

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. februar 2021 blev i sag nr. 94367:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klageskema af 25/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skaden var meget mere alvorlig end angivet i tilstandsrapporten K3 i stedet for K2

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af skaden."

Selskabet har i brev af 14/1 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Indledning

Der klages over, at vi ikke kan anerkende, at udfaldene fuger på et hjørne af ejendommen, er omfattet af den af klager tegnede ejerskifteforsikring.

Klager overtog ejendommen den 1. december 2017 (bilag A købsaftale) og tegnede med ikrafttræden samme dag en ejerskifteforsikring med betingelser 1601 (bilag B betingelser) uden Ekstrasikring hos os.

Forsikringen er tegnet for en femårig periode, og med en selvrisiko på 5.000 kr. af ethvert krav.

Til grund for forsikringen lå en tilstandsrapport udarbejdet den 5. maj 2017 (bilag C).

Af tilstandsrapporten fremgår blandt andet følgende af betydning for sagens vurdering.

2. Ydervægge

2.1 Facader/gavle

K1 Facaderne mod syd og vest har områder hvor fugerne har mindre forvittringer. Der ses en tynd skrå revne over stuehjørnevinduet mod vest.

K2 Facaden mod vest har større forvittringer af fugerne over 1.sals hjørnevindue mod vest. Dette giver risiko for at den indstøbte armering tærer.

3.0 Kort sagsfremstilling

Klager anmeldte den 12. juni 2018, via selskabets policeafdelingen, at der skulle være noget galt med ejendommen. Samme dag sendte selskabet en mail til klager, hvori selskabet anmodede om yderligere oplysninger til vurdering af sagen (bilag D)

Den 15. oktober 2018 modtog selskabet en mail fra klager (bilag E), hvor klager rykkede for en behandling af sagen (bilag E), og senere samme dag modtog selskabet en yderligere mail fra klager (bilag F).

Dagen efter sendte selskabet en mail til klager (bilag G), hvori selskabet anmodede klager besvare de spørgsmål, der var stillet i mailen af 12. juni 2018.

Den 17. oktober 2018 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager nærmere redegjorde for klagers opfattelse af sagen (bilag H). Denne henvendelse besvarede selskabet den 25. oktober 2018, hvor selskabet meddelte, at forholdet ikke var klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten.

Samme dag modtog selskabet en mail fra klager (bilag J), hvori klager oplyste, at klager ikke var enig i vurderingen, idet den angivne karakter skulle være forkert.

Den 7. november 2018 modtog selskabet endnu en mail fra klager, hvori klager nærmere uddybede forholdet (bilag K). Denne henvendelse besvarede selskabet den 20. november 2018.

Den 12. september 2019 modtog selskabet en mail fra en advokat (bilag M), og den 25. september 2019 meddelte selskabet klager, at de ikke kunne besvare advokatens mail, da der ikke forelå et samtykke til, at selskabet måtte oplyse advokaten om sagen (bilag N).

Den 21. oktober 2019 modtog selskabet endnu en henvendelse fra advokaten (bilag O). Denne henvendelse besvarede selskabet overfor advokaten den 30. oktober 2019, hvor selskabet meddelte advokaten, at det ikke kunne besvare henvendelsen uden en fuldmagt fra klager (bilag P).

Herefter var der en diskussion mellem selskabet og advokaten om, hvorvidt selskabet kunne kræve en fuldmagt eller ej (diskussionen fremlagt som bilag Q), hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

Efter sagen blev indbragt for nævnet anmodede den klageansvarlige afdeling i selskabet om, at ejendommen blev besigtiget (bilag R taksatorrapport).

Det fremgår blandt andet af rapporten, at forholdet var udbedret ved besigtigelsen, samt at omkostningerne for udbedringen skulle ligge omkring 5.000 kr., svarende til selvrisikoen på forsikringen.

Selskabet anmodede derfor klager om at fremsende kopi af regningen, hvilket selskabet modtog den 21. januar 2020 (bilag S). Fakturaen er dateret 17. september 2019 eller fem dage efter advokatens første henvendelse til selskabet.

4.0 Bygningen.

Der er tale om en ejendom opført i 2007.

5.0 forsikringen

I henhold til betingelser dækker forsikringen en række fysiske forhold, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende ejendomme af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Forsikringen dækker ikke forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten.

6.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager mere end 6 måneder efter overtagelsen anmeldte at der var revner i murværket over 1. sals vinduet. Forholdet er beskrevet i tilstandsrapporten med følgende:

2. Ydervægge

2.1 Facader/gavle

K1 Facaderne mod syd og vest har områder hvor fugerne har mindre forvittringer. Der ses en tynd skrå revne over stuehjørnevinduet mod vest.

K2 Facaden mod vest har større forvittringer af fugerne over 1.sals hjørnevindue mod vest. Dette giver risiko for at den indstøbte armering tærer.

Den byggesagkyndige har ved besigtigelsen mere end 1 år forud for anmeldelsen af skaden således konstateret og beskrevet, at der er større forvittringer over vinduet, samt at dette giver risiko for tæring af den indstøbte armering.

Klager er således i ordlyden orienteret om, at forholdet kan medføre skader på andre dele af murværket.

Det er gængs praksis i nævnet, at det ikke alene er karakteren, der er bestemmende for, om hvorvidt et forhold er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten. Beskrivelsen, der følger efter karakteren, er ligeledes af betydning for, om forholdet er klart forkert beskrevet.

Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 8, at sikrede ikke uden selskabets accept må foretage nedrivning, reparation eller fjernelse af bygningsdele eller installationer.

Selvom en sådan accept ikke foreligger i sagen, har klager ladet forholdet udbedre. Henset til dateringen af fakturaen må denne udbedring have fundet sted i umiddelbar nærhed af henvendelsen den 12. september 2019 fra klagers advokat.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at denne henvendelse er sket omkring 10 måneder efter selskabets svar til klager den 20. november 2018.

Det er selskabets opfattelse, at klager ved at foretage udbedring inden selskabet har accepteret dette, har stillet sig i en bevismæssig svær situation.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at afgørelsen juridisk set er korrekt.

Henset til erstatningens størrelse er selskabet imidlertid indstillet på rent kulancemæssigt at tilbyde klager en erstatning på 1.250 kr., samt nedskrivning af den maksimale selvrisko med 5.000 kr.

Klager bedes oplyse et reg.nr. og kontonummer, hvortil erstatningen kan blive indsat med frigørende virkning.

6.1 Advokatombudsninger

Selskabet vil ikke kunne tilbyde dækning af et eventuelt advokathonorar i sagen, idet advokaten ikke har medvirket til sagens løsning, men alene har diskuteret, hvorvidt selskabet er berettiget til at kræve en fuldmagt eller ej.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at efter reglerne i GDPR er det selskabets forpligtigelse at sikre sig, at de personer, som selskabet diskuterer en sag med, er berettiget til at få oplysningerne omkring sagen.

Det må derfor fastholdes, at selskabet er berettiget til at anmode en advokat om at indsende en fuldmagt, hvis advokaten ikke tidligere har optrådt i sagen eller klager har oplyst selskabet om, at en navngiven advokat er indtrådt i sagen.

Selskabet er derfor fortsat af den opfattelse, at selskabet er berettiget til at anmode en advokat om en fuldmagt fra sin klient.

6.2 Afslutningskode på sagen.

Da selskabet efter besigtigelsen og modtagelsen af regningen rent kulancemæssigt har accepteret at betale de 1.250 kr., samt nedskrive den samlede selvrisko på forsikringen, er der ikke længere en økonomisk strid, som nævnet kan tage stilling til.

Det er imidlertid selskabets opfattelse, at klager ikke har efterlevet den klagevejledning, der er i betingelserne, hvorfor klagen bør få afslutningskoden afvist, da ikke søgt ordning.

Af betingelsernes pkt. 18 klagemulighed fremgår det blandt andet, at hvis sikrede efter kontakt med selskabet fortsat er uenige i afgørelsen, kan sikrede rette henvendelse til den klage ansvarlige afdeling. Dette har klager ikke gjort i denne sag.

Det er først efter henvendelsen til den klageansvarlige afdeling, at sikrede kan rette henvendelse til Ankenævnet for forsikring."

Klageren har i mail af 6/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg tilbød os en Ejerskifteforsikring i december 2017 på grundlag af den aktuelle Ejerskifte- forsikring. Ifølge den byggesagkyndige, vi havde i april 2018, var skaderne ikke K2- men K3- skader!"

Ankenævnet for Forsikring

5.

94367

Selskabet har i brev af 20/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget indeholder ikke nye oplysninger eller anbringender, der kan medføre et andet resultat.

Da selskabet kulancemæssigt har tilbudt at erstatte udbedringen efter bestemmelserne i betingelserne, er der efter selskabets opfattelse ikke længere en økonomisk strid i sagen.

Klager opfordres fortsat til at oplyse et reg.nr. og kontonummer, hvortil beløbet kan indsættes med frigørende virkning.

Selvom der ikke er rejst krav om dækning for eventuelt advokathonorar finder selskabet anledning til følgende kommentarer vedrørende dette punkt. Det er selskabets opfattelse, at klagers advokat ikke har medvirket til sagens løsning, hvorfor der ikke kan eller skal tilbydes dækning for eventuelle krav vedrørende advokathonorar."

Selskabet har fremlagt mail af 1/4 2020 fra klagerens advokat til selskabet, hvori det bl.a. er anført:

"Som du kan se nedenfor, er det ikke nødvendigt at anmode en advokat om fuldmagt fra hans klient – dette følger af databeskyttelsesforordningens artikel 12, stk. 6.

Når dette mellemværende således er ude af ligningen, kan jeg oplyse, at jeg har drøftet sagen med min klient, og kan forstå, at der er fundet en løsning på den skaderelaterede del, og vi således alene står tilbage med udestående omkring min bistand til forsikringstageren.

For at fremme en løsning på sagen, skal jeg på trods af, at mit reelle tidsforbrug overstiger 6 timer, uden præjudice og alene pr. kulance foreslå, at Tryg dækker 3 timer af kr. 1.800,- + moms, dvs. i alt kr. 5.400,- + moms uden fradrag eller omkostning herfor for forsikringstageren."

Af bilag vedlagt advokatens mail af 1/4 2020; Forsikring & Pensions mailsvar af 26/2 2020 på advokatens forespørgsel fremgår bl.a.:

"Forsikring og Pension kan ikke sige hvorvidt ét forsikringsselskabs krav om fremvisning af særskilt fuldmagt i forbindelse med anmodning om udlevering af persondata er udtryk for en generel praksis (eventuelt ændring) i branchen. Det er vores vurdering, at det beror på det enkelte selskabs konkrete skøn af behov i forhold til opfyldelse af dokumentations- og sikkerhedskrav efter databeskyttelsesforordningen.

Dette synes at være i tråd med Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, hvor tilsynet i forbindelse med efterlevelse af kravet i databeskyttelsesforordningens artikel 12, stk. 6 om sikring af den registreredes identitet (se side 10 pkt. 2.6) anfører om de situationer, hvor den registrerede lader sig repræsentere af andre ; "(...) Er repræsentanten advokat, revisor, eller optræder den pågældende i øvrigt typisk som repræsentant inden for det pågældende område, vil der i almindelighed ikke være grund til at forlange dokumentation for et fuldmagtsforhold, med mindre det er særligt begrundet i sagens karakter eller omstændigheder i øvrigt. I andre tilfælde vil det ofte være nødvendigt at bede om en fuldmagt eller lignende".

Jeg håber det var et brugbart svar".

Selskabet har i brev af 8/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har den 1. april 2020 modtaget en mail fra klagers advokat (bilag T).

I mailen fremsætter advokaten krav om betaling af honorar overfor selskabet, og i den forbindelse henviser advokaten til en udtalelse fra F&P.

Som det fremgår af denne udtalelse, beror kravet om fuldmagt, som er det eneste, der er diskuteret med advokaten i sagen, på det enkelte selskabs konkrete vurdering af behovet i forhold til opfyldelse af dokumentations – og sikkerhedskrav efter databeskyttelsesforordningen.

I sidste ende er det selskabet, der skal garantere, at udvekslingen af oplysninger med andre end forsikringstageren ikke er en overskridelse af forordningens bestemmelser.

Selskabet ville naturligvis have foretaget en konkret besvarelse af sagen overfor advokaten, hvis denne blot havde sendt kopi af fuldmagten fra klienten. Denne fuldmagt er ikke fremsendt til selskabet.

Herudover er det fortsat selskabets opfattelse, at advokaten ikke har medvirket til en løsning af sagen, og idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, må vi meddele, at vi ikke kan imødekomme advokatens krav i sagen.

Afslutningsvis skal det oplyses, at selskabet fortsat ikke har modtaget oplysninger om et reg.nr. og kontonummer, hvortil selskabet kan betale den anerkendte erstatning til med frigørende virkning. Klager opfordres fortsat til at oplyse dette."

Klageren i mail af 8/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg Forsikring har indgået et 'forlig' og nu betalt udgiften til reparation af de brækkede mursten i bore vestvendte ydermur. Men det var først, efter min advokat anbefalede mig at klage til Ankeforsikringen. Jeg mener derfor forsikringen også skal betale mit sagførehonorar."

Selskabet har herefter i brev af 10/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed bekræftes modtagelsen af klagers seneste indlæg i sagen. Indlægget vedrører spørgsmålet omkring omkostninger til klagers egen advokat.

Selskabet har i selskabets første indlæg af 14. januar 2020 under pkt. 6.1 gennemgået sin opfattelse vedrørende dette spørgsmål, men har følgende yderligere kommentarer.

Vedrørende GDPR bemærkningerne

I henhold til reglerne omkring persondata, er selskabet som dataansvarlig i sidste ende ansvarlig for, at selskabet ikke videregiver personoplysninger vedrørende sine forsikringstagere til uberettigede personer.

Der er ikke i reglerne eller vejledningerne en generel undtagelse for advokater, hvorfor selskabet er berettiget til at anmode om kopi af en fuldmagt, for derved at sikre sig, at selskabet ikke videregiver personlige oplysninger til uberettigede.

Andre yderligere kommentarer

Klager oplyser i sit indlæg, at det efter klagers opfattelse er grundet advokatens medvirken, at sagen er blevet løst, idet advokaten henviste klager til at rette henvendelse til nævnet.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på betingelsernes pkt. 18, hvori der er en klagevejledning.

Af denne fremgår det, at hvis forsikringstageren ikke er enig i afgørelsen, kan sikrede rette henvendelse til den klageansvarlige afdeling, og fører denne henvendelse ikke til det ønskede resultat, kan sagen indbringes for Ankenævnet for forsikring.

Såvel klager, som klagers advokat har derfor via betingelserne været informeret om adgangen til at rette henvendelse til den klageansvarlige afdeling."

Hertil har klageren i mail af 5/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Oprindeligt klagede jeg til selskabet over den primære afgørelse, som blev givet uden besigtigelse. Da det ikke hjalp, søgte jeg min sagfører. Da selskabet ikke svarede sagføreren, blev jeg af denne anbefalet, at søge ankenævnet!

Min sagfører har således forsøgt flere gange at korrespondere med Selskabet uden held! Min Sagfører er således svært engageret i denne sag trods Selskabets afvisning."

Nævnet har modtaget klagerens indlæg af 30/4 2020, 28/7 2020 og 10/8 2020 samt selskabets indlæg af 1/5 2020, 5/8 2020 og 4/9 2020. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens mail til selskabets taksator 7/11 2018 fremgår bl.a.

" Så prøver jeg endnu en gang, at beskrive skaden på vores hus.

Det er anmeldt i Tilstandsrapporten, at der er nogle fugtskader over det nordvestlige vindue på 1. sal og en revne i den vestvendte mur med en "løs" mursten til følge. Begge dele er anført i Rapporten, som K2 fejl. (I har rapporten).

I april havde vi en byggesagkyndig(bs) til at vurdere skaderne og give os et tilbud på en eventuel reparation. Han forklarede, at skaderne helt klart var K3 skader, som skulle repareres snarligt.

Da (K2) var en fejl i Tilstandsrapporten, skulle skaderne anmeldes til Ejerskifteforsikringen. - Fugtskaderne kunne ifølge (bs) skyldtes en defekt Overligger på den vestvendte mur under taget. Disse er skiftet på nogle vestvendte mure på et par af de øvrige huse, hvad Tilstandsrapporten ikke nævner!

Vores advokat bad (bs) om en skriftlig beskrivelse af skaderne til Ejerskifteforsikringen. Men (bs) forlangte 12.000 kr for at lave en udførlig undersøgelse med stiger til taget og diverse apparater

Ankenævnet for Forsikring

8.

94367

til fugtmåling osv., samt give et tilbud på reparationen. -Han anbefalede dog, at vi kunne bede et andet firma, der kun skulde have 3.500 kr for at lave en skriftlig rapport! Men det mener vi ikke, vi skal, da vi har købt en ejerskifteforsikring, der bør tage sig af problemet med vurdering af skaden og få den repareret!"

Af selskabets mail til klageren af 20/11 2018 fremgår det bl.a.:

"Forholdet er vurderet til en K2 den 3. maj 2017, da tilstandsrapporten blev udarbejdet. En K2 er en alvorlig skade, som medføre at bygningens delens funktion svigter inden for overskuelig tid.

Jeg er ikke i tvivl om, at karakteren K2 var korrekt på besigtigelses tidspunktet og skaden har udviklet sig siden besigtigelsen. At karakteren ved en besigtigelse i dag ville være en K 3, er kun følgen af der ikke er sat ind med vedligeholdelse.

Med karakteren K 2, er du blevet advaret om et alvorligt forhold, som skal udbedres inden for overskuelig tid ellers vil det udvikle sig.

At en K 2, som er givet på et udsat murværk i kystnært miljø har udviklet sig inden for et år, er forventeligt.

Der er i mailen ikke oplysninger der gør at afgørelsen kan ændres, afvisningen fastholdes."

Af mail fra klagerens advokat til selskabet af 12/9 2019 fremgår bl.a.:

"Med henvisning til korrespondancen vedrørende K2-skaden, som har udviklet sig til en K3, kan jeg oplyse, at hverken mine klienter eller jeg er enige i Trygs betragtninger om udvikling af skaden.

En K2 kan givetvis blive til en K3, men denne udvikling synes efter alt at dømme (herunder forarbejder til den kommende ændring af karakterskalaen, hvor vi fra bestyrelsen af Danske Boligadvokater er repræsenteret), at skulle ske over en længere årrække.

Når en K2'er så kort tid efter udarbejdelsen af tilstandsrapporten udvikler sig til en K3'er, er den som minimum klart fejlbeskrevet i tilstandsrapporten og fordrer allerede af den grund dækning under forsikringen.

Jeg skal derfor igen anmode jer om at genoverveje sagen og meddele dækningstilsagn, idet sagen ellers må fremmes ved Ankenævnet."

Af mail fra klagerens advokat til selskabet af 25/9 2019 fremgår bl.a.:

"Herved skal jeg rykke for svar på nedenstående – svar udbedes venligst hurtigst muligt."

Af mail fra klagerens advokat til selskabet af 21/10 2019 fremgår bl.a.:

"Herved skal jeg venligst bringe nedenstående i erindring igen igen.

Det er yderst beklageligt, at henvendelser ikke besvares.

For så vidt angår sagen, er der så vidt jeg kan se af korrespondancen frist til indbringelse for Ankenævnet for Forsikring til d. 25/10 – I bedes venligst oplyse, hvorvidt vi er nødsaget til at sende sagen i Ankenævnet, for at modtage svar fra jer, eller om vi kan forvente svar fra jer snarest og om vi kan blive enige om en suspension af fristen i mellemtiden."

Af selskabets mail til klagerens advokat af 11/11 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg har vendt din holdning med vores juridiske afdeling, her er holdning klar, vi skal altid have en fuldmagt fra vores kunde, for at kunne videregive oplysninger og svar til tredje person, da vi skal overholde Gdpr-reglerne."

Af mail fra klagerens advokat til selskabet af 11/11 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg har rettet rigtig mange henvendelser til forsikringselskaber på vegne af kunder – herunder også Tryg mange gange tidligere, og jeg har aldrig før oplevet, at jeg ikke kan få svar på mine henvendelser med den begrundelse, at jeg som advokat skal have en skriftlig fuldmagt fra min kunde, før I vil besvare mine henvendelser."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"18. Klagemulighed

Er sikrede ikke enig i Trygs afgørelse, så skal sikrede kontakte den afdeling, der har behandlet forsikringssagen.

Hvis sikrede efter henvendelsen til afdelingen stadig ikke er tilfreds, kan sikrede kontakte Kvalitetsafdelingen, som er Trygs klageansvarlige afdeling.

...

Fører henvendelsen til Kvalitetsafdelingen ikke til et for sikrede tilfredsstillende resultat, kan sikrede klage til: Ankenævnet for Forsikring"

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen den 1/12 2017. Selskabet har oplyst, at klageren den 12/6 2018 anmeldte, at der var noget galt med ejendommen. Selskabet afviste at dække forholdet den 25/10 2018 med henvisning til, at forholdet omkring revner i facaden var beskrevet i tilstandsrapporten og derfor ikke dækket af ejerskifteforsikringen. Den 20/11 2018 fastholdt selskabet afvisningen. Efter sagen er indbragt for nævnet har selskabet den 8/1 2020 besigtiget ejendommen. Selskabet har oplyst, at forholdet var udbedret ved besigtigelsen. Selskabet har den

14/1 2020 kulancemæssigt tilbudt klageren "en erstatning på 1.250 kr., samt nedskrivning af den maksimale selvrisiko med 5.000 kr."

Twisten for nævnet omhandler herefter klagerens krav på dækning af advokatomkostninger. Klageren har fremsat krav om, at selskabet skal dække hans advokats salærkrav for behandlingen af sagen forud for sagens indbringelse for nævnet med 5.400 kr. eksklusiv moms. Klageren har anført, at det først var, da advokaten anbefalede ham at klage til Ankenævnet for Forsikring, at selskabet indgik forlig og betalte udgiften til reparation skaden. Klageren har anført, at han oprindeligt klagede til selskabet over den primære afgørelse, som blev truffet uden at selskabet havde besigtiget ejendommen, og da det ikke hjalp, søgte han advokathjælp. Da selskabet ikke svarede advokaten, blev han af advokaten anbefalet at klage til Ankenævnet. Klageren har anført, at advokaten flere gange har forsøgt at korrespondere med selskabet, men uden held.

Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til advokat under henvisning til, at advokaten ikke har medvirket til sagens løsning, men alene diskuteret, hvorvidt selskabet i medfør af GDPR-reglerne var berettiget til at kræve en fuldmagt eller ej. Selskabet er af den opfattelse, at selskabet er berettiget til at anmode en advokat om en fuldmagt fra sin klient. I relation til klagerens opfattelse af, at advokaten har medvirket til, at sagen er blevet løst, ved at advokaten henviste klageren til at rette henvendelse til Ankenævnet, har selskabet anført, at der er en klagevejledning i forsikringsbetingelsernes punkt 18, og at klageren derfor via betingelserne har været informeret om klageadgangen.

Forud for, at klageren henvendte sig til advokat i september 2019 afviste selskabet første gang forsikringsdækning i brev af 25/10 2018. Efterfølgende fastholdt selskabets taksator afvisningen i mails af 5/11 2018, og 20/11 2018. Ingen af afvisningerne orienterer om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

11.

94367

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18, at "er sikrede ikke enig i Trygs afgørelse, så skal sikrede kontakte den afdeling, der har behandlet forsikringssagen. Hvis sikrede efter henvendelsen til afdelingen stadig ikke er tilfreds, kan sikrede kontakte Kvalitetsafdelingen, som er Trygs klageansvarlige afdeling. ... Fører henvendelsen til Kvalitetsafdelingen ikke til et for sikrede tilfredsstillende resultat, kan sikrede klage til: Ankenævnet for Forsikring".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af sit krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at udgifterne til hans advokats førelse af sagen forud for indbringelsen af sagen for nævnet har været rimelige og nødvendige.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet – efter klageren tilkendegav sin utilfredshed med selskabets afvisning af skaden – fastholdt afvisningen af at dække skaden. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet først besigtigede ejendommen og tilbød klageren en kulancemæssig erstatning, efter klageren på opfordring af sin advokat efter advokatens resultatløse korrespondance med selskabet havde klaget til Ankenævnet for Forsikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i sine fastholdelser af afvisningen i mails af 5/11 2018 og 20/11 2018, burde have givet klagevejledning – herunder at sagen kunne indbringes for Ankenævnet for Forsikring, jf. herved forbrugerklagelovens § 4, stk. 2.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

12.

94367

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække klagerens udgift til advokat med kr. 5.400,- + moms.
Beløbet skal forrentes i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a horizontal line.

Peter Thønnings