852/10

Den 13. december 2010 blev i sag nr. 77.287:

xxxxxxx xx xx xxxxxxxx
xxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Storstrøms Forsikring G/S
Lohmannsvej 8
4780 Stege

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har tegnet villaforsikring i Storstrøms Forsikring G/S, klager ved deres repræsentant (forsikringsmægler) over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt rådskade i skjult bindingsværk.

I forbindelse med sagens indbringelse for nævnet har klagerne desuden nedlagt påstand om, at selskabet skal dække repræsentantens honorar.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at rådskader ikke er omfattet af forsikringens dækningsområde.

I klagernes skrivelse af 24/11 2008 til selskabet hedder det:

> "Vi blev kontaktet og fik besøg af Deres assurandør J.E. i sommeren 2006 og husforsikringen trådte i kraft hos Storstrøms Forsikring 1. september 2006, og alle vores øvrige forsikringer blev også flyttet til Storstrøms Forsikring.
> Det eneste krav min hustru og jeg havde, var at vi på ingen måde var dårligere dækket ind, end de forsikringer vi på det tidspunkt havde hos Alm. Brand, hvilket Deres assurandør J.E. lovede os 100 %.
> Vi fortalte også Deres assurandør J.E., at hvis vi blev dårligere dækket, så ønskede vi på ingen måde at flytte vores forsikringer til Storstrøms Forsikring, men ingen problemer, vi fik nøjagtig samme dækning hos Storstrøms Forsikring, som vi havde hos Alm. Brand, hvorfor vi så skiftede. Kopi af villapolicen fra Stormstrøms Forsikring vedlagt.
>
> DET skulle vi imidlertid aldrig have gjort.
>
> Sommeren 2008 river vi skalmuren af huset, da vi skal bygge om, og til vores store overraskelse, kommer der bindingsværk frem, og da det formodes, at der er svamp og/eller råd i dette anmelder vi skaden til Storstrøms Forsikring, og går efterfølgende ud fra (da der ikke

er forbehold på policen), at det blot er én formsag, da vi både havde svamp- og råddækning hos Alm. Brand.
Vi bliver derfor meget overrasket og skuffet, da vi 20. september 2008 modtaget er brev fra Deres Taksator D.R., dateret 19. september 2008, hvor der står, at undersøgelse af det indsendte materiale takseres som råd, hvordan vi ikke kan få nogen erstatning.
(kopi vedlagt).

Så nu står vi med et kæmpe problem p.g.a. at Deres assurandør har løjet overfor os, i forbindelse med indtegning af vores forsikringer til Storstrøms Forsikring, og det er jo ganske forfærdeligt, at man ikke kan stole på, hvad Deres assurandør J.E. fortæller os, og han lovede os, at vi 100 % havde sammen dækning, som hos Alm. Brand, og det er jo løgn.
Hvorfor har Deres assurandør J.E. ikke tegnet råddækning eller fortalt os, hvis ikke Storstrøms Forsikring kunne tegne denne dækning?????
Efterfølgende har vi også konstateret en ting mere, hvor Deres assurandør J.E. har løjet, og det er vedr. rørskadedækning kloakrør, her dækker Storstrøms Forsikring ikke, hvis disse er lagt før 1.1.1966.
Det har vi heller ikke fået at vide, da vi hos Alm. Brand havde fuld dækning.
Vi står nu med én kæmpe regning vedr. udbedring af bindingsværk, og disse penge har vi ikke, men vi går ud fra, at Storstrøms Forsikring er sit ansvar bevist, når én af Deres assurandører i den grad lyver overfor kunderne, for at tegne forsikringer, og man jo blive helt urolig for andre mennesker, hvor J.E. har tegnet deres forsikringer til Storstrøm Forsikring.
Har han også løjet her???

Vi kræver derfor erstatning fra Storstrøms Forsikring, således at det rådne bindingsværk kan udskiftes, og vi kan komme videre med vores liv, som nuværende er totalt ødelagt, hvilket alene skyldes, at Deres assurandør har været så useriøs, at lyve overfor os godtroende mennesker, blot for at tegne forsikringer for egen vindings skyld."

Selskabet har ved skrivelse af 25/11 2008 anmodet klagerne om at fremsende kopi af den tidligere police i Alm. Brand Forsikring A/S.

Af skrivelse af 7/2 2009 fra klagernes repræsentant til selskabet fremgår bl.a.:

"Som ønsket i Deres skrivelse af 25. november 2008 vedlægges kopi af den, dengang nyeste police hos Alm. Brand, samt vilkårene nummer 5301 som passer til denne police.

Som det fremgår af policen hos Alm. Brand, så er der fuld dækning på policen vedr. svamp og insekter (bemærk ingen forbehold på beboelsen), og ser vi i Alm. Brands vilkår side 12, står der klart i første ramme, sidste afsnit 'forsikringen dækker SVAMPE - OG RÅDSKADER.
Det er også bekræftet af Alm. Brands skadeafdeling, at når der er svampedækning, er der automatisk også råddækning, hvis ikke andet er noteret i policen, og i omtalte police er intet noteret, hvorfor også fuld råddækning.

Situationen her er jo den, at omtalte bindingsværk, som er rådskadet, har været skjult af indvendige og udvendige mure, så ingen har vist, at der mellem disse har været bindingsværk.
Da ingen har vidst dette, er ejendommen indtegnet hos Alm. Brand med fuld dækning incl. råd.

Det sammen har jo været gældende, da Taksator fra Storstrøms Forsikring har besigtiget ejendommen, her er der også accepteret fuld dækning for svamp og insekt, men det store problem er jo her, AT STORSTRØMS FORSIKRING (så vidt jeg ved) IKKE KAN TEGNE RÅDDÆKNING, hvilket vil sige, at Storstrøms Forsikrings assurandør, helt klart har forringet kundens tidligere police, det må jeg helt klar give kunden ret i.
Iflg. kunden, så har kunden overfor Deres assurandør klart tilkendegivet, at deres forsikringsdækning og vilkår på ingen måde måtte forringes (som jo er ganske normalt), hvilket Deres assurandør (iflg. kunden) helt klart skulle have bekræftet, at hverken forsikringsdækning eller vilkår ville blive forringet ved skift til Storstrøms Forsikring.

En anden ting som kunden henviser til i skrivelsen til Dem af 24. november 2008, er dækningen udvidet rørskade.
Her må man konstatere, at iflg. kunden har Deres assurandør ikke fortalt, at Storstrøms Forsikring 'ikke dækker rørskader, som opstår, i eller fra kloakrør lagt før 1.1.1966', (iflg. Storstrøms Forsikrings forsikringsbetingelser Bygningsforsikring nr. 21-0), og dette er bestemt også en væsentlig forringelse i forhold til Alm. Brand, navnlig når man bor i et ældre hus.
Iflg. Alm. Brands skadeafdeling vil der ved rørskade være en max. Selvrisiko på Kr. 3.000,-.

Iflg. det jeg har læst i kundens fremsendte skrivelse til Dem + jeres udleverede vilkår (fra kunden) og mine samtaler med Alm. Brands Skadeafdeling, så er det, Deres assurandør har tilbudt kunden, med væsentlige ringere vilkår og betingelse, end de vilkår og betingelse kunden havde hos Alm. Brand. Det kan der efter min opfattelse, slet ikke herske tvivl om, og der hersker heller ingen tvivl om, at Deres assurandør burde (har ikke iflg. kunden) have fortalt, hvad eventuelle forskelle (fordele og ulemper) der var eller kunne være i dækningen + vilkår i forhold til nuværende dækning hos Alm. Brand.

Når alt dette nu er konstateret, og vi må konstatere at kunden på ingen måde har fået samme dækning og vilkår, som de havde hos Alm. Brand, skal jeg vende tilbage til det forfærdelig ved denne sag, og DET ER RÅDSKADEN I SKJULT BINDINGSVÆRK.

Vilkår og forsikringsdækning hos Alm. Brand.
Jeg igen dags dato 6.2.2009 kl. 11.10, talt med Alm. Brand Skadeafdelingen, som har oplyst mig helt klart, 'at *hvis de havde haft forsikringen på det tidspunkt, hvor omtalte rådskade i skjult bindingsværk blev opdaget, SÅ HAVDE DE DÆKKET SKADEN',* det var iflg. Alm. Brands Skadeafdeling (dags dato) ingen som helst tvivl om.
Jeg fik helt klar at vide hos Alm. Brands Skadeafdeling, at hvis der ikke er indsat klausul om 'at bindingsværk ikke dækkes', så ville Alm. Brand, skulle dække omtalte skade, og da der i dette tilfælde INGEN KLAUSUL er indsat, ville kunden hos Alm. Brand have fået dækket omtalte rådskade i skjult bindingsværk.
Jeg fik også oplyst, at Alm. Brand ikke undtager (som enkelte selskaber gør) svamp, insekt og råd i skjult bindingsværk.

Jeg vil derfor mene, at Storstrøms Forsikring må dække omtalte skade p.g.a. af dårlig rådgivning / vejledning fra Deres assurandørs side, hvorfor jeg vil mene, at jeg får en håndværker til at se på, hvad udbedring af skaden koster, for af den vej, at få belyst hvor stort kravet bliver (udbedring af skaden), men det vil helt klart blive af én anselig størrelse.

Jeg håber, at De er enig med mig i denne fremgangsmåde, i denne for jeres kunde meget kedelig sag."

I selskabets skrivelse af 2/3 2009 til klagerne hedder det:

> "Vi kan oplyse, at vores assurandør J.E., på Deres opfordring, har overført villaforsikringen fra Alm. Brand til vort selskab pr. den 1.9.2006. Som grundlag for overførslen har assurandøren anvendt Deres police fra Alm. Brand, således at de dækninger, som fremgår af denne police er videreført i vort selskab. Det drejer sig om følgende dækninger:
>
> Bygningsbrand, hus- og grundejer (incl. glas og kummer)
> Insekter og svamp, udvidet rørskade.
> Vi har ingen mulighed for at kende samtlige andre danske forsikringsselskabers forsikringsbetingelser for villaforsikring, hvorfor vi udelukkende anvender policens oplysninger til at tilbyde en tilsvarende forsikringsdækning. Vi skal derfor afvise, at vores assurandør på noget tidspunkt har lovet nøjagtig samme dækning som i tidligere selskab, da han af gode grunde ikke kan have kendskab til alle andre forsikringsselskabers forsikringsbetingelser.
>
> De har den 24. september 2006 modtaget forsikringspolice med tilhørende forsikringsbetingelser og havde i den anledning pligt til at kontrollere, at policen indeholdte de lovede dækninger, samt pligt til at gennemlæse forsikringsbetingelserne og sammenholde disse med de fra Alm. Brand fremsendte betingelser. Hvis De ikke var tilfreds med den fremsendte police og/eller forsikringsbetingelserne havde De 14 dages fortrydelsesret fra modtagelsen.
>
> De har ikke anvendt Deres fortrydelsesret og har derfor accepteret policen og betingelserne.
>
> Vi ser derfor ingen grund at ændre vores afvisning af skaden."

Klagernes repræsentant rettede på ny henvendelse til selskabet ved skrivelse af 18/3 2009.

Henvendelsen resulterede ikke i ændring af afgørelsen, hvorfor sagen blev indbragt for nævnet den 18/11 2009.

Klagerne har nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at den anmeldte rådskade er dækningsberettigende, og at selskabet derfor skal dække udgiften til udbedring heraf, i alt 102.000 kr. Endvidere kræver klagerne, at selskabet dækker deres repræsentants honorar, i alt 12-15.000 kr. Til støtte for den nedlagte påstand om dækning af rådskaden har repræsentanten i klageskrivelsen bl.a. anført, at selskabets assurandør har givet klagerne urigtige oplysninger vedrørende dækningen i det indklagede selskab, og at klagerne ville have opnået dækning, hvis forsikringen ikke var blevet flyttet.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 17/12 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Som supplement til selskabets brev af den 2. marts 2009, skal vi vedlægge kopi af klagerens police i tidligere selskab (bilag …), samt kopi af selskabets police (bilag …). Heraf fremgår det, at klageren har fået de dækninger, som fremgår af det tidligere selskabs police.

Vi kan oplyse, at selskabets assurandør i rådgivningssituationen **ikke på noget tidspunkt** har lovet klageren en dækning, som svarer 100% til dækningen i tidligere selskab, men har oplyst at der kan være forskelle i selskabernes forsikringsbetingelser, hvilket klageren har mulighed for at kontrollere når police og forsikringsbetingelser sendes til denne. Samtidig blev det oplyst, at hvis klageren ikke var tilfreds med policens og forsikringsbetingelsernes indhold, havde mulighed for at benytte sig af sin fortrydelsesret.

Vi mener ikke at selskabet hverken kan eller skal kunne redegøre for forskellen mellem selskabernes forsikringsbetingelser, da det er fuldstændig umuligt at kende indholdet af alle andre danske forsikringsselskabers forsikringsbetingelser for bygningsforsikring.

Selskabet skal derfor henvise til **Vejledning til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 27 side 22:**

Der stilles ikke krav om, at det overtagende selskab er i besiddelse af det afgivende selskabs forsikringsbetingelser, eller at det overtagende selskab skal foretage en egentlig produktsammenligning
…
Selskabet skal derfor klart afvise, at selskabets assurandør har udvist ansvarspådragende adfærd i forbindelse med tegning af bygningsforsikringen."

Hertil har klagernes repræsentant i telefax af 7/1 2010 til nævnet bemærket:

"Afsnit 3 med kopi af police fra Alm. Brand + police fra Storstrøms Forsikring, har jeg jo tidligere fremsendt og kommenteret, men jeg må igen slå fast, AT kunden hos Storstrøms Forsikring ikke HAR FÅET SAMME DÆKNING.

Storstrøms Forsikring har tegnet med selvrisiko.

Storstrøms Forsikring har IKKE oplyst, at kloakrør lagt før 1966 ikke er omfattet af deres forsikring, og dette er da væsentligt i et gammelt! ældre hus.

Storstrøms Forsikring har ikke fortalt, at de ikke kan tegne råddækning, hvilket igen er væsentligt i et gammelt! ældre hus.

Som assurandør bør man oplyse så væsentlige forskelle, og alle assurandører ved / kender de gængse selskabers vilkår (eller burde gøre det), og også i dette tilfælde, burde assurandøren oplyse, at når Alm. Brand har svampedækning, så er der automatisk også råddækning.

Så derfor er det ikke rigtigt, når O.J. i afsnit 3 påstår, at klageren har fået samme dækning hos Storstrøms Forsikring.

Afsnit 4 her påstår O.J. for første gang, at deres assurandør i rådgivningssituationen IKKE PÅ NOGET TIDSPUNKT, har lovet en dækning, som svare 100 % til dækningen i tidligere selskab.
Det undre mig meget, at dette først kommer frem nu, da O.J. i tidligere skrivelser hele tiden har henvist til, at assurandøren ikke kunne kende alle andre selskabers vilkår.

Jeg har fra klageren fået oplyst, at det O.J. skriver IKKE passer, da klageren af assurandøren klart fik oplyst, at DER INGEN FORSKELLE var i dækningen, og klageren påpegede igen overfor assurandøren, at det skulle være samme dækninger.
Her må man jo helt klart sige, at klageren langt fra har fået samme dækning hos Storstrøms Forsikring.
Afsnit 4 linie 2 som starter med men, så har jeg også her fra klageren fået oplyst, at de på intet tidspunkt har fået nogle af disse oplysninger, så her undre det også mig igen, hvorfor kommer disse påstande først frem nu.

Afsnit 5 her påstår O.J., at selskabets assurandører hverken kan eller skal kunne redegør for forskellen mellem selskabernes forsikringsbetingelser, hvilket efter min opfattelse er en total misforståelse, og hvis en assurandør ikke kan læse andre selskabers forsikringsbetingelser, så burde han da bestemt ikke være assurandør, da det bestemt ikke er det store arbejde, at sammenligne forsikringsbetingelser, da assurandøren, da forhåbentlig kender forsikringsbetingelser hos Storstrøms Forsikring.

Jeg mener i øvrigt, at den måde O.J. fremfører sagen på i afsnit 5 er helt misvisende, og efter min opfattelse en total uanstændig måde for en direktør at skrive på, da O.J. jo direkte siger, at hans assurandører blot skal tegne forsikringer og ikke skele eller fortælle om forskelle i nuværende selskab.
Det er at nedvurdere assurandørerne når O.J. skriver at de hverken kan eller skal kunne gøre m.m., og her sætter jeg lighedstegn mellem selskabet og assurandørerne.

Bilag 3 i O.J.s skrivelse er jo meget iøjnefaldende og navnlig § 27, som efter min opfattelse klart beviser at O.J. ikke har ret i det han skriver.
I 1. afsnit står der jo klart, at hvis det overtagne selskabs forsikringsbetingelse afviger fra afgivne selskabs.
Her er det vigtigt, at kunden inden selskabsskiftet bliver gjort opmærksom på sådanne begrænsninger.
I 2. afsnit står der, at det kun er væsentlige begrænsninger, der skal oplyses om.
Selskabets pligt på egen initiativ at give oplysninger må tage udgangspunkt i, hvad kunder normalt opfatter som væsentlige dækningselementer.

I begge tilfælde mener jeg, at man burde have oplyst at Storstrøms Forsikring tegner med selvrisiko, ikke dækker kloakrør lagt før 1966, samt at Storstrøms Forsikring ikke kan tegne råddækning, det opfatter jeg som MEGET væsentlige forskelle i forhold til det afgivne selskab.
Jeg mener ikke det er korrekt, når O.J. blot henviser til at de hver kan eller skal vide andre selskabers vilkår, men man burde så fortælle hvad Storstrøms Forsikring ikke kan tegne, således at kunden havde haft mulighed for at undersøge sin nuværende dækning. Det fik kunden ikke mulighed for, da der blot blevet lovet samme dækning.
Jeg mener, at Storstrøms Forsikring på ingen måde har udvist god forsikringsskik, og jeg mener helt klart, at Storstrøms Forsikring er ansvarlig for den udgift + mit honorar der er påført klageren."

Af klagernes tidligere police i Alm. Brand Forsikring A/S fremgår bl.a.:

"**Forsikringen omfatter**

Dækninger: **I kraft/ændring**
…

Stikledninger	01.07.2003
Insekter og svamp	01.07.2003
Udvidet rørskade	01.07.2003"

Af klagernes nuværende police i det indklagede selskab fremgår bl.a.:

"**Dæknings omfang:**	**Dækket**	**Sum**	**Selvrisiko**
…			
Svamp/Insekt	Ja		2.266
Rørskade	Ja		2.266
Skjulte indvendige rør	Ja		2.266
Udvendige rør	Ja		2.266"

Af dækningsskemaet i de forsikringsbetingelser, som var gældende for klagernes tidligere forsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, fremgår bl.a.:

"**Forsikringen dækker den direkte skade ved**
...
Insekt- og svampeskadeforsikring

Insekt- og svampeangreb
Bygningsskader, som er forårsaget af trænedbrydende svampe, når angrebet er konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør, medmindre der er tegnet forsikring i et andet selskab.
…
Forsikringen dækker svampe- og rådskader, som skyldes, at der utilsigtet er kommet fugt til træet, samt at den angrebne bygningsdel viser tegn på væsentlig hurtigere nedbrydning end under normale omstændigheder."

Af dækningsskemaet i de forsikringsbetingelser, som er gældende for klagernes nuværende forsikring i det indklagede selskab, fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker følgende skader:
...
5. Svamp og insekter
Svamp
Skade som følge af trænedbrydende svampe.

Svampeskader opstår, når træværket udsættes for fugt.

Ved svampeskade forstås, at der utilsigtet kommer fugt til træet, således at den angrebne bygningsdel viser tegn på væsentlig hurtigere nedbrydning end under normale omstændigheder.

Det aktive angreb skal konstateres (lokaliseres) og anmeldes i forsikringstiden.
…
Forsikringen dækker ikke
…
Skade, der har udviklet sig over et længere tidsrum, som f.eks. råd."

Af dækningsskemaet i klagernes nuværende forsikringsbetingelser fremgår desuden, at dækningen "Udvidet rørskade" ikke omfatter "rørskader, som opstår i eller fra kloakrør lagt før 1.1.1966". Denne undtagelse fremgår ikke af klagernes tidligere forsikring.

Nævnets flertal - 3 medlemmer - udtaler:
Der kan ikke pålægges et forsikringsselskab nogen almindelig pligt til at undersøge, om en forsikringstager - der giver selskabet fuldmagt til at bringe en forsikringsaftale til ophør i forsikringstagerens nuværende selskab - bliver forsikret i mindst samme omfang i det nye selskab. Det modtagende selskab må dog være forpligtet til at informere forsikringstageren om væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring.

Det indklagede selskab har i den aktuelle situation foretaget en overordnet produktsammenligning. Forsikringen er som i det tidligere selskab oprettet med rørskadedækning og svamp/insekt-dækning. Vi må lægge til grund, at klagerne generelt har tilkendegivet, at de ikke ønsker at være dårligere dækket end i det tidligere selskab. Klagerne har således ikke tilkendegivet, at visse dækninger har særlig betydning, og vi finder det ikke godtgjort, at det indklagede selskabs assurandør har lovet klagerne nøjagtig samme dækning som i det tidligere selskab.

Imidlertid finder vi, at dækning for rådskader udgør en vigtig del af svamp- og insektdækningen, og ikke mindst ved et ældre hus som det omhandlede, og at selskabets assurandør burde have undersøgt, om klagernes forsikring i Alm. Brand omfattede denne dækning og oplyst klagerne om forskellen i forsikringerne.

På tilsvarende måde finder vi, at dækningsbegrænsningen vedrørende rørskade, som opstår i eller fra kloakrør lagt før 1/1 1966, udgør en væsentlig dækningsbegrænsning, der burde være oplyst af selskabets assurandør.

Da vi må gå ud fra, at forsikringen ikke ville være blevet tegnet i det indklagede selskab, hvis selskabets assurandør havde oplyst om de nævnte forskelle i dækningen i forhold til dem, der gjaldt i det tidligere selskab, finder vi, at selskabet skal anerkende, at den anmeldte rådskade er omfattet af forsikringen, og at dækningsundtagelsen vedrørende rørskader, som opstår i eller fra kloakrør lagt før 1/1 1966, ikke er gældende for klagernes forsikring.

En generel selvrisiko på 2.266 kr. udgør efter vores opfattelse ikke en væsentlig dækningsbegrænsning, ligesom der ikke findes grundlag for at pålægge selskabet at dække repræsentantens honorar.

Nævnets mindretal - 2 medlemmer - finder ikke at kunne kritisere, at selskabet ved indtegningen alene har foretaget en overordnet produktsammenligning, og at der på denne baggrund ikke er grundlag for at kritisere selskabets standpunkt. Mindretallet er enigt med flertallet i, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække repræsentantens honorar.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Storstrøms Forsikring G/S, skal anse den anmeldte rådskade for omfattet af forsikringen og genoptage sagsbehandlingen heraf. Selskabet skal endvidere anerkende, at dækningsundtagelsen i klagernes forsikring vedrørende rørskader, som opstår i eller fra kloakrør lagt før 1/1 1966, ikke er gældende for klagerne.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann