898/12-5

Den 5. november 2012 blev i sag nr. 81.638:

xxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt rådskade i en skydedør i den forsikrede ejendoms udestue.

Klageren anmeldte i 2005 en skade på skydedørspartiet i ejendommens udestue. Selskabet vurderede, at der var tale om en svampeskade og ydede dækning.

Ved brev af 24/2 2010 orienterede selskabet om, at der pr. 1/4 2010 skete en ændring af forsikringsbetingelserne og præmiens størrelse. Af brevet fremgår bl.a.:

"**Vi justerer dine forsikringer**
Vi ved, hvor vigtigt det er at være ordentligt forsikret. Derfor har vi justeret pris og vilkår på dine forsikringer, så de nu tager højde for de forhold, vi lever under.
…
Hvad betyder det for dig?
For dig betyder ændringerne, at disse forsikringer får ny pris og nye vilkår:
…
Det vil sige, at det bliver dyrere for dig fremover. Til gengæld får du med de nye forsikringer nogle fordele, du ikke havde på dine gamle forsikringer.

- Vi har udvidet Husforsikringen, så den nu også dækker skader på glas i drivhuse. Har du valgt insekt- og svampedækning, dækker Husforsikringen nu også svampe- og rådskader i døre og vinduer, dog kun på bygninger på murede eller støbte fundamenter. Derudover kan du få rabat på din Husforsikring, hvis du har el-varme.

…

2. 81.638

På de næste sider kan du læse mere om, hvordan vi er nået frem til den nye pris på din forsikring, og du kan se en fuld oversigt over alle ændringerne i dine vilkår i den sammenligning af dine gamle og dine nye betingelser, som vi har vedlagt.
…
Du vil automatisk få de nye vilkår, når du betaler dine forsikringer."

Selskabet har anført, at der sammen med varslingsbrevet blev fremsendt en oversigt over forskellene på de gamle forsikringsbetingelser (nr. 72/1) og de nye (nr. 5302). Klageren har bestridt at have modtaget oversigten. Af oversigten fremgår bl.a.:

"**Sammenligning**

Gamle betingelser nr. 72/1		**Nye betingelser nr. 5302**		**Hvad betyder det for dig?**
…		.		…
3. Svampe- og insektforsikringen erstatter skader, som påføres de forsikrede genstande ved: Angreb af træ- og murødelæggende svampe og træødelæggende insekter konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør	►	**Dækningsskema** **Kolonne F** Skade i træværk forårsaget af aktiv træødelæggende svamp der medfører, at den nedbrudte bygningsdel viser tegn på væsentlig hurtigere nedbrydning end under normale omstændigheder. Forsikringen dækker skade som følge af angreb af træødelæggende insekter.	►	Indskrænkning idet der skal være tale om aktivt angreb. Indskrænkning da murødelæggende svamp ikke er omfattet.
3.3. Svampe-/insektforsikringen dækker ikke: Svampeskader, der opstår i følgende bygningsdele eller konstruktioner: - Kælderbeklædninger, det vil sige trægulve, indfatninger, vægbeklædninger og fodpaneler i kældre. - Indmuret træ, f.eks. bindingsværk.	►	**Kolonne F** - *Svampeskader på kælderbeklædninger, dvs. trægulve, indfatninger, vægbeklædninger, fodpaneler i kældre og underlag af træ for disse.*	►	Indskrænkning da underlag af træ er undtaget. Udvidelse da bindingsværk ikke er undtaget.
Forsikringen erstatter ikke:	►	**Kolonne G** **2.3.2.3. Insekt- og svampeskadeforsikring (råd)** Ved rådskade på vinduer og/eller døre, se dækningsskemaets kolonne G, gælder en selvrisiko på 2.500 kr. Selvrisikoen gælder pr. vindue og/eller dør.	►	Indskrænkning da der gælder særlig selvrisiko for rådskader på vinduer og/eller døre.

"

3. 81.638

Klageren har i september 2011 anmeldt en ny skade på dørpartiet i udestuen, og det er denne skade, klagen vedrører. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes undtagelse ved rådskader i udestuer.

Klageren har i bilag til klageskemaet bl.a. redegjort for sagen således:

"**Policeforhold**
Forløberen for den nuværende Husforsikring er oprindelig tegnet midt i 90'erne i selskabet Provinzial.

Policen blev senere overført til Provinsforsikring, da dette selskab overtog Provinzial. Senere igen blev Provinsforsikring fusioneret/opkøbt af Alm. Brand, og policen fortsatte. Først i 2009 skulle denne police overføres til de vilkår, som Alm. Brand benytter - se senere om dette forløb.

Bygningen
Skaden er sket i en udestue bygget i 1994 som er en integreret del af husets sydvestlige del. Den er med grundmuret sokkel og flisegulv, der er lagt på et støbt cementgulv, der opfylder bygningsreglementets krav til fast gulv i boliger.

Da stuen er integreret i tagkonstruktionen har der ikke været problemer med inddækning eller andre gener.

Imidlertid er der til vinduesrammerne/-karme benyttet limtræ. Disse sammenlimede træstykker er fremstillet efter den daværende metode, hvor listerne er samlet i vandrette lag; en teknik, som er forladt for flere år siden.

Denne konstruktionsmetode var baggrunden for skaden i 2005, som Alm. Brand har vurderet var et svampeangreb - der blev ikke taget prøve. Skade blev dækket af den daværende police.

Det aktuelle forløb
I 2009 blev vi som nævnt varslet om, at vore policer i Provinsforsikring skulle overføres til de vilkår, som Alm. Brand benytter. Dette vedrørte således også Husforsikringen.

Vi bad om et møde herom, og det blev med hr. assurandør … Mødet blev afholdt den 1. juli 2009. På mødet var det ikke muligt for [assurandør] at forklare os forskellene på de to policers vilkår*, så [assurandør] ville vende tilbage herom, når han havde haft kontakt til en kvalificeret kollega.
Ad*: Vi havde nogle specielle vilkår fra Provinzial tiden, som vi ville sikre os, blev overført til de nye vilkår i Alm. Brand.

I januar 2010 rykkede vi for at få denne afklaring - se underbilag …, så det hele kunne være på plads inden fornyelsestidspunktet, der alle årene har været 1. april.

Kort før dette møde blev afholdt, modtog vi et tilbud fra Alm. Brand. Det var fremsendt på navn og havde overskriften *'Vi justerer dine forsikringer'* - se underbilag …, hvori vi fik tilbudt udvidet dækning; fremover også for rådskader - se side 2 i tilbuddet. Det fremgår af tilbuddet, at det er en forudsætning, at bygningen er med sokkel. - Hvilket vores udestue som nævnt ovenfor er. Længere nede på samme side er der et afsnit med overskriften: *'Hvad skal du gø-*

re?' Her står i første linie, at *'Du vil automatisk få de nye vilkår, når du betaler dine forsikringer.'* Der var ikke nævnt andre betingelser herfor i brevet.

Vi holdt mødet, og [assurandør] gennemgik vore forsikringer. Da [assurandør] forlod os var det med løfte om, at han ville sende de nye policer - heriblandt Husforsikringen, så de opfyldte vore ønsker. I Husforsikringen skulle selvfølgelig indgå den tilbudte, udvidede dækning af vores udestue, da vi ville sikre os dette på baggrund af svampeskaden i 2005.

Policerne
Få dage senere modtog vi de nye policer. På fremsendelsesbrevet med titlen: *'Din nye police',* bad man os gennemlæse policerne - se underbilag ... Bemærk, at policen er eet dokument og betingelserne eet andet. Disse er benævnt 'Betingelser' og har et nummer. Vi gennemlæste policerne, som vi blev bedt om.

På samme side kunne vi læse, at (citat) *'Policen er oprettet i henhold til aftale mellem forsikringstager og Alm. Brand Forsikring A/S.';* altså dækkede den vore aftalte ønsker. De følgende tre sider gav anledning til et spørgsmål, som sammen med to spørgsmål til andre policer blev fremsendt til [assurandør] pr. mail, den 11. marts 2010 - se underbilag ...

Vi fandt efter den detaljerede gennemgang med [assurandør], og den efterfølgende gennemlæsning af policerne samt det telefoniske svar på vore tre spørgsmål, at vore nye policer dækkede vore ønsker, som de var fremført på mødet.

Eksempelvis står der nederst på side 2 i Husforsikringen, at *'Garager, carporte, udestuer* (fremhævningen er min), *udhuse og lignende, er indtil i alt 75 m^2 automatisk medforsikret uden præmieberegning.'* Der er ikke nævnt undtagelser for udestuen i policen.

De øvrige bilag lignede dem, vi havde. Bemærk, at 'Betingelser' til den enkelte police ikke er nævnt i brev eller police. De har et nummer, men heller ikke dette fremgår af breve eller policer. Så det er i øvrigt ikke muligt for kunden at vide, hvilken udgave er gældende.

Vi stolede på [assurandør], efter vi - som skrevet på første side - havde gennemlæst policerne.

Alm. Brands udsagn i 2011
I september 2011 konstaterer vi i forbindelse med vedligeholdelse af udestuen, at der er tilsvarende tegn på skade, som i 2005.

Vi anmelder den 12. september 2011 pr. telefon til …, Alm. Brand i …, at der er en skade i de nederste vindueskarme på vindues-/dørpartiet i udestuen. … afviser anmeldelsen med henvisning til Betingelse, nr. 5302, pkt. G, Insekt- og svampeskadeforsikring på side 18 af 21 sider.

Vi blev meget overraskede, da vi på mødet havde accepteret tilbuddet i underbilag … Dette var ikke i et senere brev tilbagekaldt eller på anden måde direkte annulleret; ej heller i følgebrevet til den nye police i 2010.

Alm. Brand har senere, den 23. september 2011, skriftligt meddelt os den negative afgørelse - se underbilag …

Vi har bemærket, at Alm. Brand i meddelelsen dels undlader at nævne tilbuddet om udvidet dækning for rådskader med automatisk virkning i *'Vi justerer dine forsikringer',* dels udtaler, at (i uddrag):

'I erkendelse af, at der er mange kunder, som ikke læser vilkårene har vi vedlagt et varslingsbrev samt en vilkårssammenligning, ...'

Dette er ukorrekt; vi har ikke modtaget et sådant brev eller sammenligning ved fornyelse af nogen af vore forsikringer. Ingen af dem indgår i den kopi af materialet vedrørende vor Husforsikring, som Alm. Brand ved … sendte os den 12. september 2011 - se under Klageskemaets pkt. 3. Her er denne kopi af policen med bilag vedlagt.

Det videre forløb
Der har efterfølgende været flere telefoniske kontakter til medarbejdere ved Alm. Brand i ... Således har skadesafdelingen i Alm. Brand, … ladet udtage en prøve af skadestedet, som er analyseret - se underbilag ... Der er i forbindelse hermed pr. mail fremsendt en kortfattet redegørelse til hr. cheftaksator … og senere til …, begge Alm. Brand i ...

Ingen af medarbejderne i/repræsentanterne fra Alm. Brand, som vi har talt med, har villet vedgå forløbet omkring brevet - underbilag ... De afviser mundtligt uanset den tydelige formulering, at tilbuddet har gyldighed for vores udestue. Og det har ikke været muligt at få en skriftlig tilkendegivelse om dette brevs betydning af Alm. Brand - og det er som nævnt oven for ikke omtalt i den skriftlige afvisning af skaden (underbilag …).

Det længste, som en af medarbejderne har strakt sig i at begrunde brevet, er, at det er en almindelig markedsføringsskrivelse og ikke et tilbud til os - dette fastholdt medarbejderen, uanset at brevet er adresseret til os, at tilbuddet har automatisk virkning for os (når vi har betalt vores præmie til Alm. Brand), og detaljeret beskriver vore daværende forsikringer i Alm. Brand.

Mundtligt udtaler flere, at tilbuddet i brevet (underbilag …) ikke er gældende uanset overskriften: *'Vi justerer dine forsikringer'.* Det er kun det seneste nummer af Betingelser, der er gældende. Et udsagn, vi finder fornuftstridig og negativt for fremtidigt tiltro til skriftligt materiale fra Alm. Brand. Bemærk, at tilbuddet var fremsat uopfordret af Alm. Brand til os og ikke senere er blevet tilbagekaldt, annulleret eller justeret skriftligt på en tilsvarende måde som ved udsendelsen.

Vi er ikke eksperter i forsikrings- eller aftaleret, men det må være grundlæggende for et af Danmarks største forsikringsselskaber, at kunderne kan have tillid til, at det materiale, som selskabet målrettet udsender til kunderne, er sandfærdigt og troværdigt. Der er jo ikke tale om en omdelt reklame fra kiosken nede på hjørnet, men om en justering af en mangeårig forsikringsforretning. Aktuelt trådte tilbuddet automatisk i kraft ved betaling af næste præmie til Alm. Brand A/S.

Vi må også kunne tro på selskabets assurandør, og det han skriver ved policens fremsendelse: At den er *'oprettet i henhold til aftale'.* Vi må også kunne forvente, at selskabet/dets medarbejdere skriftligt tilbagekalder eller annullerer skriftlige tilbud, som automatisk træder i kraft, hvis betingelserne herfor ændres eller ikke er aktuelle. [Assurandør] har jo set vores udestue; mødet blev holdt her."

Hertil har selskabet i brev af 19/12 2011 til nævnet bl.a. anført:

6. 81.638

"På baggrund af betingelserne gældende for forsikringstagers husforsikring, afviser Alm. Brand med det samme skade for råd i forsikringstagers skydedørsparti i udestuen, telefonisk den 12. september 2011.
Samme dag klager forsikringstager over afvisningen af skaden, grundet at han i 2005 fik dækning for lignende skade. Det skal hertil siges, at der var tale om svamp og ikke råd, hvorfor forsikringstager på dette tidspunkt fik erstatning. Havde der været tale om råd havde forsikringstager heller ikke på daværende betingelser fået dækning for skaden.

Den 15. september 2011 kontakter forsikringstager Alm. Brand kundeservice for at klage over afvisningen, hvorefter han henvises til en skademedarbejder. Alm. Brand meddeler her forsikringstager, hvor han kan se undtagelsesbestemmelsen i betingelserne. Forsikringstager meddeler ved denne samtale, at han ønsker en afvisning på skrift, hvorfor Alm. Brand sender brev til forsikringstager den 23. september 2011. I dette brev fremgår bestemmelserne for afvisningen.

Alm. Brand vælger efterfølgende, at sætte en taksator på sagen for, at undersøge om der er tale om råd eller svamp. Det skyldes, at svamp er dækket af forsikringstagers husforsikring jf. kolonne F, pkt. 1.
Den 18. oktober 2011 besigtiger Taksator, … skaden, samt udtager prøver fra denne. Prøven sendes efterfølgende til undersøgelse hos Goritas.
Goritas skriver i brev af 20. oktober 2011 til Alm. Brands taksator, … at det er råd og overfladeråd, som har forårsaget skaden.

I brev af *7.* november 2011 skriver taksator, … derfor til forsikringstager, at hans skade ikke er dækket jf. betingelsernes kolonne G, da der er tale om råd i en udestue. I dette brev er vedlagt rapport med Goritas' afgørelse. Ligeledes står der i dette brev, at forsikringstager er velkommen til, at rette henvendelse til Cheftaksator, ...

Forsikringstager sender brev til Cheftaksator, … den 26. november 2011, som fortsættelse af en telefonisk kontakt. I dette brev opridser forsikringstager hele sagsforløbet.

Forsikringstager vælger på baggrund af Alm. Brands afvisning af skaden, at gå til Ankenævnet for Forsikring med denne sag.

Alm. Brand ønsker, på baggrund af, at rådskade på udestuer jf. kolonne G i betingelsernes dækningsskema ikke er dækket, at fastholde afvisning af skaden på forsikringstagers udestue."

Heroverfor har klageren i brev af 4/1 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Væsentlige kommentarer til bilaget i REF.**

1. Alm. Brand oplyser i teksten (se REF, bilagets side 1, afs. 4) og i bilagsoversigten, at Alm. Brand havde vedlagt 'forsikringsbetingelser 5302' og 'betingelsessammenligning på 72/1 og 5302' til selskabets brev 'Vi justerer dine forsikringer' af 24. feb. 2010. …

   Dette må bero på en fejlagtig information i Alm. Brand regi, da vi ikke har modtaget disse bilag, ligesom de ikke står anført i brevet.

   'Betingelsessammenligning på 72/1 og 5302' er heller ikke modtaget sammen med den nye police primo marts 2010 - og blev heller ikke tilsendt sammen med police og '5302 Husforsikring' den 14. sep. 2011. NB. Betingelsessammenligningen er ikke nævnt nogetsteds i policen eller i '5302 Husforsikring'.

2. Alm. Brands tilbud den 14. sep. 2011 gjorde mig interesseret i at få en kopi af skrivelsen fra 24. feb. 2010 fra Alm. Brand. Jeg modtog - som oprindelig - kun de 4 sider, der udgør tilbuddet 'Vi justerer dine forsikringer'. De omtalte bilag blev ikke tilsendt. Kopi af den modtagne kopi er fremsendt som underbilag … til Ankenævnet.

Konklusion
På baggrund af ovenstående må jeg tage klar afstand fra den af Alm. Brand beskrevne papirgang. Den er ikke korrekt. Vi modtog ikke bilag med disse betegnelser sammen med brevet i februar 2010.

Mht. '5302 Husforsikring' tilsendt med policen primo marts 2010, så havde teksten ingen indflydelse på vores accept af policen ved dennes modtagelse. Vi fandt efter mødet med assurandøren og dennes tilsagn om dækning af udestuen, at den var mindre væsentlig, og den var ikke specielt nævnt i policen.

Som nævnt: Disse bilag er udokumenterede i forløbet. De anføres ikke i teksterne i brevet, de fremgår ikke af en bilagsoversigt, og de blev ikke senere tilsendt med kopien af brevet: 'Vi justerer dine forsikringer', dateret 24. feb. 2010."

Herefter har selskabet i brev af 10/1 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager skriver i fremsendte, at han ikke har modtaget betingelserne 5302 for husforsikring, samt betingelsessammenligning på 72/1 og 5302.

Alm. Brand ønsker at påpege, at der ved denne varsling af forsikringstagers forsikringer blev medsendt betingelsessammenligninger. Dette fremgår ligeledes af brevet 'Vi justerer dine forsikringer' af 24. februar 2010, at sammenligningen er vedlagt: '...og du kan se en fuld oversigt over alle ændringerne i dine vilkår i den sammenligning af dine gamle og dine nye betingelser, som vi har vedlagt.' Forsikringstager burde derfor have reageret, hvis han ikke havde modtaget disse.

Vi har tidligere oplyst, at der var vedlagt betingelser sammen med brevet. Dette er desværre en fejl, som Alm. Brand beklager.
Som der står i brevet 'Vi justerer dine forsikringer' af 24. februar 2010, bliver nye policer og betingelser sendt til forsikringstager umiddelbart inden ændringsdatoen. Alm. Brand sendte derfor nye policer og betingelser til forsikringstager den 5. marts 2010.

Alm. Brand ønsker stadig efter fremsendte kommentarer, at fastholde afgørelsen omkring afvisning af denne skade. Der henvises desuden til tidligere tilsendt materiale i sagen."

Af forsikringsbetingelserne (nr. 5302) fremgår bl.a.:

"**2.3. Selvrisiko**
…
2.3.2.3. Insekt- og svampeskadeforsikring (råd)
Ved rådskade på vinduer og/eller døre, se dækningsskemaets kolonne G, gælder en selvrisiko på 2.500 kr.

Selvrisikoen gælder pr. vindue og/eller dør.
…

8. 81.638

Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

G
Insekt- og svampeskadeforsikring
Råd

Skade i træværk som er forårsaget ved en langsom forløbende nedbrydning (råd).

Skaden skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 6 måneder efter forsikringens ophør.

Forsikringen dækker ikke
…
- Skade på udvendige beklædninger, facadepartier og udestuer, vinterhaver og lign."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at forsikringen ikke forud for ændringen af forsikringsbetingelserne pr. 1/4 2010 omfattede rådskadedækning, men at forsikringen blev udvidet til bl.a. også at omfatte denne dækning ved overgangen til de nye forsikringsbetingelser (nr. 5302).

Det fremgår imidlertid klart af forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen ikke dækker rådskader i udestuer. Nævnet finder, at formuleringen i selskabets varslingsbrev af 24/2 2010 ikke ændrer herpå, idet formuleringen alene må forstås som en orientering om, at forsikringen fremover også omfatter dækning for svampe- og rådskader i døre og vinduer, men ikke kan tages til indtægt for, at enhver sådan skade dækkes, og at der ikke gælder undtagelser til og forudsætninger for dækningstilsagnet.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

9. 81.638

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen