

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98279:

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 22/5 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Tyveri af trægulv, inventar & varmeveksler den 01.12.2021 & den 04.12.2021 i nybygget hus som er under opførelse & aflåst da tyverier finder sted. Vores assurandør ... har rådgivet os om hvilke forsikringer vi skal tegne for at vores byggeproces er dækket. Efter gentagne samtaler - optaget & vedhæftet denne klage, er vi bekræftet i at vores indbo & materialer er dækket af forsikringen på begge vores adresser – [adresse 1] & [adresse 2] mens vi bygger huset på [adresse 2]. Vi er uforstående overfor manglende dækning af de stjalne varer, da dette er bekræftet af både [medarbejder 1] & [medarbejder 2] i samtalerne. [Medarbejder 4] oplyser i afgørelsen, at der ikke kan tegnes en husforsikring i december 2021. [Medarbejder 3] oplyser & bekræfter efter et ekstra tjek med sin chef, at der kan tegnes en husforsikring den 04.12.2021 samt at vi burde have fået denne oplysning tidligere i forløbet. Vi tegner med det sammen en husforsikring ved [medarbejder 3] den 04.12.2021 & han lover at vi er sikret fra denne dato.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at få dækket de omkostninger der har været ved at købe nyt inventar, gulv & varmeveksler samt ny dør af forsikringen Tryg."

Selskabet har i brev af 18/8 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2. Indledning

Klageren har tegnet forsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne i bilag A.

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke ville dække deres tab ved 2 gange tyveri af byggematerialer. Det er klagerens vurdering, at der ved flere samtaler med selskabet er blevet lovet dækning. Herunder, at klageren på et tidligere tidspunkt kunne have tegnet en husforsikring, som ville have dækket tyveri af byggematerialer.

Selskabet henviser til, at der er tale om selvbyg, hvorfor, at der ikke var mulighed for anden dækning. De stjålne genstande er alene byggemateriale, og vil således ikke kunne dækkes under indboforsikringen. Selskabet bemærker endelig, at huset ikke og i en længere periode efter samtalen d. 4. december 2021 var færdigafmeldt og oplysningerne tilgængelig i BBR. Det var derfor ikke muligt og ej heller d. 4. december 2021 at tegne en husforsikring.

Sagsfremstilling

Klageren har i sine bemærkninger til selskabets Klageansvarlige afdeling (Kvalitet) oplyst, at der er tale om andet indbrud på adressen Første indbrud var det sildebens parket, og anden gang har det 2 stjålne badeværelsemøbler med håndvaske/bordplader og en fjernvarmeunit-veksler, som var fastmonteret til huset.

Klageren henviser til i samme mail, at der har været flere telefonsamtaler med selskabet forud for bygningen af huset. Klageren mener på denne baggrund, at de ikke har modtaget de rette forsikringen. Dette blev ifølge mailen klart, at de selv d. 4. december 2021 forsøgt at tegne en husforsikring online, hvilket fejlede, da de manglede BBR oplysninger. Det virker ifølge klageren besynderligt, at dette, at forsikringen ikke kunne være tegnet d. 1. maj 2021, hvor klageren fik lukket huset af med døre og vinduer. Klagerens mail med bemærkninger til Kvalitet kan ses i bilag C.

Selskabets kvalitetsafdelingen gennemgår herefter sagen. Der kan her konstateres, at der er tale om et hus, som klageren selv vil bygge. Klageren har således ikke mulighed for at tegne en entrepriseforsikring. Det er dog muligt at tegne forsikringen 'villa under opførelse'.

Kvalitetsafdelingen har i forhold til de stjålne genstande undersøgt internt, om disse genstande eventuelt kunne betragtes som indbogenstande, og derigennem være dækket gennem klagerens indboforsikring. De må dog konstateres, at de oplyste genstande er og betragte som byggemateriale, hvilket ikke er omfattet af indbobetingelser og dækning heraf. Der er ej heller dækning for disse materialer på kundens dækning under 'Villa under opførelse'.

Kvalitetsafdelingen har herefter gennemgået de oplyste telefonsamtaler. Det er herefter selskabets

vurdering, at der ikke ved disse samtaler er lovet en bedring dækning eller den, som klageren havde, da de 2 indbrud fandt sted. Kvalitets første besvarelse kan ses i bilag D.

Klageren er ikke enig i denne vurdering, og har henvist til de 3 samtaler, som klageren har haft med selskabet. Selskabet sender efter klagerens anmodning en kopi af disse samtaler til klageren. Klagerens bemærkninger kan ses i bilag E.

Klageren oplyser yderligere, at de d. 1. december 2021 kontaktede selskabet. Klageren modtog herefter svar fra både selskabets byggeskadeafdeling og indboafdeling. Begge afdelinger i selskabet afviser herover for klageren, at klageren med den gældende dækning kan få dækket sit krav. Klagerens bemærkninger af 12. februar 2022 kan ses i bilag E. Selskabets kvalitetsafdelingen har

på baggrund af klagerens yderligere bemærkninger gennemgået sagen igen. Selskabet henviser hertil, at klageren tidligere har fået oplyst, at der ikke er dækning, og at dette skete senest d. 1. december 2021. Det bemærkes yderligere, at huset d. 4. december 2021 ikke var færdigt, og der ved ej heller var færdigmeldt til kommunen. Der var således, som også klageren selv gøre opmærksom ikke muligt at tegne en husforsikring online. Den oplyste tegning af husforsikring d. 4. december 2021 beror derfor for en meget beklagelig fejl fra medarbejderens side. Det bemærkes også hertil, at klageren af flere omgange forud for samtalen er blevet oplyst, at denne dækning ikke kan tegnes. Kvalitets anden besvarelse til klageren kan ses i bilag G.

Klageren bekræfter i sin mail af 28. marts 2022, at huset ej heller d. 4. december 2021 var færdigmeldt. Klageren er yderligere ikke tilfreds med vurdering, da de ifølge er tydeligt i samtalen d. 2. december 2021 er der er dækning. Klagerens mail kan ses i bilag F.

Forsikringsbetingelser

Det fremgår af klagerens indboforsikring punkt 3, at forsikringen i 3 måneder dækker klagerens indbogenstande i den gamle og nye helårsbolig fra den dato, hvor klageren får rådighed over den nye bolig. Indbobetingelserne kan ses i bilag B

Det fremgår af punkt 12.6 i Villa forsikringen, at forsikringen for bygninger under opførelse alene dækker brand, storm, husejeransvar og retshjælp. Villabetingelserne kan ses i bilag A.

Selskabets bemærkninger

Det følger af forsikringsaftalelovens § 22, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at tingene forholder sig, som det er anført af klageren.

Klageren har i sin klage henvist til, at der er begået fejl/forsømmelse ved indtegnings og rådgivning.

Denne fejl har ifølge klageren gjort, at der ikke kunne opnås forsikringsdækning til de byggematerialer, som af 2 omgange er blevet stjålet fra deres bygning under opførelse. Klageren har bevisbyrde særligt henvist til de 3 telefonsamtaler, som der har været i november og december måned 2021. Selskabet henviser til klagerens mails i bilag C, E og F.

Selskabet skal starte med at henvise til, at klageren i den konkrete sag selv har bygget deres hus. Der foreligger således visse begrænsninger i den forsikringsdækning, som klageren som kunde kan få. Det fremgår af punkt 12.6 i villa under opførelse, at klageren alene kan få dækning for brand, storm, husejeransvar og retshjælp. Dette stemmer overens med den police, som udfærdiget og sendt til klageren d. 14. april 2021. Selskabet henviser til Bilag H og betingelserne i bilag A.

Klageren henviser i deres beskrivelse af hændelsesforløbet, at det må anses som fejl i rådgivningen, at der ikke er rådgivet om, at der også skal tegnes en husforsikring i forbindelse med byggeriet. Klageren beskrivelse kan ses i bilag F. Selskabet gør herved opmærksom på, og som også frem af bilag F, at klageren d. 4. december 2021 selv har forsøgt at tegne en husforsikring online, hvilket ikke kunne lade sig gøre. Der er yderligere henvist til, at en bygningsforsikring burde kunne tegnes, da huset kan aflåses.

Selskabet gør her opmærksom på, at det faktum, at dørene kan låses ikke er ensbetydende med, at der kan tegnes en husforsikring. Den korrekte og tilstrækkelige aflåsning har betydning i forhold til den mulige forsikringsdækning, som kan gøres gældende for indbo genstande i forhold til

indboforsikringer, og de deraf gældende betingelser. Selskabet henviser hertil indbobetingelserne i bilag B.

Twisten mellem selskabet og klageren drejer sig dog ikke om indbogenstande, men om byggematerialer. Der er ikke med de dækninger, som klageren har kunne tegnet, forud for færdigmelding af huset, været nogen mulighed for dækning af de oplyste byggematerialet.

Klageren har hertil selv skrevet, at de d. 1. december 2021 havde flere telefonsamtaler. Det blev her konstateret, at der ikke var dækning for de stjålne genstande (byggemateriale) på deres indboforsikring, og ej heller i byggeskadeafdelingen var dækning på den villa forsikring, som klageren havde.

Klageren har i sine bemærkninger og klager særligt henvist til de optaget telefonsamtaler. Første samtalen foretaget d. 8. november 2021, telefonsamtale d. 1. december 2021 og endelige samtalen d. 4. december 2021. Disse samtaler af klageren gjort gældende for nævnet. Selskabet har følgende bemærkninger til disse samtaler.

Samtalen d. 8. november 2021

Rådgiveren gør i samtalen (01:05-01:43) gældende overfor klageren, at klageren i deres indboforsikring har dækning for deres indbogenstande i 3 måneder. Der yderligere i samtalen (05:00-05:04) igen gjort gældende, at kunden har dækning for deres indbogenstande.

Det er klagerens vurdering, at rådgiveren tydeligt overfor klageren har gjort gældende, at der er dækning for alle genstande. Det er dog ikke det, som rådgiveren gør gældende overfor klageren.

Samtalen d. 1. december 2021

Selskabet skal starte med, at henvise til, at klageren ifølge egne oplysninger havde andre telefonsamtaler samme dag. Selskabet henviser hertil klagerens mail i bilag F.

Det blev her gjort gældende overfor klageren af 2 skadeafdelingen og af salgsafdelingen, at der ikke var dækning. Klageren har dog på trods af disse afslag dog ringer for, at få anden person i selskabet til at give dem medhold.

Rådgiveren oplyser (00:50-01:10), at på deres indboforsikring er dækning for deres indbogenstande. Klageren gør (05:48-05:58) gældende, at de selv bygger huset. Mellem 08:20-08:50 er det fra klagerens side forsøgt at få rådgiveren til sige, at der dækning på deres forsikringer.

Samtalen d. 4. december 2021

Klageren er, som tidligere gjort opmærksom på, flere gange gjort bekendt med, at der ikke er dækning på deres forsikring for disse byggematerialer. Klageren er også gjort gældende, at der ikke kunne tegnes en husforsikring før end, at huset er færdigmeldt.

Rådgiveren spørger i samtalen til størrelsen af boligen (01:54-02:17). Det fremgår her af samtalen, at der ikke fra klagerens side er helt klarhed over dette.

Rådgiveren spørger hernæst til, om der har været nogen tidligere skader på husforsikring de seneste 3 år (03:31 -03:51). Klageren gør her rådgiveren opmærksom på, at de pt. har en klagesag, og at de gerne vil tegne denne forsikring for at være bedst muligt dækket i fremtiden.

Klageren oplyser (04:55-05:40), at de har forsøgt at tegne husforsikring, men at dette ikke kunne lade sig gøre, da systemet ikke kunne finde huset. De kunne heller ikke give oplysninger om BBR. Det kan også udledes af samtalen, at huset ikke er færdig, og der ikke har været henvendelse til kommunen herom.

Klageren forsøger herefter (06:00-06:52), at få rådgiveren til at indrømme, at denne forsikring (husforsikring) kan og burde være tegnet fra starten af.

Rådgiveren (07:58-09:27) oplyser korrekt, at der alene ville have været dækning for de oplyste materialer, hvis denne husforsikring med mere tryghed var tegnet. Klageren henviser til, at det ikke på noget tidspunkt har været nævnt for dem, at denne forsikring burde have været tegnet.

Klageren får herved rådgiveren til at tale over sig ved, at sige, at denne forsikring kunne være tegnet allerede før at byggematerialerne blev stjålet. Klageren henviser hertil, at denne information nu vil bruges i forhold til den verserende klagesag.

Selskabets vurdering

Selskabet gør opmærksom på, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at der er begået fejl og forsømmelser ved rådgivning, og at dette er årsagen til, at der nu ikke kan gives erstatning. Selskabet henviser i forhold til denne bevisbyrde til kendelse nr. 61.774.

Det kan udledes af sagens oplysninger, at klageren har valgt at bygge selv. I henhold til de gældende betingelser og den sendte police, som har klageren modtaget den dækning, som var mulig. I forhold til husforsikringen, så kan det alene tegnes, når huset er meldt færdigt til kommunen, og oplysninger om BBR også er tilgængeligt. Klageren har flere gange i sagen selv anført, at huset ikke var færdigmeldt. Dette understreges endnu i samtalen d. 4. december 2021, hvor klageren heller ikke online kunne få den ønskede forsikring. Rådgiveren er opmærksom på dette, og begå beklageligvis en stor fejl, da forsikringen efterfølgende bliver tegnet.

Det er dog selskabets vurdering, at klageren løbende i sagen har fået oplyst, at denne forsikring ikke kunne tegnes, og derved, at denne dækning ikke var mulig. Dette burde i så fald senest have stået klageren klart, da klageren heller ikke online kunne få denne dækning. Det er derfor selskabets vurdering, at klageren både i samtalen d. 1. december 2021 og d. 4. december 2021 ikke have været i fornøden god tro. Selskabet henviser hertil, at klageren før samtalen med rådgiveren d. 1. december har talt med flere afdelingen om sagen, og fået afvisning på forsikringsdækning. Selskabet henviser til klagerens mail i bilag F.

Det er således selskabets vurdering, at der ikke er begået nogen fejl og forsømmelse, hverken ved indtegnning, rådgivning eller afvisning af erstatningen.

Selskabet finder således samlede, at der er truffet en korrekt vurdering.

Sammenfatning

Det er sammenfaldende selskabets opfattelse, at klageren jfr. forsikringsaftalelovens § 22 og kendelse nr. 61.774 ikke har løftet bevisbyrden for, at der er begået fejl ved rådgivning og salg eller afvisning af deres krav. Den af klageren ønskede husforsikring har på intet tidspunkt kunne tegnes, da huset ikke var færdigmeldt. Klageren henvisning til de oplyste telefonsamtaler kan ikke

Ankenævnet for Forsikring

6.

98279

gøres gældende for, at forsikringen tidligere har kunne tegnes. Selskabet henviser til, at klageren løbende har fået informationer om årsagen til den manglende dækning, og selv også online har måtte konstatere, at husforsikringen ikke kunne tegnes. Oplysninger givet i telefonsamtalerne og den meget beklagelige tegning af husforsikring d. 4. december 2021 kan derfor ikke gøres gældende som bevis."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 11/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have læst det fremsendte skriv vil vi gerne starte med at sige at vi ikke havde forventet dette.

1. Det vi kan læse i det fremsendte skriv fra jer er at vi ikke kan regne med den vejledning som vi får i tlf, da det er fejl oplyst samt at vi har forsøgt at 'overtale' tryk konsulenten til at fortælle forkerte oplysninger..... det finder vi meget useriøst. Som kunde i et forsikringsselskab, hvor policer kan være meget svære at gennemskue & med lovning om, når vi tegner forsikringerne, at vi kan ringe når som helst med spørgsmål når vi er i tvivl om dækningerne er dette ikke brugbart for os & vi finder det meget useriøst af et firma som vi har opfattet som et seriøst forsikringsselskab.
2. Der er, af tryk, blevet oplyst at vi kan tegne en husforsikring på et tidspunkt hvor den ikke dækker. Vi har ingen viden om hvornår den er mulig at tegne & vi forventer at det er hvad vi betaler tryk for at vide. Vi er i den tro at vores forsikringsselskab har styr på de gældende regler & muligheder. Hvad betaler vi ellers for - ?
3. Såfremt vi har betalt for en husforsikring i en periode hvor den ikke har dækket os, efter råd fra tryk, forventer vi at tryk er så seriøse, at de af dem selv henvender sig til os & betaler os de penge tilbage som vi ikke har fået nogen ydelse for.
4. Vi er oplyst pr tlf, samtale optaget, at vores byggematerialer er dækket af forsikringen. Forsikringsselskabet er vidende om vores husbyggeri inden denne udtalelse. Hvordan skal vi kunne gætte os til at de ikke er dækket - ? Vi mener stadig, at vi er berettiget til hjælp til at få dækket de udgifter vi har haft på de varer som er stjålet ved indbrud i vores hus, da tryk har oplyst os at de er dækket."

Selskabet har i mail af 14/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har gennemgået klagerens bemærkninger dateret 14. september 2022. Selskabet skal starte med, at bemærke, at der i forhold til klagerens punkt 3 er begået fejl, da denne forsikring ikke kunne tegnes på det pågældende tidspunkt eller tidligere i forløbet. Selskabet arbejder nu på, at klageren skal have dette beløb retur. I forhold til punkt 1,2 og 4, så bedes klageren dokumentere, hvornår denne fejlrådgivning har fået sted. Klageren har i sagen fået afslag fra både indbo og bygning før klageren telefonisk beder om en tredje vurdering."

Til dette har klageren fremsendt mail af 3/11 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Husejer ringer den 18. november for at sikre sig hvordan de forsikrer de varer & ting som leveres til det hus som de er ved at bygge, da der kommer varer, inventar & hvidevarer efter den 18 november.

Der oplyses, af husejer, at de gerne vil sikre sig at disse er dækket da der leveres for mange penge i huset.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98279

I tlf. samtale fra den 18.11.2021 med [medarbejder 1] fra Tryg forsikring, forsikrer han, at alt som sættes ind i begge boliger, lejebolig + det hus som de er ved at bygge, er dækket de næste 3 mdr fra denne dato. Der bliver oplyst at der ikke er noget at være i tvivl om & at der ikke skal tegnes en ny forsikring.

I tlf samtale fra den 02.12.2021, med [medarbejder 2] fra Tryg forsikring, bekræfter [medarbejder 2] at de er dækket i 3 mdr fra tidligere dato. [Klageren] sikrer sig at hun ikke har fået forkerte oplysninger af [medarbejder 1]. I samtalen er der ingen tvivl om at [medarbejder 2] er enig med [medarbejder 1]. [medarbejder 2] oplyser at de er ret godt dækket ind i deres forsikring.

Begge samtaler er oploadet i denne klagesag.

Husejer er stadig af den overbevisning at Tryg forsikring skal dække udgifter på de stjålne varer fra huset da de er bekræftet dækning af disse varer i de oploadet samtaler."

Hertil har selskabet i brev af 23/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens bemærkninger til nævnet.

Klageren fastholder, at der i samtalerne den 18.november samt 2.december 2021 blev givet tilsagn til dækning.

Selskabets bemærkninger

Selskabet skal starte med, at bemærke, at klageren ikke vælger at fremhæve samtalen den 4. december 2021. Klageren har tidligere henvist til denne samtale, som bevis for, at der på et meget tidligere tidspunkt kunne tegnes en husforsikring.

Det var herved klagerens vurdering, at den samtale var det tydelig bevis for, at kunden ikke havde fået de rette dækninger rettidigt.

Selskabet har i forhold til denne konkrete samtale tydeligt gjort klageren opmærksom på, at denne forsikring og derved dækninger ikke kunne være tegnet på det tidspunkt, som klageren ønskede. Dette følger også af selskabets nævnbesvarelse den 18. august 2022.

Selskabet gør gældende, at der i samtalen den 18. november gøres alene gældende, at klageren i deres indbo har dækning for indbogenstande i 3 måneder. Det kan dog ikke udledes af denne samtale, om der i samtalen også gives tilsagn til, at der var dækning for alle genstande.

Klageren har 1. december 2021 fået oplyst fra 2 afdelinger i selskabet, at der ikke er dækning på hverken deres indbo eller bygningsforsikring.

Klageren vælger dog i samtalen d. 4. december 2021 at få et andet resultat. Det følger af selve samtalen, at der stilles ledende spørgsmål fra klagerens side, og at klageren derved får det andet svar end det, som de tidligere den 1. december 2021 har fået afslag på.

Det er herved selskabets vurdering, at klageren ikke ved samtalen den 4. december 2021 er eller har været i fornøden god tro. Det er også tydeligt i selve samtalen, at der med ledende spørgsmål

Ankenævnet for Forsikring

8.

98279

skulle have et andet svar og resultat end det, som klageren blev bekendt med d. 1. december 2021.

Det er således fortsat selskabets vurdering, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er begået fejl ved rådgivning og salg eller ved afvisning af deres krav. Klagerens bemærkninger kan ikke føre til andet resultat."

Heroverfor har klageren i mail af 2/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"1. I skrivelse af den 17.10 beder i om at vi skal sende info om hvor vi mener at der er bevis på hvorfor vi mener at vi skal have dækket de ting som er taget fra vores hus.

2. I vores svar den 03.11 gør vi opmærksom på at der i både samtale fra den 18.11 & samtalen fra den 02.12 er blevet lovet os at de indbo i har flyttet ind i huset er dækket hvilket er årsagen til at vi i god tro begynder at få det leveret til huset.

Skriv fra jeres brev af den 23.11.2022

'Selskabet gør gældende, at der i samtalen den 18. november gøres alene gældende, at klageren i deres indbo har dækning for indbogenstande i 3 måneder. Det kan dog ikke udledes af denne samtale, om der i samtalen også gives tilsagn til, at der var dækning for alle genstande'

Vores kommentarer til ovenstående er hvordan vi som kunde skal kunne skelne mellem hvilke genstande som er dækket når vi i samtalerne den 17.10 & 23.11 får at vide at det vi flytter ind i boligen er dækket. [Klageren] gør opmærksom på i samtalerne at det handler om materiale & inventar. Hun får bekræftet at det er dækket.

Vi er rådgivet forkert i de to samtaler. Vi er lovet at materialer & inventar som leveres til huset er dækket af forsikringen. Vi mener at grundet forkert rådgivning er Tryg berettiget til at tage del i vores udgifter på vores stjalne varer. Vi afventer at få et beløb af tryk til stjalne varer.

Efter indbrud i vores bolig hvor vi anmelder vores tyveri i god tro på, at vi er dækket korrekt oplyser Tryk os, at vi skal have en husforsikring. Husforsikringen tegnes (talt om i samtalen den 04.12.) Det viser sig at det ikke er muligt at tegne en husforsikring på dette tidspunkt hvilket betyder at Tryk også her har rådgivet forkert her & vi har betalt for en vare som vi ikke har dækning for. Vi afventer at få pengene tilbage for denne forsikring."

Selskabet har herefter i mail af 6/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal overfor nævnet og klageren beklage det sene svar. Selskabet har gennemgået klagerens bemærkninger. Det er hertil selskabets vurdering, at der ikke i sagen er tilkommet nye oplysninger. Selskabet fastholder på dette grundlag deres afgørelse og henviser til bilag A-H, Kendelse 61.774 samt nævnsbesvarelse 1 og 2. Selskabet beklager over klageren, at der ikke er udbetalt beløb for fejloprettet husforsikring. Det vil blive rettet hurtigst muligt."

Ankenævnet for Forsikring

9.

98279

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget lydfiler af telefonsamtaler mellem klageren og selskabet af 18/11 2021, 2/12 2021 og 4/12 2021 fremlagt af klageren samt husforsikringspolice af 4/12 2021. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af klagerens mail til selskabet af 2/12 2021 fremgår bl.a.:

"Som aftalt sender jeg hermed forløbet, for vores skade samt manglende dækning. 1/5- 2021 gik vi i gang med at bygge nyt hus. I den forbindelse snakkede vi med vores forsikringsrådgiver ift. bedst mulige dækning. Vores rådgiver fortæller os at vi skal have en forsikring der hedder Vila under opførelse, som skal være tegnet inden vi går i jorden. Dette får vi gjort, derefter kontakter jeg rådgiveren igen for at få tegnet en entreprise forsikring. Hvilket ikke kan lade sig gøre, da Tryg ikke tegner denne forsikring til private. Jeg skriver en mail til rådgiveren, da vi har konkret dato for spadestik, for at få tegnet forsikring så der er styr på det hele inden vi starter op. Den 18/11 kontakter jeg Tryg igen, for at sikre mig at vi er ordentligt dækket ift. tyveri da der løbende kommer materialer, inventar og hårdhvide. Her bliver jeg informeret om at vi er dækket både i nuværende hus og det vi bygger i tre måneder frem. Den 1/12 kontakter vi igen Tryg da vi står i den situation at vi har haft indbrud i vores hus, der er stjålet sildebensparket samt brugt en branddør op. Her er svaret til os ved anmeldelse af skade, at vi ikke er dækket da der ikke foreligger en entrepriseforsikring. Efter at vi har været kastebold i telefonen frem og tilbage, siden i går er vi ved at være meget frustreret. Vi føler os svigtet af Tryg, vi har tydeligvis fået den forkerte rådgivning så vi ikke har været ordentligt dækket. Vi står tilbage med flere spørgsmål. Hvordan kan vi været rådgivet så forkert af flere omgange, og hvordan kan det være vi ikke kan få dækning når vi ikke har en entrepriseforsikring- når i nu ikke vil tegne den til os? Og hvorfor dækker vores indboforsikring ikke, når det er det jeg får at vide i sidste uge? Vi kan endvidere ikke få at vide af vores rådgiver hvordan vi så skal dække os fremover hos jer, så vi igen tør at bestille vare hjem?"

Af klagerens beskrivelse af 4/12 2021 af hændelsesforløbet fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"Vi skriver til jer igen, da vi endnu en gang i nat har haft indbrud i vores hus. Vi er ret frustrerede og kan snart ikke vente med at få svar fra jer vedr. vores sag.

De har brudt branddøren op for 2. anden gang, selvom den var sikret på ny, og stjålet 2 x badeværelsemøbler med håndvaske/bordplader og en fjernvarmeunit-veksler, det hele var fastmonteret i huset. Vi har anmeldt indbruddet til politiet. Alt er selvfølgelig aflåst i huset og vi har nu fjernet flere af byggematerialerne, som har værdi, da vi er så bange for, at der sker indbrud igen og vi ikke ved, om vi har dækning. Døren der er brudt op, har vi selvfølgelig sikret igen samt barrikaderet både branddøren og garagedøren. Derudover har vi bestilt et vagttårn, så der kommer overvågning på grunden med direkte besked til vagt.

Inden vi overhovedet gik i gang med byggeriet, havde vi flere tlf. samtaler med vores assurandør ... og talte med ham om, at vi skulle have bygget vores hus. Vi henvender os, inden vi går i gang

med 1. spadestik og beder ham om, at hjælpe os med de nødvendige forsikringer. Han oplyser blot, at vi skal have en villa under opførelse og at vi ikke kan få en entreprisforsikring. Vi bliver overhovedet ikke rådgivet omkring, at vi skal have en husforsikring ifm. byggeriet.

Vi er samtidig meget uforstående overfor, hvorfor vores assurandør glider let over denne sag og ikke vil hjælpe os yderligere, når han umiddelbart ikke har rådgivet os korrekt og tilbudt os de forsikringer, vi burde have haft, da vi gik i gang med byggeriet.

Vi har nu talt med nogle venner, som har fortalt, at de er blevet rådgivet af deres forsikringselskab til at få en husforsikring, da huset kunne aflåses. De har ringet til deres forsikring, for at spørge ind til det og de er uforstående overfor, hvorfor vi ikke er blevet rådgivet til det. Tværtimod har vi fået fortalt at vi har dækning af flere omgang med vores nuværende forsikringer.

Vi har derfor været på hjemmesiden i dag 4/12 og prøvet at lave en husforsikring, da vi simpelt hen

ikke ved hvad vi skal gøre og vil sikre os, at vi har gjort alt hvad kunne og få lavet de forsikringer vi skal have, selvom ingen har fortalt os det. Det kunne vi ikke, da der manglede BBR oplysninger, derfor ringede vi ind og fik fat i endnu en sød rådgiver. Han virker først usikker på hvordan vi er dækket, men spørger en kollega, hvor de bekræfter, at vi burde have haft husforsikringen og spørger, om [assurandøren] ikke havde sagt det? Dette gør os jo endnu en gang frustrerede over, at vi først får det af vide nu og endda selv skal finde ud af det. Derfor har vi fået lavet husforsikringen og vi håber selvfølgelig, at I vil kigge på, at der burde have været dækning fra 01.05.2021 eller da vi fik lukket huset af med døre og vinduer?

Vi har behov for at få indsigt i alle dialoger der omfatter huset, der er blevet optaget samtaler, hvor vi er blevet oplyst at der er dækning for byggematerialer. Vi er nødt til, at indblande vores advokat, som vil hjælpe os med at kigge det igennem. Vi forventer at høre fra jer hurtigst muligt og få at vide, om vi kan gøre noget eller om det er forkert af os at tegne den husforsikring? Men vi ved ikke, hvad vi skal gøre for at sikre os og huset.

Vi vedhæfter mails til [assurandøren] og håber I vil finde korrespondancer frem samt de tlf. samtaler der har været, hvor de er blevet optaget. [Klageren] har af flere omgange ringet ind og talt med kundecenteret og [assurandøren] siden marts, hvis I kan finde noget på de tidspunkter, så har hun ringet fra tlf. nr. ..."

Af selskabets mail af 27/1 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig efter, at vi tidligere har skrevet sammen om denne sag. Jeg oplyste senest, at sagen var overgået til vores Bygningsskadeafdeling. Der har her af flere omgange været dialog mellem jer og afdelingen i forhold til, hvad der præcist er sket, og hvad som er blevet stjålet.

De har nu bedt os vurdere sagen.

Sagens oplysninger

Det fremgår af jeres oplysninger, mail af 2. december 2021, at I d. 1. maj 2021 gik i gang med at bygge jeres hus. Der var forbindelse hermed samtale med en forsikringsrådgiver fra Tryk i forhold til dækning. I blev her gjort opmærksom på, at I kunne tegne en forsikring 'Villa under opførelse'. I

ville også gerne tegne en entrepriseforsikring, men dette var ikke muligt, da der i den konkrete sag er tale om selvbyg. Entrepriseforsikring kan ikke tegnes til et sådant byggeri.

D. 18. november 2021 kontakter I Tryg, da I ønsker oplysninger om, hvordan I er dækket i tilfælde af tyveri. Det bliver i samtalen oplyst, at der fra jeres løbende bliver flyttet ting ind, herunder hårde hvidevare. Det bliver oplyst i samtale, at der er dækket i 3 måneder på jeres nuværende indboforsikring.

D. 1. december fik I stjålet sildebensparket. Ved andet indbrud får I stjålet 2 x badeværelsesmøbler med håndvask/bordplader og fjernvarmeuniveksler. Det hele var ifølge jeres oplysninger monteret i huset.

I klager efterfølgende over, hvorfor I ikke blev rådgivet til, at tegne en husforsikring. Dette blev d. 4. december 2021 afvist, da der mangler BBR oplysninger. I forsøgte dog senere igen, at få oprettet denne forsikring, hvilket efterfølgende skete d. 5. december 2021.

Sagen har herefter været gennemgået med salg og bygning

Vores vurdering

Det er oplyst fra rådgiver [assurandøren], at Tryg alene i den konkrete sag, kunne være behjælpelig med forsikringen 'villa under opførelse'. Tryg kunne herefter hjælpe med en husforsikring, når byggeriet stod færdigt. Entrepriseforsikringen kunne ikke tegnes, da der var tale om selvbyg.

Der er ved samtalen d. 18. november 2021 henvist til, at der var dækning for indbogenstande i 3 måneder, også selvom de i 3 måneder var placeret et andet sted. I har henvist til, at I også nævnte, at løbende blev flyttet ting i huset. Jeg bad derfor bygning undersøge, om hvorvidt, at der på baggrund af denne samtale vil kunne ske dækning for nogle af ting, som var stjålet. Dette var også for, at få vurderet, om hvorvidt en eventuel fejl ved rådgivning kunne give en dækning. Dette blev også telefonisk meddelt jer.

Det er heraf vurderingen, at der i den konkrete sag ikke tale om stjalne indbogenstande, og ej heller hårde hvidevare. Der er i stedet tale om byggemateriale. Byggemateriale er ikke dækket under indboforsikring eller villa under opførelse. Om end rådgivningen den 18. november 2021 ikke har været

fyldstgørende, så er det vores vurdering, at der ikke i denne samtale har været givet eller antyd det et sådant tilsagn til, at dette også skulle dække byggematerialer.

Den næste samtale, som er ført er sket d. 4. december 2021. I modtager her afslag på tegning af husforsikring, da der mangler oplysninger fra BBR. I har henvist til, at dette må beror på en fejl, da I af nogle venner er oplyst, at dette godt kan lade sig gøre.

Det er dog et krav for, at kunne tegne en husforsikring, at huset er færdigmeldt, og at oplysninger om boligen fremgår af BBR. Dette var ifølge vores oplysninger ikke til stede d. 4. december 2021. I har oplyst, at der dog d. 5. december 2021 alligevel blev tegnet en sådan husforsikring. Vi kan forstå ved gennemgang af sagen, at dette må beror på en fejl, da de ovenstående oplysninger heller ikke var til stede d. 5. december 2021.

I forhold til, om I skulle/burde have opnået en bedre dækning eller rådgivning, så er svaret desværre nej. Der var alene, da I 1. maj 2021 gik i gang med byggeriet mulighed for, at tegne 'Villa under opførelse'. Det er først muligt, at tegne husforsikringen, når blandt andet huset er færdigmeldt og oplysninger om boligen fremgår af BBR.

I forhold til oplyste samtale d. 18. november 2021, så har en eventuelt fejl/manglende rådgivning, som er givet, ikke været udslagsgivende for de genstande, som er stjålet.

Jeg har alene i vores samtale oplyst, at jeg ikke kunne afvise, at der var begået en fejl ved rådgivning

(samtalen d. 18. november 2021), men at jeg ikke kunne oplyse, om dette i så fald vil føre til, at der var forsikringsdækning for de stjalne genstande.

Vi kan derfor beklageligvis ikke yde erstatning for de stjalne byggematerialer."

Af selskabets mail af 11/2 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig efter modtagelsen af din mail, hvor du har bedt om en kopi af de 3 telefonsamtaler. Dette vil blive sendt til dig i næste uge.

Jeg vil dog venligst hertil også venligst bede jer besvare følgende spørgsmål. Du har i din mail af 2. december 2021 oplyst, at I d. 1. december 2021 kontaktede Tryg (min markering med sort og kursiv). Jeg vil venligst høre, hvem (hvilken afdeling/gerne person), som I anmeldte sagen til. Herunder om I eventuelt modtog et skriftlig afslag? På forhånd tak.

Uddrag af din mail d. 2.12.2021

1/5- 2021 gik vi i gang med at bygge nyt hus. I den forbindelse snakkede vi med vores forsikringsrådgiver ift. bedst mulige dækning. Vores rådgiver fortæller os at vi skal have en forsikring der hedder Vila under opførelse, som skal være tegnet inden vi går i jorden. Dette får vi gjort, derefter kontakter jeg rådgiveren igen for at få tegnet en entreprise forsikring. Hvilket ikke kan lade sig gøre, da Tryg ikke tegner denne forsikring til private. Jeg skriver en mail til rådgiveren, da vi har konkret dato for spadestik, for at få tegnet forsikring så der er styr på det hele inden vi starter op.

Den 18/11 kontakter jeg Tryg igen, for at sikre mig at vi er ordentligt dækket ift. tyveri da der løbende kommer materialer, inventar og hårdhvide. Her bliver jeg informeret om at vi er dækket både i nuværende hus og det vi bygger i tre måneder frem.

Den 1/12 kontakter vi igen Tryg da vi står i den situation at vi har haft indbrud i vores hus, der er stjålet sildebensparket samt brugt en branddør op. Her er svaret til os ved anmeldelse af skade, at vi ikke er dækket da der ikke foreligger en entrepriseforsikring."

Af klagerens mail til selskabet af 12/2 2022 fremgår bl.a.:

"I forhold til dit spørgsmål; vi har ikke modtaget et skriftligt afslag fra Tryg.

D. 1/12 er det første vi gør, at kontakte ... som er vores assurandør via telefon. Her fortalte [assurandøren] os at vi var dækket, vi skulle bare lige kontakte byggeskade afdelingen som ville hjælpe os videre. Jeg fik et direkte tlf. nr. af [assurandøren] til den afdeling.

Jeg kontaktede byggeskade afdeling pr. telefon d. 1/12 . Hvorefter jeg får at vide vi ikke var dækket ved dem, og de ville undersøge sagen med deres indbo afdeling. Det var en mand i byggeskade afdelingen jeg talte med, som undersøgte sagen for mig. Han vendte tilbage til os pr. telefon d. 1/12 med afslaget. Han fortalte os at den eneste mulighed var at klage til kvalitetsafdelingen."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet de fremlagte telefonsamtaler og har transskriberet dem i uddrag. Uddrag af telefonsamtale af 18/11 2021 – udfærdiget af nævnets sekretariat:

"Klager: Vi har jo selvfølgelig indbo og alt det der ved jer i forvejen, men nu er det sådan at vi er ved at bygge hus og der begynder ligesom at komme mere og mere inventar deroppe, så vi vil faktisk høre, om vi kan lave noget indboforsikring eller lignende på den husstand også. ... Der forsvinder jo lidt engang imellem fra de der byggegrunde der deroppe. ... Selskabet: I hvor lang tid? ... Klageren: Vi flytter sidste weekend i januar. ... Selskabet: På den indbo du allerede har, der dækker vi op til 3 måneder på begge adresser. På dine ting. ... Selskabet: Så når du ændrer folkeregisteradresse og flytter den her indboforsikring du allerede har over til den nye adresse ... vi dækker i tre måneder op til begge adresser. ... Klageren: Det giver jo ikke rigtig nogen mening at rykke den adresse nu ift. Post. ... Selskabet: Et lille øjeblik. ... Selskabet: Jeg fik et rigtig dejligt svar faktisk. ... Selskabet: Jeg går ind og skriver her, du har nogen ting på den anden adresse, som du har fået adgang til og dækker i dag tre måneder. ... Klageren: Der [adresse 1] er der vi bor til leje lige nu, imens vi bygger det andet på [adresse 2]. ... Klageren: Det er mange penge, der lige pludselig kommer til at være oppe i det hus der, selvom det er jo lukket af, altså det er jo selvfølgelig lukket af, men det forhindrer jo sjældent folk i at komme ind. ... Selskabet: Men jeg går ind og skriver her, at du er begyndt at flytte dine ting stille og roligt over på den nye adresse. ... Klageren: Vi begynder jo at skal hive nogle hårde hvidevarer og alle sådan nogle ting ind. ... Selskabet: Det skriver jeg bare herinde ... Du skal i hvert fald ikke tegne noget. Klageren: Nej okay – begge dele er dækket. Selskabet: Ja – begge adresser er dækket for dine ting. Indbo."

Uddrag af telefonsamtale af 2/12 2021 – udfærdiget af nævnets sekretariat:

"Klageren: Jeg ringer for at tjekke op. ... vi er ved at bygge nyt hus. Jeg skal bare lige være sikker på hvordan jeg er dækket både der hvor vi bor nu og der hvor vi er ved at bygge, for der kommer jo løbende ting, så jeg skal bare være sikker på, at jeg er dækket. ... Inventar og materialer, hårde hvidevarer og alt hvad der kommer nu her. ... Selskabet: I er ikke flyttet endnu? Klageren: Nej. Så vidt jeg havde forstået tidligere, det var, at jeg kunne godt være dækket begge steder. Selskabet: Ej men det er også fuldstændig korrekt. Lige så snart også i forhold til indboforsikring, så snart I har nøglerne, så dækker indboen på begge adresser i tre måneder. Klageren: Okay ... Selskabet: Er det i forhold til det tilbud på en husforsikring, der ligger [klageren]

Klageren: Nej nej det var bare for at tjekke op på det eksisterende ... bare lige i forhold til indboen, at det dækker deroppe på de ting ... Selskabet: Har I snakket om med os vedrørende husforsikring? Klageren: Nej ikke endnu. ... Klageren: Kun i forhold til, at vi er dækket. ... Selskabet: Bare lige hæng på ... Selskabet: Det ligner, at der er fuldstændig styr på det dækningsmæssigt på indboforsikringen. Hvornår er det I fik nøglerne? Klageren: Vi bygger selv ... Klageren: Vi flytter først der sidst i januar ... Selskabet: Nu kiggede jeg faktisk lige forsikringerne igennem og indboforsikringen der er I faktisk rigtig godt dækket ind. ... Klageren: Så bare lige for at summere der er styr på vores indbo på både [adresse 1] og på [adresse 2] er vi dækket for både inventar, materialer, hårde hvidevarer alt hvad der kommer løbende nu her inden vi flytter ind. Selskabet: Det ser sådan ud ja. Klageren: Det lyder godt. Det var det eneste, jeg havde brug for at vide. Selskabet: For jeres indboforsikring dækker det jo fuldstændig de her tre måneder."

Uddrag af telefonsamtale af 4/12 2021 – udfærdiget af nævnets sekretariat:

"Selskabet: Helt konkret ift. de her byggematerialer, da ville det være dækket under den dækning på husforsikringen der hedder mere tryghed. ... Klageren: Så det er den, jeg ikke har. Lige nu. Selskabet: Ja. Men det er den jeg uden problemer kunne tegne nu ik, hvis det var, men ... Klageren: Så den burde jeg allerede havde haft jo. Selskabet: Det kan man sige ift. ja det ville man faktisk skulle have haft, nu ved jeg ikke om der har haft brug for den her dækning eller Klageren: Jamen det har der desværre. Selskabet: Okay det har der desværre. Det er ikke noget [assurandøren] har nævnt heller Klageren: Nej det er det nemlig ikke ... Selskabet: Så ville du have været dækket, og det burde du have haft ja Klageren: Okay. Tak. Kan vi sætte dette i gang hurtigst muligt, så jeg er dækket, så jeg tør bestille nye materialer hjem Selskabet: Selvfølgelig Klageren: Og så vil jeg selvfølgelig tage den med klage om jeg kan få dækket tilbagevirkende Selskabet: Ja selvfølgelig, det synes jeg da også kun, du skal gøre."

Af indboforsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke ting er omfattet

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr."

Af villaforsikringspolice for klagerens ejendom under opførelse af 14/4 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

98279

Anvendelse	Beboelse under opførelse
Boligareal	209 kvm.
Forsikringen omfatter	Brandskade for alle bygninger under opførelse. Storm for alle bygninger under opførelse. Husejeransvar - Personskade 10.000.000 kr. - Tingskade 2.000.000 kr. - Privat retshjælp

Ved enhver skade er der en selvrisiko på 2.500 kr.
Der er dog aldrig selvrisiko på husejeransvar.
Der gælder særlige regler for privat retshjælp - se betingelseme.

SÆRLIGE BETINGELSER

Dato: 14. april 2021

Entreprenørdækning - Brand og Storm

I forbindelse med arbejdet på bygningerne er byggeriets entreprenører og evt. underentreprenører meddækket mod skade som følge af brand og storm, hvis kontraktgrundlaget er AB92 (Almindelige betingelser forarbejder og leverancer af 10. december 1992, § 8 stk. 1) eller ABT93 (Almindelige Betingelser for totalentreprise af 22. december 1993) eller SL97 (salgs- og leveringsbetingelser, som gælder for byggeri opført af Nyhusforeningens medlemmer).

Varmt arbejde
De dækkede entreprenører eller underentreprenører har en selvrisiko på 10.000 kr. ved alle brandskader ved varmt arbejde, hvor Dansk Brandteknisk Instituts brandtekniske vejledning nr. 10, 10A (tagdækning) og 10B (metalforarbejdning) ikke er overholdt.

Af villaforsikringspolice af 4/12 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

16.

98279

	Huset: - er opført i 2021 og har et boligareal på 210 m² og anvendes udelukkende til privat beboelse - er uden kælder - har 2 toiletter - har fjernvarme som primær opvarmningsform - har tegl tag og ydervægge er beton - Garage/udhus har et bebygget areal på 85 m².
Særlige installationer	Solcelleanlæg: Nej Højvandslukke/pumpebrønd: Nej Vandskadealarm: Nej Rottespærre: Ja
Forsikringsaftalen gælder fra	4. december 2021 Forsikringen er nytegnet
Forsikringens betaling	1. december
Hovedforfald	1. december
Forsikringens betingelser	For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Hus nr. 1809. Forsikringsbetingelserne findes på Min side på www.tryg.dk/min-side eller i e-Boks. Du kan også kontakte os, hvis du ønsker betingelserne tilsendt.

Af villaforsikringsbetingelserne (pr. 4/12 2021) fremgår bl.a.:

"Dækker skader efter

Tyveri og hærværk

Tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang til de forsikrede bygninger.

...

Bygningsdele

Følgende dele er dækket

Bygninger m.m.

Bygninger med fastmonteret bygningstilbehør inkl. udvendig udsmykning. Fastmonterede installationer samt anlæg til vedvarende energi.

...

Byggematerialer, som skal monteres i eller ved eksisterende bygninger, når de befinder sig på forsikringsstedet, dog kun mod udstrømning af væske. Hvis du har valgt Udvidet Tryghed, se punkt 10.3, dækker vi også mod tyveri og hærværk samt uheld."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet den 14/4 2021, da han var begyndt at opføre et nyt hus som selvbyg. Selskabet har over for nævnet anført, at da der var tale om selvbyg, følger det af selskabets interne tegningsregler, at klageren ikke kunne tegne entreprisforsikring ligesom bygningsforsikring (husforsikring) alene kan tegnes med dækningerne brand, storm, husejeransvar

og retshjælp. Klageren tegnede på denne baggrund bygningsforsikring med de nævnte dækninger med ikrafttræden den 14/4 2021.

Klageren kontaktede den 18/11 2021 selskabet telefonisk for at forhøre sig, om der var dækning for inventar og hårde hvidevarer på ejendommen under opførelse. Telefonsamtalen er fremlagt for nævnet, og det fremgår af transskriberet uddrag af samtalen, at selskabet bl.a. anførte, at klagerens indboforsikring dækkede 3 måneder på såvel klagerens bopæl og på ejendommen under opførelse, og at klageren ikke skulle tegne yderligere forsikringer.

Den 1/12 2021 blev der ved et tyveri stjålet byggematerialer i form af et sildebensparketgulv. Der blev også brudt en branddør op, som der skete skade på. Det er oplyst, at klageren ringede ind samme dag, og at selskabet afviste dækning, da der ikke var tegnet entrepriseforsikring, og da byggematerialerne ikke var omfattet af hverken indbo- eller bygningsforsikringen.

Ved telefonsamtale den 2/12 2021 med selskabet spurgte klageren ind til sin forsikringsdækning. Af dialogen fremgår bl.a., "Så bare lige for at summere der er styr på vores indbo på både [adresse 1] og på [adresse 2] er vi dækket for både inventar, materialer, hårde hvidevarer alt hvad der kommer løbende nu her inden vi flytter ind. Selskabet: Det ser sådan ud ja. Klageren: Det lyder godt. Det var det eneste, jeg havde brug for at vide. Selskabet: For jeres indboforsikring dækker det jo fuldstændig de her tre måneder."

Den 4/12 2021 var der igen tyveri på ejendommen, hvor der blev stjålet to badeværelsesmøbler med håndvaske/bordplader og en fjernvarmeunit-veksler fra huset.

Klageren kontaktede den 4/12 2021 selskabet igen og tegnede ved denne lejlighed husejerforsikring med alle sædvanlige dækninger for ejendommen samt tillægsdækningen udvidet tryghed, der omfatter tyveri og hærværk samt uheld. Det er oplyst, at sælgeren tegnede forsikringen efter at have rådført sig med sin chef om forsikringen kunne tegnes. Selskabet har efterfølgende oplyst, at det er en fejl, at der blev tegnet husejerforsikring med dækninger ud over

dækningerne brand, storm, husejeransvar og retshjælp, som klageren havde tegnet den 14/4 2021, da det følger af selskabets interne retningslinjer, at dækningerne først kan tegnes, når huset er færdigmeldt. Selskabet har på denne baggrund opsagt forsikringen og har givet tilsagn om, at klageren vil få præmien tilbagebetalt.

Af transskription af telefonsamtalen den 4/12 2021 fremgår bl.a.: "Selskabet: Helt konkret ift. de her byggematerialer, da ville det være dækket under den dækning på husforsikringen der hedder mere tryghed. ... Klageren: Så det er den, jeg ikke har. Lige nu. Selskabet: Ja. Men det er den jeg uden problemer kunne tegne nu ik, hvis det var, men ... Klageren: Så den burde jeg allerede havde haft jo. Selskabet: Det kan man sige ift. ja det ville man faktisk skulle have haft, nu ved jeg ikke om der har haft brug for den her dækning eller. Klageren: Jamen det har der desværre. Selskabet: Okay det har der desværre. Det er ikke noget [assurandøren] har nævnt heller. Klageren: Nej det er det nemlig ikke ... Selskabet: Så ville du have været dækket, og det burde du have haft ja Klageren: Okay. Tak. Kan vi sætte dette i gang hurtigst muligt, så jeg er dækket, så jeg tør bestille nye materialer hjem Selskabet: Selvfølgelig. Klageren: Og så vil jeg selvfølgelig tage den med klage om jeg kan få dækket tilbagevirkende. Selskabet: Ja selvfølgelig, det synes jeg da også kun, du skal gøre."

Klageren har over for nævnet fremsat krav om, at selskabet dækker de stjålne effekter og skaderne på døren. Klageren har bl.a. henvist til, at selskabet ved telefonsamtalen den 18/11 2021 og igen ved telefonsamtalen den 2/12 2021 oplyste, at der var den fornødne dækning. Klageren har påpeget, at policer kan være meget svære at gennemskue, og at det blev lovet – da forsikringerne blev tegnet – at der kunne ringes når som helst med spørgsmål, hvis der var tvivl om dækningerne. Klageren har spurgt, hvordan han skal "kunne skelne mellem hvilke genstande som er dækket når vi i samtalerne den 17.10. og 23.11. får at vide at det vi flytter ind i boligen er dækket". Klageren har anført, at selskabets rådgivning har været forkert, og at selskabet burde have sørget for, at han havde de relevante dækninger.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at døren og de stjålne genstande er byggematerialer, der ikke er dækket under indboforsikringen. Selskabet har anført, at "det er sammenfaldende selskabets opfattelse, at klageren jfr. forsikringsaftalelovens § 22 og kendelse nr. 61.774 ikke har løftet bevisbyrden for, at der er begået fejl ved rådgivning og salg eller afvisning af deres krav. Den af klageren ønskede husforsikring har på intet tidspunkt kunne tegnes, da huset ikke var færdigmeldt. Klagerens henvisning til de oplyste telefonsamtaler kan ikke gøres gældende for, at forsikringen tidligere har kunne tegnes. Selskabet henviser til, at klageren løbende har fået informationer om årsagen til den manglende dækning, og selv også online har måtte konstatere, at husforsikringen ikke kunne tegnes. Oplysninger givet i telefonsamtalerne – og den meget beklagelige tegning af husforsikring den 4. december 2021 – kan derfor ikke gøres gældende som bevis".

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at klageren den 14/4 2021 – i overensstemmelse med selskabets interne tegningsregler – tegnede bygningsforsikring alene med dækningerne brand, storm, husejeransvar og retshjælp, og at klageren blev orienteret om, at der ikke kunne tegnes entrepriseforsikring, da der var tale om selvbyg. Der er ikke fremlagt oplysninger for nævnet, der giver nævnet grundlag for at kritisere selskabets rådgivning i forbindelse med forsikringstegningen den 14/4 2021.

Nævnet finder endvidere ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist, at tyverierne af byggematerialer den 1/12 og 4/12 2021 og skaderne på døren var omfattet af de begrænsede dækninger på den tegnede bygningsforsikring og på klagerens indboforsikring, der ikke omfatter dækning for byggematerialer og skader på bygningen/døren.

Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at det skyldes en fejl, at selskabet efter tyverierne tegnede fuld bygningsforsikring for klageren den 4/12 2021, da selskabet har oplyst, at det følger af selskabets interne retningslinjer, at fuld bygningsforsikring først kan tegnes, når ejendommen ibrugtages. Nævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i forbindelse med klagerens henvendelser forud for tyverierne ikke tilbød klageren at

Ankenævnet for Forsikring

20.

98279

tegne fuld bygningsforsikring med tillægsdækningen udvidet tryghed, der omfatter tyveri og hærværk samt uheld. Nævnet har noteret sig, at selskabet har givet tilsagn om at tilbagebetale præmien.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet i telefonsamtalerne med klageren den 18/11, 2/12 og 4/12 2021 har bibragt klageren en berettiget forventning om, at ikraftværende forsikringer omfattede tyveri af byggematerialer og skaderne på døren.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet det godtgjort, at selskabet ved telefonsamtalen den 18/11 2021 gav klageren en berettiget forventning om, at tyveri af byggematerialer fra ejendommen under opførelse var dækket af klagerens indboforsikring i en periode på 3 måneder. Nævnet finder ikke grundlag for, at selskabet skulle have givet klageren en forventning om, at indbrudsskaden på døren var forsikringsdækket.

Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal dække tyveriet den 1/12 2021 af sildeben-sparketgulvet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i samtalen den 18/11 2021 oplyste selskabet, at han var ved at bygge hus, og at han på spørgsmålet om ejendommens inventar var dækket fik oplyst, at indboforsikringen dækkede hans ting på adressen i tre måneder. Nævnet finder, at klagerens forespørgsel, der vedrørte inventar – ud fra sammenhængen med klagerens byggeprojekt – måtte forstås også at vedrøre byggematerialer, og at selskabet på denne baggrund burde have spurgt ind til, hvilke genstande klagerens forespørgsel præcist vedrørte og tydeligt over for klageren have oplyst, at det alene var indbo i snæver forsikringsmæssig forstand, som var dækket.

Da nævnet må lægge til grund, at klageren ved selskabets afvisning ved telefonsamtaler med klageren den 1/12 2021 blev oplyst om, at ingen af klagerens forsikringer dækkede byggematerialer, finder nævnet, at tyveriet af byggematerialer den 4/12 ikke var omfattet selskabets tele-

Ankenævnet for Forsikring

21.

98279

foniske tilsagn, som selskabet gav under samtalen den 18/11 2021. Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet under telefonsamtalen den 2/12 med klageren igen gav udtryk for, at byggematerialer var omfattet af de forsikringsdækninger, som klageren havde tegnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække tyveriet af sildebensparketgulvet. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand