Ankenævnet for Forsikring

Den 16. marts 2016 blev i sag nr. 88642:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har fritidshusforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet afviser at dække en anmeldt rådskade på den udvendige side af bygningen. Det er klagerens opfattelse, at selskabet er forpligtet til at dække rådskader på bygningen, dog ikke rådskader på fordøren, som policen indeholder et forbehold for. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets rådgivning i forbindelse med tegningen af forsikringen om dækningen for rådskader.

Selskabet afviser at dække den anmeldte skade med henvisning til, at det følger af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker rådskade på den udvendige side af bygningen.

I klageskemaet af 3/11 2015 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Forsikringen omhandler et sommerhus. Da forsikringen bliver tegnet i dec. 2014 oplyser TRYG's assurandør, at forsikringen også er omhandlet af rådskader dog med forbehold for en skade i huset fordør (råd var på det tidspunkt allerede i døren). TRYG bekræfter endvidere i senere brev, at 'de dækker hele vejen'. (bilag 6-7) Under sommerklargøringen af huset observeres nye angreb og det anmeldes til TRYG.
> TRYG afviser nu dækning af de nye angreb med henvisning til forbehold i de generelle forsikringsbetingelser. Disse betingelser, som forsikringtager aldrig har modtaget, henviser til begrænset dækning og kun på ikke synlige områder og med al yderbeklædning som værende ikke dækket.

Den ansvarlige assurandør … bekræfter i mail (bilag 4) via … chefen, at hun ikke var bekendt med disse betingelser og at hun var af samme opfattelse som forsikringstageren, at eneste forbehold var fordøren som var nævnt i policen..
Der indsendes klage til TRYG, men denne afvises af flere gange uagtet alt dokumentation er fremlagt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Forsikringstager har fået dårlig/mangelfuld rådgivning. Dette beklager TRYG også, men vil ikke yde erstatning af den grund at forbeholdet har stået i de alm. Forsikringsbetingelser.
Forsikringstager ønsker fuld dækning for de opståede skader som der ikke blev taget forbehold for i policen."

Dertil har selskabet i brev af 26/11 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Vores kundes søn har oplyst, at i forbindelse med en gennemgang af vores kundes forsikringsforhold, blev han opmærksom på, at vores kundes fritidshus ikke var forsikret mod råd. Fritidshuset var forsikret hos [andet forsikringsselskab], og vores kunde mente ikke, at [andet forsikringsselskab] kunne tilbyde en fritidshus-forsikring med dækning af råd.

Vores kundes søn kontaktede derfor os. Han blev ved sin henvendelse til os oplyst, at vi kunne tilbyde råddækning, og forsikringen blev tegnet med ikrafttræden den 1. maj 2015. Vores kundes søn har oplyst, at han ved tegning af forsikringen var meget opmærksom på, at der var råddækning.

Den 3. august 2015 anmeldte vores kundes søn skade i form af råd i køkken- og terrassedør samt noget træbeklædning. Vi afviste dækning ved e-mail af 4. september 2015, idet rådskade på *ydre beklædning, døre, vinduer, porte og lignende* er undtaget dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 4.6 - Rådskader -.

<u>Rådgivning mv.</u>
Vores kundes søn oplyser, at han i forbindelse med rådgivningen ved tegning af forsikringen fik opfattelsen af, at forsikringen dækkede alt råd, foruden det anførte i policens forbehold om *rådskader, der udbreder sig fra fordør.*

Vores kundes søn lægger vægt på følgende:

1. at vores kunderådgiver ikke var bekendt med undtagelsen i forsikringsbetingelserne om, at *råd i ydre beklædning ikke var dækket,*

2. at vores kundes søn *ikke blev rådgivet om begrænsningen i dækningen,*

3. at der i policen var taget et *forbehold for rådskader, der udbreder sig fra fordør,* hvorfor vores kundes søn fik den opfattelse, at det alene var rådskader, der udbreder sig fra fordøren, som var undtaget dækning,

4. at vores kunde ikke modtog forsikringsbetingelserne,

5. at vores kunderådgiver i e-mail af 12. december 2014 skriver 'Vi dækker hele vejen'.

Ad. 1 - Kunderådgiveren
Vores kunderådgiver har ikke konkret oplyst vores kunde, at ydre beklædning var dækket mod råd. En forsikring dækker aldrig i alle tænkelige tilfælde. Det er vi ikke i tvivl om, at vores kunderådgiver var bekendt med, idet der altid er undtagelser til en dækning, hvilket også er tilfældet her.

Det er naturligvis beklageligt, såfremt vores kunderådgiver ikke var bekendt med undtagelsen om dækning af råd i ydre beklædning, men såfremt dækningen omkring råd i ydre beklædning ikke konkret har været drøftet, finder vi ikke, at der er sket en fejlrådgivning.

Vores kundes søn har ej heller bestridt, at der ikke konkret blev talt om dækning af råd i ydre beklædning.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at den pågældende kunderådgiver ikke længere arbejder hos os.

Ad. 2 - Ikke rådgivet om begrænsninger i dækningen
Vedrørende dækningen af rådskader på fritidshusforsikringen, er dette en tilvalgsdækning. I denne tilvalgsdækning er der nogle undtagelser, og dette er blandt andet, at *forsikringen ikke dækker råd i ydre beklædning.*

Ved køb af en forsikring oplyses ikke alle anførte dækningsundtagelser i forsikringsdækningen/forsikringsbetingelserne. Hvis der spørges konkret til en dækning, oplyser vi naturligvis herom, men som ovenfor anført, er det ikke vores opfattelse, at der ved rådgivningen blev talt konkret om dækning af råd i ydre beklædning.

Det skal her igen bemærkes, at det ikke er usædvanligt med undtagelser til en dækning.

Derudover kan vi slet ikke tilbyde et forsikringsprodukt, som dækker *råd i ydre beklædning* på fritidshuse, og vores kunde har dermed fået det produkt, som vi kan tilbyde ved rådskader på fritidshuse.

Ad. 3 - Forbehold
Det fremgår af policen, at der er taget *forbehold for insekt/svamp og rådskader, der udbreder sig fra fordør.*

Vi må medgive, at forbeholdet om, at rådskader, der udbreder sig fra fordør ikke var et forbehold, som var nødvendigt at medtage. Dette fordi det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke *omfatter ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende.*

Vi finder imidlertid ikke, at et forbehold for rådskader, der udbreder sig fra fordør, giver en forventning om, at man har dækning for alle andre lignende udsatte bygningsdele herunder alt andet ydre beklædning.

Hertil skal også bemærkes, at *'dør'* er selvstændig nævnt under undtagelserne og indgår ikke som en del af den *'ydre beklædning'* i undtagelserne.

Ad. 4 - Forsikringsbetingelserne ikke sendt med post
Policen blev sendt til vores kunde med almindelig post, men forsikringsbetingelserne blev ikke sendt med almindelig post.

Det fremgår imidlertid af policen, at betingelserne kan findes på Min side eller i e-boks. Det fremgår videre, at såfremt man ønsker forsikringsbetingelserne tilsendt, kan man kontakte os. Det vil sige, at såfremt man hverken benytter Min side eller e-boks, kan man kontakte os og få forsikringsbetingelserne tilsendt.

Vi blev ikke kontaktet med anmodning om, at vores kunde ønskede forsikringsbetingelserne fremsendt med almindelig post.

Her skal vi for god ordens skyld henvise til ankenævnspraksis, hvorefter det ikke er undskyldeligt, at man som forsikringstager ikke har haft mulighed for at læse forsikringsbetingelserne, fordi man ikke har fået forsikringsbetingelserne tilsendt. Ankenævnet for Forsikring har i flere sager afgjort, at man som forsikringstager ikke kan være i tvivl om, at der til forsikringen er tilknyttet et sæt forsikringsbetingelser, hvorfor forsikringstager altid kan bede forsikringsselskabet om at få tilsendt forsikringsbetingelserne og således gøre sig bekendt med dækningerne.

Ad. 5 - E-mail af 12. december 2014
Vi har ikke modtaget bilag 6-7, men formoder at bilag 6-7 er e-mail af 12. december 2014 fra vores kunderådgiver til vores kundes søn.

Vores kundes søn anfører i klagen til Ankenævnet, at vi i e-mail af 12. december 2014 skriver, *'vi dækker hele vejen'.* Dette er ikke korrekt.

Det fremgår af e-mailen, *'Hvis jeg går hele vejen'* og hvilket skal læses i sammenhæng med hele sætningen, som omhandler prisen på forsikringen samt selvrisikoen og ikke dækningen. Der står således ikke, at '*vi dækker hele vejen'.*

Sætningen er som følge: *'Hvis jeg går hele vejen og lidt til, kan jeg lave den med rådskade til kr. 3.141 med en selvrisiko på kr. 3.317'.*

Det er således prisen og selvrisikoen, som der henvises til, når kunderådgiveren skriver *'Hvis jeg går hele vejen':*

Konklusion
Vi fastholder på baggrund af ovenstående, at vi ikke kan tilbyde dækning af råd i ydre beklædning på vores kundes Fritidshus, idet vi ikke finder:

at vores kunde er berettiget til dækning i henhold til forsikringsbetingelserne,

at vores kunde er blevet lovet dækning af råd i ydre beklædning ved tegning af forsikringen,

at vores kunderådgiver har ydet en fejlrådgivning, idet råd i ydre beklædning ikke blev drøftet,

at vores kunderådgiver har ydet fejlrådgivning ved ikke at nævne alle undtagelserne i råddækningen,

at et forbehold for *råd, som breder sig fra yderdør,* kunne give en forventning om, at alle andre lignende udsatte bygningsdele var dækket for råd, og

at det er undskyldeligt for vores kunde, at forsikringsbetingelserne ikke er sendt med almindelig post."

Klageren har via selskabet fået nogle tilkendegivelser fra den kunderådgiver (T) i selskabet, der solgte den fritidshusforsikringen til klageren. Af mailen, hvor selskabet har indsat nogle svar på klagerens fremsendte spørgsmål, fremgår blandt andet:

"Jeg foreslog at TRYG skulle give et tilbud og kontaktede T, som fik en oversigt over de aktuelle policer hos [andet selskab].
I den forbindelse, gjorde jeg opmærksom på, at fritidshuset hos [andet selskab] ikke var forsikret mod rådskader og spurgte derfor om TRYG kunne tilbyde dette.
Dette ville T undersøge nærmere og bekræftede - pr mail - at det kunne TRYG godt tilbyde til kr. 3141,- og selvrisiko 3317,- hvilket også var dyrere end den tidligere
Police hos [andet selskab].
Aftalen blev indgået og policen tilsendes med alm. Post, dog med det forbehold, at hoveddøren ikke er forsikret, da den allerede havde begyndende råd. Dette bekræftes også af taksator …. Forsikringsbetingelserne var ikke medsendt, men ønskede man det, kunne de efterfølgende bestilles
Ved vores årlige gennemgang af huset og med assistance af tømmermester, bliver det nogle måneder senere konstateret, at der var begyndende råd/svamp i nogle døre og beklædning. Jeg anmelder skaden, som bliver afvist med henvisning til forsikringsbestemmelserne som siger, at det kun er indvendige beklædning der er dækket af forsikringen.

T: Vil du bekræfte, at du ikke var bekendt med denne undtagelse og at du var af den samme opfattelse som jeg, at huset var dækket 100% for råd men kun med det forbehold der var taget omkring fordøren og at det var årsagen til, at jeg ikke oplyst dette?

INDSAT AF SELSKABET SOM SVAR: Det kan T bekræfte

Hvorfor tager TRYG forbehold for en dør, som slet ikke er omhandlet af forsikringen for råd?

INDSAT AF SELSKABET SOM SVAR: Det kan T ikke svare på

Er det ikke at lede mig ind i en sikker tro på, at huset er dækket 100% for råd og at jeg burde være blevet oplyst om de forbehold tillægsforsikringen for råd indeholdte?

INDSAT AF SELSKABET SOM SVAR: T var ikke bekendt med at dækningen var begrænset".

I mail af 12/12 2014 til klagerens repræsentant fra selskabet hedder det bl.a.:

"Det lyder mærkeligt med fritidshuset
Hvis jeg går hele vejen og lidt til kan vi lave den med rådskade til kr. 3.141 med en selvrisiko på kr. 3.317
Hvis vi skal overtage forsikringen skal jeg bruge følgende:"

Af policen fremgår bl.a.:

"**Særlige betingelser**

Insekt/Svamp på bygningsdele
Forsikringen dækker ikke insekt- og svampeskader, der opstår i eller udbreder sig fra:
fordør.
Forbeholdet gælder også rådskader"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.6 Rådskade
…
Forsikringen omfatter ikke følgende bygningsdele:
…
- Ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende.

…
Forsikringen dækker
Råd
Skader som følge af råd i bygningsdele af træ, hvor det har betydning for træets funktions- eller bæreevne.

Angrebet skal være konstateret og anmeldt:
- i forsikringstiden, eller
- inden 6 måneder efter forsikringen er ophørt.

…
For rådskade gælder særlige forhold vedrørende selvrisiko, se pkt. 6.
Råd: Skader på træ forårsaget af svampe og/eller bakterier, hvor angrebet er karakteriseret ved en langsomt forløbende ødelæggelse."

Nævnet udtaler:

Selskabet har oplyst, at klageren har anmeldt rådskader i køkken- og terrassedør samt træbeklædning. Nævnet finder at måtte lægge til grund, at den anmeldte træbeklædning er placeret på den udvendige/ydre side af bygningen. På den baggrund og henset til forsikringsbetingelsernes punkt 4.6 om rådskade, hvoraf fremgår, at forsikringen ikke omfatter "Ydre beklædning, samt døre, vinduer, porte eller lignende", finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet, at det skal yde forsikringsdækning i henhold til forsikringsbetingelserne.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet i salgssituationen har ydet en sådan mangelfuld rådgivning til klageren, at det kan begrunde, at selskabet ifalder et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren ønskede en fritidshusforsikring med råddækning, at kunderådgiveren var bekendt hermed, og at dækningsomfanget for så vidt angår rådskader i et vist omfang har været genstand for drøftelser mellem klageren og kunderådgiveren.

Selskabet har sendt en mail til klageren, hvoraf det fremgår, at kunderådgiveren har anerkendt, at hun ikke var bekendt med, at forsikringen ikke dækkede rådskade i ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende. Kunderådgiveren har endvidere ikke kunnet forklare, hvorfor der blev indsat et dækningsforbehold i policen. Selskabet har i brev til nævnet medgivet, "at forbeholdet om, at rådskader, der udbreder sig fra fordør ikke var et forbehold, som var nødvendigt at medtage."

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren har sandsynliggjort, at han i tegningssituationen har fået en rådgivning af kunderådgiveren vedrørende råddækningen, som har været mangelfuld, og som har været egnet til at give ham en forventning om, at han havde en videregående dækning for rådskader, end det der var tilfældet.

Nævnet bemærker, at selskabet har anerkendt, at klageren ikke modtog forsikringsbetingelserne samtidig med, at han pr. post modtog policen med dækningsforbeholdet. Klageren har derfor ikke umiddelbart ved selvsyn kunne konstatere, at forsikringsbetingelserne indeholdt dækningsundtagelser, som kunderådgiveren ikke var bekendt med og derfor ikke havde oplyst klageren om i salgssituationen.

Selskabet har oplyst, at man slet ikke tilbyder et forsikringsprodukt, som dækker råd i ydre beklædning på fritidshuse, og at klageren dermed har fået det produkt, som selskabet kan tilbyde ved rådskader på fritidshuse. Selskabet er derimod ikke fremkommet med oplysninger, som antageliggør, at klageren ikke – i et andet forsikringsselskab - ville kunne tegne en fritidshusforsikring, der indeholder dækning for rådskader i ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende. Som sagen foreligger oplyst må nævnet derfor lægge til grund, at klageren har lidt et tab ved at tegne forsikringen i det

indklagede selskab på baggrund af mangelfuld rådgivning og ved derefter at få den anmeldte rådskade afvist af selskabet.

Nævnet finder herefter, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal dække den af klageren anmeldte rådskade, og at selskabet ved behandlingen af den anmeldte rådskade er afskåret fra at kunne påberåbe sig det dækningsforbehold, der fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.6 om rådskade i ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende.

Det af selskabet i øvrigt anførte kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg, skal på erstatningsretligt grundlag dække den af klageren anmeldte rådskade. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen, og selskabet skal behandle rådskaden i overensstemmelse med forbeholdet i policen og forsikringsbetingelserne, dog med den modifikation, at selskabet ved behandlingen af den anmeldte rådskade er afskåret fra at kunne påberåbe sig det dækningsforbehold, der fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.6 om rådskade i ydre beklædning samt døre, vinduer, porte og lignende. En eventuel kontanterstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund