Ankenævnet for Forsikring

Den 22. september 2014 blev i sag nr. 85744:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

ETU Forsikring A/S
Hærvejen 8
6230 Rødekro

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring (Familiens Basisforsikring II) i ETU Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække skaderne på nogle indbogenstande.

Skaderne er ifølge klageren sket ved, at 12 billedrammer faldt ned af en væg, fordi nogle håndværkere, der arbejdede i klagerens lejlighed, bankede på en tilstødende væg. Rammerne beskadigede en lampeskærm og en mobiltelefon, ligesom otte af rammerne gik itu.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har tegnet forsikring med dækning mod pludselig skade.

Klageren har anført, at hun få måneder inden skaden kontaktede det agentur, hun havde tegnet forsikringen gennem, og spurgte, om det havde nogen betydning for hendes forsikringer, at håndværkere ville have adgang til hendes lejlighed gennem ni uger. Agenturet havde svaret, at en åben dør betød simpelt tyveri. Klageren har i klagen anført, at hun burde være blevet gjort opmærksom på, at hun kunne have tegnet forsikring mod pludselig skade.

Klageren har i klageskemaet af 5/2 2014 anført:

"**Sagsfremstilling**

Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Jeg skal have lavet nyt bad i min lejlighed og boligselskabet råder mig til at kontrollere min forsikring dækker evt skader.
Jeg skriver til selskabet som oplyser jeg er dækket.
Men da der sker en skade er jeg alligevel ikke dækket. Selskabet medgiver de har lavet en fejl men vil ikke rette denne og dække skaden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de betaler skaden."

Selskabet har hertil i brev af 20/2 2014 til nævnet anført:

"ETU Forsikring har den 12. februar 2014 modtaget materialet fra Ankenævnet for Forsikring, hvoraf det fremgår, at skadelidte, [klageren], har klaget over, at ETU Forsikring har afvist, at dække en pludselig opstået skade d. 16. oktober 2013 forårsaget af håndværkere under isætning af nye døre og vinduer i lejligheden. Herved faldt nogle billeder på væggen ned og beskadigede en lampe og mobiltelefon m.v..
Skadelidte anfører bl.a. i sin skadesanmeldelse, at ETU Forsikring tidligere havde meddelt hende, at hun var tilstrækkeligt forsikret, ligesom hun anfører, at selvom vi har erkendt at have begået en fejl fortsat nægter at betale erstatning.

Indledningsvis skal ETU Forsikring oplyse, at vi fastholder vores erstatningsafvisning, idet skadelidte på skadetidspunktet ikke havde tegnet en 'pludselig-skade-dækning', hvorfor vi ikke har mulighed for at dække skaden.

Historikken vedr. korrespondancen mellem E Forsikringer, ETU Forsikring og skadelidte er som følge:

- 6. sept. 2013 kl. 10:10 spørger skadelidte E forsikringer ved en mail: 'Vi skal have nye vinduer og nyt badeværelse hvor jeg bor. Håndværkerne har derfor adgang til lejligheden når vi ikke er hjemme i ni uger. Har det nogen betydning for min forsikring.
- 6. sept. 2013 kl. 11:25 svarer E-Forsikringer ved mail: 'Åben dør = simpel tyveri, så de af dækninger der er gældende er dem du finder som vedhæftet i dækningsskemaet på side 22'
- 5. november 2013 kl. 14:20 modtager ETU Forsikring en skadesanmeldelse fra skadelidte, hvor vi kort efter ved mail orienterer skadelidte om, at vi har modtaget hendes mail, men at vi ikke kunne tilbyde erstatning, idet hun ikke havde tegnet en pludselig skadesdækning
- 5. november 2013 kl. 15:24 meddeler skadelidte ved mail, at det kan hun ikke forstå, idet hun den 6. september havde spurgt, om hun skulle tegne en ekstra forsikring, når der var håndværkere i lejligheden.
- 5. november 2013 kl. 15:30 besvarer ETU Forsikring hendes mail, idet de gjorde opmærksom på, at 'så vidt jeg kan se, er du blevet orienteret omkring dækning via dækningsskemaet, som vedrører tyveriskader. Du har jo ikke spurgt direkte til skadestyper, og derfor har du fået nedenstående svar fra e-forsikringer. Hvis du ikke er tilfreds med det, må du kontakte e-forsikringer igen.

> Herefter er der en korrespondance mellem skadechef ... og skadelidte, hvori vores daværende skadechef indledningsvis beklagede, at vi havde misforstået hendes spørgsmål og udelukkende svaret vedr. tyveriskader, ligesom skadechefen gør skadelidte opmærksom på, at havde vi haft mulighed for at rette op, ville vi have orienteret hende om muligheden for pludselig-skade-dækning. I det ETU Forsikring mener, at det klart fremgik af E-forsikringers svar den 6. september 2013, at der var blevet svaret på et spørgsmål om skadelidtes dækning, hvis der blev forøvet tyveri fra lejligheden, mens dørene var ulåst. Skadelidte har derfor haft mulighed for at stille supplerende spørgsmål vedr. skader forårsaget af håndværkerne."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

Klageren har i mail af 6/9 2013 til det agentur forsikringen er tegnet gennem, anført:

> "Vi skal have nye vinduer og nyt badeværelse hvor jeg bor. Håndværkerne har derfor adgang til lejligheden når vi ikke er hjemme i ni uger.
> Har det nogen betydning for min forsikring?"

Agenturet besvarede ved mail af 6/9 2013 klagerens forespørgsel således:

> "Åben dør = simpelt tyveri, så de af dækninger der er gældende er dem du finder som vedhæftet i dækningsskemaet på side 22
>
> Venlig hilsen/Best regards
> **E-forsikringer A/S**"

Klageren har i skadeanmeldelsen bl.a. anført:

> "**Beskrivelse af skaden**
>
> Beskrivelse af skaden, herunder hvordan skaden er opstået?
>
> 12 billeder faldt ned af væggen fordi håndværkere bankede på en tilstødende væg, bagved. 8 rammer gik i stykker, lampeskærmen smadrede og mobilen på kommoden under vil ikke tænde og skærmen er fuldstændig smadret."

Selskabets klageansvarlige har i mail af 7/11 2013 til klageren anført:

> "Tak for din mail.
>
> Jeg har set mailkorrespondancen samt din skadeanmeldelse angående håndværkeres skade på ting i din lejlighed.
>
> Jeg må indledningsvist beklage, at vi har misforstået dit spørgsmål i din første mail og udelukkende har besvaret din mail angående eventuelle tyveriskader. Imidlertid har vi intet hørt fra dig efterfølgende og har derfor heller ikke haft muligheden for at rette op på vores fejl før nu.

> Hvis vi havde haft muligheden for at rette op ville vi have orienteret dig om, at vi kan tilbyde dig en pludseligskade-dækning, som kunne dække eventuelle pludselige skader på dit indbo forvoldt af håndværkerne. Denne dækning koster pr. år kr. 600 i præmie. Selvrisikoen i forbindelse med skader er kr. 2.000.
>
> Hvad udgør dit krav i forbindelse med den anmeldte skade? Har du rettet dit krav mod håndværkernes forsikring?"

Det fremgår af policen, at klageren ikke har tegnet dækning for pludselig skade, og at henvendelser vedrørende policen bedes ske til det agentur, forsikringen er tegnet gennem.

Nævnet udtaler:

12 billedrammer faldt ned af en væg, fordi nogle håndværkere, der arbejdede i klagerens lejlighed, bankede på en tilstødende væg. Rammerne beskadigede en lampeskærm og en mobiltelefon, ligesom otte af rammerne gik itu. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har tegnet dækning mod pludselig skade.

Klageren kontaktede få måneder inden skaden det agentur, hun havde tegnet forsikringen gennem, og spurgte, om det havde nogen betydning for hendes forsikringer, at håndværkere gennem ni uger ville have adgang til hendes lejlighed. Agenturet svarede, at en åben dør betød simpelt tyveri. Klageren stillede ikke uddybende spørgsmål til agenturet. Klageren har anført, at hun burde være blevet gjort opmærksom på, at hun kunne have tegnet forsikring mod pludselig skade. Selskabet har oplyst, at det ville medføre en præmiestigning på 600 kr. at udvide forsikringsdækningen med dækning for pludselig skade, og at selvrisikoen ville være 2.000 kr.

Da forsikringen ikke er tegnet med dækning for pludselige skader, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale forsikringsdækning.

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at besvarelsen af klagerens mail har været behæftet med sådanne mangler eller fejlinformation, at agenturet og/eller selskabet kan have pådraget sig et erstatningsansvar som følge af mangelfuld rådgivning.

5. 85744

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand