837/10

Den 15. februar 2010 blev i sag nr. 75.901:

xxxx xx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxx
xxxx xxxxx xxxxxxxx

mod

Fair Forsikring A/S
Krumtappen 2
2500 Valby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har husforsikring og indboforsikring i Fair Forsikring A/S, nu Gjensidige Forsikring BA, klager over selskabets afvisning af at yde retshjælpsdækning til en retssag mod en leverandør, som har leveret vinduer og døre til den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist dækning over indboforsikringen med henvisning til, at der er tale om en tvist vedrørende klagernes ejendom, og har afvist dækning over husforsikringen med henvisning til, at husforsikringen ikke var trådt i kraft på tidspunktet for leveringen af vinduer og døre, og at klagerne ikke opfylder selskabets acceptkrav for tegning af retshjælpsdækning under husforsikringen.

Klagerne har den 20/3 2008 indgivet klage over selskabets afgørelse til selskabets kundepanel. I skrivelsen hedder det bl.a.:

> "Vi har inden vi henvendte os til Fair Forsikring henvendt os til to advokater. Den ene igennem [den ene klagers] arbejde, der hjalp os i gang med sagen og gjorde os opmærksom på at vores INDBO Forsikring ville dække vores omkostninger såfremt vi havde en retshjælpsdækning på den.
>
> Vi henvendte os herefter til … advokaterne, for at hører deres vurdering af sagen og her var samme melding, at der ikke ville værre nogle problemer i at kører sagen og at hvis vores INDBO forsikring havde en retshjælpsdækning, ville denne dække vores udgifter.

Vi tog hjem, kontaktede Fair for at sikrere os at vores forsikring indeholdte en sådan dækning, hvilket vi fik bekræftet. Vi forelagde sagen for hende vi talte med og fik at vide at der var ingen problemer, for det var vores INDBO forsikring der skulle dække omkostningerne.
Vi fik tilsendt div. materiale over hvordan vi skulle forholde os og henvendte os herefter igen til vores advokat og sagen blev sat i gang. Vi indbetalte vores del af de omkostninger vi skulle, i alt 5000 kr. og så skulle sagen herefter kører.

Pludselig får vi et brev fra Fairs advokat, at vores forsikring ikke dækker, da det skal værre vores HUSFORSIKRING og at vi skal rette henvendelse til ALKA hvor vi havde vores husforsikring på daværende tidspunkt, da Fair først overtog vores HUSFORSIKRING 3 dage senere end vi havde modtaget vinduerne og derved opdaget div. mangler og fejl. Nu blev forvirringen total, vi kontakter igen Fair Forsikring, forlægger dem sagen og får igen at vide at det må værre en fejl, for det er vores INDBO forsikring der skal dække en sådan sag, altså den samme besked som tidligere og igen den samme besked som to advokater, tidligere havde fortalt os.

Vi kontakter igen vores advokat med besked om at der må værre sket en fejl, for FAIR fastholder at det er vores INDBO forsikring der er den dækkende. Vores advokat skriver til Fairs advokat, men denne henholder sig igen til at det er vores HUSFORSIKRING der skal dække og at vi skal henvende os til ALKA.

Vores forsikring i ALKA var der ingen retshjælpsforsikring på, hvorfor det ikke er nogen løsning for os at henvende os til denne, da der ingen dækning er på sagen. Vi har mundtligt klaget over vores vinduer den 28-07-2007, men skriftligt er der først klaget ca. den 10-08-2007, da første henvendelse over vores vinduer gik til den sælger der solgte os vinduerne. Han lovede at gå videre med sagen, hvilket han ikke gjorde, hvorfor vi ca. den 10-08-2007 sendte en skriftlig henvendelse til [vinduesfirmaet] over de fejl og mangler der er på de modtaget vinduer (det er anden levering der ikke lever op til det vi blev lovet, men denne gang er de også fyldt med transport skader).

Det er ikke acceptabelt at vi sætter en sag i gang, får en masse omkostninger, når vi i god tro sætter en sag i gang, med den overbevisning at vi har en forsikring der dækker. Vi står os uforstående overfor at man fra FAIR Forsikring siger at det er vores indbo forsikring der dækker og at Fairs advokat siger det stik modsatte af hvad andre advokater siger.

Vi har undersøgt sagen via andre, der alle står sig uforstående overfor at det er vores HUSFORSIKRING der skal værre den dækkende forsikring, da alle mener det er vores INDBOFORSIKRING. …"

Ved skrivelse af 2/2 2009 modtog klagerne meddelelse om, at kundepanelet ikke har kompetence til at behandle klager over retshjælpsforsikringer. Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

I klageskrivelse af 23/3 2009til nævnet anfører klagerne bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.** …
Ved køb af nye vinduer/døre (125.000 kr.) til vores hus, modtager vi dem for 2. gang med div. fejl og transport skader, som vores leverandør ikke vil sørge for bliver ombyttet. Derfor må vi selv sætte advokat på og ønsker dermed at vores Fair forsikring skal dække med vo-

res retshjælpsdækning. Vi retter henvendelse til forsikringen efter at havde fået at vide at det er vores indbo forsikring der skal dække vores advokat. Vi spørger om det er korrekt at det er denne forsikring der er den dækkende, det får vi bekræftet. Senere henvender vi os igen, da vi ønsker nogle papir over dækningen og igen bliver vi bekræftet at det er vores indboforsikring der dækker. Da Fair modtager papir fra vores advokat, bliver vi kontaktet af Fair forsikring og igen bliver vi bekræftet i at det er denne forsikring der skal dække. Vores advokat er i forbindelse med Fair og her gives tilkendegives det også at det er vores indbo der skal dække, så alt ånder fred, indtil advokaten sender første regning og her fortæller de at det er vores hus forsikring der skal dække. Det burde jo så ikke være noget problem, efter som vi også har denne hos Fair. Dog har Fair lavet en fejl da vi flytter vores forsikringer, de sørger nemlig ikke for at der kommer en skønsmand ud og vurdere vores hus før end i juni 2007. Vi aner dog ikke uråd om at vi ikke har vores forsikring hos Fair, da husforsikringen står på vores forsikringsoversigte. Men der tager vi fejl og bliver da vi nu ønsker retshjælpsforsikringen dækket af denne at vide at den ikke kan dække, da den først er trådt i kraft 01-08-2007, selvom den har stået på vores papir fra 2006. Vores tidligere forsikring havde ingen retshjælpsdækning, så vi kan derfor ikke gå denne vej.

…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

At Fair forsikring erkender at de har kludret rundt i deres papir og dermed betaler vores retshjælpsdækning, som løber op i ca. 50.000 kr. alt i alt."

Selskabet har ved skrivelse af 1/5 2009 over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Sagen**

Klager accepterer at tegne sine forsikringer hos os den 11. september 2006. Her beder klager os om at overtage husforsikringen pr. 1. januar 2007.

Ved en fejl får vi ikke besigtiget huset i tide. Derfor bliver overtagelsesdatoen rykket til 1. august 2007. Indtil denne dato er klager dækket under husforsikringen i Alka.

Skaden sker d. 27. juli 2007, hvorfor vi henviser klager til Alka forsikring, da det er her klager har forsikring på dette tidspunkt.

Vi har nu fundet ud af, at den husforsikring klager havde i ALKA Forsikring, blev ændret til kun at dække brand pga. manglende betaling. Dette er sket pr. 01.01.2004. Dvs. klager har haft skærpede vilkår i Alka. Det er af samme grund klager ikke har retshjælpsdækning i Alka.

Klager har i accepten af forsikringen i Fair Forsikring skrevet under på, at de ikke har haft skærpede vilkår, fx påtvunget selvrisiko, inden for de sidste 5 år (vedlagt). Derfor har vi ikke vidst at klager har skærpede vilkår i Alka, da vi (med mindre andet bliver bekræftet) tror på at klager har givet os korrekte oplysninger. Vi finder først efterfølgende ud af, at klager har givet os urigtige oplysninger.

I Fair Forsikring er et acceptkrav at man ikke har haft skærpede vilkår i andet selskab. Dvs. vi ikke ville kunne tilbyde andet end brand på husforsikringen, hvis klager fra start havde informeret om dette (og derfor heller ikke kunne tilbyde klager retshjælpsforsikring).

Ud fra klager ikke opfylder vores acceptkrav, er tvisten ikke omfattet af klagers Retshjælpsforsikring under husforsikringen.

Det forhold at klager har valgt ikke at forsikre sit hus med en normal kaskoforsikring før købet af husforsikring i Fair Forsikring, medfører ikke at klagers indboforsikring kan dække tvisten.

…

Konklusion

Klager havde på tidspunktet for tvistens opståen ikke Husforsikring i Fair Forsikring A/S. Klagers husforsikring i ALKA omfattede angiveligt kun brand.

Klager havde således forud for 1. august 2007 valgt ikke at være forsikret for retstvister der opstår i medfør af klagers ejerskab af et hus.

Ud fra klager ikke opfylder vores acceptkrav, er tvisten ikke omfattet af klagers Retshjælpsforsikring under husforsikringen."

Af den af klagerne underskrevne accept af forsikringer dateret 4/9 2006fremgår bl.a.:

"**Generelle forudsætninger**

Hos Fair har vi en række grundlæggende forudsætninger, som skal være opfyldt, før vi kan indgå en aftale om en forsikring. Forudsætningerne omfatter bl.a. dig og evt. andre medlemmer af husstanden og er afgørende for, om vi kan forsikre dig og dine ting. Vi har noteret følgende oplysninger:

…	Vores oplysninger fra dig	Hvis ændringer - ret her
Du eller andre medlemmer af husstanden:		
Er ikke registreret i RKI	Korrekt	____
Har ikke haft forsikringer, der er blevet opsagt af et andet selskab pga. skade eller manglende betalinger inden for de seneste 5 år	Korrekt	_____
Har ikke haft skærpede vilkår, fx påtvunget selvrisiko, inden for de seneste 5 år	Korrekt	_____"

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klagerne ved skrivelse af 14/5 2009 til nævnet bl.a. anført:

"**Fair ændrer nu forklaring på hvorfor de ikke dækker**

Det var Fair der rykkede /undersøgte vores forsikring fra Alka. Hvis der havde været problemer med vores oplysninger, havde Fair som professionelt selskab ikke taget os som kunde.

Vi skal vel ikke straffes fordi vi havde betalings problemer i Alka i 2004.

…

Fra august 2007 til december 2007, har vi telefonisk flere gange fra Fair fået bekræftet, at vi havde retshjælpsdækning til vindues sag via vores indboforsikring. Fair forsikring har endvidere telefonisk bekræftet det samme til [klagernes advokat].

Hvis man som kunde ikke kan stole på Fairs konsulent oplysninger, hvem er så troværdig.

Advokat

Efter tilsagn fra Fair, tog vi kontakt til … Advokat i september 2007, for at lægge sag imod vinduesfirmaet.

Vi har haft advokat udgifter for indtil videre på 38.360 kr.

Konklusion
Fair har begået mange fejl i denne kedelige sag, som burde komme os til gode."

Hertil er selskabet ved skrivelse af 29/5 2009 fremkommet med følgende bemærkninger:

"Det er korrekt at vi altid beder om policenummer samt selskab, når vi skal overtage en forsikring. Dette gør vi for at kunne opsige klagers forsikringer i forrige selskab.

Dvs. vi ringer ikke med det samme til andet selskab og forhører os - da klager allerede har skrevet under på at klager ikke er/har været opsagt i andet selskab eller har haft skærpede vilkår i andet selskab - se vedlagte.

Vi finder først senere ud af, at den husforsikring klager havde i ALKA Forsikring, blev ændret til kun at dækker brand pga. manglende betaling. Dette er sket pr. 01.01.2004. Såfremt vi havde fået information om dette allerede fra start af, havde klager med det samme fået af vide at vi kun kunne dække ren brand.

Vi skal beklage hvis klager ved telefoniske henvendelse har fået at vide, at denne tvist skal dækkes af klagers indboforsikring. Som nævnt tidligere, udtaler vores konsulenter sig ikke om specifikke sager. Dog kan vores konsulenter godt bekræfte at der er retshjælpsforsikring under indbo, hus og kasko/bil. Såfremt vi fra start af havde vidst at klager havde skærpede vilkår i Alka, havde klager med det samme fået af vide at vi ikke kunne dække retshjælp."

Forsikringsbetingelserne for retshjælpsforsikring indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"§ **14A. Særlige vilkår for retshjælpsforsikring i tilknytning til bygningskaskoforsikring (villa- og fritidshusforsikring)**
Retshjælpsforsikringen dækker kun, hvis forsikringen omfatter forsikring mod bygningsbeskadigelse. Såfremt forsikringen alene omfatter brandforsikring, er der ingen dækning under retshjælpsforsikringen.
…
§ 14D. Særlige vilkår for retshjælpsforsikring i tilknytning til familieforsikring med indbodækning
Fra retshjælpsforsikringen i tilknytning til familieforsikringen er yderligere undtaget følgende:
1. Tvister, hvori sikrede er part som ejer af fast ejendom eller som bruger af fast ejendom i dens helhed. Forsikringen dækker dog:
   a) I indtil 14 dage efter, at sikrede er blevet ejer af en fast ejendom, hvis der ikke forinden er tegnet bygningskaskoforsikring (villa- eller fritidshusforsikring)."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at en tvist vedrørende mangelfulde vinduer og døre har en så direkte tilknytning til den faste ejendom, at forholdet kan henføres til undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes § 14D. Herefter, og da nævnet ud fra de foreliggende oplysninger ikke finder det godtgjort, at selskabet har afgivet bindende tilsagn om retshjælpsdækning på indboforsikringen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist retshjælpsdækning i tilknytning til indboforsikringen.

For så vidt angår husforsikringen finder nævnet at kunne lægge til grund, at det kun er muligt for klagerne at tegne brandforsikring for ejendommen, da klagerne grundet skærpede vilkår i deres forhenværende forsikringsselskab ikke opfylder det indklagede selskabs acceptvilkår for retshjælpsdækning i tilknytning til husforsikringen. Allerede derfor kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning under husforsikringen som sket.

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen