Ankenævnet for Forsikring

Den 9. november 2016 blev i sag nr. 89501:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring i Danske Forsikring. Han klager over, at selskabet har indsat et dækningsforbehold i hans police, og at selskabet som følge heraf har afvist at dække en rådskade på hans overdækkede terrasse.

Klageren tegnede i januar 2016 husforsikring i det indklagede selskab. I maj 2016 anmeldte han en rådskade. Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at rådforsikringen ikke dækker den overdækkede terrasse i henhold til et policeforbehold.

Klageren har i klageskemaet dateret 7/6 2016 bl.a. anført:

> "Jeg tillader mig at rette henvendelse til jer med en klage over dårlig vejledning i forbindelse med oprettelse af husforsikring hos jer.
>
> Lidt forhistorie:
> Jeg havde været kunde med alle mine forsikringer hos [forsikringsselskab] gennem flere år da jeg får et tilbud om at jeg med fordel kan samle forsikringer og bank under et. Da ikke [forsikringsselskab] (som jeg kun har været tilfreds med) kan matche dette tilbud, indgår jeg en aftale med jer.
>
> Nu sker der så dette at jeg pga. skilsmisse flytter til et andet hus og har brug for at få set på mine forsikringer. Jeg skal bl.a. bruge en ejerskifteforsikring samt en ny husforsikring.
> Jeg vælger den store ejerskifteforsikring og beder om at tilbuddet på husforsikringen omfatter alt hvad der er da jeg ikke vil risikere at stå dårligt stillet hvis nu!!!
>
> Jeg får under dette forløb med jer en henvendelse fra [forsikringsselskab] der gerne vil give mig et tilbud da de mener at de nu godt kan komme med et godt tilbud. Jeg vælger dog at blive hos Danske Forsikring da jeg fandt det nemmest for mig at blive der.

Det var lidt af forhistorien til det hele og så tilbage til nu.
Der sker det at jeg under et kraftigt regnvejr opdager at vandet render bag om tagrenden på den overdækkede terrasse. Jeg tænker at den måske er stoppet eller at der skal renses op for blade. Det viser sig dog ikke af være tilfældet men at der mangler tagfod til at lede vandet ned i tagrenden. Jeg indkøber den manglende tagfod og skal til at montere denne da jeg her opdager at det yderste lægte er rådnet væk indeni. Men det stopper ikke her for det viser sig også at remmen og alle spær enderne er rådnet væk og det er kun et under at der ikke har været en større mængde sne for så er jeg sikker på det var braset sammen.

Jeg henvender mig nu til assurandør … fra jer for at høre hvordan jeg så skal gøre. Jeg får et telefon nr. til jer at ringe på og at jeg bare skal melde det på husforsikringen pga. råd.

Det er så her filmen knækker. Jeg får at vide at man har lavet særlige vilkår hvor man har pillet den overdækkede terrasse ud af forsikringen og det uden at give mig besked om dette.
Det er simpelthen ikke i orden at man fjerner dele i en aftale uden at oplyse om dette og give en begrundelse om hvorfor. [Selskabets assurandør] har oplyst at det er noget jeres taksator kan gøre og at det ikke er noget han har med at gøre. Der har ikke engang været en ude og besigtige ejendommen så dette skulle være årsagen til at man ikke medforsikrer terrassen. Jeg er jo ikke uddannet som assurandør og har derfor også en forventning om at det der bliver aftalt også er det jeg får samt at jeg bliver vejledt og oplyst fra jeres side.
Jeg føler det i den grad som 'bondefangeri' at blive behandlet på den måde ved at man undlader at oplyse til mig at man har lavet ændringer i aftalen. Havde man oplyst mig om dette forhold inden forsikringerne var blevet tegnet ville eg have haft mulighed for at vælge tilbuddet fra [forsikringsselskab], som jeg aldrig har haft nogen form for problemer med, hvilket jeg nu i den grad fortryder at jeg ikke tog imod.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At man ændrer forsikringen til det der var aftalt med assurandøren og naturligvis at skaden bliver dækket af denne aftale.
Jeg har nu måttet melde skaden på ejeskifteforsikringen i stedet og her dækkes skaden tilsyneladende… men her har jeg også en selvrisiko på 5000,- kr."

Selskabet har i brev af 28/6 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
[Klageren] har aftalt husforsikring i Danske Forsikring for ejendommen … på vilkår DF20104-5. Selskabet har afvist at erstatte en rådskade i ejendommens terrasse under henvisning til, at forsikringen er aftalt med en klausul, som direkte undtager råd i terrassen. Klager er utilfreds med afvisningen og henviser til, at assurandøren skulle have lovet, at alt var dækket.

Sådan har vi behandlet skadesagen
Den 3. maj 2016 anmelder klager, at han har konstateret råd i spær og remme på den overdækkede terrasse.

Skadeafdelingen afviser at dække skaden og henviser til, at forsikringen er påført en klausul om, at svamp-, insekt - og rådforsikringen ikke omfatter den overdækkede terrasse.

Klager retter herefter henvendelse til assurandør … , som henviser til den police, som er fremsendt til klager og hvoraf det fremgår, at terrassen ikke er dækket mod råd.

Derefter retter klager henvendelse til selskabets kundeklageafdeling, som også fastholder klausulen og afvisningen af at dække skaden. Klage samt svar fremgår af klagers sagsfremstilling i klageformularen til Ankenævnet.

Sådan er indtegningen foregået
Den 13. januar 2016 fremsender vi tilbud til klager på henholdsvis ejerskifteforsikring og husforsikring og dette tilbud accepterer klager den 20. januar, jf. vedlagte kopi af tilbud samt underskriftbilag, bilag 1 og 2.

Herefter fremsender vi policer til klager. Kopi af police samt forsikringsvilkår vedrørende husforsikring vedlægges som bilag 3 og 4.

Betalingen bliver tilmeldt PBS og den 1. marts 2016 har vi noteret, at præmie vedrørende husforsikringen er betalt.

Vi fastholder, at husforsikringen ikke dækker råd i terrassen
I forbindelse med klagen til Ankenævnet gør klager gældende, at policen herunder klausulen om at råddækningen ikke omfatter terrassen skulle være i strid med den aftale, som klager har indgået med assurandøren. Ifølge klager skulle assurandøren have lovet, at 'alt ville være dækket'.

Vi har forelagt denne påstand for assurandøren som afviser, at han skulle have lovet klager, at husforsikringen ville omfatte 'alt'. Indtegningen er sket på normal vis, hvor en potentiel kunde beder om tilbud såvel på ejerskifte- som på husforsikring. En taksator gennemgår tilstandsrapporten og vurderer, hvilke dækninger vi vil kunne tilbyde og hvilke eventuelle klausuler policen skal tilbydes med. Assurandøren oplyser, at han ikke har stillet klager andet i udsigt.

Klager har accepteret det tilbud, som vi har fremsendt til ham og som klart indeholder et forbehold for så vidt angår råd i terrassen. Hvis klager ikke mente, at dette tilbud var i overensstemmelse med den aftale, som han havde indgået med assurandøren, burde han have gjort os opmærksom på det. Efterfølgende har han modtaget policen, hvoraf forbeholdet også fremgår, og heller ikke her reagerer han på forbeholdet. Hvis ikke han kunne acceptere forbeholdet kunne han blot have benyttet sig af sin fortrydelsesret; denne orienterede vi klager om samtidig med fremsendelse af tilbuddet.

Klager har skriftligt accepteret et tilbud hvoraf klausulen klart fremgår, han har efterfølgende modtaget en police, hvoraf forbeholdet ligeledes fremgår, og derefter har han betalt forsikringspræmien. På den baggrund må vi afvise klagers påstand om, at forsikringen ikke skulle være udstedt i overensstemmelse med den aftale, som han havde indgået med assurandøren.

Den anmeldte skade vedrører netop råd i terrassen og vi fastholder derfor afvisningen af at yde dækning i sagen."

Klageren har i mail af 15/7 2016 til nævnet til dette bl.a. anført:

"I brevet fra Danske Forsikring fremgår det at assurandør … ikke vil vedkende sig at han har lovet/aftalt med mig at jeg var fuldt dækket.

Jeg fremsender derfor den mail dokumentation jeg har fra ham vedr. skaden.
Jeg har været nødt til at sende disse mails som 'vider sendt' da jeg ikke kan finde ud af at få dem vedhæftet.

Før første mail har jeg ringet til [selskabets assurandør] vedr, skaden og han råder mig til at melde den på min husforsikring på råd og svamp.
Jeg ringer med det samme og efter en kort samtale bliver jeg afvist med henvisning til at jeg ikke er dækket.
Jeg ringer nu tilbage til [assurandøren] og lægger en besked på hans telefonsvarer om at jeg ikke forstår hvorfor jeg ikke er dækket når vi havde aftalt andet.

Her modtager jeg så et svar pr mail (vider sendt mail) I den vider sendte mail er vedhæftet policerne og som man kan se er det dårligt til at få øje på den linje hvor der står at de ikke dækker 18 m2 overdækket terrasse.

Efter at have ledt i den fremsendte police finder jeg med besvær det forbehold der tales om og som man ikke gad gøre sig den ulejlighed at oplyse mig om at man havde lavet i forhold til det aftalte.

Jeg ringer igen til [assurandøren] og igen lægger jeg besked på hans telefonsvarer hvor jeg beklager mig over at policen ikke er som vi har aftalt det.
Jeg modtager igen en mail (vider sendt mail) hvor han nu giver deres taksator skylden for de ændringer der er lavet i aftalen.

Jeg forsøger igen af få forbindelse med [assurandøren] pr telefon og må igen lægge en besked på telefonsvareren hvor jeg udtrykker min utilfredshed med dette og fortæller ham samtidigt at der ikke har været nogen taksator på adr. så jeg kan ikke se med hvilken begrundelse han skulle gøre det når ikke han har set terrassen. Jeg fortæller ham også at jeg finder det kritisabelt og højst utilfredsstillende at man ikke giver besked om at der er foretaget ændringer i forhold til det aftalte sammen med den fremsendte police til underskrift. Det er jo en tillidssag at man skulle kunne stole på hinanden i sådan en aftaleindgåelse når jeg ikke er assurandør.

Dagen efter modtager jeg den sidste mail fra [assurandøren] (vider sendt mail) hvor han nu fraskriver sig et hvert ansvar i den sag.

Det er selvfølgelig ærgerligt at jeg ikke har nogen mail fra mig, men da jeg ikke havde boet ret længe på adr. var der problemer med min net forbindelse og jeg havde derfor kun min telefon jeg kunne bruge og fandt det nemmere at ringe til ham.

Jeg syntes dog stadig at det er ret tydeligt at han har kendskab til vores aftale om hvordan jeg skulle være dækket."

Selskabet har i brev af 2/8 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Han oplyser endvidere, at det først er efter den aktuelle skade, at han tjekker policen og opdager forbeholdet for så vidt angår den overdækkede terrasse. Det er først på dette tidspunkt, at klager kontakter assurandøren og gør gældende, at policen ikke skulle være i overensstemmelse med den aftale, som han mente at have indgået med assurandøren.

Assurandør … bestrider, at han skulle have givet klager tilsagn om, at 'alt ville være dækket'. Han oplyser endvidere, at han på intet tidspunkt har givet udtryk for, at han skulle

være bemyndiget til at træffe endelig aftale om husforsikring og ejerskifteforsikring med bindende virkning for selskabet.

Assurandøren har fremskaffet tilbud til klager på såvel husforsikring som ejerskifteforsikring, og disse tilbud er fremsendt til klager den 13. januar 2016. Af assurandørens fremsendelsesmail fremgår endvidere, at der er tale om et tilbud, og 'Så ved du helt nøjagtigt hvad du har at forholde dig til og hvad forsikringen dækker'.

Det er først den 20. januar, hvor klager - efter at have haft mulighed for at gennemlæse selskabets tilbud - og har skrevet under på og returneret underskriftbilaget, at der er indgået en aftale mellem klager og selskabet. Denne aftale indeholder et forbehold for så vidt angår den overdækkede terrasse.

På det foreliggende grundlag fastholder vi, at klager ikke har krav på dækning for skaden på den overdækkede terrasse."

Klageren har i mail af 8/8 2016 til nævnet til dette bl.a. anført:

"Jeg kan jo se at Assurandør … fortsat benægter hvad der er aftalt.
Jeg fastholder selvfølgelig hvad jeg har skrevet til jer tidligere og henviser til det brev jeg fremsendte til dig d. 15 juli 2016 med kopier af mails fra [assurandøren] hvoraf jeg syntes det tydeligt fremgår at han har kendskab til det aftalte.

Danske Forsikring skriver om de har fremsendt 'Tilbud' og at 'Så ved du helt nøjagtigt hvad du har at forholde dig til og hvad forsikringen dækker'. Jeg troede faktisk også at jeg vidste hvad jeg havde at forholde mig til og hvordan jeg ville være dækket...det havde jeg jo aftalt.
Jeg finder det besynderligt at det er hvad de kan finde på af skrive de forholder sig slet ikke til at det er et brud på den tillid der gerne skulle være mellem assurandør og mig som kunde.
De forholder sig ikke til at der er mails der viser at deres assurandør godt kender til det aftalte.
De forholder sig heller ikke til at de ændringer der er lavet (i forhold til det aftalte) i 'de tilbud på forsikringerne som assurandøren har fremskaffet' ikke er blevet oplyst til mig, men at man blot har fremsendt et 'tilbud på det aftalte' til underskrift.

Det er mig en gåde at man sender en assurandør ud som man skal have tillid til og tror på at det man aftaler også er det man får, hvorefter man laver ændringer og uden at oplyse om disse fremsender til underskrift. Hvis dette er praksis behøver vi jo ingen assurandører, men skal blot tage et kursus forsikringstegning og så selv ringe og bestille en forsikring.
Assurandører er vel til for at det ikke skulle være nødvendigt for nogen som mig skal være 'assurandør' for at kunne læse igennem om assurandøren har gjort sit job ordentligt.
Det er da i den grad bondefangeri og et brud på tillid af handle på den måde."

Klageren har fremsendt e-mails, som han har modtaget fra selskabets assurandør. Heraf fremgår bl.a.:

"**Sendt:** 3. maj 2016 19:14
…
Jeg har hørt din besked.

Jeg regnede dog med at du havde kigget i din police inden du ringede til mig.

Jeg vedhæfter lige ejerskifte og huspolice, hvor det fremgår på huspolicen at 18 kvm, overdækket ikke er omfattet.
…
Sendt: 3. maj 2016 20:03
...
Det er ikke mig er bestemmer hvilke forbehold der kommer på policen.

Dette er taksatorens arbejde og det må jeg ikke blande mig i.

Han har åbenbart vurderet at den var i en stand, hvor vi som selskab ikke vil tage denne risiko.

Jeg kigger ikke på policerne, når de udstedes, dette hviler jo naturligvis på kunden. - Ellers havde jeg slet ikke timer på døgnet til at kunne sove, hvis jeg skulle gennemlæse alle kunders policer inden udstedelse.
…
Sendt: 4. maj 2016 07:24
…
Det er ikke en diskussion vi skal tage.

Policen er sendt start februar. Og det er beskrevet under 'Særligt for denne forsikring.'

Det er ikke sikkert taksator har været ude og se huset, hvilket er til din fordel. - forbehold kan være taget udfra tilstandsrapport.

Jeg er helt sikker på at du havde fået minimum samme forbehold ved andre selskaber.

Oveni det må jeg sige. Der er næsten ingen forbehold på policen. - Og da slet ikke ud fra det du fortalte mig i telefonen i går, at du havde gjort af opdagelser efterfølgende."

I forsikringstilbud af 13/1 2016 hedder det bl.a.:

"**Husforsikringen**
Forbehold, der gælder for Husforsikringen:
…
Overdækket terrasse
Svamp-, insekt- og rådforsikringen omfatter ikke overdækket terrasse på 18 m2

Vi kan ophæve et forbehold på Husforsikringen, hvis de nævnte forbehold ved ejendommen bliver udarbejdet på håndværksmæssigt korrekt vis."

Af forsikringspolice af 20/1 2016 fremgår bl.a.:

"**Særligt for denne forsikring**
…
Svamp-, insekt- og rådforsikringen omfatter ikke overdækket terrasse på 18kvm."

7. 89501

Af forsikringspolice af 2/2 2016 fremgår bl.a.:

"**Særligt for denne forsikring**
…
Svamp-, insekt- og rådforsikringen omfatter ikke overdækket terrasse på 18kvm."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**18. Dækningsskema – Tillægsdækninger**

A Forsikringen omfatter:

Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved
…
8. Råd
Skade på træværk som følge af svamp*, der bliver karakteriseret som råd*.
…
Råd
Skader på træ, der er forårsaget af svampe/bakterier, og hvor nedbrydningen er karakteriseret ved en langsomt forløbende ødelæggelse i forhold til konstruktionens forventede levetid."

Nævnet udtaler:

Selskabet fremsendte den 13/1 2016 forsikringstilbud om en bygningsforsikring til klageren. Heraf fremgik blandt andet, at "Svamp-, insekt- og rådforsikringen omfatter ikke overdækket terrasse på 18 m2". Klageren underskrev et vedlagt underskriftsblad den 20/1 2016. Det samme forbehold fremgår af policer dateret henholdsvis 20/1 2016 og 4/2 2016.

Selskabet har oplyst, at klageren den 3/5 2016 anmeldte, at han havde konstateret råd i spær og remme på sin overdækkede terrasse. Selskabet har afvist dækning med henvisning til policeforbeholdet. Klageren har ikke bestridt at have modtaget den omhandlede police, men han har anført, at selskabets assurandør forud for indtegningen havde "lovet" ham, at han var "fuldt dækket", og at han ikke ville have tegnet forsikringen, såfremt han var blevet oplyst om "dette forhold", inden "forsikringerne blev tegnet".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at dække de anmeldte rådskader i den overdækkede terrasse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klausulen fremgik af tilbuddet, som klageren har accepteret med sin underskrift og at klageren efter nævnets opfattelse ikke har godtgjort, at assurandøren har givet tilsagn om, at forsikringen ville blive tegnet uden den omhandlede klausul. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klageren burde have reklameret over for selskabet, hvis han ikke ønskede at tegne forsikringen med den pågældende klausul inden han med sin underskrift accepterede selskabets tilbud.

Det forhold, at selskabets taksator ikke foretog besigtigelse af terrassen forud for tegningen, finder nævnet ikke kan føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings