

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 96654:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 23/3 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har en udvidet vandskade på en udlejningsejendom, som lejer ringer at der kommer vand ned gennem loft i bryggers efter at hele natten til den 21.1.2021 HAR STYRTREGNET.

Jeg anmoder Tryg om at sende en taksator, som Tryg nægter og siger de ikke har tid, men jeg skal sende billeder, hvilket jeg gør. Tryg siger at det er ikke dækket, men jeg forlanger at de kommer ud og ser skaden, hvormed Tryg siger at skaden slet ikke er under BOLIG.

Det ender med at Trygs taksator, godkender skaden.

Jeg har så en selvrisiko (på alle mine forsikringer), som lyder:
SELVRISIKO ÅR 2021
0 KR.

Nu siger Tryg at jeg har en selvrisiko -3711 kr. på denne skade-

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har nu betalt Tømrerfirmaet ... hans faktura ...: 13.750,00 kr. i.h.t. aftale med Tryg, som så vil sende samme til min konto, MEN NU HAR TRYG MODREGNET SELVRISIKO -3711 KR.

Det beløb vil jeg anmode om bliver refunderet i.h.t. policen."

Selskabet har i brev af 7/4 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Indledning

Der klages over, at selskabet har fradraget selvrisko på en dækningsberettiget skade, over klagers husforsikring.

Der er tale om en udlejet ejendom.

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 20. januar 2021 anmeldte klager, at der var trængt vand ind i hans ejendom (bilag A). På dette tidspunkt var forsikringspolice fra 14. december 2020 gældende (bilag B).

Dagen efter sendte selskabet en mail, hvori selskabet anmodede klager om yderligere oplysninger (bilag C).

Onsdag den 27. januar 2021 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager blandt andet oplyste, at der skulle være møde på ejendommen om fredagen, og krævede, at en taksator deltog i besigtigelsen. Klager oplyste endvidere, at hvis der ikke var deltagelse af en taksator ville klager betragte skaden som dækket.

Selskabet kunne desværre ikke deltage i mødet med så kort varsel, og den 29. januar modtog selskabet en ny mail fra klager, og med mailen fulgte et tilbud på udbedringen af loftet. De to mails fremlægges som bilag D. I mailen af 29. januar 2021 anerkender klager, at forsikringen er tegnet med selvrisko.

Selskabet udmeldte en taksator, der forsøgte at oprette kontakt med klager den 3. februar 2021 (bilag E, notat og mailkorrespondance fra 3. februar 2021). Klagers sidste mail den dag blev besvaret af taksatoren den 4. februar 2021 (bilag F).

Den 4. og 5. februar 2021 var der yderligere mails udveksling mellem taksator og kunden (bilag G).

På baggrund af de foreliggende oplysninger, samt overblik over ejendommen vurderede taksatoren, at skadestedet ikke var en del af beboelsen, hvilket er en forudsætning for dækningen på udvidet vand. Taksatoren sendte derfor den 9. februar 2021 en mail til klager, hvilket afstedkom yderligere mailkorrespondance (bilag H). I den første mail oplyste taksatoren blandt andet, at for at være sikker på afgørelsen, ønskede han at besigtige ejendommen.

Ejendommen blev besigtiget den 11. februar 2021, og den 12. februar 2021 anerkendte selskabet, at en del af garagen/udhuset var inddraget i beboelsen, og at skaden derfor var dækket over pludselig vandskade (bilag I).

Efter samtaler mellem klager og selskabet bliver der indgået en ny aftale om forsikringen den 24. april [februar] 2021, og samme dag sender klager en kopi af policen til Taksator (bilag J ny police), og den 26. februar 2021 sender taksatoren en mail, hvoraf det fremgår, at selvriskoen gælder for nærværende sag, da den er anmeldt før ændringen. Samme dag modtager taksatoren en mail fra klager (bilag K).

Fra 1. marts til 17. marts 2021 er der en længere korrespondance mellem taksatoren og klager vedrørende selvrisiko på skaden (bilag L).

Den 18. marts 2021 henviste taksatoren til ikrafttrædelsesbestemmelsen på policerne, og dagen efter modtager taksatoren endnu en mail fra klager (bilag N).

Klagers sidste mail blev sendt til selskabets klageansvarlige afdeling, der den 25. marts 2021 sendte en mail til klager (bilag O).

Som bilag P fremlægges betingelser nr. 1809, der er gældende for begge policer.

4.0 Betingelser

Af betingelsernes side 2 fremgår blandt andet følgende:

3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

Forsikringen omfatter bygninger på forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen (policen).

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold der er nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket

I henhold til betingelsernes pkt. 3 dækker forsikringen skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft.

Af punkt 5 fremgår følgende indledningsvis:

5. Hvilke skader er dækket

Her kan du læse, hvilke type skader forsikringen dækker. Det fremgår af din forsikringsaftale, hvilke dækninger og selvrisikobeløb der gælder for din forsikring.

5.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager den 20. januar 2021 anmeldte, at der var sket en vandskade på ejendommen (bilag A).

På dette tidspunkt var policen af 14. december 2020 (bilag B) gældende, og på denne police var der en selvrisiko på 3.711 kr.

Klager får den 24. februar 2021 en ny police, hvor selvrisikoen, mod en mindre tillægspræmie, blev nedsat til 0. kr. (bilag J).

Som det fremgår af bilag J træder forsikringen i kraft pr. 24. februar 2021, og da forsikringen i henhold til betingelserne dækker skader, der er indtrådt efter forsikringens ikrafttræden, vil nedsættelsen af selvrisikoen alene kunne gælde for skader sket efter ikrafttrædelsesdatoen.

Klager har ikke dokumenteret, at der skulle være ændret på selvrisikoen med tilbagevirkende kraft, og det har sandsynligheden mod sig, at selskabet skulle acceptere en nedsættelse af selvrisikoen på 3.711 kr. på en verserende sag mod en del af ekstrapræmien, der er oplyst til 407 kr."

Ankenævnet for Forsikring

4.

96654

Klageren har i mail af 7/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Kan man ikke stole på det der står i DEN SIDSTE POLICE: Selvrisiko i 2021, 0 kr.
Det kan ikke skrives tydeligere."

Af mail af 18/3 2021 fra selskabet til klageren fremgår blandt andet:

"Jeg kan desværre ikke hjælpe dig i denne sag. Jeg kan forstå at det ser misvisende ud på policen, da der står 0 kr. i selvrisiko i 2021. Men det er desværre ikke tilfældet, da jeg også fortalte dig under vores samtale, og på skrift, at denne ændring med 0 kr. i selvrisiko, er gældende fra ændringsdatoen."

Klageren har fremsendt yderligere kommentarer i mail af 8/4 2021, hvori det bl.a. er anført:

"I.h.t. Trygs svar tidligere, citat

'Forsikringen viser de dækninger OG DEN SELVRISIKO, du har valgt for din forsikring.'

Jeg har fortsat ikke fået svar på om det der står i policen side 4, citat 'FORSIKRINGENS SELVRISIKO Individuel selvrisiko pr. skade SELVRISIKO ÅR 2021 0 KR.'

Hvis det ikke er gældende hvad der står på side 4, hvad er så mere ikke gældende ?????

Nu må jeg anmode om et svar, for det er HELT UTROLIG AT TRYG IKKE VEDKENDER SIN EGEN TEKST OG VILKÅR, ja jeg tror ikke mine egne øjne

HVAD SKAL MAN TRO PÅ HVAD TRYG SKRIVER SOM BETINGELSER,

Hvad vil en dommer sige til disse betingelser, og hvad siger Ankenævn?"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens anmeldelse af 20/1 2021, korrespondance mellem klageren og selskabet, Police af 14/12 2020, Police af 24/2 2021 og forsikringsbetingelser. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 12/2 2021 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed som aftalt i telefonen, skaden er dækket af forsikringen.

Som vi talte om tyder det på at en del af garagen er inddraget til beboelse på et tidligere tidspunkt, dette fremgår ikke på de oplysninger vi trækker fra BBR.

...

Overslaget / tilbuddet fra din tømrer er accepteret kr. 13.750,-
Din selvrisiko andrager kr. 3.711,-.

Vi afventer nærmere fra dig"

Ankenævnet for Forsikring

5.

96654

Af mail af 24/2 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som lovet får du denne mail som bekræftelse på vores aftale,

Vi har d.d. aftalt at, få sat selvrisikoen ned på 0 kr. på alle dine hus, fritidshuse samt indboforsikring. Til 407 kr. om mdr."

Af brev af 24/2 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din husforsikring er blevet ændret. Derfor sender vi en ny forsikringsaftale (police).

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

Af mail af 26/2 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din mail omkring selvrisiko.

Jeg vil bare lige gøre dig opmærksom på at for denne skade, gælder din selvrisiko stadig, da skaden er anmeldt før din ændring af policen."

Af mail af 1/3 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har d.d. talt med [policemedarbejder] omkring din selvrisiko.

At du ingen selvrisiko har gælder ikke for den igangværende skade, hvor din nuværende selvrisiko stadig gælder."

Af mail af 4/3 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Du kan gøre hvad du vil, jeg har en ny ændring som lyder på 0 selvrisiko på alle forsikringer FRA 2021, også

Hvad mon dine jurister siger til det, jeg sender bare sagen til advokat, det er ren barnemad at få ret..."

Af forsikringsbetingelserne 1809 fremgår bl.a.:

"Din husforsikring består af din forsikringsaftale (police) og dine forsikringsbetingelser.

Husk, når du læser betingelserne

- Forsikringsaftalen viser de dækninger og den selvrisiko, du har valgt for din forsikring.

...

3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

Forsikringen omfatter bygninger på forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen (policen).

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold der er nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket

...

5. Hvilke skader er dækket

Her kan du læse, hvilke type skader forsikringen dækker. Det fremgår af din forsikringsaftale, hvilke dækninger og selvrisikobeløb der gælder for din forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 20/1 2021 en vandskade. Selskabet dækkede skaden og fradrog selvrisikoen på 3.711 kr. Den 24/2 2021 kontaktede klageren selskabet, som herefter udstedte en ny police dateret samme dag, hvor selvrisikoen blev sat ned til 0 kr. Selskabet fremsendte skadebeløbet for skaden den 20/1 2021 til klageren med fradrag af selvrisiko 3.711 kr. Klageren mener, at selskabet ikke er berettiget til at fratrække selvrisikoen.

Klageren har blandt andet anført, at det fremgår af policen dateret 24/2 2021, at "Selvrisiko år 2021: 0 kr.". Det er klagerens opfattelse, at selvrisikoen på 0 kr. gælder for hele 2021 – også skaden fra 20/1 2021.

Selskabet har anført, at da klageren anmeldte en skade den 20/1 2021 var policen af 14/12 2020 med en selvrisiko på 3.711 kr. gældende. At klageren den 24/2 2021 fik ændret selvrisikoen til 0 kr. gælder alene fremadrettet, og klageren har ikke dokumenteret, at ændringen skulle være sket med tilbagevirkende kraft og være gældende for skaden den 20/1 2021.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 3 fremgår det, at "Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft". Af punkt 5 fremgår "**5. Hvilke skader er dækket.** Her kan du læse, hvilke type skader forsikringen dækker. Det fremgår af din forsikringsaftale, hvilke dækninger og selvrisikobeløb der gælder for din forsikring."

Af policen af 14/12 2020 fremgår blandt andet "**Selvrisiko år 2021: 3.711 kr.**". Af policen af 24/2 2021 fremgår blandt andet "**Selvrisiko år 2021: 0 kr.**"

Ankenævnet for Forsikring

7.

96654

Nævnet bemærker, at policen af 24/2 2021 kunne være affattet mere klart, eksempelvis ved at angive selvrisko fra 24/2 2021: 0 kr.

Trods dette finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke kunne have en berettiget forventning om, at der gjaldt en selvrisko på 0 kr. også forud for ændringen af policen den 24/2 2021.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved mail af 12/2 2021 til klageren oplyste, at selvriskoen udgjorde 3.711 kr.

Nævnet har også lagt vægt på, at det har formodningen mod sig, at aftalte ændringer er aftalt med tilbagevirkende kraft.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand