Ankenævnet for Forsikring

933/14

Den 17. februar 2014 blev i sag nr. 84.526:

xxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt rådskade i ejendommens udhængsbeklædning.

Klageren kræver, at forsikringen skal dække rådskaden i henhold til faktaark.

Det fremgår af sagen, at klageren den 26/3 2013 pr. mail anmeldte en svampeskade i udhæng. Selskabet oplyser, at det telefonisk afviste at dække skaden.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og har før indbringelsen af sagen for nævnet ført en længere mailkorrespondance med selskabet. Klageren anførte bl.a. i mail af 4/4 2013 til selskabet:

> "Jeg har lige fået at vide hos tryg at min forsikring ikke dækker råd i udhæng. Det kan jeg ikke forstå. Min nuværende forsikring afløste den tidligere i Topdanmark med samme dækningsområde, lovede I, og jeg har tidligere fået dækket samme skade. Tryg har yderligere taget et forbehold i forsikringen mod råd i carporttaget, men ikke villaen.
> Der er noget der ikke stemmer overens.
> Hvis jeg har en forsikring der ikke dækker det samme som min tidligere er jeg jo blevet solgt noget forkert."

Da klagerens indsigelser til selskabet ikke har givet selskabet anledning til at ændre afgørelsen, har klageren ved klageskema af 16/6 2013 indbragt sagen for nævnet og hertil anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt vedhæftes som bilag
Den 24.07.2010 modtog jeg et tilbud fra IDA forsikring på alle mine forsikringer, som jeg accepterede. Som bilag til tilbudet forelå et faktaark.
Efterfølgende er faktaark udskiftet med forsikringsbetingelser, der ikke stemmer overens med faktaarket, hvorved en rådskade i mit udhæng ikke er dækket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at forsikringen dækker rådskaden som angivet i faktaarket."

Selskabet har i svarbrev af 1/7 2013 til nævnet anført:

"Vores vurdering
Efter at have modtaget klagen fra nævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Når vores kunder rekvirerer tilbud via idaforsikring.dk, sendes der med tilbuddet faktaark om villaforsikringen.
…
Det omtalte faktaark beskriver alene en række dækningsområder og kan således ikke betragtes som fyldestgørende forsikringsbetingelser, hvor samtlige dækninger og undtagelser er beskrevet.

Vi fastholder derfor forsat, at skaden skal behandles i henholdt til forsikringsbetingelserne og ikke ud fra faktaarket, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale erstatning for den anmeldte skade.

Vi skal i øvrigt bemærke, at ved fremsendelse af policen i august 2011 til vores kunde, har vi også sendt de gældende forsikringsbetingelser EJ03.

Såfremt vores kunde vender tilbage med nye oplysninger vedr. rådskade i bygningsdele som ikke er direkte undtaget, f.eks. råd i selve konstruktionen som holder sternbeklædningen, er vi indstillet på at behandle sagen på ny.

Det skal ligeledes nævnes, at vores kunde ved modtagelsen af policen samt forsikringsbetingelserne, havde mulighed for at gøre brug af fortrydelsesfristen på de 14 dage, hvis dækningen ikke svarede til vores kundes forventninger.

Vi henviser endvidere til AK 62.464."

Selskabets brev har givet klageren anledning til at fremkomme med supplerende bemærkninger i mail af 5/7 2013, hvoraf fremgår:

"1. Jeg er ikke sikker på at klagen alene vedrører tryg. Min klage går på, at jeg har tegnet forsikring gennem ida forsikring, der har en aftale med tryg. Der er en divergens mellem det tilbud, jeg har accepteret fra ida forsikring (faktaark) og det tryg tilbyder mig (betingelser). Betingelser kommer jo først til mit kendskab efter jeg har accepteret tilbudet. Da jeg bad om tilbud på forsikringer fra ida forsikring, medsendte jeg en udskrift af mine forsikrin-

ger som grundlag for tilbudet. De forsikringer ida forsikring blev bedt om at give tilbud på, skulle have samme dækningsomfang som de tidligere.

2. Det er ukorrekt når tryg oplyser at de var indstillet på at behandle sagen på ny. Alle 3 henvendelser inkl. min henvendelse til ida forsikring, resulterede i en afvisning af kravet. Tryg oplyste at hvis jeg selv betalte en håndværker for at nedtage udhængsbeklædningen ville de gerne have besked igen. På intet tidspunkt tilbød tryg at taksere skaden med deres egne folk eller godkendte håndværkere, som jeg ønskede. Jeg oplyste tryg om, at jeg klagede, og ikke, som det fremgår af svaret, uanmeldt.
3. Da jeg modtog forsikringen beklagede jeg overfor ida forsikring, at der var et forbehold i dækningen, fra svampeangrebet sternbeklædning på garagetag. Jeg ville gerne have haft mulighed for at undgå forbeholdt ved at udbedre beklædningen. Efterfølgende virker det underligt at tage et forbehold, når forsikringen ifølge tryg, ikke dækker sternbeklædning. Dette nævnte jeg også overfor tryg i forbindelse med skadesanmeldelsen, men det fremgår ikke at tryg's svar."

Hertil har selskabet i brev af 18/7 2013 til nævnet anført:

"Der er tale om, at Idaforsikring er en forsikringsagentvirksomhed, som sælger vores produkter. Klager til ankenævnet besvares derfor af os, uanset om de vedrører tegning af forsikringen, som Idaforsikring har stået for.

Med hensyn til forbeholdet omkring sternbeklædning på garagen kan vi oplyse, at vores kunde sagtens kan få slettet forbeholdet på sin forsikring, hvis dette udbedres. Vores kunde skal således give besked om, at sternbeklædning på garagen er udbedret, hvorefter vi vil tage stilling til sletning af forbeholdet.

Vi kan sagtens give vores kunde ret i, at det forekommer underligt, at tage et forbehold for sternbeklædninger, når disse er undtaget af forsikringen.

Forbeholdet på vores kundes forsikring omkring garagetaget lyder således:

> Forsikringen dækker ikke svampeskader der opstår i eller udbreder sig fra svampeangrebet sternbeklædning på garagetag. Forbeholdet gælder også rådskader.

Det vil sige, at vi undtager også svampe- og rådskader der udbreder sig fra sternbeklædningen og ikke kun selve sternbeklædningen."

Af forsikringsagentvirksomhedens hjemmeside fremgår bl.a.:

"**Faktaark og forsikringsbetingelser**
Faktaark og forsikringsbetingelser er dokumenter, der fortæller dig detaljerne om dine forsikringer. Til alle forsikringstyper kan du naturligvis læse både faktaark og forsikringsbetingelser, der adskiller sig på følgende måde:

Om faktaark
> Her får du et hurtigt overblik over forsikringsdækningen.
> Der følger faktaark med, når du bestiller et forsikringstilbud.

Om forsikringsbetingelser
> Her kan du fordybe dig i alle dækninger og læse evt undtagelser i forsikringsdækningen.

> Her kan du også se evt afskrivningstabeller, beløbsgrænser og gældende regler om f.eks opsigelse osv.
> Du får ikke automatisk forsikringsbetingelser med, når du bestiller et forsikringstilbud.

Af det omtalte faktaark fremgår bl.a.:

"**TILVALGSDÆKNINGER**

Insekt-, svampe og rådskadeforsikring
Dækker skader på grund af aktive svampe, der nedbryder træværk eller mure. Dækningen omfatter også aktive angreb af træødelæggende insekter.

Skader forårsaget af råd dækkes også. Her skelnes der dog mellem synligt og skjult træværk.

Skader på synligt træværk, som du løbende har mulighed for at vedligeholde, er behæftet med en selvrisiko på 1/3 af den samlede skadeudgift, dog mindst 2.500 kr. pr. skadet genstand.

Skader på skjult træværk dækkes uden selvrisiko"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**E. Insekt- og svampeforsikring**

Forsikringen dækker:
…
· Aktive angreb af trænedbrydende **svamp*.**
…
Skader som følge af **råd*** i bygningsdele af træ, hvor dette har betydning for træets funktions- eller bæreevne, dog dækkes reparation af råd i vinduer og døre uden dette krav.

Ikke dækkende dele af ejendommen:
…
Gruppe 3
…
Sternbeklædninger, vindskeder, tilhørende dæklister og fritragende uafdækkede spær-, bjælke-, og remender."

Nævnets flertal 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.

Flertallet må lægge til grund, at klageren generelt har tilkendegivet, at han ikke ønsker at være dårligere dækket end i det tidligere selskab. Det må herefter forventes, at indklagede selskab i den aktuelle situation foretager en overordnet produktsammenligning. Forsikringen er - som i det tidligere selskab - oprettet med insekt- og svampedækning, herunder dækning for visse rådskader. Flertallet finder, at selskabet ikke er forpligtet til at give klageren nøjagtig samme dækning, men at der kan være forskelle f.eks. i undtagelsesbestemmelser som i dette tilfælde.

Faktabladet opregner en række dækningsområder, som er delvis eksemplificerede og uden undtagelser. Faktabladet fremstår således ikke som værende en udtømmende og fuldstændig beskrivelse af dækningsomfanget, jf. også herved oplysningerne på forsikringsagentens hjemmeside om forskellen på faktaark og forsikringsbetingelser.

Også efter de gældende forsikringsbetingelser er rådskader dækket. Enkelte bygningsdele er dog undtaget fra denne dækning, hvilket gælder f.eks. sternbrædder som det omhandlede - af klageren benævnt som udhængsbeklædning - og hvilket også gælder for svampe- og insektskader i øvrigt, altså uanset om der er tale om egentlige rådskader.

Klageren har modtaget de gældende forsikringsbetingelser i forbindelse med policens fremsendelse, og ved denne lejlighed kunne han have rettet henvendelse til selskabet, såfremt dækningen ikke fuldt ud stemte overens med de forventninger, som læsningen af faktabladet havde bibragt ham.

Flertallet finder på den baggrund, at det er forsikringsbetingelserne, der må lægges til grund ved afgørelsen. Flertallet kan herefter ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at yde forsikringsdækning.

6. 84.526

Nævnets mindretal udtaler:
Mindretallet finder, at der er uoverensstemmelse mellem selskabets faktaark og forsikringsbetingelserne, og da selskabet ikke udtrykkeligt har beskrevet, at disse hænger sammen, har det givet klageren en berettiget forventning om at være dækket.

Afgørelse træffes efter stemmeflertallet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen