761/06

Den 4. december 2006 blev i sag nr. 68.473:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet bygningsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager ved sin advokat over selskabets rådgivning i forbindelse med tegning af forsikringen.

Det fremgår af sagen, at klageren tegnede en husforsikring i det indklagede selskab med ikrafttræden den 1/4 1999. Ejendommen er opført i 1948, i hvilket årstal klageren også er født.

I juni 2003 opstod der en rørskade på ejendommens afløbsledning. Klageren anmeldte skaden til selskabet, der ved skrivelse af 30/7 2003 meddelte klageren, at skaden delvis var dækket af forsikringen, idet selskabet ville fradrage 50 % af erstatningen af reparationsudgifterne. Selskabet udbetalte herefter 31.000 kr. til klageren.

Klageren var utilfreds med erstatningens størrelse og klagede ved sin advokat til selskabet over afgørelsen. Selskabet fastholdt imidlertid afgørelsen, hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

2. 68.473

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Sagen vedr. ansvar for mangelfuld rådgivning i forbindelse med forsikringstegning.

Det skal understreges, at sagen ikke vedr. dækningsomfang på den tilbudte og tegnede forsikring.

Der henvises til sagsfremstilling i vedlagte stævning med bilag …

Såfremt sagens afgørelse efter Ankenævnets vurdering forudsætter parts- og vidneafhøring, og dermed at sagen ikke kan realitetsbehandles af Ankenævnet skal jeg venligst anmode om at der hurtigst muligt træffes afgørelse herom.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Ved korrekt rådgivning om selskabets forsikringsprodukter og dermed tegning af den for klager rigtige seniorforsikring ville der have været ydet fuld erstatning til fuld og nyværdi uden afskrivning som følge af alder.

Erstatningskravet udgør ikke dækket udgift for udbedring af rørskade."

Af den vedlagte kopi af stævning fremgår bl.a.:

"Sagsøger har løbende og gentagne gange klaget over det meddelte dækningstilsagn og den afregnede erstatning under henvisning til, at sagsøger netop havde tegnet ejendomsforsikring hos sagsøgte, fordi den var omfattet af den af sagsøgte særligt tilbudte seniorforsikring, med dækningsomfang som det fremgår af sagsøgte tilbudsmateriale for ejendomme opført efter 1925 (bilag …). Heraf fremgår det, at der dækkes reparationsomkostninger til nyværdi, uanset installationens alder.
Sagsøgte har udvist ufuldstændig rådgivning i forbindelse med forsikringstegning (bilag …).

ANBRINGENDER:

Det gøres til støtte for den nedlagte gældende,

at sagsøger på tidspunktet for tegning af ejendomsforsikring hos sagsøgte var fyldt 50 år og,

at sagsøgers ejendom beliggende … er godt vedligeholdt, og opført i 1948,

at sagsøger har tegnet forsikring hos sagsøgte efter afholdt møde med sagsøgtes forsikringsassurandør, hjemme hos sagsøger,

at sagsøgte er forpligtet til, i forbindelse med forsikringstegning at yde korrekt, fuldstændig og omhyggelig rådgivning om optimal forsikringsdækning ud fra faktiske oplysninger og forhold,

at sagsøgte ikke har ydet en sådan rådgivning til sagsøger i forbindelse med forsikringstegning og ej heller efterfølgende trods sagsøgers henvendelse til sagsøgte,

at sagsøgte som følge af mangelfuld og uprofessionel rådgivning derfor er erstatningsansvarlig og forpligtet til at erstatte de samlede udgifter forbundet med udbedring af rørskade uden fradag for værdiforringelse under henvisning til rørenes alder,

at sagsøgtes derfor er forpligtet til at betale kr. 29.023,75 til sagsøger."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i skrivelse af 2/2 2006 bl.a. anført:

"I forbindelse med at kunden anmelder en rørskade den 23.6.2003 bliver de opmærksom på, at Topdanmark også har et andet produkt TopPlus, der tilbydes kunder der er fyldt 50 år. Her er en af aftalefordelene, at såfremt aftalen også indeholder en husforsikring, vil der blive udbetalt nyværdierstatning for skade på de udendørs stikledninger, uanset installationens alder.

TopPlus aftalen blev først oprettet i september måned 1999, altså først efter vi havde indtegnet denne forsikring den 1.4.1999. Derfor var der ikke denne mulighed ved tegning af forsikringen.

Topdanmark valgte at markedsføre det nye produkt via annoncer i dagbladene og andet reklamemateriale samt via vor hjemmeside på Internettet, således at kunderne blev orienteret om det nye tilbud.

Det er vor opfattelse at Topdanmark ikke har pligt til, når der oprettes nye ordninger eller nye produkter, at sende meddelelse ud til samtlige kunder, idet vi heller ikke er i besiddelse af alle oplysninger fx husets alder, kundens alder etc., hvilket vil kræves hvis vi kun skal sende ud til de kunder der opfylder kriterierne for at kunne oprette den pågældende aftale.

Vi må derfor fastholde at kunden ikke har krav på, at vi behandler skaden efter nogle andre vilkår end dem som var gældende på skadetidspunktet."

Hertil har klagerens advokat i skrivelse af 20/2 2006 til nævnet bl.a. anført:

"Efter Topdanmarks lancering af TopPlus Bolig, Hjem og Hus kontaktede forsikringstager Topdanmark, fordi forsikringstager var blevet opmærksom på det udbudte produkt på Internettet.

Forsikringstager anmodede Topdanmark om at få oplyst, hvorvidt det var muligt at få en billigere forsikring på forsikringstagers bil, og forsikringstager blev herefter kontaktet af forsikringsselskabet, der oplyste at forsikringstager allerede havde fået billigst mulig forsikring henset til forsikringstager var fyldt 50. I samme forbindelse blev det overfor forsikringstager, at samtlige forsikringer i selskabet var gennemgået, og at der ikke ville kunne opnås bedre eller billigere forsikring hos selskabet.

I forbindelse med skade på forsikringstagers afløbssystem meddelte Topdanmark v/C.H., at forsikringsselskabet i mange tilfælde erstatter erstattede partiel skade til

nyværdi, men definerede partiel skade som en skade, hvor det var muligt at grave lige ned, finde skaden og udbedre den.

Forsikringstager svarede på mailen samme dag, og som det fremgår anførte forsikringstager at hun efter egen henvendelse til selskabet ikke var blevet rådgivet om mulig ændring af samlet forsikringsportefølje."

Hertil har selskabet i skrivelse af 10/4 2006 bl.a. bemærket:

"Efter vi modtog brevet fra advokaten har Topdanmark gennemgået alle de henvendelser, der er registreret på dette kundenummer. Der er ikke siden forsikringen blev tegnet den 1.4.1999 og frem til skaden den 23.6.2003 registreret, at vi skulle have været i kontakt med forsikringstageren omkring tilbud på andre produkter end dem som forsikringstageren havde i forvejen, herunder udarbejdet noget tilbud m.v.

Vi har ikke nogen kommentar til den korrespondance, der har været mellem vor assurandør og forsikringstageren efter skaden er sket, da dette ikke har nogen betydning for, hvilken vilkår sagen skal behandles efter.

På baggrund af dette, må vi derfor fastholde at sagen er korrekt behandlet."

Af mail fra klageren til selskabets assurandør af 23/9 2003 fremgår bl.a.:

"Som det fremgår fra jeres kontor, har jeg på et tidspunkt bedt om oplysning omkring min 'seniorrabat' på min bil, og da var en dame som ringede til og fortalte at have bedste pris, men **DER burde I** have været opmærksom på mine andre forsikringer, der må da være noget der hedder kundepleje?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**27 Hvordan erstattes skaderne**

A Erstatningens beregning.

…

5. Var det beskadigede på grund af slid og alder før skaden værdiforringet med mere end 30 % af nyværdien, fastsættes erstatningen i forhold til værdiforringelsen."

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at det ikke på det foreliggende grundlag er godtgjort, at klageren fra selskabet har fået en positiv oplysning om, at hun ikke ville kunne opnå en bedre dækning ved at ændre sine forsikringer hos selskabet

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskab ikke har almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye produkter. 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.

Da de for den konkrete forsikringsaftale gældende betingelser indeholder en bestemmelse om aldersnedskrivning, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

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

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann