Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 87700:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne har husforsikring i Nykredit. De klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for et anmeldt angreb af murbier på den forsikrede ejendoms murværk. Klagerne har henvist til, at en medarbejder i selskabet ved tegningen af forsikringen udtrykkeligt har tilkendegivet, at der var dækning ved skader på grund af murbier.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at angreb af murbier ikke er en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelserne. Med hensyn til medarbejderens tilkendegivelse om dækning ved angreb af murbier har selskabet tilbagevist dette, da den pågældende medarbejder ikke erindrer samtalen, ligesom vedkommende finder det stærkt usandsynligt, at han ville have udtalt noget sådant til kunden uden først at have undersøgt det nærmere.

I klage af 12/2 2015 til nævnet har klagerne krævet forsikringsdækning for murbiangrebet og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Vi anmeldte i efteråret en skade på vores murværk, forårsaget af murbier, og blev opfordret til at anmelde den online da det ville være hurtigere, dette gjorde jeg efterfølgende, og en kopi af teksten fra skadesanmeldelsen er indsat nedenfor:
>
> Beskrivelse af skade: Mur bier angreb
> Ved inspektion/lille reparation af murværket ved vores karnap, har mureren konstateret et omfattende angreb i op til 40-50 mm dybde, sandsynligt vis på alle sider af facaden.

Efterfølgende blev jeg kontaktet af en Bygningskonsulent/taksator som skulle bese skaden. Jeg spurgte om han var taksator, da jeg ikke lige kunne høre hvad han sagde, og han svarede at han var håndværker, ok sagde jeg, så er du måske murer? nej han var tømrer svarede han. Jeg spurgte ham om han så var den rigtige at sende ud at kigge på mur bier angreb da han ikke var murer? og forklarede ham igen at det drejede sig om et mur bi angreb i fugerne på mit murværk? han mente nok han kunne besigtige det sammen med min murer, og gav ham nummeret så de i fællesskab kunne aftale tidspunktet. Er det en kvalificeret taksator til skader på murværk?

De mødtes og sammen besigtigede de skadens omfang. Derefter får jeg en melding om at skaden ikke er dækningsberettiget, og undrer mig herefter? da dette ikke svarer overens med den lovede dækning da jeg i sin tid tegnede forsikringerne, og hvorfor der overhovedet var overvejet at sende en taksator ud hvis det ikke er en dækningsberettiget skade?

Den person jeg på tegnings tidspunktet talte med, diskuterede jeg netop denne dækning med, da min nabos murværk på daværende tidspunkt var angrebet af mur bier. Jeg spurgte direkte til dette da vores hus var blevet fuget om i 1999, og var bange for at de ville flytte over til os.

Han fortalte mig at denne dækning var omfattet af min forsikring, og da jeg ikke kunne se den var negativt beskrevet i jeres betingelser måtte jeg jo tro jeres medarbejder!

Jeg havde ikke valgt at blive forsikret hos jer da jeg skiftede selskab, hvis jeg havde haft kendskab til denne manglende dækning!

Jeg havde fået af vide fra …, …, …[andre forsikringsselskaber] at de ikke kunne tilbyde den ønskede dækning, og det står tydeligt i deres betingelser at de ikke dækker, så de blev fravalgt.

Men jeg fik accept fra …, og ..,[atter andre forsikringsselskaber] at de dækker denne type skader med mur ødelæggende insekter, og det står også tydeligt i deres betingelser.
…
Derudover mener jeg I har et etisk ansvar overfor det jeres medarbejder fortæller at forsikringen dækker. Han havde al mulighed for at vende tilbage hvis han ikke var sikker, men han var stensikker, sagde han. Desværre har jeg glemt hans navn, da det er flere år siden vi tegnede forsikringerne.

I Jeres forsikringsbetingelserne er det hverken positivt eller negativt beskrevet, hvorimod det i …, … og …[andre forsikringsselskaber] betingelserne er negativt beskrevet, hvilket overbeviste mig, da jeg tegnede forsikringerne."

Selskabet har over for nævnet i brev af 16/3 2015 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"**Sagens fakta**
Forsikringstager anmeldte via internettet, at hans murer den 30.10.2014 ved inspektion af murværket havde konstateret et omfattende murbiangreb.

Vi bad en af vores håndværkertaksatorer, som er tømrer, om at besigtige.

Han besigtigede den 19.11.2014 og afviste dækning over for forsikringstager. I sin rapport skriver han:

'Murbier i murværk på hus. Skader flere steder på huset, størst skade på sydsiden, men da der ikke er tale om træødelæggende insekter, er den ikke dækkende. FT ringer nok til forsikringen.'

Den 03.01.2015 klagede forsikringstager til Nykredit Forsikrings klageansvarlige enhed. I sin klage skrev forsikringstager bl.a.:

'Den person jeg på tegningstidspunktet talte med, diskuterede jeg netop denne dækning med, da min nabos murværk på daværende tidspunkt var angrebet af murbier. Jeg spurgte direkte til dette da vores hus var blevet fuget om i 1999, og var bange for at de ville flytte over til os.

Han fortalte mig at denne dækning var omfattet af min forsikring, og da jeg ikke kunne se den var negativt beskrevet i jeres betingelser måtte jeg jo tro jeres medarbejder!

Jeg har ikke valgt at blive forsikret hos jer da jeg skiftede selskab, hvis jeg havde haft kendskab til denne manglende dækning!'

Det viste sig, at den medarbejder, som havde udstedt tilbud i slutningen af 2010, og som havde talt med forsikringstager, nu er ansat i Nykredit som …

Vi sendte ham en mail og bad ham svare på, om han dels kunne huske en samtale om dækning for murbier, dels hvad han ville have svaret, hvis en kunde havde spurgt ham om, hvordan husforsikringen dækkede mod murbiangreb.

Vi fik følgende svar den 16.01.2015:
'Det er en sag fra 2010, hvor jeg sad som … Jeg har siden da været ude af Nykredit i halvandet år og er efterfølgende kommet tilbage.

Jeg må blankt indrømme, at jeg ikke husker sagen eller spørgsmål om murbier. Det eneste jeg kan sige er dog, at det vil være stærkt usandsynligt, at jeg skulle have oplyst kunden om dette uden først at have undersøgt det nærmere.

Efter jeg er kommet tilbage til Nykredit, har jeg aldrig oplevet at få dette spørgsmål. Hvis jeg fik spørgsmålet i dag, ville jeg behandle det som alle andre konkrete spørgsmål: søge hjælp hos Kundesupport eller ved Skade, når der er tale om en så konkret forespørgsel.'

Den klageansvarlige enhed fastholdt afvisning af dækning i mail af 02.02.2015.

Vores vurdering
Ifølge forsikringsbetingelsernes pkt. 42 og 46 dækker forsikringen bygningsbeskadigelse forårsaget af træødelæggende insekter.

Murbier er ikke træødelæggende insekter, men murødelæggende insekter, og der er ikke dækning for murbiangreb ifølge forsikringsbetingelserne.

Vores skadeafdeling bad en håndværkertaksator om at besigtige, hvilket vi kun kan forklare med, at vores skadesmedarbejder ikke har vidst, hvad murbier er for insekter. Dette forklarer også, at der blev sendt en tømrer ud at besigtige.

> Men en besigtigelse er ikke ensbetydende med et dækningstilsagn, og dækning blev afvist af vores håndværkertaksator på stedet.
>
> Med henvisning til udtalelse fra den Nykredit medarbejder, der havde samtalen med forsikringstager ved indtegning af forsikringen, finder vi ikke, at forsikringstager har bevist fejlrådgivning. Vi mener derfor ikke, at vi skal dække ud fra et erstatningsretligt grundlag."

Klagerne har i efterfølgende mail af 20/3 2015 fastholdt, at de er blevet misinformeret om, og at det er i strid med god skik.

Af policen fremgår bl.a.

"POLICEDETALJER
…
Forsikringen dækker
…

	Forsikringssum i kr.	Selvrisiko i kr.
Svampe-, råd- og insektskade	Se betingelser	1.900"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"SVAMP, RÅD OG INSEKTSKADE
Gælder kun, hvis det fremgår af policen
42. Forsikringsperioden
Forsikringen dækker bygningsbeskadigelse forårsaget af trænedbrydende svampe eller træødelæggende insekter, når et aktivt angreb er konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 6 måneder efter forsikringens ophør, medmindre anden forsikring er tegnet.
…
46. Insektskade, forårsaget af træødelæggende insekter
46.1 Ved angreb af træødelæggende insekter dækkes udgifter til udskiftning eller afstivning af angrebne bygningsdele, hvis det er påkrævet af hensyn til disses bæreevne.
46.2 Ved angreb af husbukke foretages tillige bekæmpelse af disse.

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne er der dækning for visse svamp-, råd- og insektskader. Insektskader skal være forårsaget af træødelæggende insekter, og der er dermed ikke dækning for skader forårsaget af murbier.

For så vidt angår klagernes anbringende om forkert rådgivning fra selskabets medarbejder bemærker nævnet, at det er klagerne, der skal bevise, at rådgivningen har været af en sådan karakter, at den er ansvarspådragende.

5. 87700

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at medarbejderen i forbindelse med indtegningen af forsikringen har tilkendegivet, at skader forårsaget af murbier ville være dækket af forsikringen. Nævnet har derfor ikke det fornødne grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen