884/12

Den 30. januar 2012 blev i sag nr. 80.132:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet hus-, indbo- og bilforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Der klages over flere forskellige forhold/sager.

Selskabet henviser til, at det har behandlet forholdene/sagerne korrekt.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 8/3 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Den klage der er anført på denne anmeldelse vedr. Kloaksystemet, er afledt af mit formodentligt kommende skift til andet forsikringsselskab. Der er uklarhed om hvorvidt jeg er dækket af den nuværende forsikring, da der jo er betalt selvrisiko, men der er ikke udført arbejde på min grund. Taksator fortalte, at de 4 husstande der var involveret, skulle betale selvrisiko, men var hermed sikret i fremtiden mod evt. nye brud på kloakledningen, der måtte komme. Læs venligst svaret i mailkorrespondancen.
Øvrige klager, der er omtalt i mailkorrespondance har følgende police og skadesnumre.:
Policenr. …42 skadesnr. …94 omhandlende tyveri af hårde hvidevarer fra lade.
Policenr. …93 skadesnr. …55 omhandlende efterbetaling på skadet bil.
Desuden er der omtalt sag omkring tyverisikring af hjem med hund, der dog er opsagt pr. 01.03.11 pga forhold som omtalt i mail.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Tilbagebetaling af selvrisiko, eller garanti for fremtidig dækning af skade på kloakledning som lovet. Også hvis/når jeg skifter forsikringsselskab.
Udbetaling af forsikringssum på mine stjålne hårde hvidevarer, samt erkendelse af dårlig vejledning fra assurandør …, der lovede mig dækning af disse effekter, samt udtalte til mig telefonisk, at forsikringsselskabet ikke kunne bestemme om man som privatperson kunne eje disse effekter. Læs mail.

Påtale om at vejlede kunder bedre ved installation af tyverisikring, da man ellers risikerer at være uden dækning. Læs mail."

Selskabet har i brev af 15/4 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Vi har valgt at opdele vores besvarelse i 4 dele som følger herunder:

Skade på bil (1):
Klager har tegnet en kombineret ansvar- og kaskoforsikring vilkår 6600-2 i Topdanmark og er utilfreds med, at han i forbindelse med en reparation på bilens venstre bagskærm blev pålagt en ekstrabetaling på 500 kr. Den 9. maj 2009 blev klagers bil ramt skilt og træpæl, hvorved der blev forårsaget skade på bl.a. venstre bagskærm. Reparationsprisen blev opgjort og da der ikke var stor forskel på reparationsudgiften samt klagers selvrisiko på bilforsikringen, valgte han ikke at anvende sin forsikring på denne skade.

Efterfølgende den 27. december 2010 har klager en ny skade på sin bil, hvor venstre bagskærm igen blev beskadiget. Denne skade blev anmeldt til klagers bilforsikring og autotaksator har opgjort skaden til 12.724,78 kr. Bilforsikringen dækker for reparation svarende til skadens omfang. I dette tilfælde skal venstre bagskærm lakeres igen, hvorfor forsikringen dækker lakering svarende til omfanget af skaden. I forbindelse med lakeringen, bliver autotaksator opmærksom på, at den tidligere lakering af venstre bagskærm er 'dårlig'/mangelfuld udført. Den mangelfulde lakering er udført så dårligt, det ikke er muligt for autolakereren at foretage den del af lakering, der vedrører den 'nye' skade, uden at det vil betyde ekstra lakeringsarbejde. Da forsikringen dækker lakering svarende til skadens omfang, bliver klager derfor opkrævet denne andel/forbedringen, hvilket blev aftalt med klager. Klager blev efterfølgende opkrævet 500 kr. for dette stykke arbejde.

Kloakskade og selvrisiko (2)
Klager har tegnet en husforsikring i Topdanmark, vilkår 6610-1 og anmeldte den 18. november 2009 telefonisk til selskabet, at der var formodet brud på en fælles kloakledning. Kloakledningen blev delt mellem 4 beboere. Selskabet rekvirerede derfor en håndværkstaksator, … til at besigtige skaden. Skaden blev besigtiget den 3. december 2009 sammen med …, … Maskinstation, og der blev konstateret en defekt på fælles afgangsledning på …, dvs. klagers naboer. Skaden blev opgjort iht. klagers andel af kloakledningen og efterfølgende blev klager opkrævet sin selvrisiko på 3.236 kr.

Klager er efterfølgende utilfreds med, at selskabet har opkrævet denne selvrisiko og har derfor klaget til selskabets klageansvarlige, ... Derudover er klager utilfreds med, at selskabet ikke kan give garanti for evt. fremtidig skade på kloakledningen. Klager har i den forbindelse oplyst, at han agter at skifte forsikringsselskab.

… besvarede klagen og oplyste til klager, at selvrisikoen har udspring i den aftale klager har indgået med selskabet og i første omgang skal denne betales af klager iht. forsikringsaftalen, jf. tillige forsikringsvilkårene side 6 pkt. 6. Da klager selv har indgået aftalen/valgt en selvrisiko på sin police, vil han skulle betale denne i forbindelse med en dækningsberettigende skade. Hvorvidt klager efterfølgende kan opkræve selvrisikoen hos en ansvarlig skadevolder afhænger af, om der findes en erstatningsansvarlig skadevolder.

Med hensyn til evt. fremtidig skade på kloakledningen, har selskabet oplyst til klager, at det vil afhænge af det nye selskabs vilkår, om kloakskade er dækket af forsikringen og om skaden er opstået i forsikringstiden. Selskabet må derfor henvise klager til sit nye selskab og få

dette forhold afklaret. En evt. fremtidig skade på kloakledningen vil blive betragtet som en 'ny' skade og er derfor uafhængig af den gamle skade fra 2009. Hvis den nye police indeholder en aftale om selvrisiko, vil denne selvrisiko være gældende ved evt. fremtidig skade.

Tyveri af hårde hvidevarer (3):
Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark vilkår Bolig Hjem 6576-2 på hans hjemadresse og er utilfreds med, at selskabet har afvist at erstatte tyveri af hårde hvidevarer fra hans garage. Klager anmeldte den 18. juni 2010 telefonisk til selskabet, at der var sket tyveri fra en lade beliggende ... Tyveriet var sket samme dag og der var stjålet for ca. 20.000 kr.

Grundet skadens omfang blev sagen overdraget til en af selskabets bygningstaksatorer, ... Taksator gennemgik skaden og skrev en rapport til klager, hvor han afviste at dække skaden. Skaden blev afvist, da det stjålne ikke var omfattet af forsikringens dækning

Hvad dækker forsikringen
Indboforsikringen dækker tyveri på forsikringsstedet samt uden for forsikringsstedet, dog højst i 6 måneder, se vilkårene side 5 pkt. 2.A.1 og 2 samt dækningsskemaet side 9 pkt. 2A.

Ved tyveri fra udhuse og garager dækkes højst 2% af forsikringssummen, se pkt. B.2.

Forsikringen dækker 'indbo', hvorved forstås, hvad der hører til et privat hjems normale udstyr samt haveredskaber og arbejdsmaskiner, hvis motors effekt er under 15 hk, se vilkårenes dækningsskema side 9 pkt. B, se samt side 14 ordforklaringen. Dog dækker forsikringen ikke ting, der anvendes erhvervsmæssigt eller har et erhvervsmæssigt tilsnit, se vilkårenes dækningsskema side 9 pkt. A.

Husforsikringen dækker på det forsikringssted, der er anført i policen, se vilkårene side 5 pkt. 2. Det anførte forsikringssted er ... For god ordens skyld gør vi således opmærksom på, at hårde hvidevarerne ikke er dækket over den tegnede husforsikring, da skaden er sket udenfor forsikringsstedet.

Derfor er hårde hvidevarerne ikke dækket af indboforsikringen
Det er oplyst, at det stjålne udgør en del af et større varelager med hårde hvidevarer. Det er oplyst at værdien af varelageret udgør ca. 270.000 kr. og at det stjålne udgør ca. 20.000 kr. af dette. Klager oplyste ved anmeldelse af skaden, at han har haft en … virksomhed i …, og da denne ikke gik så godt, havde han valgt at flytte tilbage til Danmark og tage en del ovne, køkkenvaske, maskiner, og andre med hjem. Han oplyste samtidig, at han har haft tingene opmagasineret i sin egen garage og udhus, men havde nu lejet en lade af kommunen, hvor han havde flyttet en del af tingene hen. Det var fra denne lade, at tyveriet fandt sted. Derudover har klager oplyst, at han ikke havde tænkt sig at installere tingene i sit eget hjem, men at de var erhvervet med henblik på videresalg.

Taksator gennemgik den af klager indsendte liste over hårde hvidevarer og kunne konstatere, at der var tale om hårde hvidevarer af erhvervsmæssig karakter dels pga. omfanget, dels pga. genstandenes formål - erhvervet med henblik på videresalg.

Det er således selskabets vurdering, at de omfattede genstande falder udenfor indboforsikringens dækningsområde og i det hele taget udenfor området af, hvad der forstås ved normal privat indbo.

Assurandørens rådgivning (4)

Klager er derudover utilfreds med assurandørens rådgivning i forbindelse med tegning af indboforsikringen. Han gør i forbindelse med sin henvendelse til selskabet gældende, at assurandøren ikke har rådgivet korrekt i forbindelse med tegning af forsikringen.

Vi har derfor kontaktet assurandøren, for at få en nærmere gennemgang af sagsforløbet. Assurandøren har oplyst, at han havde kontakt til klager, da denne ønskede at tegne en indboforsikring i Topdanmark. Assurandøren har overfor selskabet oplyst, at han ikke har sagt til klager, at han var dækket for hårde hvidevarer i klagers garage. Omvendt blev indboforsikringen udvidet til at omfatte tyveri fra forsvarligt aflukket og aflåst udhus eller garage hørende til helårsboligen af privat indbo, herunder privat værktøj og/eller havetraktorer med en motorydelse på maks. 20 hk, der ikke bruges erhvervsmæssigt, for op til 50.000 kr. i alt.

Dét forhold at forsikringen er blevet udvidet til at dække op til 50.000 kr. ved tyveri fra forsvarligt aflåst udhus/garage samt det forhold, at forsikringen i den forbindelse ikke også er blevet udvidet til at dække hårde hvidevarer for det pågældende beløb indikerer også, at assurandøren ikke har oplyst, at hårde hvidevarer i garage/udhus var omfattet af forsikringen. Endelig må selskabet oplyse til klager, at det er hans pligt at gennemgå sin police og reagere overfor selskabet, hvis den ikke svarer til det aftalte. Det kan derfor undre selskabet, at klager ikke har reageret på beløbets størrelse ved udvidelsen (50.000 kr.), da han i følge det oplyste, er i besiddelse af hårde hvidevarer for et langt højere beløb (270.000 kr.) end udvidelsen omfatter.

Endvidere dækker forsikringen 'kun' 6 måneder udenfor forsikringsstedet. Tyveriet er sket udenfor forsikringsstedet og genstandene var ikke bestemt til hjemtagelse på forsikringsstedet, men var i stedet erhvervet med henblik på videresalg. Selskabet må i den forbindelse gøre gældende, at såfremt klager ønskede en permanent dækning udenfor forsikringsstedet, burde han også i den forbindelse have reageret overfor selskabet ved modtagelsen af policen. Det forhold at udvidelsen ikke er udvidet til at omfatte steder udenfor forsikringsstedet i mere end 6 måneder indikerer også, at assurandøren ikke har oplyst, at de pågældende hårde hvidevarer skulle være omfattet af den tegnede indboforsikring.

Kravene til tyverialarm
Klager henviser til, at han har fået dårlig rådgivning ved installation af tyverialarm. Vi har ikke mulighed for at kommentere yderligere på dette, da klager ikke har henvist til en konkret sag og vi har derfor ikke mulighed for at undersøge sagen nærmere. Dog kan vi oplyse, at for at opnå rabat på forsikringspræmien skal alarmen være installeret, benyttes og være fuldt funktionsdygtig samt løbende vedligeholdes. Hvis disse betingelser ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, kan erstatningen nedsættes. Dette fremgår også af klagers police.
Vi må derfor bede klager uddybe forholdet nærmere, såfremt han ønsker yderligere kommentarer til dette forhold.

Vi fastholder vores afgørelse
På det foreliggende grundlag fastholder vi vores afgørelse i de ovennævnte sager, men er indstillede på at tage sagerne op til fornyet gennemgang, såfremt klager indsender nye oplysninger i sagerne.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til herunder kravets størrelse."

Hertil har klageren i brev af 3/5 2011 til nævnet bemærket:

"I forbindelse med verserende sag ref. 80132 hj/li, vil jeg hermed oplyse om, at Falck har givet positiv respons på den klage jeg har indgivet i forbindelse med opsætning af alarm, der jo fik den uheldige drejning, at man ikke var forsikret, hvis alarmen ikke var slået til, pga husdyr der var hjemme. (som tidligere beskrevet)

Jeg har fået tilbagebetalt 1 års abonnement, samt nedtagningsafgift er blevet annulleret. Det var faktisk mere end forventet, så her er jeg tilfreds med den fine behandling fra Falck !
Medsendte mailkorrespondance blot til din orientering.

Vedr. Skade på bil, er medsendt mailkorrespondance, hvor jeg tydeligt har skrevet, at indbetalingen på de 500.-kr skete under protest, da der var en klar telefonisk aftale om, at jeg kun skulle betale halvdelen af selvrisikoen, hvilket også blev betalt. Resten af historien er beskrevet.

Kloakskaden er stadig for mig temmelig utydelig, da jeg for det første ikke var direkte berørt af skaden, men derimod husene nr. 51 og 53. Der blev ikke gravet eller udskiftet noget på min grund, ej heller hos nr. 45 (47 er en tom grund) Derimod blev det sagt, at skulle der komme brud på vores del, var der jo allerede betalt selvrisiko, og skaden ville blive dækket. Dette udsagn har jeg indtil dato ikke kunnet få bekræftet af TopDanmark. Jeg mener det ser underligt ud, hvis jeg på ny skal betale en selvrisiko, hvis/når en ny skade opstår, hvilket er sandsynligt, da det jo er den samme gamle kloakledning der er tale om, der ligger på vores grund.
Kommunen har jeg i øvrigt kontaktet, for at finde ud af hvordan kloaksystemet er fordelt herude, men de har ikke kunnet give et svar på dette. Tværtimod har man fra kommunens side udsendt et spørgeskema til beboerne her i området, for at få klarlagt vores vandafledningsforhold. Disse spørgsmål kunne jeg selvsagt ikke besvare, da jeg kun har boet her et par år, og jeg afleverede derfor personligt udsendte skema hos … kommune med besked om, at de selv måtte finde svar på spørgsmålene.

Tyveriet af mine hårde hvidevarer skete i en aflåst lade, som jeg havde lejet af … Kommune fra og med d. 1. juni. Assurandør … har været tydeligt informeret om mit restlager, vi havde hjemtaget fra …, i forbindelse med vort ophør som forretningsdrivende i landet pr. juni 2008. Disse effekter har herefter været min private ejendom, hvilket også var hr. …'s overbevisning. At selskabets taksator … er nået til en anden konklusion, kan jeg ikke forholde mig til, da min aftale med … var både klar og tydelig. Hvilket han også selv burde indrømme, hvis man ellers kunne komme i kontakt med ham. Han har jo udtalt til mig, at forsikringsselskabet jo ikke kunne bestemme hvor mange vaske, emhætter, kogeøer osv. jeg kunne have som privatperson. Det kan de så åbenbart alligevel !
Til TopDanmarks udtalelse om beløbsstørrelser af værdier, kan jeg kun sige, at et restlager ikke har samme værdi som kurante varer, og derfor var min opgørelse til selskabet også allerede fra start, angivet med beløb langt under normal handelsværdi.
Som eksempel kan gives, at blot de 2 Whirlpool kombi mikrobølge/emhætte/ovn indbygningsmoduler, havde en vejl. Udsalgsværdi på mere end 10.000.-kr. stykket da vi solgte dem i ... Så alene disse 2 genstande repræsenterer en værdi som det samlede angivne beløb på de stjålne varer.

Afslutningsvis vil jeg blot sige, at det ikke kommer bag på mig at TopDanmark afviser alle mine påstande. Mit vigtigste bevis, nemlig hr. …, er jo tydeligvis blevet udstyret med en mundkurv, og de er derfor klar over at min bevisstilling herved er minimeret.

Jeg overlader det derfor til Ankenævnet, at finde en fornuftig afslutning på sagen. Jeg har under alle omstændigheder mistet tiltroen til TopDanmark, og uanset udfaldet, skifter jeg for-

sikringsselskab. Men TopDanmark har da haft mere end 30 gode år med undertegnede. Sølle, at når de endelig skal betale, så vælger de åbenbart alle mulige krumspring for at undgå dette."

Efterfølgende har selskabet i brev af 24/5 2011 til nævnet anført:

"**Skade på bil (1):**
Det er korrekt som klager skriver, at han skal betale halvdelen af selvrisikoen i forbindelse med skaden på hans bil sket den 27. december 2010. Dette skyldes, at ansvaret for uheldet er ligeligt fordelt mellem parterne. Selvrisikoen har dog intet med den tidligere skade fra den 9. maj 2009 at gøre. De 500 kr. skyldes den gamle skade og det er taksators vurdering at ekstrabetalingen udgør 500 kr. Selskabet kan af gode grunde først konstatere dette, da bilen bliver takseret. Så isoleret set er det korrekt, at klager kun skal betale 50% i selvrisiko for den nye skade, idet de 500 kr. vedrører den gamle skade.

Kloakskade og selvrisiko (2)
I forbindelse med kloakskaden blev der udskiftet 60 m fælles afløbsledning og brønd samt udskiftet jord mv. Da der er tale om en fælles kloakledning, der ejes/deles mellem fire beboere på adresserne …, er klager derfor indirekte berørt af skaden og hans forsikring dækker som nævnt i vores tidligere brev 25% af udgifterne til reparationen. Da klagers forsikring dækker den omtalte udgift og da klager har tegnet en husforsikring med selvrisiko, har selskabet derfor opkrævet denne i forbindelse med skaden.

Med hensyn til evt. fremtidig skade på kloakledningen, fastholder selskabet, at såfremt der er tale om en 'ny' skade, der ikke har årsagssammenhæng med skaden fra 2009, vil der blive opkrævet selvrisiko, såfremt klagers police fortsat indeholder en aftale om selvrisiko.

Tyveri af hårde hvidevarer (3):
Selskabet har i forbindelse med klagers kommentarer for nævnet bedt om assurandørens kommentarer. Assurandøren har endnu engang overfor selskabet oplyst, at han ikke har oplyst til klager, at han var dækket for hårde hvidevarer i dennes garage. Som oplyst i vores tidligere brev, havde assurandøren kontakt til klager, da denne ønskede at tegne en indboforsikring i Topdanmark. I forbindelse med tegning af forsikringen nævnte klager ikke noget om de omtalte produkter.

Assurandøren har oplyst, at såfremt klager havde nævnt noget om forholdet, ville assurandøren have undersøgt forsikringsmulighederne i den forbindelse og taget højde for dette i forbindelse med tegning af klagers forsikring, ligesom der fx blev lavet en udvidelse op til 50.000 kr. ved tyveri fra forsvarligt aflåst udhus/garage. Assurandøren ville i dette tilfælde have rådgivet sig med selskabets forretningsområde omkring mulighederne for en påtegning på policen mod en regulering af forsikringspræmien og alternativt omkring tegning af en anden forsikring. Dét forhold at der ikke er lavet en udvidelse på policen mod en merpræmie eller tegnet en yderligere forsikring og heller ikke er rådgivet herom, indikerer også, at assurandøren ikke har haft kendskab til klagers virksomhed med salg af hårde hvidevarer og herunder forsikringsbehovet for dette.

Endelig må selskabet for god ordens skyld oplyse til klager, at det påhviler klager at gennemgå sin police og sikre, at den svarer til det aftalte. Det undrer derfor selskabet, at klager ikke har reageret ved fremsendelsen af sin police, særligt for så vidt angår udvidelsen på 50.000 kr., da klager ifølge det oplyste, er i besiddelse af hårde hvidevarer for et langt højere beløb (270.000 kr.) end udvidelsen omfatter og derfor svarer policen ikke til klagers forsikringsbehov.

Selskabet fastholder herefter dels, at assurandøren ikke har lovet dækning for de omtalte hårde hvidevarer og dels at hårde hvidevarerne ikke er omfattet af den tegnede indboforsikring, da der ikke er tale om almindeligt privat indbo. Tværtimod er der tale om dele af et større varelager fra klagers køkkenvirksomhed i udlandet og således falder under forsikringens dækningsundtagelse om ting, der anvendes erhvervsmæssigt eller har et erhvervsmæssigt tilsnit, se vilkårenes side 9 punkt A.. Vi henviser i den forbindelse til vores tidligere brev fra den 15. april 2011.

Kravene til tyverialarm
Mht. kravene til tyverialarm henviser vi til vores tidligere brev, hvor vi har beskrevet forholdene omkring tyverialarm herunder, at for at opnå rabat på forsikringspræmien skal alarmen være installeret, benyttes og være fuldt funktionsdygtigt samt løbende vedligeholdes. Hvis disse betingelser ikke er opfyldt ved indbrudstyveri, kan erstatningen nedsættes. Dette fremgår også af klagers police. Selskabet har bemærket at klager har oplyst, at han er blevet fejlinformeret af Falck i forbindelse med opsætning af tyverialarmen og at denne sag nu er løst mellem klager og Falck.

Vi fastholder vores afgørelse
På det foreliggende grundlag fastholder vi vores afgørelse i de ovennævnte sager og henviser i den forbindelse til vores tidligere brev fra den 15. april 2011. Vi er fortsat indstillede på at tage sagerne op til fornyet gennemgang, såfremt klager indsender nye oplysninger i sagerne."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder den stedfundne mailkorrespondance samt foto af bilen.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen har nævnet følgende bemærkninger til de enkelte klagepunkter:

<u>Skade på bil</u>

Efter det oplyste finder nævnet at måtte lægge til grund, at den første skade på bilen var udbedret så dårligt, at udbedringen af den sidste skade har medført en forbedring. På den baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet 500 kr. for dette arbejde.

Kloakskade og selvrisiko

Der er tale om en skade på en fælles kloakledning, der er delt mellem fire huse. Henset hertil kan nævnet ikke kritisere selskabets opkrævning af selvrisiko. Nævnet er enig med selskabet i, at en senere kloakskade, der er uden sammenhæng med den allerede anerkendte, skal betragtes som en ny skade. Det er ikke godtgjort, at der af selskabets taksator er afgivet tilsagn om dækning i videre omfang.

Tyveri af hårde hvidevarer

Nævnet finder, at en så stor mængde hårde hvidevarer, som der her er tale om, ikke kan anses for at være privat indbo i forsikringsbetingelsernes forstand. Allerede derfor kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, der findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og nævnspraksis. Det findes ikke bevist, at selskabets assurandør i forbindelse med tegningen af indboforsikringen har afgivet dækningstilsagn eller i øvrigt ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning vedrørende dækningsomfanget.

Tyverialarm

Det findes ikke bevist, at det indklagede selskab har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning vedrørende tyverialarmen. Tvisten ses at være løst mellem klageren og Falck, og klageren ses ikke at have lidt et økonomisk tab.

Herefter, og idet der ikke i øvrigt findes at være grundlag for at udtale kritik af selskabet,

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson