

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. november 2021 blev i sag nr. 96744:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 15/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter at have været kunde hos [andet selskab] siden 1989 og haft den samme assurandør i 30 år, syntes jeg at det var blevet for dyrt og fik et bedre tilbud hos Tryg, ...

Da jeg skulle på udlandsophold, leje mit hus ud og i øvrigt aldrig har skiftet forsikringsselskab, talte jeg i telefon i 1.5 time med en rådgiver hos Tryg. Vi talte bl.a. om hvorvidt et ny opført havehegn og nyplantede store træer var omfattet af mine nye forsikringer, hvilket det ikke var. Jeg fik dog, for god ordens skyld, en bekræftelse på hvilke ting der var omfattet af forsikringen, da man har nogle særlige regler for tidsbegrænsning ved opbevaring.

Da min mand døde, for mange år siden, lejede jeg et kælderlokale i en ejendom hvor viceværten bor på stedet. Jeg havde solgt vores hus i [by 1] og da det var på 750 m², havde jeg brug for opbevaringsplads, til skiudstyr, ... musikudstyr, møbler og andre ting der ikke var plads til i mit hus i [by 2]. Der har altid været yderst rent og tørt i kælderrummet og jeg havde derfor ingen betænkeligheder ved at sætte mine møbler, malerier, ægte tæpper m.m. derned. Jeg havde købt nogle andre møbler, der var mere velegnede til udlejning, der stod i mit hus. Tryg rådgiveren og jeg, talte indgående om kælderlokalet og jeg fortalte at jeg har fået installeret en alarm, men at jeg i øvrigt havde mine mest værdifulde ting med på rejse.

Grundet Covid krisen tog jeg tidligere tilbage til Danmark, end planlagt, og besøgte kælderrummet, da jeg ville flytte mine møbler og øvrige ting tilbage i mit hus. Jeg konstaterede museafføring og gnavemærker i nogle tæpper og flyttekasser. Da jeg kom tilbage til mit hus kontaktede jeg straks udlejer, der ejer ejendommen, for at orientere om skadedyrsangreb. Det var den 21.12.2020 og udlejer oplyste at der ikke, hende bekendt, var skadedyr andre steder, men at viceværten ville holde øje. Da jeg kom derned igen, mellem jul og nytår, syntes jeg at gnavemærker og afføring var for stort til at kunne være mus og kontaktede derfor den lokale skadedyrsbekæmper,

der konstaterede at der var rotter. Da de hverken har mad eller drikke, i rummet, er de kommet ind udefra, fortalte eksperten. Han oplyste, endvidere, at jeg ikke skal tage tingene ind i mit hus, da der kan ligge døde dyr inde i møblerne. Det blev dog opdaget i god tid og skadedyrseksperter har kun fanget 14 rotter og stadig sætter friske fælder op en gang ugentligt.

Jeg kontaktede Tryg og anmeldte skaden og modtog som svar, en gul børnetegning og en e-mail hvor man var i tvivl om hvilken tiltaleform man bruger. (Vedlagt). Jeg kontaktede Tryg telefonisk og blev oplyst at min forsikring ikke dækkede og at jeg skulle have købt en særskilt skadedyrsforsikring. Tryg vedlagde endvidere en kendelse fra Ankenævnet, der viser at det ikke er en ukendt problemstilling hos Tryg og at man, det til trods, stadig ikke informerer sine kunder. (Vedlagt) Mit spørgsmål til Ankenævnet er derfor om det er professionel rettidig rådgivning at ikke oplyse at jeg skulle tegne en særskilt forsikring? At købe forsikring har et element af tillid og da jeg, netop for at være forsikret bedst muligt, forklarede indgående om mit hus, det lejede lokale og endda helt ned i de tidligere nævnte detaljer, som et ny opsat hegn og nyplantede træer. Da jeg flyttede alle mine forsikringer til Tryg, giver det ingen mening at jeg skulle have fravalgt en skadedyrsforsikring. Var jeg blevet oplyst om den, havde jeg købt den. Jeg afsluttede samtalen med at spørge om vi havde gennemgået alt og fik et bekræftende svar og kunne ikke som kunde, have handlet anderledes men bad dog alligevel om en skriftlig bekræftelse på, hvilke ting der var dækket af forsikringen. (Vedlagt).

Tingenes værdi udgør omkring 500-600.000 kr. og da skadedyrene blev opdaget hurtigt og alt i øvrigt et pakket grundigt ind, regner jeg ikke med at tingskadernes omfang er særligt store, men det ved jeg først når alt er taget ud af kælderrummet. Jeg havde derfor foreslået Tryg at de skulle få desinficeret og tømt rummet og sætte indholdet i en container, der kunne stå i min indkørsel, hvor jeg ville kunne gennemgå tingene. Der er blandt fotos fra mine børns barndom, som et professionelt skadefirma måske ville kassere hvis der var gnavet lidt i hjørnerne, men som vi gerne ville beholde, derfor tilbød jeg at selv sortere, selvom det, formentlig, kan være ulækkert. Da Tryg åbenbart finder en kundes skade så morsom at man sender gule børnetegninger, er jeg i tvivl om jeg har fået professionel rådgivning og service og ser frem til Ankenævnets afgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå at forsikringsselskabet desinficerer mine ting i opbevaringslokalet og bringer dem hjem til mig i en container, sådan at jeg kan kassere ødelagte ting og opnå erstatning for det der ikke kan reddes."

Selskabet har i brev af 9/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 sagens omstændigheder

Den 5. januar 2021 anmelder klager, at klager har opbevaret sine indbogenstande i et lejet lagerlokale, da klager har opholdt sig i udlandet. Da klager skulle afhente sine genstande, opdager klager, at der er mus der har ødelagt af mus, jf. bilag 2.

Selskabet kontakter klager telefonisk den 7. januar hvori skaden afvises, da skader forvoldt af dyr, ikke er dækket af forsikringen. Selskabet fremsender herefter en skriftlig afvisning til klager, jf. bilag 3.

Klager er forsat ikke enig, hvorfor klager fremsender en klage til selskabet. Denne henvendelse bliver overdraget til besvarelse ved den klageansvarlige afdeling, jf. bilag 4.

Kvalitetsafdelingen fremsender den 28. januar 2021, afgørelsen, hvor afvisningen fastholdes, jf. bilag 5.

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring

2.0 selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har Kvalitetsafdelingen gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder sin afvisning, idet der er tale om en skade, der ikke er omfattet af forsikringen.

Klagers indbo er ødelagt som følge af at mus har gnavet i genstanden. Genstanden har været placeret i et lagerlokale, som klager har lejet.

Klager har tegnet en indboforsikring med dækning for brand og tyveri, jf. bilag 6. Der er i nærværende tale om en pludselig skade, som er forvoldt af dyr. Selskabet skal hertil bemærke, at uagtet om klager har haft dækning for pludselige skader, så er skader forvoldt af dyr, direkte undtaget af forsikringen, jf. betingelsernes pkt. 5.9.

Selskabet skal henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse 95.595, 93.341, 91.434 og 90.120.

Klager har i klageskemaet til nævnet oplyst at klager har fået at vide, at genstande som er opbevaret i lagerlokale er omfattet af forsikringen. Dette bestrider selskabet ikke. Forsikringen dækker forsikredes ting, der opbevares uden for forsikringsstedet de første 12 måneder, jf. betingelsernes pkt. 3, hvorfor forsikringen dækker de opbevarede genstande, såfremt at der var tale om en dækningsberettiget skadesårsag.

Klager mener desuden at selskabet ikke har rådgivet korrekt i forhold til tegning af en forsikring der dækker skader forvoldt af dyr. Selskabet skal hertil bemærke, at der ikke er mulighed for at tegne sådan en forsikring. Skader forvoldt af dyr er en skadesårsag, som er direkte undtaget af forsikringen, og der er derved ikke mulighed for at tegne anden forsikring, som vil dække disse tilfælde.

På baggrund af det foreliggende, må selskabet fastholde afvisningen idet klagers forsikring, dækker skader som følge af brand og tyveri, samt at skader forvoldt af dyr, ikke er omfattet af forsikringen, uagtet hvilke dækninger klager måtte have."

Klageren har i beskeder af 8/6 og 19/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu fået tømt lageret og tingskaderne, er som ventet, ikke så omfattende, som de kunne have været.

...

Rotterne har ikke gnavet i malerier, ægte tæpper eller designer møbler og skaderne har jeg derfor opgjort til 50.000. -kr.

...

Jeg har nu gennemgået Trygs svar og fastholder at jeg hverken er blevet professionelt eller ansvarligt vejledt.

Jeg får en skriftlig bekræftelse på hvilke ting der er dækket af forsikringen og det kan ikke opfattes anderledes end at jeg har fuld dækning.

Man oplyser, på intet tidspunkt, at skader påført af skadedyr ikke er omfattet, hverken telefonisk eller i bekræftelsen.

Tryg fremsender ligeledes en tidligere afgørelse, der viser at man er bekendt med problemstillingen, hvor kunden ikke har fået de relevante oplysninger, og fortsætter, dette til trods, med at undlade at oplyse om en væsentlig manglende dækning.

At man synes at min skade er så morsom at man fremsender en gul børne tegning, bevirker at jeg er i tvivl om hvorvidt man er i stand til at give kunderne professionel vejledning.

Jeg fastholder derfor mit krav om udbetaling af erstatning."

Selskabet har i brev af 22/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med tegningen af forsikringen, har selskabet fremsendt en bekræftelse på, at klagers indbo var omfattet af forsikringen. Klager har oplyst til selskabet ved indtegningen, at klager havde et lagerrum, som klager har haft i 10 år. Selskabet har i den forbindelse undersøgt i forhold til, om genstande opbevaret uden for forsikringsstedet er omfattet af forsikringen. Selskabet skriver i den forbindelse til klager, at genstanden er omfattet af forsikringen, så længe at genstandene ikke er opmagasineret længere end 12 måneder. Jf. bilag 7. Selskabet bestrider at have fremsendt en skrivelse, hvori selskabet har bekræftet overfor klager, at klager var fuldt dækket for alle tænkelige scenarier, uagtet hvad der er gældende af klagers forsikringspolice.

Selskabet skal bemærke, at det er almindelig kendt, at en forsikring består af forsikringsbetingelser og en forsikringspolice, som skal læses i sammenhæng med hinanden. Af policen fremgår det hvilke dækninger der er omfattet af forsikringen, og i forsikringsbetingelserne er der en nærmere beskrivelse af dækningerne, herunder undtagelser.

I nærværende har klager tegnet en forsikring for **Brand og tyveri**, jf. bilag 6, hvorfor det kun er de skader, som følger af betingelsernes pkt. 5.1, 5.2 og 5.3, selskabet kan være behjælpelige med.

Selskabet har i forbindelse med behandlingen af skaden, fremsendt en mail, hvori selskabet venligst beder klager, om at kontakte skadesafdelingen, jf. bilag 8. At selskabet fremsender en 'smiley' (beskrevet af klager som en 'gul børnetegning') i denne mail, skal selskabet naturligvis beklage. Dette var ment som en venlig gestus.

Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver klagers indlæg ikke anledning til en ændret opfattelse af sagen."

Klageren har i besked af 29/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

" Efter en telefonisk gennemgang af min nye forsikring, bad jeg om en skriftlig bekræftelse på dækningen. Jeg er hverken telefonisk eller pr. e-mail blevet gjort opmærksom på manglende skadedyrs dækning, eller blevet tilbudt at tegne en særskilt skadedyrsdækning.

Tryg har fremsendt en tidligere sag, med samme problemstilling, hvor man har undladt at gøre opmærksom på manglende dækning og dette til trods, fortsætter man med at fremsende skriftlig bekræftelse på dækning, der ikke findes. Når jeg modtager en skriftlig bekræftelse fra et forsikringsselskab, går jeg ud fra at den er korrekt, hvilket jo, desværre har vist sig at den ikke er. Jeg

Ankenævnet for Forsikring

5.

96744

spurgte endda, flere gange, under telefonsamtalen om vi havde talt alle mulige scenarier igennem, hvilket medarbejderen bekræftede.
Jeg fastholder, derfor, mit krav om erstatning."

Klageren har i besked af 27/9 2021 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"til almindelig orientering.

Nu har jeg taget nogle af mine ting hjem fra mit opbevaringslager og til trods for at flyttekasserne ikke umiddelbart så ud til at være bidt i, er der alligevel skader.

Alting; gamle fotos fra mine børns barndom, fra min afdøde mands barndom, deres skolebøger, tæpper, dåbskjoler, møbler, tøj, malerier, selv deres Lego, er gennemsyret af rotte og muse urin og afføring og lugter ufatteligt dårligt. Jeg har fået konstrueret et telt i haven hvor tingene bliver forsøgt rensset med Rodalon, Klorin og eddike, men selv efter en uge udendørs, er lugten ikke til at fjerne. Sælgere af Ozon maskiner fortæller at lige præcis disse lugte er umulige at fjerne, for lægfolk.

Så uanset hvilken beslutning I træffer i min sag, håber jeg at det kan indskærpes over for alle forsikringsselskaber, at de skal understrege tydeligt at skadedyrsangreb ikke er omfattede, især når de, som i min sag, skriftligt, bekræfter hvilke ting der er dækket og heller ikke i den skriftlige bekræftelse, så meget som nævner den manglende dækning i en enkelt lille passus.

Det er så kraftigt at man er nødt til at bære handsker, masker og beskyttelsesdragt, hvis man glemmer det et øjeblik, svier det i halsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 17/11 2020 fra selskabet til klageren fremgår det bl.a.:

"Vi dækker som sagt ting, der har stået på lageret i op til 12 måneder.

Jeg vil anbefale dig, at lave en liste over, hvornår du har sat de ting ind, der har været der under 12 måneder.

Indbøtninger er vedhæftet.

3. Hvor gælder forsikringen

Forsikringen dækker dine ting i Danmark og Grønland (dog ikke på Færøerne):

- På forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen.
- I bankboks i et pengeinstitut.
- I et anerkendt lagerhotel, opbevaringsmagasin eller container.

I ægtefælle/samlevers plejehjemsbolig.

...

Vi dækker dit lager med sumløs værdi, og du oplyste, at enkelte genstande er under 56.000 kr. værd og grupper af ting er under 114.000 kr. værd, derfor er tingene på dit lager dækket, så længe de har stået der under 12 måneder også selvom du har haft lageret i 10 år."

Ankenævnet for Forsikring

6.

96744

Af policen fremgår bl.a.:

"Forsikringssted ...

...

Forsikringsaftalen gælder fra

1. juli 2020

Forsikringen er nytegnet

...

Forsikringens betingelser

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Indbo nr. 12B1.

Forsikringsbetingelserne findes på Min side på [hjemmeside] eller i e-Boks.

Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt.

...

Forsikringen omfatter

Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar, Retshjælp og Mere Tryk – Alarm.

Forsikringen omfatter ikke

Pludselig skade, Elektronisk skade og Udvidet cykelskade."

Nævnet udtaler:

Klageren har i forbindelse med et ophold i udlandet og udlejning af sin bolig haft sit indbo opmagasineret i et lejet lagerlokale, som hun har lejet og brugt til opbevaring i flere år. Hun har den 20/12 2020 konstateret, at en del af indboet var blevet beskadiget af rotter. Hun ønsker, at selskabet dækker en desinficering af indboet og yder erstatning for ødelagt indbo. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klagerens forsikring ikke dækker skader forvoldt af dyr.

Klageren finder, at hun ikke er blevet professionelt eller ansvarligt vejledt af selskabet. Hun har oplyst, at hun talte i telefon med selskabets medarbejder i halvanden time, og at hun flere gange under telefonsamtalen spurgte, om alle mulige scenarier var talt igennem, hvilket medarbejderen bekræftede.

Hun har anført, at hun ikke er blevet gjort opmærksom på manglende skadedyrsdækning eller er blevet tilbudt at tegne en sådan dækning. Hun har endvidere anført, at hun har modtaget en bekræftelse fra selskabet på, hvilke ting der var dækket af forsikringen, og at det ikke kan forstås anderledes end, at hun var fuldt dækket for det opmagasinerede indbo.

Selskabet har anført, at indboforsikringen ikke dækker skader forvoldt af dyr, heller ikke hvis klageren havde tegnet tilvalgsdækning for pludselig skade, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.9, som undtager skade, der er forvoldt af dyr.

Selskabet har videre anført, at selskabets medarbejder skriftligt har bekræftet, at indboet i lagerlokalet var omfattet af forsikringen, så længe genstandene ikke var opmagasineret længere end 12 måneder, og at dette ikke er en bekræftelse på, at indboet er dækket for alle skadesårsager.

Selskabet har også anført, at det ikke er muligt at tegne en forsikring for skade forvoldt af dyr hos selskabet, og at klageren ikke er blevet fejlrådgivet.

Af selskabets mail af 17/11 2020 til klageren fremgår det blandt andet, at "Vi dækker som sagt ting, der står på lageret i op til 12 måneder. Jeg vil anbefale dig at lave en liste over, hvornår du har sat de ting ind, der har været der under 12 måneder ... Vi dækker dit lager med sumløs værdi, og du oplyste, at enkelte genstande er under 56.000 kr. værd og grupper af ting er under 114.000 kr. værd, derfor er tingene dækket, så længe de har stået der under 12 måneder også selvom du har haft lageret i 10 år.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at skader forvoldt af dyr ikke er dækket af forsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af klagerens police, at forsikringen omfatter "Brand, El-skade, Tyveri og hærværk, Vejrskade, Udstrømning, Færdselsskade, Skade på

Ankenævnet for Forsikring

8.

96744

bagage i udlandet, Psykologisk krisehjælp, Ansvar, Retshjælp og Mere Tryk – Alarm". Rotteangrebet, som klageren har anmeldt, kan ikke henføres til nogle af disse skadesårsager.

Nævnet finder, at selskabet i mail af 17/11 2020 har bekræftet, at indboet er dækket uden for forsikringsstedet i op til 12 måneder, og at selskabet ikke har tilkendegivet, at der dækkes andre skadesårsager end valgt i policen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun er blevet fejlrådgivet ved forsikringens tegning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at såfremt klageren havde tegnet dækning for Pludselig skade, var skader forvoldt af dyr undtaget. Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om, at selskabet ikke tilbyder dækning for skader forvoldt af dyr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen