729/05

Den 15. august 2005 blev i sag nr. 65.112:

xxxxxx xx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Købstædernes Forsikring
Grønningen 1
1270 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har bygningsforsikring i Købstædernes Forsikring, klager ved deres advokat over, at selskabet har rejst krav om tilbagebetaling af udbetalt erstatning i forbindelse med påkørselsskade på den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klager M.H. svigagtigt til selskabet har oplyst, at porten er påkørt udefra.

Det fremgår af sagen, at K.G., som er en bekendt af klageren, påkørte klagerens garage indefra med en truck.

Skaden blev telefonisk anmeldt til assurandør N.E.P., og det er uomtvistet, at klagerne havde gentagne kontakter med N.E.P., som oplyste, at policen ikke dækker påkørsler indefra. Advokaten har anført, at N.E.P. gav udtryk for, at han ønskede at finde en tilfredsstilende løsning for klagerne, hvilket bestrides af N.E.P.

Den 2/4 2004 udfyldte og underskrev klager M.H. en skadeanmeldelse. Af anmeldelsen fremgår: "K. skulle reparere noget ved sin bil, da trucken stod i vejen, ville han flytte den og påkørte porten". Skadeudgiften er anslået til 20.700 + moms. Klagernes advokat har oplyst, at anmeldelsen blev sendt til N.E.P., som videresendte den til selskabets ho-

vedkontor. N.E.P. har hertil i en mail dateret 31/8 2004 til en medarbejder på hovedkontoret bemærket: "Jeg kan ikke erindre at have set hans anmeldelse og ville have reageret, hvis jeg havde set hans påstand om, at skaden var sket udefra."

Om det videre forløb har klagernes advokat i sin klageskrivelse af 7/10 2005 til nævnet oplyst:

> "Min klient blev den 23. april 2004 kontaktet af en medarbejder fra skadeafdelingen. Medarbejderen spørger dels ind til opgørelsen af skaden, ligesom medarbejderen spørger om 'porten er påkørt af en indefra eller udefra'. Sidstnævnte bliver af min klient opfattet som et spørgsmål om, hvorvidt porten er påkørt af en der tilhørte min klients husstand eller ej, ikke som et spørgsmål om, hvorvidt porten er påkørt indefra eller udefra, idet min klient tidligere havde oplyst dette til N.E.P."

Af skærmprint fra selskabets sagsbehandlingssystem fremgår, at der den 23/4 2004 er noteret: "Modt. anm. om påkørsel af port. Dd. talt med FT, porten er påkørt udefra af truck."

Selskabets medarbejder har i en intern mail dateret 1/9 2004 redegjort således for telefonsamtalen:

> "Jeg husker desværre ikke samtalen konkret, men mht. at jeg skulle have spurgt, om porten er påkøre *af en* indefra eller udefra, kan jeg med sikkerhed side, at jeg ikke ville formulere mig på den måde - det er faktisk første gang, at jeg har hørt en sådan formulering.
>
> Derudover bruger jeg ikke 'slang' overfor en kunde, og en sådan formulering ville desuden kunne misforstås, og derved ikke give mig det svar jeg søger.
>
> Jeg ved, at jeg har ringet til kunden netop for at få at vide, om porten er blevet påkørt indefra værkstedet/garagen eller om den er blevet påkørt udefra, jeg har måske også spurgt nærmere ind til hvor trucken befandt sig.
>
> Jeg ville derfor ikke formulere mig på den måde, da det som sagt ville kunne misforstås af kunden, og jeg skal jo have et korrekt svar, dvs. uden misforståelser.

Såfremt kunden havde svaret: 'en udefra', kan jeg dog ikke udelukke, at jeg måske har overhørt *en*.

Oftest spørger kunderne dog selv, eller også plejer jeg at forklare, hvorfor jeg stiller spørgsmål - herunder hvad forskellen er, og at det kun er, når bygningen bliver påkørt udefra, at skaden er omfattet af forsikringen. Derved er der ikke noget, som kan misforstås af hverken kunden eller mig."

Selskabet udbetalte den 1/6 2001 21.605,81 kr. til klagerne til dækning af omkostninger til udskiftning og reparation af den skadede port.

Ved skrivelse af 28/7 2004 varslede selskabet en præmieforhøjelse fra 7.542,83 kr. til 15.085,66 kr. Klagerne kunne ikke acceptere præmieforhøjelsen og opsagde forsikringen med øjeblikkeligt varsel. Klagernes advokat har i klageskrivelsen af 7/10 2005 bl.a. anført:

"Da det gik op for N.E.P., at min klient ønskede at opsige forsikringerne med øjeblikkelig varsel, meddelte N.E.P. til min klient, at 'så skulle han (N.E.P.) sørge for at min klient kom til at betale pengene tilbage'."

N.E.P. har i en intern mail af 4/8 2004 til en medarbejder på hovedkontoret oplyst:

"I forbindelse med kunden får en præmieforhøjelse bliver han sur og ringer til mig.

Jeg ved kunden har haft en del skader og jeg slår op og kan se præmieforhøjelsen er helt reel.

I den forbindelse ser jeg, at du noterer i ovennævnte skadessag at porten er påkørt udefra (oplyst af kunden), det passer ikke, porten er påkørt indefra.

Det bekræftede kunden også ved telefonsamtalen i går.

Jeg mener klart vi skal anmode kunden om øjeblikkelig tilbagebetaling af beløbet og bede ham finde et andet selskab, hvis han ikke gør det på eget initiativ, det gør han nok."

Den 4/8 2004 skrev selskabet således til klager M.H.:

"I forbindelse med Deres anmeldelse af ovennævnte skade, har De over for os oplyst, at porten er påkørt udefra, hvorfor vi anerkendte erstatningspligten og udbetalte Dem erstatning på kr. 21.605,81 den 1. juni d.å.

Vi har nu fået oplyst, at porten er påkørt indefra, hvorfor der er afgivet fejlagtige oplysninger i skadesagen og skaden er således ikke dækket af bygningsforsikringen jævnfør punkt 438 i forsikringsvilkår 201.5.

De bedes indbetale beløbet **kr. 21.605,81** med henvisning til vort skadenummer …"

Klagerne har ved deres advokat over for nævnet gjort gældende, at selskabet er uberettiget til at kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt. Advokaten har i klageskrivelsen af 7/10 2004 herom anført:

"**Anbringender:**

Til støtte for påstanden gøres det gældende,

at N.E.P. var bekendt med, at porten var påkørt indefra,

at der er identitet mellem assurandøren N.E.P. og forsikringsselskabet i forhold til oplysninger modtaget fra forsikringstageren,

at forsikringsselskabet på udbetalingstidspunktet var eller burde være bekendt med, at årsagen til skaden på porten var, at denne var påkørt indefra,

at der herefter ikke er grundlag for at kræve den udbetalte forsikringssum tilbagebetalt."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 22/10 2004 til nævnet anført:

"Det er vor påstand, at M.H. efter gentagne telefonsamtaler (mere end 5, færre end 10) med vor assurandør N.E.P. var fuldt informeret om, at skaden ikke var dæknings-

berettiget, samt at han, da vor sagsbehandler kontakter ham telefonisk for uddybende oplysninger til skadeanmeldelsen, svigagtigt oplyser, at porten er påkørt udefra. Der henvises til skærmprint af notat efter telefonsamtalen den 23. april 2004 samt til udtalelse pr. mail fra sagsbehandler A.C.L. af 1. september 2004.

De af klager påståede intentioner fra assurandør N.E.P.s side om at opnå erstatning til klager har intet på sig, hvilket fremgår af de medsendte mails fra assurandøren samt af skærmprint af notat fra sagsbehandler efter telefonsamtale med assurandøren den 4. august 2004."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**430 FORSIKRING MOD ANDEN BYGNINGSBESKADIGELSE**

Forsikringen dækker direkte skader, som påføres de forsikrede genstande ved:

…

438 **Påkørsel** og væltende eller nedstyrtende genstande, der udefra beskadiger bygningerne."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet som ubestridt lægge til grund, at klagerne efter påkørslen af porten gentagne gange var i kontakt med assurandør N.E.P. fra det indklagede selskab. Nævnet kan endvidere som ubestridt lægge til grund, at klagerne oplyste, at påkørslen var sket indefra, og at N.E.P. oplyste, at forsikringen ikke dækkede ved påkørsler indefra.

Nævnet bemærker, at det i den skriftlige skadeanmeldelse dateret 2/4 2004 ikke er angivet, om påkørslen skete udefra eller indefra.

Nævnet finder det med henvisning til de forudgående kontakter mellem klagerne og N.E.P. ubetænkeligt at lægge til grund, at klager M.H. på hovedkontorets spørgsmål om

"indefra eller udefra" var vidende om, at spørgsmålet vedrørte påkørslen og ikke hvilken person, der førte trucken. Nævnet finder herefter, at klager M.H. ved den telefoniske henvendelse afgav urigtige oplysninger til hovedkontorets medarbejder, hvorved han opnåede udbetalingen af erstatningen.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet er berettiget til at kræve den udbetalte erstatning tilbagebetalt. Det forhold, at selskabets assurandør havde kendskab til de korrekte omstændigheder ved påkørslen, kan i denne situation ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen