742/06

Den 22. februar 2006 blev i sag nr. 67.451:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx x
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med en anmeldt skade på hans indbo.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klagerens indbo ikke er ramt af en dækningsberettigende skade.

Det fremgår af sagen, at klageren boede på en husbåd med adressen K…vej i København. Den 5/4 2004 ændrede klageren telefonisk en bådforsikring, og han nytegnede samtidig hjemforsikring og rejseforsikring. Det er omtvistet, om det i forbindelse med telefonsamtalen blev oplyst, at klageren boede på en husbåd.

Den 23/4 2004 grundstødte klageren under sejltur fra København til Sjællands Odde. Båden sank, og de ombordværende indbogenstande gik tabt. Skaden blev anmeldt til selskabet, som udbetalte erstatning for den skadede båd, men afviste at dække skaden på indboet.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal anerkende skaden som dækningsberettigende. Klageren har i sin klageskrivelse dateret 10/8 2005 anført:

"Vi mener at denne forsikring er solgt under falske forudsætninger, da vi akkurat samtidig købt en rejseforsikring for Nordeuropa og selve bådforsikringen. Den pågældende telefonsælger må derfor have vidst at vores indbo selvfølgelig skulle dækkes mod havvand."

Klageren har i skrivelse af 8/10 2005 supplerende anført:

"Selskabet meddeler, at hvis bare jeg havde informeret sælgeren, om at vi boede på båden, så havde sælgeren informeret os om de særlige dækningsvilkår.

Jeg mener derimod, at jeg tydeligt sagde til ham, at det var en husbåd, som vi boede på, og evt. også sejlede i. Netop derfor foreslog han rejseforsikringen (dækkende Skandinavien) i det tilfælde, at vi f.eks. fik stjålet eller ødelagt ejendele på båden under en eventuel sejltur. Derudover har jeg fået oplyst, at min adresse ikke fremstår som et matrikelnr. Det burde da også have sagt sælgeren noget. Min kæreste har tidligere solgt forsikring over telefonen. Hun fortæller, at der i telefonsælgerbranchen er meget konkurrencepræget, og succes har stor betydning for lønnen. Derudover stiller hun spørgsmål ved sælgernes viden om de enkelte/specielle forsikringers særlige vilkår."

Endelig har klageren i skrivelse af 22/11 2005 til nævnet anført:

"Forsikringsselskabet meddeler at deres telefonsælger ikke fik at vide at jeg boede på mit skib, og dette må jeg på følgende grundlag kraftigt dementere!

For det første var selve skibet til at begynde med forsikret hos Topdanmark. Policenummeret blev i forbindelse med tegning af indbofors. oplyst til sælger, samtidig med, at jeg tydeligt fortalte at det var et skib jeg og min familie boede på.

Efter at have solgt mig indfors. faldt talen på rejseforsikringen, som sælger mente ville være fordelagtig for os, da vi bl.a. kunne blive reddet af helikopter i tilfælde af en ulykke. Han fortalte endvidere at den dækkede Det baltiske Hav. Men dette var jo helt tydeligt forkerte oplysninger, da min rejseforsikring ikke dækker mit eget skib og sejlads af denne type!? Dette støtter min påstand at telefonsælgerens hovedformål

var at sælge. Mindre vigtigt var det at lytte til kunden og give korrekte oplysninger om forsikringernes dækning.

Udover, at jeg har oplyst ham verbalt at det var et skib som jeg boede på, har jeg altså også givet ham policenummeret på min bådforsikring, som bragt op på hans skærm tydeligt ville have specificeret at det var et sejlskib og endeligt har han også haft vores adresse oppe på sin skærm, hvor bogstavet Z efter husnummeret også er et klart tegn på at det drejer sig om et skib, da det er i linje med Post Danmarks krav.

Alt dette tyder på sælgerens inkompetence, manglende evne til at lytte til kunden, være opmærksom og bruge sit hoved til andet og mere end bare at sælge kunden hvad som helst."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 30/9 2005 til nævnet anført:

"I henhold til vilkårene dækker forsikringen de skadeårsager, der er nævnt i dækningsskemaet. Her dækkes færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet. I ordforklaringen står der anført, hvad der defineres som et trafikmiddel.

Da en båd ikke betragtes som et trafikmiddel og der ikke var en anden skadeårsag som skaden kunne dækkes under meddelte vi forsikringstageren, at der ikke kunne betales erstatning for den anmeldte skade.

Forsikringstageren var ikke tilfreds med denne afgørelse, idet han mente at vores sælger som havde tegnet forsikringen var klar over at han boede på en husbåd.

Vi rettede derfor henvendelse til vores sælger som oplyste, at han ikke på noget tidspunkt blev orienteret om at der var tale om en husbåd. Hvis vi havde fået denne oplysning, er Topdanmarks acceptregel at der kan oprettes en indboforsikring med de skadeårsager, der står i vilkårene samt med en påtegning om, at indforsikringen er udvidet til at dække synkning, men kun når der er tale om en beboelsesbåd uden fremdrivningsmotor og som henligger på fast plads hele året."

Selskabet har i skrivelse af 11/11 2005 endvidere anført:

"Som vi tidligere har skrevet til Ankenævnet var vores sælger ikke bekendt med at forsikringstageren boede på en husbåd. Hvis dette var blevet oplyst ved forsikringens tegning havde vi kun villet dække skadeårsagen synkning, når båden lå i fast havn.

At vores sælger har solgt en rejseforsikring indikerer efter vores opfattelse ikke, at denne skulle være bekendt med at forsikringstageren boede fast på båden. Denne forsikring er jo netop en, der tegnes når man rejser til udlandet fx med tog, båd m.v. og ikke når man ligger fast i en havn fx med en husbåd.

At forsikringstagerens adresse ikke fremstår som et matrikelnummer har ikke nogen betydning, når vi tegner en indboforsikring, da disse oplysninger ikke skal bruges ved tegning af denne type forsikring."

Nævnet udtaler:

Det påhviler en forsikringstager at godtgøre, at en anmeldt skade er dækningsberettiget.

Nævnet har gennemgået sagen, herunder dækningsskemaet, og finder, at skaden ikke kan henføres under de dækningsberettigede skadebegivenheder, som er opregnet i skemaet. Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Herefter, og idet nævnet efter det oplyste ikke finder det godtgjort, at selskabets rådgivning har været mangelfuld,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson