

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98679:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 6/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg kontakter min forsikring (9. januar 2022) for at få dækket min cykel, hvortil jeg får at vide at min cykel allerede er en del af min indboforsikring. Den 15. maj 2022, opdager jeg at min cykel er blevet stjålet, og ringer derfor til forsikringen Den. 16 maj, hvortil de ikke dækker min cykel.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få mit tab dækket, da forsikrings fejlen ligger på deres side."

Selskabet har i brev af 27/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"[Klageren] har tegnet Hjemforsikring Ung (familieforsikring) i selskabet pr. 1. februar 2019. Policen fremlægges i sagen sammen med forsikringsvilkår nr. 6671-3.

Sagen drejer sig om, at klageren ikke har tegnet en forsikring, der dækker cykler, og derfor har fået afvist dækning efter et anmeldt cykeltyveri. Klageren har anført, at hun – i forbindelse med aftalen om en ulykkesforsikring – har fået oplyst, at forsikringen omfattede cykler.

Selskabet har afvist klagerens krav, idet skaden ikke er dækningsberettigende. Da den tegnede forsikring ikke omfatter cykler, har selskabet korrekt afvist sagen. Det bestrides, at selskabet skulle have givet klageren tilsagn om, at forsikringen omfattede cykler, og det gøres gældende, at klageren heller ikke har løftet sin bevisbyrde for, at der er givet sådan et løfte.

2.0 Kort sagsfremstilling

Klageren tegnede pr. 1. februar 2019 en Hjemforsikring Ung i selskabet. Af policen fremgår bl.a.:

...

I juli 2019 fik klageren dækket et tasketyveri.

I forbindelse med en ændring i november 2019 (tegning af ulykkesforsikring) modtog klageren en ny police af 1. november 2019 (fremlægges som bilag). Af policen fremgår:

...

I den forbindelse skrev selskabet en mail til klageren den 1. november 2019:

'Hej [klageren]

Som aftalt sender jeg hermed et forslag på en ulykkesforsikring til dig.

Jeg kan se, at du har ... rabatten på din indboforsikring, men jeg kan dog gøre den lidt billigere, hvis du også tilvælger ulykkesforsikringen. Lige nu betaler du 172 månedligt for indbo og jeg kan lave prisen til 156 månedligt, hvis du tilvælger ulykkesforsikringen også.

Slå endelig på tråden, hvis du har nogle spørgsmål.'

Den 7. januar 2022 skrev selskabet til klageren om, den nytegnede ulykkesforsikring.

I januar 2022 sendte selskabet en ny police til klageren (fremlægges som bilag). Af policen fremgår bl.a.:

...

Den 16. maj 2022 kontaktede klageren selskabet vedr. et cykeltyveri.

Da klageren ikke havde tegnet dækning for cykel, afviste selskabet at dække tyveriet.

Klageren og selskabet kan ikke opnå enighed om sagen, og klageren har derfor indbragt tvisten for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har pr. 1. november 2022 opsagt forsikringen.

3.0 Forsikringsbetingelserne og aftalevilkår

De gældende forsikringsbetingelser vedlægges. Af et dækningsskema på side 10 fremgår:

...

På side 20 i de gældende vilkår er det anført:

...

4.0 Bevisbyrde

Det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af det fremsatte krav. Det er således klageren, der skal bevise, at selskabet har oplyst til hende, at forsikringen omfatter 'cykler', uanset at dækningen ikke er tegnet (og der ikke er betalt præmie herfor).

Selskabet gør gældende, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har løftet sin bevisbyrde, og det derfor ikke kan pålægges selskabet at udbetale erstatning i sagen – heller ikke på et erstatningsretligt grundlag.

5.0 Selskabets vurdering

Efter sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring har selskabet gennemgået sagen igen, men må desværre meddele, at afgørelsen fastholdes.

5.1 Forsikringsaftalen

Det fremgår klart af klagerens forsikringsaftalen – police og vilkår – at cykler alene er dækket, hvis der er tegnet tilvalgsdækningen '29 Cykeldækning'.

Det fremgår af de policer, som klageren har modtaget fra selskabet, at forsikringen ikke dækker 'cykler'.

Selskabet har derfor korrekt afvist at yde dækning efter forsikringsaftalen.

5.2 Spørgsmålet om der er givet dækningstilsagn

Klageren gør gældende, at hun har kontaktet selskabet i januar 2022 for bl.a. at tegne cykeldækning, og at hun i den forbindelse skulle have fået oplyst, at 'cykeldækningen' allerede var en del af indboforsikringen.

Selskabet bestrider, at klageren skulle have fået oplyst, at forsikringen omfattede 'cykler', trods det modsatte fremgår af sagens skriftlige dokumenter. Klageren har heller ikke betalt præmie for dækningen.

Forsikringen har aldrig omfattet cykeldækning, og i forbindelse med tegning af ulykkesforsikringen modtog klageren også forsikringspolicer for både sin nye ulykkesforsikring og sin Hjemforsikring Ung.

Klageren har ikke i den forbindelse kontaktet selskabet for at gøre opmærksom på, at forsikringen ikke var tegnet i overensstemmelse med klagerens opfattelse af sagen.

Desværre er opkaldet ikke blevet optaget, så selskabet kan derfor ikke aflytte – og fremlægge – samtalen.

Selskabet gør gældende, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en fejlagtig – eller så mangelfuld – rådgivning, at det kan pålægges selskabet ud fra erstatningsretlige regler skal dække klagerens tab.

Det er efter selskabets vurdering afgørende, at klageren ikke er fremlagt bevis for, at hun i januar 2022 skulle have anmodet om tegning af en cykeldækning, og at selskabet i den forbindelse skulle have oplyst, at cykler var dækket. Klagerens indboforsikringen aldrig har omfattet cykler.

Der gælder et som udgangspunkt princip om, at man som forsikringstager må reagere og kontakte sit forsikringselskab, hvis man ved gennemgang af sin police/aftalevilkår konstaterer, at der er væsentlige uoverensstemmelser mellem, hvad man mener at have aftalt med selskab, og hvad der fremgår af policer, korrespondance osv. Dette er – som anført – ikke sket i denne sag."

Klageren har i meddelelse af 20/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan se at TopDanmark tillægger mig bevisbyrde, for at bevise at de, mundtligt har tillagt mig en cykelforsikring gennem min indboforsikring. Bevismuligheden har de dog frataget mig, idet de

Ankenævnet for Forsikring

4.

98679

ikke har gemt optagelsen af telefonsamtalen fra januar 2022. Endnu en fejl fra deres side, hvorfor jeg stadig kræver at de dækker en del af mit tab."

Selskabet har i meddelelse af 6/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren bemærkninger giver alene anledning til at anføre følgende:

Der gælder nogle mere almindelige regler om bevisbyrde, og efter disse regler gælder, at den der rejser et krav (som udgangspunkt) har bevisbyrden for rigtigheden af kravet. Det er således ikke Topdanmark, der tillægger klageren bevisbyrden i sagen, men de almindelige regler.

Vedr. telefonsamtaler har klageren anført, at selskabet har 'frataget' klageren sine beviser ved ikke at gemme optagelsen.

Hertil skal selskabet alene bemærke, at selskabet er underlagt nogle omfattende regler om personoplysninger, som selskabet overholder. Selskabet kan i nogle tilfælde optage en telefonsamtale og behandle den efterfølgende - det sker altid med kundens samtykke (afgivet i telefonmenuen). Sådanne samtaler vil – som udgangspunkt - efter reglerne blive slettet efter 6 måneder."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 14/11 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Da jeg ringende ind til Topdanmark for at klage første gang, fik jeg at vide at de desværre ikke havde optagelsen af samtalen, hvilket er sket inden for den periode som de lovmæssigt kan gemme optagelsen. Derfor omtaler jeg det som en fratagelse af bevismulighed. Jeg godkender altid at de kan optage samtalen."

Hertil har selskabet i meddelelse af 4/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Desværre blev den samtale, som klageren henviser til ikke optaget. Selskabet henviser til sin mail af 18. maj 2022 til klageren (selskabets bilag 5).

Der kan være flere grunde til, at en telefonsamtale ikke bliver optaget, bl.a. hvis den person, der ringer til selskabet, ikke giver samtykke hertil. Selskabet har noteret, at klageren oplyser, at 'jeg [klageren] godkender altid at de kan optage samtalen', men det er beklageligvis ikke muligt at få dette bekræftet på nuværende tidspunkt."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 7/1 2022 fremgår bl.a.:

"Tak for samtalen. Som aftalt sender jeg dig her en bekræftelse på, at vi har oprettet din forsikring.

Vi har oprettet denne forsikring

	Gælder fra	Pris
Heltidsulykke udvidet 5%	7. januar 2022	223 kr. om måneden
Dækker 24/7		
Behandlingsudgifter efter skade		
Tandskader		
Briller		
Brud/overrivning		

Ankenævnet for Forsikring

5.

98679

Vi sender dig en ny police. Vi trækker automatisk betalingen via Betalingsservice. Bemærk, at hvis beløbet dækker en skæv periode, vil det ikke svare til din normale pris.

Det har du givet samtykke til

Du har givet samtykke til, at vi må hente oplysninger om dine tidligere forsikringer, pristrin, skader, skærpede vilkår og eventuel restance hos dit nuværende og tidligere forsikringsselskaber samt eventuelle registreringer hos kreditoplysningsbureauer. Formålet er at bekræfte de oplysninger, du har givet os - både ved dit køb af forsikring og i forbindelse med eventuelle senere skader i Topdanmark.

Du har oplyst, at du ikke har nogen forsikringer, vi skal opsige for dig hos dit tidligere selskab."

Af police af 7/1 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

...

Indbo med bagage 1.100 kr.

- Skade efter sky- eller tøjbrud 5.500 kr.
- Retshjælp, småsag uden advokat 1.500 kr.
- Retshjælp, sag med advokat, minimum 2.500 kr.

Ansvar 0 kr.

- Gæstebudsskader 1.100 kr.
- Små børns ansvar for tingskader 1.100 kr.
- Skade på lånte og lejede ting 1.100 kr.

Udvidet elektronik 1.100 kr.

Kortslutning mm. 1.100 kr.

Forsikringen dækker ikke

Cykel

Glas og sanitet"

Af police af 1/2 2019 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker ikke

Cykel

Glas og sanitet"

Af police af 1/11 2019 fremgår bl.a.:

""Forsikringen dækker ikke

Cykel

Glas og sanitet"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Et par ord om Hjemforsikring Ung

Ankenævnet for Forsikring

6.

98679

Hjemforsikring Ung er til dig, der er flyttet hjemmefra og endnu ikke er fyldt 28 år. Forsikringen er derfor tilpasset unge menneskers typiske behov. Det betyder, at prisen er holdt så lav som muligt, og at forsikringen derfor ikke dækker fx ting af særlig høj værdi eller hvis du har mange dyre ting.

Er du allerede dækket af en indboforsikring?

Bor du hjemme hos dine forældre, vil du typisk være omfattet af deres indboforsikring. Hvis du er flyttet hjemmefra og er under 18 år, kan du også være omfattet af dine forældres indboforsikring. Hvis det er tilfældet, har du ikke brug for din egen indboforsikring.

Dækninger og tilvalg

Hjemforsikring Ung består af en indboforsikring, en bagageforsikring, en ansvarsforsikring og en retshjælpsforsikring.

Du kan herudover købe følgende tilvalg til Hjemforsikring Ung:

- Cykeldækning
- Kortslutning, Udvidet elektronikdækning mm.
- Glas- og sanitetsdækning

I din police kan du se, hvilke dækninger din Hjemforsikring Ung har.

...

16 Dækningsskema Hjemforsikring Ung

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af		
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-J, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjælpebidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 33.524 kr. (2020) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.	6. Færdselsuheld og havari 1. Skade på forsikrede ting som følge af færdselsuheld, hvor et trafikmiddel* er indblandet (påkørsel, sammenstød, væltning). 2. Havaritilfælde med et lystfartøj med overdækkede køjepladser, hvis forsikrede er med som passager. Fartøjet må ikke tilhøre en af de forsikrede. Forsikringen dækker med indtil 6.145 kr. (2015) pr. skade og kun almindeligt og særligt privat indbo.	7. Udstrømning og udsivning af væsker mv. 1. Udstrømning af vand, damp, olie, eller kølevæske, der sker pludseligt fra installationer, akvarier eller andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover. 2. Hvis skaden stammer fra skjulte rørinstallationer*, dækker vi også ved udsivning. 3. Skade på lejers ting er også dækket, når vand siver ud fra røranlæg, der befinder sig uden for lejemålet.	8. Storm*, sky*- og tøbrud* mv. 1. Stormskade, hvis skaden er en følge af samtidig skade på bygningen. 2. Oversvømmelse fra tag, terræn eller altan som følge af voldsomt sky*- eller tøbrud*, når vandet ikke kan få normalt afløb. 3. Skade som følge af smeltevand eller nedbør, hvis skaden er en umiddelbar følge af stormskade eller anden pludselig skade på bygningen eller afdækningsmateriale på denne, hvis afdækningsmateriale har været korrekt anbragt og fastgjort. 4. Skade på lejers ting er også dækket, når nedbør eller smeltevand trænger gennem utætheder i bygningen eller stiger op gennem afløb i bygningen.

...

G Cykler og cykeldele Er kun dækket, hvis der er købt Cykeldækning. Se pkt. 29 Cykeldækning.			
--	--	--	--

...

Tilvalg til Hjemforsikring Ung

Tilvalgsdækningerne følger de fælles vilkår, der gælder for Hjemforsikring Ung, jf. pkt. 1–14.

29 Cykeldækning

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

7.

98679

Klageren har Hjemforsikring Ung. Klageren købte i januar 2022 telefonisk en ulykkesforsikring. Klageren anmeldte den 16/5 2022, at hun havde fået stjålet sin cykel. Selskabet har afvist dækning, idet klagerens forsikringer ikke dækker tyveri af cykler.

Klageren kræver dækning. Hun har anført, at hun den 9/1 2022 telefonisk fik at vide, at forsikringen dækkede tyveri af cykel. Hun har anført, at det er en fejl, at selskabet ikke har gemt telefonsamtalen. Hun godkender altid, at selskabet kan optage telefonsamtalen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet i januar 2022 skulle have oplyst, at cykler var dækket på hendes forsikring. Klagerens forsikring har aldrig omfattet cykler, hvilket fremgår af policen. Klageren har ikke – efter at hun modtog ny police – gjort selskabet opmærksom på, at forsikringen ikke var i overensstemmelse med hendes ønsker. Selskabet har den 4/12 2022 oplyst, at "desværre blev den samtale, som klageren henviser til ikke optaget".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har handlet ansvarspådragende i eksempelvis telefonsamtaler med klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i telefonsamtalen har tilkendegivet, at klageren havde cykeldækning, eller at selskabet på anden måde har givet hende en berettiget forventning om at være dækket ved cykeltyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for indholdet af telefonsamtalen.

Nævnet bemærker, at klageren efter telefonsamtalen – udover en police på den nytegnede ulykkesforsikring – fik tilsendt en police med en oversigt over, hvad der indgik i dækningen Hjemforsikring Ung. Af policen fremgår det, at forsikringen ikke dækker cykel.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

98679

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is positioned above the printed name.

Peter Thønnings