Ankenævnet for Forsikring

Den 8. april 2015 blev i sag nr. 86880:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hjemforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte skader på indbo, der var en følge af, at klagerens stueloft væltede ned. Han klager endvidere over selskabets rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning.

Selskabet har afvist at erstatte indboet med henvisning til, at der ikke er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

I klageskema af 26/10 2014 til nævnet har klageren anført følgende:

> ”**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> Bygningsskade: Loftet i vores stue faldt ned, derved blev loftlamper/ stander lamper og møbler beskadiget.
> 1. Bygningsskade: loft/gulv + maling af vægge er dækket af Husforsikringen. Skade: nr. …
> 2. Hjem forsikringen: skade nr. … (indbo)
> Indboet er ikke dækket; i forsikringsbetingelserne, fremgår det ikke tydeligt, at forsikringen ikke dækker indbo ved andre bygningsskader. Ved tegningen af forsikringen fik jeg oplyst at der kunne tegnes en plusdækning, der ville dække hvis jeg selv hængte et fjernsyn op på væggen og dette faldt ned. Hvis jeg på dette tidspunkt havde fået at vide at vores indbo ikke var dækket ind ved en bygningsskade, havde jeg selvfølgelig tegnet en plusdækning. Jeg havde jo tegnet en indboforsikring. I den aktuelle sag er der tale om en følge skade af bygningsskaden, der beskadiger indboet. Jeg har ikke sat loftet op, det var sat op da jeg købte huset og har siddet i 44 år.
>
> **Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)**
> At de dækker følgeskaden på indboet efter bygningsskaden”.

Hertil har selskabet i brev af 10/11 2014 til nævnet bemærket følgende:

”**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet en hjemforsikring i Topdanmark vilkår Hjem 6650-2, og er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække en pludselig skade på lamper og møbler.

Selskabet har afvist at dække skaden, da klager ikke har tegnet plusdækning.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 31. juli 2014 anmeldte klager telefonisk til selskabet, at hans loft i stuen var faldet ned med skade på lamper og møbler til følge. Skaden på loftet og bygningsdele blev dækket over klagers husforsikring som anden pludselig skade, men sagsbehandler afviste at dække skaden på indboet, da klager ikke har tegnet forsikring for pludselig skade på sin hjemforsikring.

Klager var utilfreds med afvisningen og klagede derfor til selskabets kundeklageansvarlig, der fastholdt afgørelsen i sagen.

Hvad dækker forsikringen
Klager har tegnet en hjem- og husforsikring i Topdanmark. Husforsikringen dækker ansvar og retshjælp, bygningsbrand og kasko, svamp og insekt, råd, skjulte rør og kabler, stikledning, udvidet vandskade samt udvidet hus og have. Husforsikringen omfatter de bygninger, der er nævnt i policen samt fastmonteret bygningstilbehør, hårde hvidevarer anbragt på blivende plads, haveanlæg, mv., se vilkårenes dækningsskema side 18 punkt 18.A-N. Husforsikringen omfatter således ikke indbo-genstande, hvorfor der ikke er dækning for skaden på indboet.

Hjemforsikringen omfatter de ting, der er nævnt i vilkårenes dækningsskema side 10 punkt 16 A-K, herunder bl.a. almindeligt privat indbo og de beskadigede ting er således omfattet af forsikringen. For at skaden på tingene er dækket, skal der være tale om én af de i vilkårene nævnte skadeårsager, se vilkårenes dækningsskema side 10-13 punkt 16.1-10. Indboforsikringen dækker brandskade, indbrudstyveri, hærværk, færdselsuheld, udstrømning af væsker, visse vejrskader, mv.

Det er muligt at udvide forsikringen med tillægsdækningen pludselig skade, men klager har ikke tegnet denne dækning, hvorfor der ikke er dækning for den skete skade.

I sin klage til Ankenævnet gør klager gældende, at såfremt han havde vidst, at indboforsikringen ikke var dækket ind i forbindelse med en bygningsskade, så ville han have tegnet plusdækning. Selskabet må i den forbindelse henvise til klagers police, som udgør grundlaget for, hvad der er aftalt af forsikringer mellem selskabet og klager. Af policen fremgår det, at der ikke er tegnet plusdækning.

Klagers forsikringsvilkår beskriver, hvilke skadeårsager der er dækket. Klager har fået tilsendt vilkårene i forbindelse med tegning af indboforsikringen, og klager har også mulighed for at finde vilkårene på selskabets hjemmeside, ligesom klager har mulighed for at kontakte selskabet i forbindelse med spørgsmål til den tegnede forsikring.

Klager oplyser, at han ved tegning blev oplyst, at det var muligt at tegne plusdækning, men har fravalgt dette. Dette fremgår også af hans police, hvor det er beskrevet, at forsikringen ikke omfatter plusdækning. Selskabet finder ikke, at der er noget at bebrejde assurandøren med hensyn til rådgivning.

Da det fremgår af den tegnede police for hjemforsikringen, at klager ikke har tegnet plusdækning, må vi derfor fastholde, at der ikke er forsikringsdækning for den skete skade.

Vi fastholder vores afgørelse
Vi fastholder vores afgørelse, hvorefter vi ikke kan erstatte den skete skade, da klager ikke har tegnet forsikring for stikledninger".

Heroverfor har klageren i brev af 18/11 2014 til nævnet anført følgende:

"På side 2 i Topdk's redegørelse afvises at rådgivningen var utilstrækkelig, i øvrigt henviser de til deres hjemmeside, hvor der kan læses at:

Du kan tilpasse forsikringen til lige netop dit behov med en række tilvalgsdækninger.

Herunder:
Plusdækning - dækker ved pludselige skader som du selv er skyld i, fx hvis du vælter dit tv eller hvis et skab falder ned fra væggen.

Det ovenstående mente jeg ikke at der var behov for, derfor blev dette fravalgt.

Den bygningsskade der forårsagede beskadigelse af indboet var jeg jo ikke selv skyld i.

Derfor mener jeg der er tale om dårlig vejledning idet det fremgår tydeligt, at Plusdækning dækker skader som jeg selv er skyld i.
Assurandøren pointerede netop at Plusdækningen var selvforskyldte skader.

Under:
Vi fastholder vores afgørelse:
Fremgår det, at de ikke kan erstatte den skete skade. Ud over, at jeg ikke kan se hvad stikledninger har med et nedfaldent loft at gøre, kan jeg oplyse at jeg jfr. min police nr. … har dækning for stikledninger.
Desuden mener jeg pga. ovenstående at Topdk skulle dække det indbo, der blev beskadiget, som følge af bygningsskaden".

Hertil har selskabet i brev af 2/12 2014 til nævnet anført følgende:

"Klager henviser til selskabets hjemmeside, hvor det fremgår, at man som forsikringstager har mulighed for at tilpasse Hjemforsikringen til ens behov med en række tilvalgsdækninger.

Klager henviser i den forbindelse til, at plusdækning dækker ved pludselige skader som du selv er skyld i, fx hvis du vælter dit tv eller hvis et skab falder ned fra væggen. Som det fremgår, er det ikke et krav, at man selv er skyld i skaden, jf. eksemplet med et skab, der falder ned fra væggen.

For god ordens skyld vedlægger vi en kopi af udskrift fra selskabets hjemmeside, hvor det fremgår, at det bl.a. er muligt at tegne plusdækning, som 'dækker dit indbo ved pludselige uheld og skader - fx hvis et skab fuld af porcelæn falder ned, du vælter en dyr vase eller snubler på det hvide gulvtæppe med en skål tomatsuppe'. Som det fremgår, er eksemplerne ikke udtømmende og det er således ikke et krav, at man selv skal være skyld i skaden.

Endelig er tilvalgsdækningerne beskrevet i klagers Hjemforsikringsvilkår, jf. side 22 punkt 29, hvor plusdækning er nærmere beskrevet. Her fremgår det, at ved anden pludselig skade skal skadevirkningen være øjeblikkelig og uventet og den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Der stilles således ikke krav om, at skaden skal være forvoldt af forsikringstageren, for at være dækket som anden pludselig skade.

Da klager dels er blevet oplyst om muligheden for at tegne plusdækning i forbindelse med tegning af forsikringen, men har fravalgt dette, og dels kan læse mere om plusdækningen i forsikringsvilkårene samt på selskabets hjemmeside og endelig har mulighed for at kontakte selskabet ved eventuelle spørgsmål, fastholder vi, at den skete skade ikke er dækket af den tegnede Hjemforsikring, ligesom vi ikke finder, at der er noget at bebrejde assurandøren med hensyn til rådgivning.

Vi har bemærket, at vi i vores tidligere brev fra den 10. november 2014 har skrevet, at vi fastholder vores afgørelse, da klager ikke har tegnet forsikring for stikledninger, se side 2. Dette er en fejl og der skulle rettelig have stået plusdækning.

Vi fastholder vores afgørelse
Vi fastholder således vores afgørelse, hvorefter vi ikke kan erstatte den skete skade, da klager ikke har tegnet tilvalgsforsikringen plusdækning.

Ud fra det ovenstående må vi konstatere, at vi har forskellige opfattelser af rækkevidden af rådgivningsansvaret og vi indstiller herefter sagen til afgørelse for Ankenævnet".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder klagerens police. Af denne fremgår det bl.a.:

Forsikringen dækker

Dækning	Selvrisiko	Ikraftdato
Ansvar	0 kr.	01.04.2012
- Gæstebudsskader	1.088 kr.	
- Små børns ansvar for tingskader	1.088 kr.	
- Skade på lånte og lejede ting	1.088 kr.	
Indbo, cykler og bagage	1.761 kr.	01.04.2012
- Skade efter sky- eller tøbrud	5.282 kr.	
- Retshjælp, småsag uden advokat	1.500 kr.	
- Retshjælp, sag med advokat, minimum	2.500 kr.	

Forsikringen dækker ikke

Plusdækning	Udvidet elektronik
Udvidet cykel	

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**16.**
A. Forsikringen omfatter
1. Brand*
2. El-skade
3. Indbrudstyveri
4. Simpelt tyveri

5. **Røveri og overfald mv.**
6. **Hærværk**
7. **Færdselsuheld og havari**
8. **Udstrømning og udsivning af væsker mv.**
9. **Storm*, sky*- og tøbrud* mv.**
10. **Strømafbrydelse**

…

29. Plusdækning

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

A. Hvilke genstande er omfattet?

Almindeligt privat indbo og særlige private værdigenstande, som er nævnt i dækningsskemaet, pkt. 16 C, D og F. Mønt- og frimærkesamlinger er dog ikke omfattet af dækningen.

B. Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker anden pludselig skade, der sker på de forsikrede genstande. Ved en anden pludselig skade skal skadevirkningen være øjeblikkelig og uventet. Den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Forsikringen dækker kun skader, der ikke er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet, pkt. 16.1-16.10.

C. Forsikringen dækker ikke

1. Skader, der er forvoldt af dyr.
2. Skader, der alene består i stænk og spild af fødevarer og væsker, ridser, skrammer, tilsmudsning samt dryp fra malerpensler og –bøtter.
3. Skader, der er omfattet af garanti- eller serviceordning.
4. Skader, der sker på grund af fejlmontering, reparation eller udførelsesfejl.
5. Skader, der skyldes brug af skrive-, tegne eller malerredskaber.
6. Genstande, der er bortkommet".

Nævnet udtaler:

Den 31/7 2014 anmeldte klageren telefonisk til selskabet, at hans stueloft var faldet ned med skader på lamper og møbler til følge. Skaden på loftet og bygningsdele blev dækket over klagerens husforsikring som *anden pludselig skade*, men selskabet afviste at dække skaden på indboet, da klageren ikke havde tegnet plusdækning og derfor ikke var dækket for anden pludselig skade på sit indbo.

Det fremgår af dækningsskemaet side 18, punkt 18.A-N, at klagerens husforsikring omfatter de bygninger, der er nævnt i policen samt fastmonteret bygningstilbehør, hårde hvidevarer anbragt på blivende plads, haveanlæg, m.v. Af hjemforsikringen fremgår det

af dækningsskemaet side 10, punkt 16 A-K, at forsikringen bl.a. dækker skade på almindeligt privat indbo. For at skaden dækkes, skal der dog være tale om én af de i vilkårene nævnte skadeårsager, jf. dækningsskemaet side 10-13, punkt 16.1-10., dvs. brandskade, indbrudstyveri, hærværk, færdselsuheld, udstrømning af væsker, visse vejrskader mv.

Da husforsikringen alene dækker skader på de i policen omfattede bygninger samt skader på fastmonteret bygningstilbehør, og da hjemforsikringen ikke er tegnet med dækning for anden pludselig skade, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Klageren har endvidere gjort gældende, at han ville have tegnet en plusdækning, hvis han ikke havde fået dårlig rådgivning fra selskabet, da han tegnede forsikringen.

For så vidt angår den af selskabet ydede information på hjemmesiden vedrørende plusdækning finder nævnet, at denne information kunne være formuleret klarere. Nævnet finder imidlertid, at dette forhold ikke i sig selv kan begrunde et rådgivningsansvar for selskabet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at man – ved en grundig læsning af hjemmesiden – vil kunne se, at plusdækningen ikke er begrænset til de tilfælde, hvor forsikringstageren selv er skyld i skaden.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har bevist, at assurandørens rådgivning har været forkert. Nævnet har derfor ikke grundlag for på et erstatningsretligt grundlag at pålægge selskabet at yde dækning som om, klageren havde valgt tillige at tegne en plusdækning.

7. 86880

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund