# Ankenævnet for Forsikring

Den 17. maj 2017 blev i sag nr. 89761:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har landbrugsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet efter hans opfattelse har ignoreret hans anmeldelser og ikke ydet dækning for en vandskade i køkken og skade på et centralvarmeanlæg. Han klager endvidere over, at han ikke har fået sit våbenskab forsikret.

Selskabet har henvist til, at det mangler oplysninger fra klageren, og at selskabet ikke på det foreliggende grundlag kan afgive et dækningstilsagn. Selskabet har tilbudt klageren, at den anmeldte rørskade bliver besigtiget af taksator, hvis klageren kontakter selskabet for at aftale tid til besigtigelse.

Selskabet har anført, at våbenskabet allerede er forsikret under den tegnede forsikring.

I klageskema af 21/8 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

> "**Sagsfremstilling …**
> Har gentagne gange anmeldt vandskade i mit køkken i 2013 og skade på mit centralvarmeanlæg. Topdanmark har ignoreret anmeldelserne og ikke erstattet skaderne.
>
> Ydermere har jeg mere end 8 gange bedt om at få mit våbenskab forsikret. Dette har de ignoreret, trods min dokumentation.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
Erstatning for mit ødelagte køkken og udbedring af skaderne. Våbenskab forsikret."

I selskabets brev af 13/9 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager har tegnet Landboforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, forsikringsvilkår 6331-2.

Klager oplyser, at han gentagne gange har anmeldt en vandskade i sit køkken samt en skade på husets centralvarmeanlæg, men at vi ikke har reageret på anmeldelserne.

Herudover oplyser klager, at han mangler svar på et policespørgsmål omkring sit våbenskab.

Vi er ikke enige med klager i sagsfremstillingen;
Klager har rigtignok anmeldt 2 skader til os, men det drejer sig om hhv. en formodet svampeskade anmeldt i august 2012 samt en skjult rørskade anmeldt i december 2014. På rørskadeanmeldelsen omtales dog – antager vi – 2 forskellige rørskader.

Skaden fra 2012 er afvist, idet analyse af det angrebne træværk viste råd. Skaden / skaderne (2 rørskader) fra 2014 har vi forgæves forsøgt at komme i kontakt med klager om for at få yderligere oplysninger til sagen.

Problemstillingen om våbenskabet har vores Kundecenter samt vores Klageansvarlige svaret klager på flere gange.
…
Vi er således ikke enige med klager i, at vi har ignoreret ham – men det er korrekt, at rørskaden/-skaderne ikke er færdigbehandlet, idet vi mangler oplysninger fra klager.

Af samme årsag har vi ikke haft mulighed for at tage stilling til rørskaden/-erne, hvorfor der heller ikke er afgivet evt. dækningstilsagn heraf.

**Sådan er sagerne forløbet**
For overblikkets skyld opdeler vi i det følgende besvarelsen i 3 dele;

Skade …04, rådskade i spærkonstruktion
Den 20. august 2012 anmelder klager telefonisk en mulig svampeskade i tagkonstruktionen på ejendommens stuehus. Bilag 1 er en kopi af vores interne registrering af skaden. Da skaden er telefonisk anmeldt, har vi ingen skriftlig anmeldelse af forholdet fra klager.

Vi registrerer skaden og sender 'prøvekuverter' til klager. Kuverterne sendes fra vores samarbejdspartner, [bygningsanalyse], med vejledning til klager om, hvordan han skal udtage prøver af det angrebne træ. Prøverne skal herefter videresendes til [bygningsanalyse] for undersøgelse.

Klager venter noget tid med at udtage og sende prøverne afsted til analyse, hvorfor [bygningsanalyse] først modtager disse den 11. januar 2013. Samme dag analyseres de af klager udtagne prøver.

Ifølge analyserapporten, bilag 2, viser alle 3 prøver hhv. almindelig råd, overfladerådsvampe samt skimmelsvamp. Alle 3 nedbrydninger karakteriseres i forsikringsmæssig henseende som råd.

Da klagers Svamp- og Insektforsikring ikke dækker skader opstået som følge af råd eller rådborebiller, afviser vi skaden skriftligt overfor klager den 14. januar 2013, bilag 3.

Herefter hører vi ikke fra klager før den 28. maj 2013, hvor vores Kundeklageansvarlige modtager en skriftligt henvendelse fra klager, bilag 4.

Den overfor Nævnet omtalte klage til selskabet handler således om en rådskade og ikke om vand- og rørskade som ellers anført af klager.

Klagen besvares af vores Kundeklagefunktion den 17. juni 2013, bilag 5. Afvisningen fastholdes.

Samme dag, den 17. juni 2013, vender klager tilbage, bilag 6. Klager er fortsat ikke tilfreds med afvisningen og beder os genoverveje vores stillingtagen i sagen.

Vores Kundeklagefunktion besvarer klagers nye henvendelse den 10. juli 2013, bilag 7. Igen fastholder vi afvisningen overfor klager.

Herefter hører vi ikke mere fra klager i omtalte sag.

Skade …11, rørskade

Den 31. december 2014 udfylder klager en anmeldelse på vores hjemmeside, bilag 8 og 9. Klager oplyser, at skaden er sket den 17. maj 2014, og at der er tale om et skjult rør, der har lækket vand.

Klager oplyser endvidere, at han har anmeldt forholdet til os tidligere, hvilket vi ikke kan se. Vi har desværre ingen registreringer herom i vores system. Samtidig omtaler klager en skade på sit centralvarmeanlæg, men der følger ingen yderligere oplysninger herom.

Slutteligt spørger klager desuden til sit våbenskab. Besvarelse af dette punkt følger senere i denne redegørelse.

Grundet travlhed og lukkedage omkring nytår behandler vi desværre først klagers anmeldelse den 7. januar 2015. Vi prøver flere gange at ringe klager op via det på anmeldelsen oplyste telefonnummer: …, men uden held. Samme dag sender vi derfor en e-mail til klager på den oplyste e-mailadresse: [mailadresse 1], bilag 10. Vi beder klager kontakte os, så vi kan hjælpe ham.

Desværre får vi ikke fulgt op på sagen overfor klager, ligesom klager heller ikke selv reagerer på vores e-mail.

Klager henvender sig derfor på ny den 31. december 2015, hvor han sender en rykker pr. e-mail, bilag 11. Henvendelsen sendes fra en ny e-mailadresse: [mailadresse 2]. Samtidig, samme dag, sender klager os ligeledes en henvendelse via MitTopdanmark på vores hjemmeside. Denne henvendelse rettes mod vores Kundeklageansvarlige, bilag 12. På denne henvendelse benytter klager igen adressen [mailadresse 1].

Vores Kundeklageansvarlige besvarer klagers henvendelse den 8. januar 2016, bilag 13. Heri opfordres klager igen til at kontakte os telefonisk, da vi mangler oplysninger fra klager for at kunne hjælpe ham med rørskaden/-erne. Alternativt, hvis klager ikke har mulighed for at kontakte os telefonisk, opfordrer vi klager til at fremsende komplette anmeldelser af begge forhold, så vi kan tage stilling til dækningen samt til det videre forløb.

Herefter går der igen et stykke tid, hvor vi ikke hører fra klager. Først den 16. august 2016 vender klager på ny tilbage, nu fra adressen [mailadresse 2], bilag 14. Henvendelsen videregives til vores Kundeklageansvarlige.

Henvendelsen besvares af vores Kundeklageansvarlige den 23. august 2016. Bilag 15. Igen opfordrer vi klager til at sende os / kontakte os med de ønskede oplysninger. Vi sender nu besvarelsen til begge klagers e-mailadresser for en sikkerheds skyld.

Samme dag modtager vi en ny henvendelse fra klager, bilag 16. Vi når imidlertid ikke at besvare henvendelsen, før vi modtager Nævnets brev af 29. august 2016.

Problemstilling omkring våbenskab, policespørgsmål …12
Slutteligt er klager utilfreds med vores – ifølge klager – manglende besvarelse af hans spørgsmål omkring et våbenskab.

Første henvendelse fra klager om våbenskabet får vi den 6. oktober 2013, hvor han sender en e-mail med spørgsmål om godkendelse, bilag 17.

Igen prøver vi - denne gang vores Kundecenter - at træffe klager telefonisk men fortsat uden held. Vi sender desværre ingen e-mails til klager som svar på henvendelsen.

Den 11. juli 2014 sender klager en ny e-mail til os, denne gang til vores Ansvarsskadeafdeling, som klager har været i kontakt med i anden forbindelse, bilag 18. Klager spørger til forskelligt, herunder omtaler klager nu også føromtalte rør- og vandskade i sit køkken. Denne henvendelse får vi fejlagtigt ikke videresendt til rette (ting)skadeafdeling.

Vi besvarer klagers henvendelse pr. e-mail den 15. juli 2014, bilag 19. Igen har vi forsøgt at træffe klager telefonisk men uden held. Vi opfordrer derfor igen klager til at kontakte os telefonisk for besvarelse af hans spørgsmål. Vi opfordrer ligeledes klager til at anmelde rørskaden telefonisk til vores (ting)skadeafdeling.

Den 16. juli 2014 sender vi en ny e-mail til klager, hvori vi opfordrer ham til at tage telefonisk kontakt til vores Kundecenter, så vi kan hjælpe ham med henvendelsen omkring våbenskabet, bilag 20.

Klager sender en ny e-mail til os den 27. juli 2014, bilag 21. Han rykker igen og oplyser, at han tidligere har sendt det ønskede materiale til os.

Den 12. august 2014 skriver vi igen til klager, bilag 22. Vi oplyser at vi ikke kan se det omtalte materiale og opfordrer på ny til en telefonisk henvendelse fra klager. Igen vælger klager at vende tilbage pr. skrift, således i ny e-mail af 9. oktober 2014, bilag 23. Klager sender nu nærmere specifikationer på våbenskabet.

Desværre besvarer vi ikke henvendelsen, og klager rykker derfor på ny - dog først den 1. december 2015, bilag 24.

Henvendelsen besvares 17. december 2015, bilag 25. Heri oplyser vi, hvilke lovkrav, der gælder på området, bl.a. via link til Forsikring & Pension.

Da klager henvender sig til vores Kundeklageansvarlige den 31. december 2015 ifm. rørskaden, bilag 12, sender vi en kopi af Kundecentrets e-mail af 17. december 2015.

**Sådan forholder vi os til klagers sagsfremstilling**
Som anført indledningsvis er vi ikke enige med klager i, at vi har ignoreret hans henvendelser, hverken omkring skaden/skaderne eller omkring våbenskabet.

Vi kan dog kun medgive, at vi igennem forløbet flere gange har været for lang tid om at besvare klagers henvendelser.

Forløbet i sagerne er imidlertid nærmest umuliggjort af, at klager tilsyneladende nægter at ringe os op til trods for vores gentagne anmodninger herom. Når vi prøver at kontakte klager telefonisk, bliver telefonen ikke taget.

Herudover benytter klager forskellige e-mailadresser. Om det kan være en del af forklaringen på, hvorfor klager ikke mener at modtage vores svar, kan vi naturligvis ikke vide. Men vi har igennem forløbet bestræbt os på at sende svarene til den e-mailadresse, klager senest har skrevet fra.

**Vi vil igen opfordre klager til at kontakte os**
På nuværende tidspunkt og med de foreliggende oplysninger, er vi desværre fortsat ikke i stand til at tage stilling til de anmeldte rørskader.

Vi har kun modtaget én, skriftlig anmeldelse fra klager, hvori skaderne omtales. Desværre er anmeldelsen meget lidt fyldestgørende, og derfor har vi længe ønsket at gå i mundtlig dialog med kunden.

Vi må derfor igen opfordre klager til at anmelde skaderne mere udførligt, og det meget gerne telefonisk, så vi kan spørge ind det, vi skal bruge for at kunne tage stilling til skaderne og hjælpe klager videre.

Ønsker klager fortsat kun at kommunikere pr. skrift, er vi nødt til igen at bede om flere oplysninger om skadernes opståen, skadedatoer, omfangsbeskrivelser, om skaderne er udbedret (hvis ja må klager fremsende regninger herpå) samt billeder.

Alternativt vil vi tilbyde klager at sende en taksator ud for at besigtige forholdene. Dette tilbud forudsætter imidlertid, at klager giver sin accept hertil, samt at klager er tilgængelig pr. telefon eller e-mail, så vi kan aftale tid til besigtigelse for ikke at køre forgæves og / eller møde op uanmeldt. Ønsker klager at gøre brug at dette tilbud, skal undertegnede skadebehandler kontaktes på telefon … eller via e-mail til adressen ... Ønsker klager fortsat ikke telefonisk kontakt, vil vi bede klager oplyse forskellige forslag til besigtigelsesdatoer og –tidspunkter, som vi herefter vil bestræbe os på at imødekomme."

Nævnets sekretariat har ved brev af 8/12 2016 anmodet selskabet om yderligere oplysninger i sagen vedrørende blandt andet våbenskabet.

Selskabet besvarede dette brev ved brev af 19/12 2016, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "Klagers våbenskab er forsikret. På Landboforsikringen (vilkår 6331-2) stiller vi ingen sikringskrav til våbenskabe.
>
> Klager skal dog være opmærksom på, at der kan gælde lovgivningsmæssige krav til våbenopbevaring, som vi ikke kan rådgive om. Her må vi henvise til Politiet som relevant, rådgivende myndighed.
>
> Våben er jfr. klagers vilkår at betragte som særligt indbo. Særligt indbo er dækket uden begrænsning ved indbrudstyveri fra beboelsesbygningen (vilkårenes punkt 4) uanset hvordan våbnene var opbevaret på indbrudstidspunktet.
>
> Våben kan desuden være dækket ved (simpelt) tyveri, hvis de er opbevaret i et aflåst og fastboltet våbenskab, hvorfra der kan konstateres voldeligt opbrud. Se tillæg til vilkår, 8580-1, bilag 1. Igen bemærkes, at vi ingen krav har til selve våbenskabet for så vidt angår mærke, fabrikat eller sikringsklassifikation. Til orientering omkring (simpelt) tyveri er punkt 5 i vilkår 6331-2 erstattet af ovennævnte tillæg 8580-1."

Nævnet modtog den 5/1 2017 et brev fra selskabet vedhæftet klagerens mail af 31/12 2016, hvor det bl.a. er anført:

> "Klage.
> Våbenskab er endnu ikke forsikret, trods tilsendt materiale og gentagne efterspørgsel efter dispensation efter forsikringsreglernes beskrivelse herom. Også tilsendt jer.
>
> Endnu ingen tilbagemelding fra jer, trods gentagne anmeldelser og henvendelser af vandskader på centralvarmeanlæg, gulvvarme i gulv, læk, skjult rør og i køkken som huskes, helt tilbage i sommer 2013.
>
> Ydermere vil vi forlange dokumentation over, hvorfor der ikke kan kommunikeres skriftligt mellem parter i forsikrings tegnelsen m.m.
>
> Da Topdanmark ikke lever op til sit ansvar, vælger vi hermed også opsige alle forsikringer hos jer, undtaget de lovpligtige. Udløb 2016. Vi fastholder erstatningskrav og forventer udbedringen af skaderne og følgeskader fra jer.
>
> Det er stærkt urimeligt at vi skal leve i et hus med vandudsivning i årevis uden at I tager tiltag til udbedring! Vi vil også gerne have dokumenteret hvorvidt I er fritaget for inspektion af skaderne og hvorfor vi ingen materiale har modtaget om sagens videre forløb.
>
> Fra vores side forventede vi i det absolut mindste, at få en vejledning tilsendt fra jeres side. Vi vil også forvente erstatning for denne årelange tort og svie. Vi har haft mange følgeskader og udgifter igennem årene pga. Topdanmarks meget langtrukne sagsbehandling. Bl.a. har den konstante iltning af vandet i centralvarme anlægget kostet store gennemtæringer og voldsomt slid på anlægget. Anlægget betragtes nu som tæret op.

> Vi vil også udbede os svar på, hvorfor vi stadig er dobbelt forsikret. Betingelsen var ved overtagelse at Topdanmark opsagde eksisterende forsikringer. Denne årelange udgift m.m. kræver vi tilbagebetalt.
>
> Som tidligere nævnt mange gange, kan undertegnede ikke træffes telefonisk. Kommunikation foregår skriftligt pr. mail, som tidligere beskrevet mange gange, eller ved fremmøde personligt. Topdanmark har vist sig ikke at gøre det der aftales pr. telefon og jeres online IT system er befængt med fejl. Kvittering for denne henvendelse og alt kommunikation fremover forventes uanset kommunikation."

Nævnets sekretariat har ved brev af 9/2 2017 til selskabet bedt om selskabets bemærkninger til det af klageren anførte om dobbeltforsikring. I brev af 15/2 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Klager køber sin Landboforsikring (police Q …) hos os i efteråret 2011. Forsikringen, herunder bygnings- og indboforsikring, træder i kraft pr. 1. december 2011. Ikrafttrædelsesårsagen er 'ejerskifte'.
>
> Den forsikrede ejendom, …, har indtil da også været forsikret i Topdanmark. Ejendommen slettes fra tidligere ejers navn pr. ejerskiftedatoen, 1. december 2011.
>
> Vi kan derfor ikke umiddelbart genkende, hvilket dobbeltforsikringsforhold der er tale om, og vi må derfor bede klager oplyse, hvilke/-n forsikring/-er det drejer sig om, herunder oplysning om forsikringsselskab samt policenumre. Hvis vi har begået en fejl og mangler at opsige en eller flere forsikringer på klagers vegne, er vi naturligvis indstillede på at finde en løsning herpå. Vi vender tilbage med yderligere oplysninger, når vi har modtaget yderligere fra klager omkring dobbeltforsikringsforholdet."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"4. Indbrudstyveri**
> Hvad dækkes Direkte-tab* ved:
> a. Indbrudstyveri eller indbrudsforsøg fra bygning eller lejlighed …
> b. Indbrudstyveri fra hotelværelse, kahyt, togkupe eller kundeboks i pengeinstitut …
>
> **Hvad dækkes ikke**
> a. Indbrudstyveri, der ikke er anmeldt til det lokale politi.
> b. Indbrudstyveri fra ejendom, der har været ubeboet* mere end 6 måneder.
> c. Indbrudstyveri fra avlsbygning, udhus, garage samt loft eller kælderrum i etagebyggeri af:
> 1. Særligt-indbo*.
> 2. Penge og værdipapirer*.
> 3. Mønt- og frimærkesamlinger.
> d. Indbrudstyveri begået af de sikrede*, medhjælp eller personer med lovlig adgang.
> e. Indbrudstyveri når adgang sker med nøgle eller dirk.
> …
> **18. Rørskade**
> **Hvad dækkes**
> a. Direkte-skade* på beboelsesbygning og ting heri ved udsivning fra skjulte-installationer* i bygning, samt reparation af den utæthed, der er årsag til skaden.

b. Direkte-skade* på udvendige-rørledninger*.
c. Fejlfindingsudgifter ved en dækket skade.

**Hvad dækkes ikke**
a. Skade, der er sket inden rørdækningen er trådt i kraft.
b. Skade, der skyldes ændring i installation, som Topdanmark ikke er underrettet om før arbejdets udførelse.
c. Svampeskade, se dog eventuelt tegnet dækning for svampeskade."

Tillæg 8580-1 af januar 2016 til forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"**Tillæg 8580-1 erstatter punkt 5 Tyveri, side 12 i vilkår for Landbrug 6331-2**

**Hvad dækkes**
Direkte-tab* ved:
a. Tyveri uden for bygning og fra bygning i tilfælde, hvor der ikke foreligger indbrudstyveri.
b. Tyveri fra bil, trailer, båd, campingvogn, telt og arbejdsskur. Det er dog en betingelse, at der kan konstateres voldeligt opbrud*. Særligt indbo* dækkes kun, hvis det ikke er synligt udefra og med maksimalt 35.322 kr. Ved tyveri uden tegn på voldeligt opbrud* dækkes indbo maksimalt med 8.975 kr.

**Hvad dækkes ikke:**
…
e. Tyveri af:
…
3. Våben og ammunition. Denne undtagelse gælder ikke, såfremt der er sket opbevaring i aflåst og fastboltet våbenskab, og der kan konstateres voldeligt opbrud*. Endvidere dækkes der med op til 35.322 kr. ved tyveri fra bil, såfremt våben/ammunition ikke er synligt udefra og opbevaring sker adskilt fra personkabinen, samt at der kan konstateres voldeligt opbrud*."

**Nævnet udtaler:**

Det fremgår af klageskemaet til nævnet, at klageren ønsker erstatning for vandskade i køkken i 2013 og skade på centralvarmeanlæg. Han ønsker hertil, at hans våbenskab skal medforsikres.

Klageren har anført, at selskabet har ignoreret hans gentagne anmeldelser angående skaderne, som ifølge den elektroniske skadeanmeldelse er sket den 17/5 2014.

Selskabet har anført, at det har besvaret klagerens henvendelser ved mail fremsendt til de skiftende mailadresser, som klageren selv har benyttet i forbindelse med sine hen-

vendelser til selskabet. Selskabet har opfordret klageren til at rette telefonisk henvendelse, og da klageren herefter har oplyst, at han ønsker at kommunikere på skrift, har selskabet opfordret klageren til at indsende en komplet beskrivelse af skaderne. Selskabet har i brev af 13/9 2016 tilbudt klageren, at de anmeldte skader kan blive besigtiget af en taksator, hvis klageren henvender sig til selskabet for at aftale tid til besigtigelsen.

Selskabet har anført, at det på det foreliggende grundlag, hvor de nærmere omstændigheder omkring de anmeldte skader fortsat er uoplyste, ikke kan afgive et dækningstilsagn.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige, forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise, at der er sket en dækningsberettigende skade. Det fremgår af § 22 i forsikringsaftaleloven, at den sikrede, hvis han retter krav mod selskabet, skal give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelse af forsikringsbegivenheden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse. Nævnet forudsætter herved, at selskabet genoptager sagsbehandlingen af de anmeldte skader, hvis klageren kontakter selskabet for at aftale tid til besigtigelse eller fremsender en nærmere beskrivelse af forholdene, som giver selskabet mulighed for at foretage en egentlig realitetsbedømmelse af de anmeldte skader.

For så vidt angår klagerens påstand om at få forsikret sit våbenskab, bemærker nævnet, at det fremgår af punkt 4 "Indbrudstyveri" i forsikringsbetingelserne, er der ikke er særlige undtagelser vedrørende dækning af våbenskab ved indbrudstyveri fra bygning, og at det følger af tillæg 8580-1 til forsikringsbetingelserne vedrørende simpelt tyveri, at simpelt tyveri af våben og ammunition er dækket af forsikringen, hvis der er sket opbevaring i aflåst og fastboltet våbenskab, og der kan konstateres voldeligt opbrud.

Nævnet har dog bemærket, at det fremgår af sagen, at klageren efter sagens indbringelse for nævnet har opsagt sine forsikringer i selskabet.

10. 89761

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels