839/10

Den 15. marts 2010 blev i sag nr. 76.524:

xxxxxx xxxxxx xxxxxxxx xx
xxxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Klagerne kræver, at Topdanmark Forsikring A/S skal anerkende, at de gyldigt - i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom - har tegnet ejerskifteforsikring i selskabet.

Selskabet henviser til, at klagerne har benyttet sig af deres fortrydelsesret, og at det derfor ikke er forpligtet til at etablere forsikringen og påbegynde behandlingen af en anmeldt skade.

I skrivelse af 4/6 2009 fra klagernes advokat til selskabet hedder det:

> "Med henvisning til ovennævnte og i min egenskab af advokat for M.P., retter jeg henvendelse til Dem, idet det er mig oplyst, at De har annulleret min klients ejerskifteforsikring tegnet hos Dem.
>
> Som sagen er mig oplyst, rettede min klient henvendelse til en J., ansat i Deres butik på …vej den 29. april 2009, og der blev indgået aftale om, at Topdanmark skulle tegne en 5-årig ejerskifteforsikring samt en husforsikring dækkende bygningsbrand, kasko, glas, kumme, svamp og insektangreb. Der udfyldtes i forbindelse hermed vedlagte ark, med oplysning om såvel ejerskifteforsikringen såvel som husforsikringen.
>
> Efterfølgende snakker min klient med sit tidligere forsikringsselskab, som oplyser, at de vil være konkurrencedygtige på husforsikringen. Min klients tidligere forsikringsselskab retter herefter henvendelse til Dem og oplyser, at der ønskes gjort brug af fortrydelsesretten i henhold til forsikringsaftaleloven, for så vidt angår husforsikringen.

Den 14. maj 2009 modtager min klient fra husforsikringen police samt opkrævning, og undrer sig i den anledning over, hvorfor der ikke er dukket tilsvarende op fra Dem vedrørende ejerskifteforsikringen.

Herefter kommer det for en dag, at den medarbejder, som modtog opkaldet om annullering af husforsikringen, fejlagtigt tilsyneladende også har annulleret ejerskifteforsikringen.

På ovenfor anførte baggrund, skal jeg venligst anmode om at modtage dokumentation for, at min klient skriftligt overfor Dem, har opsagt ejerskifteforsikringen tegnet den 29., april 2009 i Deres butik på …vej og i modsat fald imødeser jeg fremsendelse af såvel police samt opkrævning for den tegnede ejerskifteforsikring."

Selskabet besvarede henvendelsen ved skrivelse af 17/6 2009, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

"Deres klient har fortrudt tegningen af begge forsikringer, hvilket Alm. Brand har meddelt os meget kort tid efter, forsikringstilbuddene var accepteret af Deres klient.

Efter dette tidspunkt og inden den 18. maj 2009, hvor vi hører om sagen første gang, har Deres klient konstateret en skade på ejendommen.

Vi er derfor ikke indstillet på at udstede en ny forsikring med dækning for denne skade med tilbagevirkende kraft."

Klagernes advokat fremsendte herefter skrivelse af 22/6 2009 til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

"Med henvisning til ovennævnte og som opfølgning på Deres skrivelse af 17. ds. er det med forundring, at jeg må konstatere, at De uden fremsendelse af dokumentation herfor, fortsat er af den opfattelse, at mine klienter fortrød tegningen af såvel ejerskifte- som husforsikring.

I Deres skrivelse af 17. ds. anfører De ganske korrekt, at de fremsatte forsikringstilbud blev accepteret af mine klienter.

Såfremt det fortsat er Deres opfattelse, at mine klienter opsagde begge forsikringer, da skal jeg anmode om, at denne dokumentation fremsendes til mig straks.

Såfremt De ikke kan dokumentere, at mine klienters fortrydelse også omfattede den tegnede ejerskifteforsikring, skal jeg fastholde, at police straks skal fremsendes."

Af selskabets skrivelse af 7/7 2009 til klagernes advokat fremgår:

"Det er en beklagelig situation, Deres klient er havnet i.

Men den fulde risiko for forviklinger og eventuelle misforståelser i forbindelse med fortrydelsesretten - Deres klient beder en medarbejder fra Alm. Brand om at gøre fortrydelsesretten gældende på sine vegne - kan næppe med rette pålægges Topdanmark.

Det må være Deres klients opgave at instruere Alm. Brand omkring opgaven med at fortryde forsikringerne så præcist, at der ikke efterfølgende opstår et problem.

Vi forstod beskeden herfra på den måde, at begge forsikringer blev fortrudt, fordi det kunne gøres bedre i Alm. Brand.

Vi undrer os i den forbindelse over, at det efter Deres opfattelse er Topdanmark, som skal sandsynliggøre og dokumentere, at forsikringen er fortrudt. Derimod mener vi, at det er Deres klient, som skal bevise, at en ud af 2 forsikringer *ikke* er fortrudt.

Det er helt almindelig praksis, at man kan fortryde telefonisk, så længe det ikke drejer sig om personforsikringer, hvorfor denne fremgangsmåde ikke i sig selv er kritisabel. Deres klient anerkender jo også, at husforsikringen problemfrit kunne fortrydes ved en telefonisk besked.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke imødekomme Deres klients ønske om en ejerskifteforsikring hos os."

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

Klagerne har ved deres advokat over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at der gyldigt er tegnet ejerskifteforsikring for ejendommen, og at det derfor er forpligtet til at fremsende en police.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 12/8 2009 anført:

"**Vores oplevelse af forløbet**
M.P. mødte ultimo april 2009 Topdanmarks assurandør J.T. i Topdanmarks butik …

Ved dette møde giver M.P. udtryk for, at han har behov for hurtigt at få hus- og ejerskifteforsikring på plads, da han snart skal overtage ejendommen på …

Topdanmarks assurandør husker tydeligt M.P., og hans ønsker til forsikringerne. Assurandøren husker, at M.P. gav udtryk for, at det skulle være så billigt som muligt, da det var et hus, som der skulle laves meget ved.

Kort tid efter samme dag - inden for en 1 time efter mødet - bliver assurandøren ringet op af en kollega fra Topdanmarks hovedkontor, som oplyser, at kunden - via en medarbejder i Alm. Brand - har ønsket at gøre brug af sin fortrydelsesret. Assurandøren gør herefter ikke mere ved bilaget, som M.P. havde skrevet under på.

Der er derfor aldrig udstedt policer på hus- og ejerskifteforsikringerne.

Vores assurandør er ikke i tvivl om, at det var begge forsikringer, som kunden havde fortrudt, og J.T. husker at have konkluderet, at kunden nok ikke ønskede at bekoste udgiften til ejerskifteforsikringen, hvis det alligevel var et hus, som der skulle laves utrolig meget ved.

Topdanmark bliver bekendt med denne situation, da M.P. kontakter J.T. på ny i forbindelse med, at han har fået afvist at få behandlet en skadesanmeldelse i Topdanmarks Ejerskifteafdeling, da der ingen forsikring var oprettet.

M.P. har ved efterfølgende kontakt til J.T., samt korrespondance med Salgsleder L.G. givet udtryk for, at det alene var husforsikringen, som man ønskede at benytte fortrydelsesretten på.

Advokat H.B.D. har overfor Topdanmark givet udtryk for, at det er korrekt, at M.P. og L.P. via en medarbejder i Alm. Brand har ønsket at benytte sig af fortrydelsesretten på husforsikringen, men at dette ikke kan være tilfældet med hensyn til ejerskifteforsikringen.

Vi kan på baggrund af vores assurandørs forklaring ikke konkludere andet, end at der er sket en fejl i kommunikationen mellem M.P. og Alm. Brand eller at M.P. efterfølgende har fortrudt, at han ikke tegnede en ejerskifteforsikring.

I den forbindelse bemærkes, at det på nuværende tidspunkt ikke er afklaret om den pågældende forsikring ville have dækket den anmeldte skade. Den fortrudte forsikring var et home Basis Køber produkt, som svarer til lovens krav til en ejerskifteforsikring.

Mit svar til Advokat H.B.D. fremgår af det fra advokaten til Ankenævnet fremsendte materiale.

For god ordens skyld vedlægges også e-mail fra M.P. til J.T. af 18. maj 2009, samt Salgschef L.G.s svar herpå af 28. maj 2009.

Afgørelsen af denne sag beror på forklaringerne fra de involverede
Vi er grundlæggende uenige med Advokat H.B.D. og hans klienter om, hvor mange af de omtalte forsikringer, som blev fortrudt. Det må undre, at Advokat H.B.D. accepterer den mundtlige brug af fortrydelsesretten af Alm. Brands medarbejder på vegne af M.P. og L.P. for så vidt angår husforsikringen, men at dette ikke er tilfældet angående ejerskifteforsikringen.

Det bemærkes i øvrigt, at M.P. refererer til at have kontaktet Topdanmark med det formål at efterlyse en police, hvorimod Topdanmarks afdeling for Ejerskifteskade samt assurandør J.T. fortæller, at kunden kontaktede selskabet for at anmelde en skade.

På det foreliggende grundlag må vi derfor fastholde, at vi ikke kan medvirke til at sætte den omtalte ejerskifteforsikring i kraft og påbegynde en egentlig skadebehandling."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

5. 76.524

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en egentlig bevisførelse vedrørende sagens faktiske hændelsesforløb. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen