Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juli 2015 blev i sag nr. 87760:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring hos Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for et ødelagt hegn.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at forsikringen alene dækker påkørselsskader, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger, og da hegn ikke betragtes som en bygning, er skaden ikke dækket.

I klageskema af 24/2 2015 har klageren bl.a. anført:

> ”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Min ejendom bliver påkørt af ’hit and run driver’ - ejendommens stakit ’nedlægges’ Politianmeldes, forsikringsanmeldes, forventes dækket af villaforsikringen jf. forsikringsbetingelser. Forsikringsselskabet afviser, jeg klager, de afviser igen, min forsikringsmægler klager og bliver afvist, mægler kontakter Tryg, hvorfra forsikringen overførtes. Tryg oplyser at en sådan skade er dækket hos dem. Jeg har ved overførsel fået oplyst at forsikringerne var sammenlignelige bortset fra at hos TJM har jeg ingen selvrisiko. Forsikringen er tegnet på falsk grundlag. Jeg er blevet/bliver løjet for, ført bag lyset.

I bilag vedlagt klageskema har klageren gjort følgende gældende:

> ”Sagsfremstilling:
>
> 1) Jeg kommer i kontakt med Tjenestemændenes Forsikringsselskab i januar 2011 i forbindelse med en forsikringssag jeg varetager for min nu afdøde mor. Forsikringstillidsmand … foreslår at mine private forsikringer flyttes fra Tryg forsikring til Tjenestemændenes forsikring (under Tryg)

2) Der afgives af … konkret tilbud på flytning af alle private forsikringer til Tjenestemændenes Forsikringsselskab (herefter TJM) (BILAG 1)

3) Da jeg er forsigtig af natur og egentlig godt tilfreds med mit forsikringsforhold hos Tryg spørger jeg til forsikringernes sammenlignehed. Hertil svarer … at forsikringerne er ens dog med den afvigelse at der ingen generel selvrisiko er hos TJM. I mail af 10. februar 2011 skriver … således af forsikringerne er sammenlignelige, hvilket jeg tager som en bekræftelse af at forsikringerne dækningsmæssigt er ens. (BILAG 2)
4) Jeg vælger på denne baggrund at flytte fra Tryg til TJM da jeg derved udelukkende bliver bedre stillet
5) Den 05.12.2014 blev min ejendom påkørt af en 'hit and run driver' - se vedlagte politianmeldelse og vedhæftede fotos. (BILAG 3 og 4)
6) Umiddelbart skriver jeg en mail til min forsikringstillidsmand hos Tjenestemændenes forsikringsselskab, … . Der kommer et foreløbigt svar den 8. december (BILAG 5)
7) I forsikringsbetingelser 0032 gældende fra 1. april 2003 (BILAG 6) er på betingelsernes side 3 oversigt over hvilken skade der er sket og om denne er dækket af forsikringen. Under punktet påkørsel henvises der til siderne 6 og 7. På side 6, punkt 6 henvises tydeligt med 'lyskurvsprincippet' dvs. rødt er ikke-dækket og grønt er dækket. Under Gruppe 2 fremgår det således tydeligt at plankeværker og stakitter er dækket.
8) Det er derfor med stor undren jeg modtager afslag på dækning af skaden fra TJM (BILAG 7) da det klart fremgår at plankeværk og stakitter ved påkørsel er omfattet af forsikringsdækningen.
9) Min forsikringsmægler … fra de Frie forsikringsmæglere har haft kontakt til Tryg, som oplyser, at en sådan påkørselsskade ville være dækket hos dem.
10) Jeg er derfor meget uforstående overfor:

a) Jeg har mundtligt fået oplyst at forsikringsdækningen ville være uændret i.f.t. Tryg
b) Jeg har fået en skriftlig bekræftelse på at forsikringerne er sammenlignelige
c) Det fremgår af forsikringsvilkårene at skaden er dækket
d) Tryg, som jeg flyttede fra, og med hvem forsikringerne ved flytningen skulle sammenlignes dækker en sådan skade.

Min oplevelse er at afvisningen i bedste fald, hvis den står ved magt at forsikringsforholdet er baseret på misvisende information. Forsikringsbetingelserne giver det klare indtryk at en sådan forsikringsbegivenhed er dækket. … giver klart udtryk for at forsikringerne er ens, hvilket bekræftes på tryk og Tryg oplyser at en sådan hændelse ville være dækket i et uændret forsikringsforhold hos dem".

Hertil har selskabet i brev af 12/3 2015 bl.a. bemærket:

"**Kort sagsfremstilling:**
Vi modtog den 10. december 2014 en anmeldelse fra vores kunde. Af anmeldelsen fremgik det, at vores kundes hegn var blevet påkørt og smadret af en ukendt bilist. Af anmeldelsen fremgik det, at vores kunde havde et krav på 20.000 kr.

Samme dag den 10. december 2014 sendte vi en skriftlig afvisning til vores kunde. I afvisningsbrevet fremgik det, at forsikringen ikke dækkede den skete påkørselsskade. Årsagen til dette skyldes, at husforsikringen udelukkende dækker påkørsel af selve bygningen, og da hegnet ikke betragtes som en bygning, er skaden ikke dækket.

Ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at forsikringen dækker skader som følge af påkørsel, snetryk, hagl, nedstyrtende eller væltende genstande, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger.

3. 87760

Vores kundes forsikringsmægler kontaktede os efterfølgende flere gange. Han mente, at skaden skulle være dækket af forsikringen. Årsagen til, at han mente, at skaden skulle være dækket, skyldes, at der i forsikringsbetingelsernes gruppe 2 står anført, at hegn er dækket.

Vores forsikringsbetingelser er inddelt således, at der er 7 grupper. I disse grupper kan man se, hvilke bygninger/bygningsdele, der er dækket. Men disse grupper kan ikke stå alene. For det fremgår ligeledes af teksten under de pågældende dækninger, hvad det er forsikringen dækker. Under punkt 6 fremgår det, at forsikringen dækker påkørselsskader, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger.

Vores kundes forsikringsmægler var endvidere af den opfattelse, at vores kunde var blevet lovet, at han i forbindelse med skift af husforsikringen fra Tryg til Tjenestemændene, at forsikringen dækkede på samme vilkår som vores kundes tidligere forsikring.

Vores Kundeservicechef havde i den forbindelse undersøgt sagen nærmere hos vores forsikringstillidsmand, som har indtegnet forsikringen.

Forsikringstillidsmanden har forklaret, at han ikke har oplyst, at der ikke var forskel på den tidligere og den fremtidige husforsikring. Han uddybede overfor vores kunde, at der var tale om et 'sammenligneligt' tilbud. Det er vores vurdering, at 'sammenligne' ikke er det samme som 'ens' eller 'helt magen til'. Hvis man gennemlæser forsikringsbetingelserne, hvilket vi må formode, at vores kundes forsikringsmægler har gjort for at sikre sig, at dækningen var som ønsket, vil det være tydeligt at se, at der er tale om 2 forskellige produkter. Dog med en del sammenfald i dækningerne.

Vi fastholdt herefter afvisning af skaden.

Konklusion:
Efter modtagelsen af Ankenævnets brev har vi gennemgået sagen igen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 på side 7 fremgår det, at forsikringen dækker påkørsel, snetryk, hagl, nedstyrtende og væltende genstande, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger. Vores kunde og dennes mægler har ud fra de gældende forsikringsbetingelser kunnet se, hvordan forsikringen dækker.

Ud fra forsikringsbetingelserne fremgår det, at den skete skade ikke er dækket af forsikringen.

Tjenestemændenes Forsikring er lidt anderledes end andre selskaber. Tjenestemændenes Forsikring adskiller sig fra andre selskaber ved, at det primært er kunder, som er medlem af en faglig organisation, som kan tegne forsikring i Tjenestemændene. Det er primært ansatte i de faglige organisationer, der tegner forsikring for deres kolleger på arbejdspladsen. Det betyder, at det primært er kolleger, som de jævnligt omgås med. Det betyder også, at Tjenestemændenes forsikringstillidsmænd er meget opmærksomme på, at de informerer og rådgiver vores kunder korrekt. Det er vores vurdering, at man gør lidt ekstra ud af, at rådgive og informere vores kunder/kolleger korrekt.

Som tidligere nævnt, har vi undersøgt sagen nærmere hos vores forsikringstillidsmand, som tegner forsikringer for Tjenestemændene.

Vores forsikringstillidsmand fastholder, at han ikke skulle have sagt til kunden, at Tjenestemændenes dækning var magen til Trygs. Han kan dog bekræfte, at han har sagt, at selvrisikoen hos Tjenestemændene var 0 kr.

Vi mener derfor ikke, at kunden er blevet fejlrådgivet i forbindelse med sit skifte fra Tryg til Tjenestemændene.

På baggrund af ovenstående, er det fortsat vores vurdering, at forsikringen ikke er tegnet på falsk grundlag. Vi har efter vores vurdering ikke løjet overfor kunden eller ført denne bag lyset. Vi kan dog kun beklage, hvis kunden har haft den opfattelse.

Vi skal endvidere henvise til Ankenævnskendelse med kendelsesnummer 72.501. Af denne kendelse fremgår det, at selskabet fik medhold i, at lamelhegn ikke kan anses for at være en bygning, hvorfor den skete skade ikke var dækket af forsikringen.

Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi har henvist kunden til, at anmelde skaden til DFIM for puljen for uidentificerede biler".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet samt foto.

I tillidsmandens mail af 10/2 2011 fremgår det bl.a.:

"Som aftalt vedlægges et tilbud på dine private forsikringer baseret på de nuværende forsikringer i Tryg. Til tilbuddet knyttes følgende bemærkninger.

Villaforsikring.
Ifl. din nuværende Tryg police udgør boligarealet 183 kvm. og udhuse m.m.
114.
kvm., og det er disse kvm. der er lagt til grund ved beregningen af tilbuddet.
Dækningen er sammenlignelig, dog har du generel selvrisiko i Tryg - det er der ikke ved Tjenestemændenes Forsikring.
Ifl. BBR udgør boligarealet i ejendommen 212 kvm. og udhuse m.m. 144 kvm. og hvis det er korrekt er det disse oplysninger, der skal forsikres".

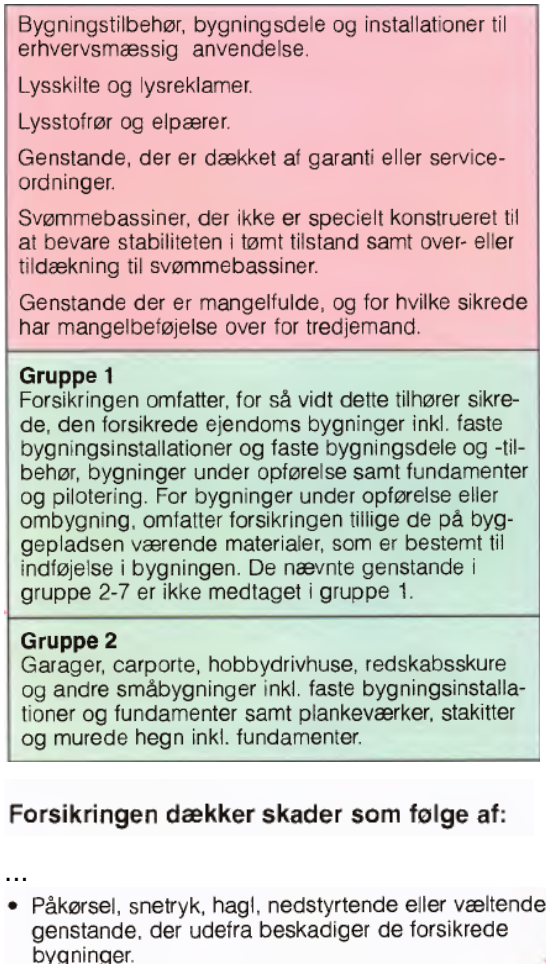
Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

6. Hus- og grundejerforsikring

Dækkede dele af ejendommen

Ikke dækkede dele af ejendommen

5. 87760



Bygningstilbehør, bygningsdele og installationer til erhvervsmæssig anvendelse.

Lysskilte og lysreklamer.

Lysstofrør og elpærer.

Genstande, der er dækket af garanti eller service-ordninger.

Svømmebassiner, der ikke er specielt konstrueret til at bevare stabiliteten i tømt tilstand samt over- eller tildækning til svømmebassiner.

Genstande der er mangelfulde, og for hvilke sikrede har mangelbeføjelse over for tredjemand.

Gruppe 1
Forsikringen omfatter, for så vidt dette tilhører sikrede, den forsikrede ejendoms bygninger inkl. faste bygningsinstallationer og faste bygningsdele og -tilbehør, bygninger under opførelse samt fundamenter og pilotering. For bygninger under opførelse eller ombygning, omfatter forsikringen tillige de på byggepladsen værende materialer, som er bestemt til indføjelse i bygningen. De nævnte genstande i gruppe 2-7 er ikke medtaget i gruppe 1.

Gruppe 2
Garager, carporte, hobbydrivhuse, redskabsskure og andre småbygninger inkl. faste bygningsinstallationer og fundamenter samt plankeværker, stakitter og murede hegn inkl. fundamenter.

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- Påkørsel, snetryk, hagl, nedstyrtende eller væltende genstande, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/12 2014 til selskabet, at der var sket en skade på hans hegn, idet 3 sektioner af hegnet var væltet/smadret. Klageren har oplyst, at det formentlig var blevet påkørt af en lastvogn eller en entreprenørmaskine.

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at forsikringen dækker påkørsel, der udefra beskadiger de forsikrede bygninger.

Nævnet finder, at det beskadigede hegn ikke kan anses for at være en bygning eller en del af en bygning i forsikringsbetingelsernes forstand. Nævnet henviser til tidligere afgørelser fra nævnet - eksempelvis kendelserne 72.501 og 86.421.

6. 87760

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han i forbindelse med sit skifte til Tjenestemændenes Forsikring er blevet lovet, at den nye forsikring dækkede på samme vilkår som den tidligere forsikring. Nævnet har dels lagt vægt på, at forsikringstillidsmanden, der forestod salget, har afvist at have givet en sådan mundtlig information til klageren. Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringstillidsmandens i sin mail af 10/2 2011 oplyser, at dækningen er "sammenlignelig", hvilket efter nævnets vurdering ikke kan tages som udtryk for, at de to forsikringer har fuldstændig ens dækningsomfang.

Det, som klageren i øvrigt har oplyst, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels