737/05

Den 23. november 2005 blev i sag nr. 66.462:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har forsikringer i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets rådgivning i forbindelse med tegning af forsikringerne.

Det fremgår af sagen, at klageren har tegnet sine forsikringer gennem en assurandør, der har været på besøg hos klageren. Herom anfører klageren i sin klageskrivelse:

> "Det hele startede, da vi flyttede i hus i O. Jeg ringede til Topdanmarks assurandør L.F., som skulle komme og gennemgå vores forsikringer med os og sørge for, at vi havde, hvad vi skulle have.
>
> Da vi havde gået det hele igennem og han var ved at lukke sin computer sammen spurgte jeg ham: Nå, L. er vi nu forsikret imod alt. Hvortil han svarede: Nej, det kan man jo ikke blive, men I er meget meget godt dækket ind. Fint sagde jeg og var sikker på, at det var rigtigt for han var jo trods alt den, som vidste mest om det.
>
> Noget tid efter fik jeg konstateret sklerose og ringede så til Topdanmark for, at høre om de havde noget dækning der. Jeg fik fortalt, at det dækkede de, men at jeg ikke havde tegnet kritisk sygdom forsikringen.

Nå, ja tænkte jeg det er jo måske heller ikke noget man som assurandør spørger folk om da det jo heldigvis er sjældent folk får brug for netop denne forsikring.

Noget tid efter dette havde vi lige købt et nyt fjernsyn og da jeg skulle til, at stille det på plads faldt jeg i et opbøjet hjørne i tæppet under sofabordet. Fjernsynet faldt på gulvet og gik i stykker.

Jeg ringede straks til Topdanmark for, at melde skaden.

Beskeden jeg fik der var, at det ville de have dækket forudsat jeg havde tegnet plus dækningen ... men det havde jeg ikke.

Nu greb jeg så telefonen og ringede til min assurandør L.F. Jeg forklarede ham om hans manglende oplysninger om kritisk sygdomsdækningen og plusdækningen og hvilke konsekvenser det havde haft for mig. Efter min meget lange og meget ophidsede forklaring kom det tørt fra ham med et lille grin: Ja, det kan jo smutte engang imellem.

Jeg forklarede ham, at det i dette tilfælde havde været yderst uheldigt, at det smuttede og sagde til ham, at han måtte komme ud og gøre sit arbejde ordentlig en gang til.

L.F. kom ud til os igen og da han denne gang skulle til, at lukke computeren spurgte jeg ham igen:

Nå, L. Er vi nu dækket for alt? Han svarede: Nej, det er I stadig ikke, men nu kan der faktisk ikke ske noget som I ikke er dækket for.

På vej ud af huset åbnede jeg bryggers vinduet og viste ham karmen, som jeg kunne stikke fingeren ca. 1/2 cm ned i.

L. sagde: ja, det ligner noget svamp, måske råd, men jeg sender nogle prøvebægre som I skal sende til analyse.
Jeg tog prøverne og sendte dem af sted.

Lidt tid efter kom taksatoren og sagde, at dør og vindue i soveværelse ville vi få dækket, da det var svamp, men ikke de sidste vinduer, da der her var råd og vi havde jo ikke en rådforsikring.

Så blev jeg virkelig vred og ringede igen til L.F., som til sidst i telefon samtalen kom med udtalelsen: Ja, T. Nu er der jo ikke ret mange der egentlig kan huske, hvad der er blevet sagt de gange jeg har været ude hos jer.

Jeg har ringet og klaget over dette til Topdanmark og har fået fortalt, at de ikke kunne gøre noget ved det, men jeg var da velkommen til at skrive en klage som nok heller ikke ville hjælpe noget.

Set i bakspejlet burde jeg have læst policerne og forsikringsvilkårene rigtig godt igennem. Men i og med, at jeg stillede ham spørgsmålet >er vi nu dækket for alt< og set i lyset af de svar han gav mig begge gange må jeg indrømme, at jeg ikke følte det nødvendigt, da manden som gav mig disse svar jo lever af det han laver og unægtelig burde være den som rådgav kunderne med hensyn til forsikringer."

Selskabet har over for nævnet fastholdt afslaget på erstatning i de tre anførte skadetilfælde. Selskabet afviser desuden, at assurandøren ved sin rådgivning har handlet ansvarspådragende. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 31/5 2005:

"**Forsikringstager har ikke tegnet dækning for kritisk sygdom**
Forsikringstager havde i juni 2001 besøg af assurandøren, og på dette møde blev alene tegnet husforsikring. Forsikringstager havde andre forsikringer hos os på det tidspunkt, nemlig hjem, ulykke, børneulykke, hund og bil. På mødet blev ikke drøftet andet end husforsikring for det nykøbte hus, heller ikke pensionsforsikring som fx kundegruppeliv, som kan indeholde en dækning for kritisk sygdom.

Manglende råddækning på huset

Assurandøren tilbød en husforsikring i henhold til vores acceptregler, og denne husforsikring har en svampedækning, men ikke en råddækning. Det fremgår af vilkårene for husforsikring, 5688-1, pkt. 22 C, af forsikringen ikke dækker skade forårsaget af råd eller rådborebiller. Husforsikringen er uden selvrisiko.

Manglende plusdækning på hjemforsikringen

Hjemforsikringen trådte i kraft den 15.6.2000, og forsikringen er uden selvrisiko. Det fremgik af policen, at plusdækning ikke var tegnet, og det fremgik også af dækningsskemaet for vilkår 4789-5, at dækningen er valgfri. Forsikringstager burde selv have været opmærksom inden skaden på, at han ønskede sådan en tillægsdækning.

Vores assurandør kan ikke genkende sine udtalelser

Assurandør L.F. har set forsikringstagers klage, og han kan ikke genkende at skulle have udtalt 'Ja, det kan jo smutte engang imellem'. Derimod har assurandøren udtalt, at ingen af dem kan huske ordret, hvad de snakkede om for 4 år siden.

Vi afviser klagepunkterne

Vi må på baggrund af ovenstående afvise de tre klagepunkter. Det er naturligvis uheldigt, at forsikringstager lige kommer ud for tre situationer, hvor en forsikring muligvis kunne have dækket. Dog ville skaden på fjernsynet alene have været dækket mod en selvrisiko på ca. 2.000 kr.

Samtidig kunne forsikringstager selv have set i vilkårene, at rådskaden og skaden på fjernsynet ikke var dækket.

Forsikring, der dækker kritisk sygdom, er typisk et spørgsmål, der drøftes i forbindelse med pensionsforsikringer, som først blev drøftet på et senere møde i 2004."

Nævnet udtaler:
Da klageren ikke har tegnet forsikring, der omfatter de tre skitserede skadesituationer, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Det er nævnets opfattelse, at et forsikringsselskab ikke har en almindelig pligt til at orientere forsikringstageren om alle selskabets forskellige forsikringsprodukter. En sådan pligt kan heller ikke udledes af reglerne om god skik, således bl.a. bekendtgørelse nr. 1046 af 27/10 2004 om god skik i finansielle virksomheder. At klageren har tegnet sine forsikringer gennem en assurandør, kan ikke føre til et andet resultat.

Herefter, og da nævnet ikke i øvrigt finder det godtgjort, at assurandøren ved sin rådgivning har handlet ansvarspådragende,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson