Ankenævnet for Forsikring

Den 4. januar 2017 blev i sag nr. 89631:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over selskabets rådgivning i forbindelse med tegning af forsikringen.

Selskabet har med henvisning til forsikringsbetingelserne afvist at yde forsikringsdækning til et anmeldt borebilleangreb og har afvist mangelfuld rådgivning ved indtegningen.

I klage af 10/7 2016 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen…
> Vi blev kontaktet af If om de måtte give et tilbud. Assurandør … kommer hjem til os. Han er rund og se hele huset og foreslår at vi tegner et tillæg så vi er dækket for insekter. Han tilføjer på policen at vi har kælder. Efterfølgende vil de ikke dække kælderen, hvilket vi var overbevist om, da vi opdager at vores gulv synker. Har forsøgt at finde særlige betingelser på deres hjemmeside men måtte opgive.
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> At de dækker udgifterne i forbindelse med insektangreb, da vi føler os snydt/vildledt ved tegning af forsikringen."

Selskabet har i brev af 2/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "**Kundeforhold**
> Kunden har købt forsikringen den 27. april 2015 gældende fra den 1. juli. 2015. Der er tale en Standard Husforsikring, med brand, anden bygningsbeskadigelse, svamp, råd og insekt, indvendige skjulte rør- og stikledninger, glas og sanitet samt entrepriseforsikring. Der er valgt en selvrisiko på 5000 kroner.

Det faktiske forløb
Kunden melder 25. april 2016 telefonisk, at trægulv i kælder og kældertrappe synker. Kunden ved ikke hvorfor. Vi tilbyder kunden at sende en håndværker ud og undersøge sagen.
Den 2. maj. 2016 besigtiger [håndværker] forholdet uden dog at kunne se, hvad årsagen er til problemet med gulvet. Det bliver nødvendigt at åbne gulvet for at belyse dette. Den 4. maj 2016, åbner [håndværker] gulvet og konstaterer, at strøer ligger oven på et betonlag og at disse strøer er angrebet af borebiller. Dette er ifølge [håndværker] årsagen til at gulvet synker.
Skaden afvises den 4. maj 2016 telefonisk først af [håndværker] og dernæst af skaderådgiveren her hos If.
13 maj 2016 modtager If et brev fra advokatfirmaet … som beder os meddele, hvor i policen undtagelsen står.
Skaderådgiveren sender samme dag et svar pr. mail med udklip fra Husforsikringsvilkårene Dækningsskema, kolonne I., hvor svampe-og insektdækningen er beskrevet og forholdet er undtaget.
…
Som nævnt klages der også over sælges rådgivning. Dette er først bragt op her i forbindelse med at vi modtager Ankenævnsklagen. Vi har derfor som aftalt bedt vores salgsafdeling om at svare vores kunde direkte på den del af klagen. Svaret er vedlagt.

Vi fastholder vores afvisning
If fastholder afvisningen, fordi skaden er direkte undtaget i Husforsikringens vilkår.
If går ikke ind og uddyber de enkelte dækninger i forbindelse med salg. Men sikre så vidt muligt, at kunden får minimum den samme dækning, som de havde i det forsikringsselskab de kommer fra.
På den baggrund mener vi derfor fortsat ikke, at kunden er ikke berettiget til erstatning."

Af mail af 31/8 2016 fra selskabets regionschef til klageren fremgår bl.a.:

"I har kontaktet os, da I er utilfredse med rådgivningen om insektdækning.

I jeres tilfælde har jeres behov for insektdækning været gennemgået. Forsikringssælgeren har solgt jer den standarddækning, der tilbydes på det danske forsikringsmarked. Det er tillige vores opfattelse, at vores insektdækning ikke afviger væsentligt fra den insektdækning i måtte have haft i [andet selskab].
Rådgivningen omkring insekt handler mest om, dækningen skal med eller ej, derfor er forsikringssælgeren ikke gået ind i en forklaring på detaljeniveau.

Vi mener derfor ikke, at der er tale om fejrådgivning, idet If slet ikke tilbyder forsikringsdækning for insektskader i kælder."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af Købsaftale for Husforsikring dateret 27/4 2015 fremgår bl.a.:

"**Husforsikring -** …

Forsikring*	Hus Basis	Ja
	Hus Standard	Ja
	Hus Super	Nej

3. 89631

Tilvalg*	Svamp, insekt og råd	Ja
Selvrisiko	5 000 kr.	Samt eventuelle vilkårsbestemte selvrisici
Øvrigt	Matrikelnr.	…
	Opførelsesår	…
	Boligareal	… m2
	Boligtype	Hus
	Tagtype	Hårdt tag
	Kælder	Ja
	Luftvarme	Ja
	Udhus/garage mm	… m2
Betaling	Hovedforfald	1 juli
	Betalingstermin	Månedlig
Forsikringen gælder fra 1. juli 2015	**Pris pr. år**	**…**
	Pris pr. måned	**…**

* Se Ifs dækninger og mulige tilvalgsdækninger på vedlagte dækningsoversigt.

Vær opmærksom på
- Hus Standard og Hus Super: Ingen selvrisiko ved brud på skjulte rør, kabler og stikledninger (maks. afskrivning 3 000 kr.).
- Der opkræves kun en selvrisiko ved kombiskader (højeste selvrisiko).
- Prisen vil blive indeksreguleret én gang om året. Din selvrisiko indeksreguleres ikke.
- For forsikringen gælder Husforsikring vilkår 41-05 og eventuelt særlige betingelser. Du kan finde vilkårene her: www.if.dk/vilkårsoversigt

…
Aftalen baseres på følgende svar fra dig
…
- Er der svamp-, insekt- og råddækning på nuværende husforsikring? Ja

…
Med din underskrift bekræfter du/I, at
…
- Du har modtaget rådgivning om omfanget af de dækninger, du har til- og fravalgt Du kan læse hvordan du er dækket i din forsikringspolice og vilkår"

Af policen fremgår bl.a.:

"**Police**
Husforsikring, Standard
…

Policenr.:	…
Forsikringssted:	…
Matrikel nr.:	…
Opførelsesår:	…
Boligtype:	Hus
Tagtype:	Hårdt tag

4. 89631

Boligareal:	… kvadratmeter, med kælder
Udhuse:	… kvadratmeter
Ikrafttrædelsesdato:	1. juli 2015
…	…
Forsikringen dækker:	Bygningsbrand Husejeransvar Retshjælp, dog ikke ved erhvervsmæssig brug Anden bygningsbeskadigelse inkl: - Indvendige skjulte rør - Stikledninger - Glas og sanitet - Entrepriseforsikring
Udvidet dækning:	Svamp, insekt og råd
Undtaget dækning:	Hus-Super
Selvrisiko:	…
Præmie:	…
Indeksregulering:	…
Forsikringsvilkår:	Almindelige forsikringsvilkår nr. 41-05. Dine vilkår henter du nemt, enkelt og elektronisk på www.if.dk/vilkaar.
Råd og vejledning:	Kundecenter, tlf. … Agt-nr. …"

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"	I. Svamp* og insekt
1. Forsikringen dækker: Forsikringen dækker direkte skade opstået i forsikringstiden ved:	(Tillægsforsikringen gælder kun hvis det fremgår af policen, at denne risiko er medforsikret.) Skade på træ og murværk som følge af aktive svampeangreb. Skade på træ som følge af aktivt træødelæggende angreb af husbukke, herkulesmyrer eller den almindelige borebille, hvis skaden har medført en svækkelse af træets funktionsevne. Ved angreb af husbukke dækker vi også bekæmpelsen af disse. Svampe- og insektangreb skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden eller indtil 3 måneder efter forsikringens ophør.
2. Forsikringen dækker ikke: …	… Skade i kælderbeklædning, dvs. trægulve, indfatninger, vægbeklædning og fodpaneler i kældre og under terræn. …"

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet kontaktede klageren med forsikringstilbud, og at klageren fik besøg af selskabets assurandør. Klageren skiftede selskab, og husforsikringen trådte i kraft 1/7 2015. Den 25/4 2016 anmeldte klageren, at trægulv i kælderen sank, og det blev konstateret, at strøer var angrebet af borebiller. Selskabet afviste forsikringsdækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker svamp- og insektangreb i trægulve i kældre.

Klageren ønsker, at selskabet dækker udgifterne i forbindelse med insektangrebet, da han føler sig vildledt ved tegning af forsikring. Han har i klagen anført, at assurandøren "er rund og se hele huset og foreslår at vi tegner et tillæg så vi er dækket for insekter. Han tilføjer på policen at vi har kælder".

Det er ubestridt af selskabet, at assurandøren ikke har gjort klageren opmærksom på forsikringens undtagelse for svamp- og insektangreb i kælderbeklædning.

Klageren har ikke fået tilsendt forsikringsbetingelserne sammen med policen, men i købsaftalen og i policen fremgår det, hvilke forsikringsbetingelser gælder for aftalen, og hvor de kan findes på selskabets hjemmeside. Nævnet finder, at forsikringsbetingelserne er en del af forsikringsaftalen, og nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at insektangreb i kælderbeklædning ikke dækkes ifølge forsikringsbetingelserne.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet skal betale erstatning, fordi selskabet ud fra en erstatningsretlig vurdering har handlet ansvarspådragende over for klageren.

Efter § 29 i bekendtgørelse nr. 928 af 28/6 2013 om god skik for finansielle virksomheder, som gjaldt på indtegningstidspunktet, skal det modtagende selskab oplyse kunden om alle væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring samt

på forespørgsel rådgive kunden om konkrete dækninger. Af vejledning nr. 9055 af 13/2 2013 fremgår det vedrørende § 29, at der ikke kan stilles krav om, at det overtagende selskab er i besiddelse af det afgivende selskabs forsikringsbetingelser, eller at det overtagende selskab skal foretage en egentlig produktsammenligning.

Nævnet finder, at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende ved tegning af forsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at assurandøren har rådgivet klageren om, at svamp- og insektforsikring skulle tilvælges for at undgå væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det er et sædvanligt vilkår i svamp- og insektforsikringer, at sådanne skader i kælderbeklædninger ikke dækkes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand