Ankenævnet for Forsikring

942/14

Den 10. juni 2014 blev i sag nr. 85.289:

xx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Alpha Insurance A/S
v/Mondux Assurance Agentur A/S
Borupvang 2B, 2. sal
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring i Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en skade.

Klageren anmeldte i begyndelsen af 2013 en skade på en stikledning til huset. Skaden var forsikringsdækket. Ved en fejl udbetalte selskabet dækning to gange. Selskabet havde – ved hver udbetaling – fratrukket selvrisiko. Ved klagerens tilbagebetaling af det for meget modtagne modregnede han med selvrisikoen, med henvisning til at det fremgår af policen, at selvrisikoen er 0 kr.

Selskabet har opkrævet selvrisiko med henvisning til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom.

Policen lyder:

2. 85.289

20. april 2012

Husforsikring

Policenummer:	[...]
Ikrafttrædelse:	1. januar 2012
Hovedforfald:	1. januar
Termin:	Helårlig præmie
Forsikringssted:	
Adresse:	[...]
Matrikelnummer:	[...]
Areal:	186 kvm
Andet areal over 75 kvm:	15 kvm
Kælder:	Ja
Opførelsesår:	1936
Dækning:	Bygningsbrand, anden bygningsbeskadigelse, glas/sanitet, svamp/insekt, udvidet rørskade samt stikledninger. Retshjælp og husejeransvar
Selvrisiko:	kr. 0
Selvrisiko retshjælp:	10% af omkostningerne dog minimum kr. 2.500
Klausul:	
Betingelsesnummer:	forsikringsbetingelser LIC Hus
Stempel:	Berigtiges efter stempellovens paragraf 70
Årlig præmie:	**kr. 3.769**

Formidlet af

Mondux Assurance Agentur A/S

Forsikringen er tegnet i Alpha Insurance A/S, Harbour House, Sundkrogsgade 21, 2100 København, CVR nr. 21064440

I skadeopgørelsen af 18/4 2013 på baggrund af skaden hedder det:

> "Vi har modtaget vores konsulents rapport samt din faktura for udført arbejde, vi opgør hermed skade overfor dig.
>
> Jf. dine forsikringsbetingelser § 8, er der 20% i selvrisiko på skadens samlede udgift, vi afregner dig derfor kr. 10.646,60 din selvrisiko udgør kr. 2.661,65"

Selskabet bad ved mail af 7/5 2013 til klageren denne om at tilbageføre 10.646,60 kr. til selskabet.

3. 85.289

Ved mail af 13/5 2013 til selskabet har klageren anført:

> "Som det fremgår af vedhæftede police, er der ikke selvrisiko på min forsikring. I øvrigt har jeg aldrig modtaget andre bilag til forsikringen end policen.
>
> I dag overfører jeg derfor kr. 7.984, 95 til jeres konto.
>
> Faktura fra entreprenør kr. 13.308, 25
> 2 x udbetalt erstatning a' kr. 10.646, 60 = kr. 21.293,20
> Tilbagebetaling (21.293,20-13.308,25) kr. 7.984,95
> Jeg betragter herefter sagen som afsluttet."

Selskabet har ved mail af 21/5 2013 til klageren bl.a. anført:

> "Jeg behandler din skade ud fra de forsikringsbetingelser som din forsikring er tegnet under, jeg ved ikke om du ikke har fået dine forsikringsbetingelser eller hvad du har talt med vores salgsafdeling om.
> Men jeg kender til dine forsikringsbetingelser og dit tilvalg af udvidet rørskade dækning. Jeg medsender denne mail en kopi af dine forsikringsbetingelser.
> Det er disse som du kan fortryde indenfor 14 dage fra modtagelsen."

Klageren har i mail af samme dato hertil bl.a. bemærket:

> "Jeg har fuld forståelse for, at du ikke kan vide, hvad jeres sælger fortalte mig i sin tid. Jeg må blot fastholde, hvad der klart fremgår af min police: Udelukkende selvrisiko ved retshjælp og ingen særlige klausuler. Hvis jeres salgsafdeling og efterfølgende policeafdeling har begået en fejl i forbindelse med tegningen af forsikringen, må I bære den risiko. Hvis I fremadrettet ønsker at ændre vilkårene i forsikringen, må I fremsende ny police."

Selskabet har i mail af samme dato hertil bl.a. anført:

> "Din forsikringsaftale består af 2 dokumenter — henholdsvis din police og dine betingelser. Såfremt selvrisikoen på en tilvalgsdækning ikke fremgår af policen, er det den selvrisiko, der fremgår af betingelserne, der er gældende.
>
> Derudover ser vi hverken, at der er sket fejl i vores salgsafdeling eller vores policeafdeling i forbindelse med tegning af din husforsikring."

Klageren har den 22/5 2013 i mail til selskabet på denne baggrund skrevet:

> "Alle forsikringens dækningsområder er opremset sammen. Under opremsningen er anført 0 kr. i selvrisiko med undtagelse af retshjælp. Policen indeholder ingen oplysninger om evt. tilvalgsdækning eller særlige klausuler. Jeg er på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at jeg har valgt en tilvalgsdækning eller på noget tidspunkt før skaden blevet gjort opmærksom på jeres standardforsikringsbetingelser.
>
> Hvis I fastholder jeres synspunkt, kan jeg blot henvende mig til ankenævnet, så vi får vores uenighed afklaret. "

Selskabet har ved e-mail af 25/10 2013 til klageren anført:

4. 85.289

"Jeg er oprigtig ked af at du fortsat ikke vil afregne din selvrisiko.

Sagen bliver nu videregivet til RKI for videre opkrævning og registrering."

Sagen er herefter af klageren indbragt for nævnet.

Klageren har i bilag til klageskemaet af 29/10 2013 anført:

"Ultimo 2011 benyttede jeg mig af et tilbud fra … om en forsikringsgennemgang.

Jeg blev herefter telefonisk kontaktet af en salgsmedarbejder fra Mondux. Samtalen mundede ud i, at jeg tegnede en husforsikring, efter at sælgeren havde bekræftet, at forsikringen dækkede det, jeg ønskede, og at forsikringen havde 0 kr. i selvrisiko ved skader. Efterfølgende fik jeg tilsendt en police, der indeholdt de aftalte dækninger og vilkår, herunder ingen selvrisiko (med undtagelse af retshjælp) og ingen klausuler eller undtagelsesbestemmelser, jf. vedlagte kopi af policen, … . Jeg modtog ingen yderligere vilkår og/eller forsikringsbetingelser fra selskabet.

Primo 2013 fik jeg en skade på en stikledning til huset. Skaden var dækket af forsikringen.

Efter skadens udbedring kom selskabet til at udbetale erstatning to gange, jf. bilag … .

Som det fremgår af bilaget, stillede selskabet samtidig krav om betaling af en selvrisiko på 20 % af skadens samlede udgift med henvisning til forsikringsbetingelsernes § 8.

Jeg betragtede opkrævningen af selvrisiko som en fejl, idet jeg havde tegnet forsikringen uden selvrisiko. Jeg vedhæftede derfor en kopi af min police til selskabet til orientering, foretog modregning og tilbagebetalte herefter den for meget udbetalte erstatning, jf. bilag … .

Som det fremgår af bilag … . (mailkorrespondance, …), fastholder selskabet sit krav om betaling af selvrisiko, hvilket jeg afviser.

I flere måneder har jeg ikke tænkt ikke mere over sagen, men reagerer i forbindelse med en rykkerskrivelse fra selskabet, hvor selskabet oplyser, at sagen vil blive videregivet til RKI for videre opkrævning og registrering, jf. bilag … ."

Klageren har i klageskemaet af 29/10 2013, om hvad han konkret ønsker at opnå hos selskabet anført:

"Selskabet frafalder sit krav om betaling af selvrisiko på skaden."

Selskabet har ved brev af 4/12 2013 til nævnet anført:

"Sagen kort drejer sig om, at [klageren], ikke mener at han skal betale sin selvrisiko.

Vi henviser til [klageren], fremsendte police (bilagt) samt hans forsikringsvilkår (bilag …).

Ved fremsendelse af policen og betingelserne har [klageren], 14 dage til at gøre indsigelse imod den forsikringsaftale som han har modtaget.

Da vi ingen indsigelse modtager fra [klageren], så formoder vi at han har læst sine forsikringsbetingelser igennem.

Vi må heraf konkludere at han trods sine 14 dages fortrydelsesfrist har accepteret sin police med deraf forsikringsbetingelsers ordlyd.

Skadesagen - [klageren] har nu haft en udvidet rørskade og vi opkræver ham hans selvrisiko.

Jf. forsikringsbetingelsernes side 3 øverst, fremgår det tydeligt og indledningsvis, at forsikringen er tegnet med nogle tillæg der udvider forsikringens dækning. Disse udvidede tillæg har vi overfor [klageren] gjort ham opmærksom på er gældende i hans skadesag, da skaden vedr. udvidet rørskadedækning. (bilag 3, (se betingelsernes 8)).

[Klageren] er velvidende om at han har selvrisiko jf. hans forsikringsbetingelser for denne type skade, men han nægter til trods vores rykkere, at betale."

Hertil har klageren i brev af 10/12 2013 til nævnet oplyst:

"Med henvisning til Deres brev af 5. ds. sender jeg hermed mine bemærkninger til Mondux's brev til nævnet af 4. ds.

I forbindelse med tegningen af husforsikringen modtog jeg udelukkende en police fra Mondux, jf. bilag … i min klage. Policen var ikke vedlagt yderligere bilag, herunder eksempelvis forsikringsbetingelser.

Jeg gjorde ikke indsigelse mod policens ordlyd, idet dækningen var i overensstemmelse med det, som repræsentanten for Mondux havde oplyst ved tegningen af forsikringen. Ved tegningen blev jeg heller ikke gjort opmærksom på, at jeg tilsyneladende havde valgt nogle tillægsdækninger, der var omfattet af særlige klausuler, hvilket heller ikke fremgår af policen.

Det er først i forbindelse med erstatningsudbetalingen for skaden på stikledningen til huset, at Mondux i modstrid med policens ordlyd gør opmærksom på, at der er selvrisiko på forsikringen for denne type af skade."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**Indledning.**

Denne forsikring kan tegnes med nogle tillæg der udvider forsikringens dækning. Det fremgår af forsikringsbetingelserne, hvornår der er tale om forhold der kun dækkes af den såkaldte udvidede dækning. Det fremgår således af policeteksten, hvilken dækning Deres forsikring omfatter.

I øvrigt gælder der ved siden af disse forsikringsbetingelser Forsikringsaftaleloven, medmindre loven udtrykkeligt er fraveget i nærværende forsikringsbetingelser.

…

8. <u>Udvidet rørskade-, kabel- og stikledningsdækning.</u> (kun gældende såfremt det fremgår af policen)

Dette afsnit vedrører en udvidelse til den almindelige police. Der er kun dækning for de skader der er angivet i dette afsnit, hvis det udtrykkeligt fremgår af policen. Det kan endvidere fremgå af policen, at kun dele af denne udvidede dækning er gældende.

I en ejendom befinder der sig skjulte rør både inde i huset og udenfor huset. Denne udvidede dækning vedrører kun de skjulte rør ***inde i huset.*** Med de skjulte rør forstås der rør der befinder sig i vægge, mure eller gulve samt rør der er gemt i kanaler, krybekældre, skunkrum og andre permanent lukkede rum.

Der er ingen selvrisiko, hvis installationen er under 6 år gammel. Fra det 6 år er der en selvrisiko på 6% af skadeudgiften stigende med 1% pr. år. Selvrisiko kan dog aldrig overstige 20% af skadeudgiften.

8.1. Når der opstår skade på:

…

8.3. <u>Udvidet stikledningsforsikring.</u> (kan kun tegnes sammen med udvidet rørskadeforsikring)

Der kan tegnes en særskilt forsikring vedrørende stikledninger i jorden <u>udenfor huset.</u> Denne udvidede dækning er allerede omfattet af den udvidede kabel -, rørskade- og stikledningsdækning (se ovenfor). Den udvidede stikledningsdækning er et delprodukt af stikledningsdækningen beskrevet i afsnit 8.1 og 8.2, og tegnes som separat tillægsdækning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte og fik dækket en skade på en stikledning primo 2013. Klageren og selskabet er uenige om, hvorvidt skaden er omfattet af en selvrisikobestemmelse i forsikringsbetingelserne.

I policen er forsikringens dækning opregnet. Umiddelbart under opregningen af dækningen står selvrisikoen anført til 0 kr. Herunder er selvrisikoen for retshjælpsdækning angivet til 10 %, dog minimum 2.500 kr. Policen indeholder ingen henvisninger til forsikringsbetingelserne. Efter det oplyste er policens tekst i overensstemmelse med de oplysninger, forsikringssælgeren gav klageren telefonisk i forbindelse med klagerens tegning af forsikringen. Klageren har oplyst ikke at have modtaget forsikringsbetingelserne i forbindelse med tegningen af forsikringen.

7. 85.289

Nævnet finder med henvisning til bl.a. Vestre Landsrets dom i U 1982.1168 V, at den individuelle tekst i policen har givet klageren en berettiget forventning om, at forsikringen var tegnet med en selvrisiko på 0 kr.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S v/Mondux Assurance Agentur A/S, skal anerkende, at det ikke har været berettiget til at opkræve selvrisiko.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels