688/03

Den 30. december 2003 blev i sag nr. 60.767:

xxxx xxxxxx
xxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har haft ejerskifteforsikring i Købstædernes Forsikring ved Cunningham Lindsey Leif Hansen A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade.

I klagen til nævnet hedder det:

"Undertegnede ønsker hermed at anke over 'Købstædernes Forsikrings' forretningsmetoder og sagsbehandling, eller snarere manglen på så, indeholdende følgende elementer:

A. Grov overtrædelse af markedsføringsloven da selskabet ikke overholder det som loves kunderne på deres hjemmeside specielt omkring anvendelsen af kompetente assurandører.
B. Nægter at udbedre dokumenterede mangler i strid med det som er aftalt i policen.
C. Nægter at besvare relevante spørgsmål og begrunde sin afvisning. Henviser bare til mægleren.
D. Nægter at tage sig af klager over en dokumenteret uretmæssig sagsbehandling.
E. Tegning af policer via mellemmænd/mæglere som gør strukturen usynlig og mest er at opfatte som pengemaskine.

...

På basis af ovenstående sagsforløb gør vi gældende at det pålægges forsikringsselskabet:

- at betale præmien tilbage

Subsidiært at det pålægges selskabet

- at drive en anstændig forretning
- at give os samme behandling som andre kunder
- at ændre sin hjemmeside så kunder bliver gjort opmærksomme på forskellene
- at lade en uddannet sagkyndig assurandør vurdere manglerne på stedet
- at sende en undskyldning til Århus Kommune for unødig trætte
- at overholde den police som de har udstedt"

Selskabet har valgt at tilbagebetale præmien og anser herefter klagen for opfyldt.

På nævnets forespørgsel om sagen herefter kan henlægges, har klageren svaret:

"Det er korrekt at jeg qua en refundering af den indbetalte præmie på DKK 8.694,- har indvilget i at frafalde mit krav mod forsikringsselskabet og dermed bortfalder vel også implicit min anke til Forsikringsankenævnet.

For en god ordens skyld påpeges dog jeg anser min anke for at være korrekt og mere end velbegrundet, men jeg foretrak blot at afslutte enhver videre kontakt med et så useriøst foretagende som Købstædernes Forsikring, da Willis I/S åbnede op for denne mulighed.

Dog skønner jeg at der med udgangspunkt i sagen må være basis for at Forsikringsankenævnet træffer tre principielle afgørelser som følger:

Påbud.

Når der foreligger et påbud fra en Kommune om at få udbedret en overtrædelse af bygningslovgivningen som kan forårsage alvorlige skader på fundamentet bør et sådant forhold altid være dækket af forsikringen.

Specielt når der foreligger tilstandsrapport der er basis for policen. At den bygningssagkyndige overser væsentlige mangler bør være en sag mellem denne og forsikringsselskabet.

Kunden bør være fuldt sikret på basis af en udvidet police og en tilstandsrapport.

Kompetence ved besigtigelsen.
Der bør stilles fastlagte faglige krav til de personer eller assurandører som forsikringsselskaberne sender ud for at besigtige skader.

Sagsforløbet har klart dokumenteret at den unge tekniker som man sendte ud til Studstrup ikke besad den nødvendige faglige kompetence.

En kompetent person ville have stoppet sagen allerede ved besigtigelsen.

Bøder for unødig trætte. I indeværende tilfælde har jeg fået udbedret den påpegede mangel for DKK 2.200 samt et gebyr til Kommunen på DKK 540,- for at få registreret den ikke godkendte bygning ud fra egen tegning.

Med en selvrisiko på DKK 5.000,- ville en udbedring have været omkostningsfri for forsikringsselskabet."

Nævnet udtaler:
Klageren har indgået forlig med selskabet, således at han har givet afkald på erstatning mod at få refunderet den betalte præmie. Der foreligger således ikke længere en konkret tvist, som nævnet kan tage stilling til. De forhold, klageren i øvrigt har påpeget, kan der enten ikke nedlægges påstand om, eller også falder det uden for nævnets område at tage stilling hertil.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke viderebehandle sagen.

Marianne Højgaard Pedersen