

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 99820:

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 klage af 9/5 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagsfremstilling:

Da min kæreste desværre er blevet fast kørestolsbruger, henvendte vi os til vores forsikringsselskab, Tryg, for at gøre brug af selskabets husforsikrings tilbud om at handicaptilpasse vores hus. På den såkaldte 'Min side', ens personlige side hos Tryg, som man tilgår via MitID, og hvor der bl.a. står: 'Sådan dækker din husforsikring.', og hvor man bl.a. også kan se en oversigt over sine forsikringer og tillæg til forsikringerne, læste vi i et punkt i undermenuen: 'Storm m.m.' følgende underoverskrift: 'Handicaptilpasning':

'Hvis en person i husstanden kommer ud for en ulykke/eller bliver syg/så det fører til varig brug af kørestol dækker forsikringen også handicaptilpasning af din bolig.' (Se venligst 'Bilag la, lb, lc og ld.')

I god tro henvendte vi os så telefonisk til Tryg for at få hjælp til handicaptilpasningen, men Tryg afviste, i første omgang, vores anmodning med henvisning til, at skaden ikke var dækket af vores forsikring. (Se bilag 2.) Vi klagede så til Trygs såkaldte kvalitetsafdeling, men modtog en skriftlig afvisning med samme begrundelse. Suppleret med oplysningen om og beklagelsen af, at det, vi kunne læse på 'Min side' om handicaptilpasning, var en fejl. 'Jeg har forklaret dig, at der desværre er sket en fejl på Minside på Tryg.dk, som har betydet, at handicaptilpasningen fremgår under din forsikring.' (Citat fra brev til os af 16. marts 2022.)

Vi kan naturligvis ikke acceptere nogen af argumenterne, da de jo betyder, at vi har haft en husforsikring på præmisser, som forsikringsselskabet ikke vil leve op til. Selv om Tryg ovenikøbet i brev til os af 6. marts 2023 udtrykkeligt selv anerkender vores ret til handicaptilpasning/når selskabet skriver til os, at det, pr. 1/2 2024, vælger at afskaffe muligheden for handicaptilpasning i forbindelse med vores husforsikring. (se bilag 3). Og både en kunderådgiver og en forsikringsråd-

giver skriftligt har bekræftet, at vores husforsikring indbefatter handicaptilpasning. (Se Bilag 4a og 4b.)

Derfor indbringer vi nu sagen til afgørelse i 'Ankenævnet for Forsikring.'

Hvad vil vi konkret opnå hos Tryg?

At få handicaptilpasset vores bolig af Tryg."

Selskabet har i brev af 1/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Der klages over, at selskabet ikke vil tilbyde dækning for Handicaptilpasning over bygningsforsikringen tegnet for ejendommen [forsikringsstedet].

Forsikringen var og er tegnet med betingelser 17G6. Betingelserne fremlægges som Bilag A.

Selskabet havde den 2. februar 2022 udarbejdet et tilbud til klageren, hvorefter betingelserne for forsikringen skulle overgå til 18G9. Disse betingelser fremlægges som Bilag B.

Efter de foreliggende oplysninger accepterede klageren ikke dette tilbud.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 2. februar 2022 havde selskabets policeafdelingen en samtale med klager og derefter udarbejdede afdelingen et nyt tilbud til klager, hvor betingelser 18G9 skulle være gældende.

Den 15. februar 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet for at meddele, at klager ønskede at anvende dækningen 'Handicaptilpasning'. Selskabet meddelte klageren, at denne dækning ikke var på de betingelser, som var gældende på klagers forsikring. De gældende betingelser er fremlagt som Bilag A. Referat af samtalen fremlægges som Bilag C.

Samme dag sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet meddelte, at der ikke var dækningen 'Handicaptilpasning' på den tegnede forsikring. Mailen fremlægges som Bilag D.

Den 16. marts 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, og på baggrund af den henvendelse sendte selskabet en mail til klageren. Mailen fremlægges som Bilag E.

I denne mail meddelte selskabet, at der i betingelserne for den tegnede forsikring ikke var dækning for Handicaptilpasning. Samtidig meddelte selskabet, at hvis der havde været tegnet dækningen Handicaptilpasning, ville der i henhold til betingelserne 18G9 Bilag B, ikke være dækning, idet der ikke var tale om et nyopstået behov, samt at der i henhold til disse betingelser er tale om tillæg til de tilskud, som klageren ville kunne få fra det offentlige.

Den 18. maj 2022 rettede klageren henvendelse til selskabets policeafdeling med en række spørgsmål vedrørende dækningen på forsikringen. På den baggrund sendte policeafdelingen en mail til klageren, og med denne mail fulgte kopi af de betingelser, der var gældende på forsikringen Bilag A. Mailen fremlægges som Bilag F.

Senere samme dag rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, hvorefter selskabet sendte en mail, hvori selskabet bekræftede at der var tegnet husforsikring hos selskabet. Mailen fremlægges som Bilag G.

Den 19. maj 2022 rettede klageren på ny henvendelse til selskabet, og på baggrund af denne henvendelse sendte selskabets policeafdeling en mail, hvori de oplyste, hvilke deldækninger, der var på forsikringen. Denne mail fremlægges som Bilag H.

Senere samme dag rettede klageren henvendelse til policeafdelingen, der genfremsendte mailen til klageren. Denne mail fremlægges som Bilag I.

Den 20. juni 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabets skadeafdelingen og genfremsatte ønsket om erstatning over dækningen Handicaptilpasning. Selskabet fastholdt, at der ikke var den pågældende dækning over betingelserne, samt at hvis der havde været det, ville der ikke være dækning. Telefonreferat fremlægges som Bilag J.

Den 23. juni 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabets policeafdeling, og i denne forbindelse fremsatte ønske om kopi af police og betingelser for forsikringen. Dette blev tilsendt klageren.

Klageren rettede på ny henvendelse til selskabets policeafdeling den 26. juli 2022, hvor klageren spurgte ind til dækningen. På den baggrund sendte selskabet en mail til klageren, hvori der var en yderligere uddybning af dækningen Handicaptilpasning, dog uden at anerkende, at denne var tegnet på forsikringen. Mailen fremlægges som Bilag K.

Den 12. august var selskabets policeafdeling igen i kontakt klageren, og af referatet af denne samtale fremgår det, at policeafdelingen havde oplyst klageren om hans betingelser sendt tilbud på nye betingelser sendt tilbud på person og bil fra tryk til [klagerens arbejde] kunden vender retur. Referat fremlægges som Bilag L.

Senere samme dag sendte policemedarbejderen en mail til klageren. I denne mail bekræfter policemedarbejderen, at der på betingelserne 17G6 skulle være dækning for Handicaptilpasning og Psykologisk Krisehjælp. Mailen fremlægges som Bilag M.

Den 13. februar 2023 forsøgte selskabets skadeafdeling af ringe til klageren, idet denne havde efterladt en telefonbesked til selskabet. Notat fra sagsbehandleren fremlægges som Bilag N.

Senere samme dag får selskabet kontakt med klageren, og i forbindelse med denne samtale fastholdt selskabet, at der i de gældende betingelser ikke var dækning for Handicaptilpasning. Selskabet beklagede, at dækningen fremgik af Minside hos Tryk, men fastholdt, at det var klageren, der skulle sikre sig, at forsikringen havde de ønskede dækninger.

Endelig oplyste sagsbehandleren, at der ville blive indsat en klausul på forsikringen, der skulle præcisere, at der ikke er dækningen. Referat af samtalen fremlægges som Bilag O.

Herefter blev sagen indbragt for Nævnet.

Som Bilag P fremlægges den gældende police.

3.0 Betingelserne.

3.1 Betingelser 17G6

Af betingelsernes pkt. 1 fremgår blandt andet følgende i en boks:

'Vær altid rigtig dækket

Du skal sikre dig, at du har de dækninger, du har behov for. Dine dækninger fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Det er vigtigt at de oplysninger vi har om dig og dit hus er korrekt (se pkt. 9), Generelle bestemmelser – Hvad skal vi have besked om.

Er der behov for ændringer, skal du kontakte os med det samme.'

Af betingelsernes pkt. 2 fremgår det blandt andet at:

'Forsikringen omfatter forsikringstageren som ejer eller bruger af huset'

I betingelsernes punkt 5 er oplyst den række af tilstande og hændelser, der er omfattet af forsikringens dækning.

I denne opremsning er der ikke nævnt noget om Handicaptilpasning eller Psykologisk krisehjælp.

3.2 Betingelser 18G9.

Af betingelsernes pkt. 1 fremgår blandt andet følgende i en boks:

'Vær altid rigtig dækket

Du skal sikre dig, at du har de dækninger, du har behov for. Dine dækninger fremgår af forsikringsaftalen (policen).

Det er vigtigt at de oplysninger vi har om dig og dit hus er korrekt (se pkt. 9), Generelle bestemmelser

– Hvad skal vi have besked om.

Er der behov for ændringer, skal du kontakte os med det samme.'

Af betingelsernes pkt. 2 fremgår det blandt andet at:

'Forsikringen omfatter forsikringstageren som ejer eller bruger af huset'

Af betingelsernes punkt 3 fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft.'

I betingelsernes punkt 5 er oplyst den række af tilstande og hændelser, der er omfattet af forsikringens dækning, og af pkt. 5.2.4 fremgår blandt andet følgende under pkt. 5.2.4

'Forsikringen dækker udgifter til bygningsmæssige forandringer af boligen, da bedre bevægelsesmuligheder er påkrævet, som følge af at du eller andre personer i husstanden

- Udsættes for en ulykke eller sygdom, eller*
- Får et barn med et fysisk handicap.*

Vi dækker udgifter i tillæg til tilskud og støtte men er berettiget til fra det offentlige samt udgifter til genhusning i forbindelse med boligtilpasningen.

Der gælder en maks.sum, som fremgår af forsikringsaftalen.

Det er en betingelse for erstatningen, at du kontakter os, inden boligen ændres, og at du er tilkendt (dokumenteret) støtte til handicaptilpasning af boligen fra det offentlige.

Forsikringen dækker ikke

- *Hvis behovet for handicaptilpasning er opstået før forsikringen trådte i kraft.*

Herudover dækker forsikringen ikke skader, der bliver anmeldt mere end 3 år efter, skaden er opstået/sket.'

4.0 Vores vurdering

Af policen for den tegnede forsikring Bilag P, fremgår det blandt andet, at det er betingelserne 17G6, Bilag A, der er gældende for forsikringen.

I disse betingelser er der blandt de dækningsberettigende skader og tilstande ikke nævnt noget om Handicaptilpasning, og der fremgår ingen sum for denne dækning, da den ikke er eksisterende på policen.

Det er en beklagelig fejl i vores system, at det af hjemmesiden Minside fremgår at der skulle være denne dækning, ligesom det er en beklagelig fejl, at en medarbejder 18. februar 2023 skriftligt har meddelt klageren, at der skulle være dækning for handicaptilpasning i disse betingelser.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at klageren gentagne gange forud for mailen af 18. februar 2023 har fået oplyst, at der ikke er dækning for Handicaptilpasning på forsikringen, herunder har klageren fået tilsendt kopi af betingelserne, samt modtaget et tilbud på en omtegning af forsikringen til de nye betingelser Bilag B, hvori Handicaptilpasning er en dækningsberettigende skade. Klageren har efter det oplyst aldrig accepteret en sådan omtegning.

Henset hertil er det selskabets opfattelse, at klageren ikke kan have været i god tro om spørgsmålet om, hvorvidt der var dækning for handicaptilpasning eller ej, da klageren modtog mailen af 18. februar 2023.

Klageren kan ikke have været uvidende om, hvilke betingelser forsikringen var tegnet på, samt at disse betingelser ikke indeholdt dækningen Handicaptilpasning.

Det er naturligvis en beklagelig teknisk fejl, at hjemmesiden Minside alene beror på de nyeste betingelser, og derfor ikke tager højde for, at der kan eksistere forsikringer med ældre betingelser. Imidlertid må det fastholdes, at på den police, som var gældende på anmeldelsestidspunktet, var der ikke dækning for, eller nogen sum til dækningen for Handicaptilpasning.

4.1 Hvis der var handicaptilpasning

Hvis sagen skal vurderes ud fra, at der var Handicaptilpasning, vil dækningen skulle vurderes ud fra pkt. 5.2.4 i betingelserne 18G9, Bilag B.

Af disse betingelser fremgår det blandt andet, at der er en maks.sum for dækningen, samt at den fremgår af policen.

Som tidligere nævnt er der ikke fastsat en maks.sum på den gældende police, hvilket må indebære, at der ikke er nogen sum til at trække en eventuel erstatning fra.

Herudover fremgår det indledningsvis af betingelserne at forsikringen dækker udgifter til bygningsmæssige forandringer i boligen.

Af Sagsbehandlerens notet efter telefonsamtale den 20. juni 2022 fjerde sidste afsnit fremgår det blandt andet, at kommunen ikke vil yde tilskud til ændring af boligen fordi klageren og dennes ægtefælle ikke bor på adressen.

Årsagen til dette er at klageren skal bebo sin embedsbolig som [klagerens arbejde].

De bygningsmæssige ændringer, der ønskes foretaget er således ikke i boligen. Kravet i betingelserne om, at ændringen skal foretages i boligen ses ikke opfyldt, hvorfor vi allerede af denne årsag ikke ville kunne tilbyde dækning over en eventuel dækning for Handicaptilpasning.

Herudover fremgår det af betingelserne, at dækningen er et tillæg til tilskud og støtte, som man er berettiget til fra det offentlige.

Som nævnt ovenfor fremgår det af Bilag J, at det offentlige ikke vil yde tilskud til Handicaptilpasningen, idet klageren ikke bor på adressen. Idet det offentlige ikke vil yde tilskud, vil der ikke kunne tilbydes et tillæg til det offentliges tilskud til boligændringen, hvorfor vi ligeledes af den årsag ikke kan tilbyde dækning, over en eventuel dækning for Handicaptilpasning.

Yderligere fremgår det af betingelsen 5.2.4, at det er en betingelse for dækningen, at forsikringstageren eller andre personer i husstanden udsættes for en ulykke eller sygdom.

Hvis dette sammenholdes med betingelsernes pkt. 3 om at forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen trådte i kraft, vil forsikringen ikke skulle dække ulykker eller sygdomme, der er sket eller konstateret før forsikringens ikrafttræden.

Af bilag E selskabets mail af 16. marts 2022 fremgår det blandt andet, at klagerens hustru havde været syg gennem mange år, og for nogle år siden fået konstateret fibromyalgi. Endvidere fremgår det, at klagerens hustru de sidste par år har været kørestolsbruger.

Selskabet finder det derfor ikke dokumenteret, at klagerens hustru har været udsat for en sygdom i den forsikringstid, hvor der kunne være tegnet dækning for Handicaptilpasning.

Som det fremgår af Bilag J kunne denne dækning tidligst tegnes fra 9. måned 2018. For god ordens skyld henledes nævnets opmærksomhed på, at dækningen ikke er tegnet, uagtet at klageren har modtaget tilbud på dækningen senest den 12. august 2022, jfr. Bilag L.

5.0 Sammenfatning

Sammenfattende skal vi beklage, at det af hjemmesiden Minside fremgår at der var dækning for Handicaptilpasning, samt at en policemedarbejder den 12. august 2022 meddelte, at der var dækning for Handicaptilpasning. Imidlertid finder selskabet det, på baggrund af det forudgående, dokumenteret, at klageren ikke kan være i god tro i relation til mailen.

Herudover fastholder selskabet

- At der ikke i den gældende police er afsat sum til dækningen
- At der ikke er tale om klageren eller dennes hustrus bolig
- At erstatningen er tillæg til offentlige tilskud, og at der ikke er ydet offentlig tilskud
- At årsagen til Handikaptilpasningen ikke er opstået i den forsikringstid hvor der er eller kunne tegnes dækning for Handikaptilpasning."

Klageren har i brev af 23/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Responsum på Trygs svar på vores klage over, at selskabet ikke vil handikaptilpasse vores bolig, [forsikringsstedet], selv om forpligtelsen klart fremgår af 'Min side' og to medarbejdere skriftligt har bekræftet, at vi har den nævnte dækning.

For god ordens skyld skal det nævnes, at

1. alt, hvad selskabet nævner omkring forsikringsbetingelserne 18G9 må betragtes som irrelevant i forhold til vores klage, der jo bygger på vores forsikringspræmisser: 17G6, og hvad der står skrevet på 'Min side' bl.a. om handikaptilpasning. I god tro indsendte vi vores klage, og i stedet for at tage konsekvensen af, hvad selskabet selv anerkender som en fejl, og leve op til vores forsikringspræmisser, og på den måde rette fejlen, forsøgte selskabet så at sælge os en anden forsikring 18G6. Men den havde vi jo ikke brug for. Det har to af selskabets egne medarbejdere jo selv bekræftet skriftligt. Vi var allerede dækket ind med handikaptilpasning. Uden forbehold og modifikationer af nogen art. Heller ikke økonomiske. Derfor må [selskabets medarbejders] 3. argument under punkt '5.0 Sammenfatning': 'At erstatningen er tillæg til offentlige tilskud, og at der ikke er ydet offentligt tilskud.' også betragtes som irrelevant i forhold til vores forsikringspræmisser og klage. Og det samme gælder [selskabets medarbejders] fjerde argument: 'At årsagen til Handikaptilpasningen ikke er opstået i den forsikringstid, hvor der er eller kunne tegnes dækning for Handikaptilpasning.'

2. [Selskabets medarbejder] skriver på side 5 linje 1-5 i sit svar, at 'Af Sagsbehandlerens notat efter telefonsamtale d. 20. juni 2022 fjerde sidste afsnit fremgår det, blandt andet, at kommunen ikke vil yde tilskud til ændring af boligen, fordi klageren og dennes ægtefælle ikke bor på adressen. Årsagen til dette er, at klageren skal bo sin embedsbolig som [klagerens arbejde]. De bygningsmæssige ændringer, der ønskes foretaget, er således ikke i boligen'. Og videre under 5.0 i linje 8: 'At der ikke er tale om klageren og dennes hustrus bolig.' Modsat skriver [selskabets medarbejder] på side 1 under punkt 1.0: 'Der klages over, at selskabet ikke vil tilbyde dækning for Handikaptilpasning over bygningsforsikringen tegnet for ejendommen [forsikringsstedet].' [Selskabets medarbejder] er altså åbenbart alligevel godt klar over, at vores bolig er [forsikringsstedet], og at det er den bolig, vi har tegnet bygningsforsikring på. Vi skal derfor præcisere, at det naturligvis er den bolig, vi ejer, vi ønsker handikaptilpasning af og ikke den embedsbolig, vi bor i nu, som er ejet af [klagerens arbejdsgiver], og hvor jeg, men jo ikke min kæreste, har bopælspligt."

Selskabet har i brev af 11/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver indlægget anledning til følgende yderligere kommentarer.

Vedrørende klagers pkt. 1.

Selskabet har noteret sig, at klager er af den opfattelse, at samtlige henvisninger til sagens Bilag B betingelser 18G9 er irrelevante, idet forsikringen er tegnet med betingelser 17G6, sagens Bilag A.

Forsikringsbetingelser på en Husforsikring er opbygget således, at de indledningsvis angiver hvilke bygningsdele, der generelt er dækket over forsikringen.

Herefter er der en udtømmende opstilling af, hvilke risici husforsikringen kan dække, eks. brand, storm, råd og svamp, der kan tegnes dækning for.

I betingelser 17G9 er der ingen oplysninger omkring Handicaptilpasning, hvorfor Handicaptilpasning hverken er en hændelse eller en tilstand i ejendommen, som der over disse betingelser kunne tegnes dækning for.

Dette fremgår ligeledes af policen, sagens Bilag P, hvor der heller ikke er oplysninger omkring handicaptilpasning.

Baggrunden for dette er, at det først blev muligt at tegne Handicaptilpasning som tillægsdækning på husforsikringer i Tryg, og da denne tillægsdækning blev introduceret, blev betingelserne for dækningen, herunder undtagelser for dækningen, indført under pkt. 5.2.4 i betingelserne sagens Bilag B.

Selskabet har medgivet, at det var en fejl, at det af min side fremgik, at der var dækning for Handicaptilpasning, samt at det var en fejl, at medarbejder efter første afvisning af dækningen, skriftligt meddelte, at der var dækning for handicaptilpasning.

Klageren har ikke dokumenteret, at disse fejl har medført et økonomisk tab for klageren, idet der ikke er dokumentation for, at der som følge af fejlene er foretaget handicaptilpasning, inden fejlen blev rettet med oplysninger om, at forsikringen ikke dækker handicaptilpasning.

Udgangspunktet er derfor, at der ikke er handicaptilpasning på den tegnede forsikring.

Måtte nævnet finde, at klageren havde en berettiget forventning om, at der var handicaptilpasning på den tegnede forsikring, vil kravet skulle betragtes ud fra de betingelser og konditioner, der er i betingelser 18G9, Bilag B.

Selskabet fastholder de kommentarer, der er fremsat i relation til dækning efter disse betingelser, herunder, at dækningen er en tillægsdækning til de offentlige ydelser, samt at årsagen til dækningen skal opstå i forsikringstiden.

Vedrørende klagerens pkt. 2 kan det oplyses, at selskabet er opmærksom på, at det er ejendommen [forsikringsstedet], som forsikringen er tegnet på, og som klagerens krav er rettet mod.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på sagens Bilag P Policen, hvor forsikringsstedet er oplyst til den nævnte adresse.

Af telefonreferat af 23. juni 2022, Bilag J, fremgår det blandt andet, *'at kommunen ikke vil yde tilskud til ændring af boligen fordi de ikke bor på adressen og tidligst kommer til det om +2 år, når hr. fts [klagerens arbejde] ophører grundet pension.'*

Ankenævnet for Forsikring

9.

99820

Det fastholdes således, at der ikke er tale om Boligen, uagtet, at der er tale om en ejendom, som klageren ejer."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget screenshots fra selskabets hjemmeside. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets telefonreferat fra februar 2022 fremgår bl.a.:

"Hr ft ringer ind og oplyser at han gerne vil gøre brug af dækningen handicaptilpasning. Denne police har ikke denne dækning, men ft oplyser at han kan se via 'minside' at det fremgår, at der er handicaptilpasning. Jeg har vendt sagen med kundeservice som har givet mig tilgang til kundesiden og korrekt som ft fortæller fremgår det af 'minside' at handicaptilpasning er en del af dækningen. Jeg har vendt sagen med fagk. og da der ikke er dækning på policen samt fordi kunden har siddet i kørestol siden maj sidste år, hvoraf man ikke kan bevise at samme information fremgår af 'minside' dengang, afvises dækningen. Hr ft ville benytte dækningen til fru ft. Hr ft er utilfreds og vil indsende klage. Jeg fremsender afvisning pr mail og har oplyst ft at han kan vende retur på denne med klagen."

Af selskabets brev af 15/2 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Skaden er ikke dækket af din forsikring

Ifølge telefonsamtale om skaden den 4. februar 2022, sender vi denne mail.

Du har anmeldt at du gerne vil have dækket nogle udgifter til bygningsmæssige forandringer af boligen for at få bedre bevægelsesmulighed som følge af, at [klagerens hustru] er blevet kørestolsbruger.

Du har ikke dækningen handicaptilpasning i din police, hvorfor skaden afvises og på baggrund af dette må vi oplyse, at vi ikke kan betale erstatning.

Du kan læse mere om, hvilke skader din forsikring dækker, i dine forsikringsbetingelser."

Af selskabets brev af 16/3 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Du oplyste i telefonen i dag, at din hustru ... har været syg gennem mange år, hvor forskellige behandlinger er afprøvet. Hun har for nogle år siden fået konstateret sygdommen fibromyalgi og har de sidste par år været kørestolsbruger.

Du oplyste at hun har gode og dårlige dage, men bruger kørestolen meget. Derfor har I brug for at få jeres bolig gjort mere handicapvenlig, så hun f.eks. kan komme ud på toilettet med kørestolen.

Jeg spurgte til jeres bopælsforhold, hvortil du oplyste, at I bor på [anden adresse]. Dette er din embedsbolig, som du qua dit [arbejde] er forpligtet til at bo i. I ejer ejendommen [forsikringsste-

det]. Det er hensigten, at I om ca. 2 ½ år skal flytte tilbage til denne ejendom. Det er ikke muligt for dig at fraflytte din embedsbolig før omkring 2 år før din pensionsalder.

Du har en husforsikring på [forsikringsstedet] - Jeg har vedlagt policen.

På Minside på Tryg.dk har du læst følgende:

'Handikaptilpasning

Hvis en person i husstanden kommer ud for en ulykke eller bliver syg, og det fører til varigt brug af kørestol, dækker forsikringen også handikaptilpasning af din bolig.'

Jeg har forklaret dig, at der desværre er sket en fejl på Minside på Tryg.dk, som har betydet, at Handikaptilpasningen fremgår under din forsikring.

Du har ikke betalt præmie for denne dækning, som først er blevet lanceret i vores nyeste forsikringsbetingelser 1809. De er fra 9. måned 2018.

Derfor fremgår Handikaptilpasningen heller ikke på din police eller i dine forsikringsbetingelser 17G6, som vedlægges.

Det er naturligvis beklageligt, at informationen på Minside er misvisende.

Det ændrer dog ikke på, at du ikke har dækningen på din forsikring. Selv hvis du havde haft dækningen fremgår de konkrete vilkår for dækningen i forsikringsbetingelserne. Dette er gældende for alle dækningerne og ikke kun handikaptilpasningen.

I forsikringsbetingelserne 1809, som vedlægges, kan du under punkt 5.2.4 læse, at der ikke må være tale om forværring af eksisterende handicap/sygdom eller at diagnosen er stillet før forsikringen er trådt i kraft.

Din hustru har været syg gennem mange år og sygdommen er blevet forværret. Det vil sige at sygdommen er opstået før 9. måned 2018, hvor dækningen kom på markedet og hvor du tidligst kunne have haft den.

Det fremgår også af betingelserne at forsikringen dækker dokumenterede udgifter i tillæg til tilskud og støtte, som man er berettiget til fra det offentlige. Du ønsker ikke at oplyse, om I har fået tilkendt støtte fra det offentlige til handikaptilpasning af jeres bolig.

Jeg skal igen beklage, at du føler dig misinformeret på Minside på Tryg.dk. Det ændrer dog ikke på vores afgørelse.

Vi fastholder, at du ikke har forsikringsdækningen Handikaptilpasning på husforsikringen på [forsikringsstedet]. Såfremt der ikke var tale om en fejl og du reelt havde haft dækningen, opfylder din hustrus sygdom ikke betingelserne, da der er tale om en forværring af en eksisterende sygdom."

Af selskabets mail af 19/5 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Derudover bekræfter jeg at der i din forsikringspolice fremgår følgende 7 deldækninger:

- Storm m.m.
- Rør og kabel
- Stikledning
- Glas & Sanit
- Ins./Svamp
-
- Rådskaade
- Kosmetisk"

Af selskabets mail af 12/8 2022 fremgår bl.a.:

"Som aftalt bekræfter jeg her at dine betingelser 17G6 at du er dækket af handikaptilpasning og psykologisk krisehjælp."

Af selskabets referat fra telefonsamtale af 13/2 2023 med klageren fremgår bl.a.:

"Har talt med ft og fastholdt afvisning. Har oplyst at han naturligvis som der står i hans police, altid skal sikre sig der fremgår de rigtige dækninger og hvis han har spg hertil skal han kontakte tryg. På police eller betingelser ft har der ikke været dækning herfor da produktet ikke kan tegnes på 17g6 bet da det først blev lanceret på nyeste bet 1809.

Jeg beklager at det har fremgået på minside.tryg.dk men ft har stadig selv et ansvar for at sikre sig, det så også fremgår af hans forsikringsaftale med os.

Det gør ft ikke og anmelder skaden da han ikke har denne dækning.

Jeg har oplyst at vi opretter en klausul på policen således vi ikke skal blive ved med at køre rundt i denne debat. Dækning permanent afvist."

Af selskabets brev af 6/3 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Fjernelse af dækning på din villaforsikring

I forbindelse med sidst anmeldt skade på forsikringen, har vi vurderet vores risici af din ejendom.

Skadeforløbet kan du se, ved at logge på 'Min side' på www.tryg.dk.

Derfor ændrer vi din forsikring, så du fremover ikke har dækning for handikaptilpasning.

Ændringen vil være gældende pr. 1. februar 2024. Dette sker i henhold til forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser, afsnit 9."

Af klagerens police gældende fra 1/2 2018 fremgår bl.a.:

"Forsikringens betingelser

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Hus nr. 17G6. 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.

...

Forsikringen omfatter

Brandskade

Stormskade m.m.

- Vejrskade, fx storm og skybrud
- Anden pludselig skade, fx tyveri, udstrømning af væsker samt uheld
- Husejeransvar
- Retshjælp
- Skjult rør- og kabelskade
- Stikledningsskade
- Glas- og sanitetsskade
- Insekt- og svampeskade
- Rådskaade
- Kosmetiske forskelle"

Af forsikringsbetingelserne nr. 17G6 fremgår bl.a.:

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

...

1. Hvad skal du selv sørge for

...

Vær altid rigtig dækket

Du skal sikre, at du har de dækninger, du har behov for. Dine dækninger fremgår af forsikringsaftalen (police).

Det er vigtigt, at de oplysninger vi har om dig og dit hus er korrekte, (se punkt 9), Generelle bestemmelser – Hvad skal vi have besked om. Er der behov for ændringer, skal du kontakte os med det samme.

2. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter forsikringstageren som ejer eller bruger af huset. Hvis huset er ejet af en virksomhed, er virksomheden ikke omfattet af privat retshjælp."

Af forsikringsbetingelserne nr. 18G9 fremgår bl.a.:

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

...

1. Hvad skal du selv sørge for

...

Vær altid rigtig dækket

Du skal sikre, at du har de dækninger, du har behov for. Dine dækninger fremgår af forsikringsaftalen (police).

Det er vigtigt, at de oplysninger vi har om dig og dit hus er korrekte, (se punkt 9), Generelle bestemmelser – Hvad skal vi have besked om.

Er der behov for ændringer, skal du kontakte os med det samme.

2. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter forsikringstageren som ejer eller bruger af huset. Hvis huset er ejet af en virksomhed, er virksomheden ikke omfattet af privat retshjælp.

...

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.

...

5.2 Stormskade m.m.

...

5.2.4 Handicaptilpasning

Forsikringen dækker udgifter til bygningsmæssige forandringer af boligen, da bedre bevægelsesmulighed er påkrævet, som følge af at du eller andre personer i husstanden

- udsættes for en ulykke eller sygdom, eller
- får et barn med et fysisk handicap.

En bygningsmæssig forandring kan fx være tilpasning af døre, dørtrin, badeværelse, køkken og etablering af ramper i/til huset.

Vi dækker dokumenterede udgifter i tillæg til tilskud og støtte, man er berettiget til fra det offentlige samt udgifter til genhusning i forbindelse med boligtilpasningen.

Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

Det er en betingelse for erstatning, at du kontakter os, inden boligen ændres, og at du er tilkendt (dokumenteret) støtte til handicaptilpasningen af boligen fra det offentlige.

Forsikringen dækker ikke

- hvis behovet for handicaptilpasning er opstået før forsikringen er trådt i kraft.

Herudover dækker forsikringen ikke skader, der bliver anmeldt senere end 3 år efter, skaden er opstået/sket."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede med ikrafttrædelse den 1/2 2010 husforsikring. Den 12/1 2018 fremsendte selskabet en ny police, hvorefter forsikringsbetingelserne nr. 17G6 gjaldt fra den 1/2 2018. I februar 2022 henvendte klageren sig til selskabet for dækningen "Handicaptilpasning", idet hans kæreste var blevet fast kørestolsbruger. Selskabet har afvist at handicaptilpasse den forsikrede ejendom, idet husforsikringen ikke indeholder tilvalgsdækningen "Handicaptilpasning".

Klageren ønsker handicaptilpasning af den forsikrede ejendom, idet dækningen fremgår på "Min side" på selskabets hjemmeside. Han har anført, at dækningen fremgår under tilvalgsdækningen "Storm m.m.", og at to medarbejdere skriftligt har bekræftet dækningen. Han har

anført, at "alt hvad selskabet nævner omkring forsikringsbetingelserne 18G9 må betragtes som irrelevant i forhold til vores klage, der jo bygger på vores forsikringspræmisser: 17G6, og hvad der står skrevet på 'Min side' bl.a. om handicaptilpasning".

Han har anført, at selskabet "ovenikøbet i brev til os af 6. marts 2023 udtrykkeligt selv anerkender vores ret til handicaptilpasning/når selskabet skriver til os, at det, pr. 1/2 2024, vælger at afskaffe muligheden for handicaptilpasning i forbindelse med vores husforsikring".

Selskabet har oplyst, at klageren den 2/2 2022 fik fremsendt et tilbud, hvor forsikringen skulle overgå til forsikringsbetingelserne nr. 18G9, men at klageren aldrig accepterede tilbuddet. Selskabet har derfor gjort gældende, at forsikringsbetingelserne nr. 17G6 gælder for forsikringen, som ikke indeholder dækningen "Handicaptilpasning". Selskabet har anført, at "det er naturligvis en beklagelig teknisk fejl, at hjemmesiden Minside alene beror på de nyeste betingelser, og derfor ikke tager højde for, at der kan eksistere forsikringer med ældre betingelser". Selskabet har efter klagerens første henvendelse flere gange meddelt, at forsikringen ikke indeholder dækning for handicaptilpasning, at selskabets medarbejder ved en fejl den 12/8 2022 har oplyst, at forsikringsbetingelserne nr. 17G6 indeholder dækning for "Handicaptilpasning" og "Psykologisk Krisehjælp", og at klageren ikke kan have været i god tro om dækningen.

Såfremt nævnet finder, at forsikringen indeholder tilvalgsdækningen "Handicaptilpasning", har selskabet anført, at dækningen skal vurderes ud fra punkt 5.2.4 i forsikringsbetingelserne nr. 18G9. Selskabet har anført, at klageren ikke opfylder betingelserne for dækning, idet klageren eller dennes kæreste ikke bebor boligen, da parret bor på en anden adresse på grund af klagerens arbejde, idet erstatningen er et tillæg til offentlige tilskud, og at der ikke er ydet et sådant tilskud, og idet årsagen til handicaptilpasningen ikke er opstået i forsikringstiden.

Nævnet lægger til grund, at klageren i februar 2018 blev omfattet af betingelser 17G6, der ikke indeholdt tilvalgsdækningen for handicaptilpasning, at tilvalgsdækningen først blev indført med forsikringsbetingelserne nr. 18G9 i september 2018, og at klageren og selskabet ikke har aftalt, at klageren skulle være omfattet af betingelser 18G9.

Ankenævnet for Forsikring

15.

99820

Nævnet finder på denne baggrund at måtte lægge til grund, at tilvalgsdækningen for handicap-tilpasning ikke har været omfattet af klagerens forsikring i selskabet.

Spørgsmålet er herefter, om det kan føre til andet resultat, at det i en periode på "min side" fremgik, at klageren var omfattet af handicaptilpasningsdækningen, ligesom en af selskabets medarbejdere den 12/8 2022 oplyste, at forsikringsbetingelserne nr. 17G6 indeholdt tilvalgsdækningerne "Handicaptilpasning" og "Psykologisk Krisehjælp".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har godtgjort omstændigheder, der understøtter, at han har haft en berettiget forventning om, at forsikringen skulle indeholde tilvalgsdækningen "Handicaptilpasning". Nævnet finder derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren burde have indset, at oplysningerne om dækningen på "min side" og fra selskabets medarbejder den 12/8 2022 skyldtes fejl.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fik tilsendt en ny police gældende fra den 1/2 2018, og at det på daværende tidspunkt ikke var muligt at tegne tilvalgsdækningen "Handicaptilpasning".

Nævnet har også lagt vægt på oplysningerne om, at klageren den 2/2 2022 fik fremsendt et tilbud, hvor husforsikringen skulle overgå til forsikringsbetingelserne nr. 18G9, og at klageren aldrig accepterede tilbuddet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har betalt præmie for tilvalgsdækningen "Handicaptilpasning".

Nævnet har herudover lagt vægt på, at selskabet inden den 12/8 2022 flere gange havde afvist dækning med henvisning til, at forsikringen ikke indeholdt dækning for handicaptilpasning.

Ankenævnet for Forsikring

16.

99820

Nævnet finder anledning til at udtrykke kritik af, at der har været forkerte oplysninger om klagerens dækninger på "min side", og at selskabet, den 12/8 2022 har oplyst, at forsikringsbetingelserne nr. 17G6 indeholder tilvalgsdækningerne "Handicaptilpasning" og "Psykologisk Krisehjælp". Dette kan dog ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at det anmeldte forhold umiddelbart ikke ses at opfylde betingelserne for dækning i henhold til punkt 5.2.4 i forsikringsbetingelserne nr. 18G9. Klageren har blandt andet ikke fremlagt dokumentation for, at han er tilkendt støtte til handicaptilpasningen af boligen fra det offentlige, eller at behovet for handicaptilpasning er opstået efter tilvalgsdækningen har fremgået på selskabets hjemmeside.

Med denne bemærkning,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings