Ankenævnet for Forsikring

Den 27. september 2017 blev i sag nr. 90327:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gable Insurance AG (under konkurs)
v/Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS (under konkurs)
Industrivej 2
4683 Rønnede

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Gable Insurance AG (nu under konkurs) v/Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS (nu under konkurs). Han klager over selskabets afvisning af dækning for skrukke gulvklinker i et badeværelse på første sal.

Topdanmark Forsikring A/S har som administrationsselskab for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber afslået at behandle det afviste forhold med henvisning til, at det ikke er rettidigt anmeldt til Garantifonden.

Klageren anmeldte skrukke gulvklinker på badeværelset uden for brusenichen, og Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS besigtigede den 6/7 2016. Selskabet afviste på vegne af Gable Insurance AG at yde dækning den 2/9 2016.

Klageren klagede over afgørelsen til selskabets skadebehandler den 5/9 2016, og der var en mailkorrespondance mellem klageren og skadebehandleren, som den 9/9 2016 og 4/10 2016 fastholdt afslaget på at yde dækning.

Den 18/10 2016 bad klageren om direkte kontaktoplysninger til skadebehandlerens chef. Selskabets skadechef afviste dækning ved mail af 27/10 2016 til klageren. Der var derefter en mailkorrespondance mellem klageren og skadechefen.

Gable Insurance AG blev erklæret konkurs den 19/11 2016.

Klagen er modtaget hos Ankenævnet for Forsikring den 6/1 2017.

I klagen har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Vi har overfor forsikringsselskabet anmeldt en skade på badeværelset på 1. sal i vores hus. Skaden er, at alle klinker på badeværelset unden for brusenichen er skrukke.
>
> I den forbindelse har vi - på baggrund af murer+ingeniør+byggesagkyndigs vurdering - gjort gældende, at vurdering i tilstandsrapporten vedrørende skaden er åbenlys forkert
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At vores skadesanmeldelse bliver dækningsberettiget"

Topdanmark Forsikring A/S har i brev af 8/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Efter lov om ændring af lov om en garantifond for skadeforsikringsselskaber § 6a, stk. 2 skal krav, der følger af en klage over en afgørelse truffet af Husejernes Forsikring være indbragt for ankenævnet inden den 19. november 2016 for at anses som rettidigt anmeldt til Fonden ved helt eller delvist medhold, hvis der er tale om en afvisning, som ligger forinden den 21. oktober 2016.
>
> Alene afvisninger, som er modtaget indenfor de sidste 4 uger op til konkursen, således i perioden mellem den 21. oktober og 19. november 2016 havde frist til 6. januar 2017.
>
> I den konkrete sag har Husejernes Forsikring afvist kravet den 04.10.2016. Vi vedlægger kopi af afvisningen fra Husejernes Forsikring.
>
> Vi kan derfor ikke tilbyde at behandle det afviste krav for Fonden, idet kravet ikke er rettidigt indklaget for Ankenævn for Forsikring, jf. lovens § 6a, stk. 2 og således ikke kan betragtes som rettidigt anmeldt til Fonden.
>
> Vi gør for god ordens skyld opmærksom på, at sagen således ikke er realitets-behandlet, og skulle nævnet mod forventning anse forholdet for rettidigt anmeldt, beder vi om lejlighed til at behandle sagen på ny."

Klageren har i mail af 7/5 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "• Jeg er ikke enig i, at Husejernes Forsikring senest har afvist min skadesanmeldelse den 4. oktober 2016

- Jeg gør således (igen) indsigelse mod selskabets vurdering af skaden (også efter at have inddraget en byggesagkyndig i forløbet), som Husejernes Forsikring responderer på af flere omgange - senest den 23. november 2016 (jf. tidligere indsendt materiale til brug for sagens afgørelse) uden at de dog at forholde sig til de faktuelt forkerte oplysninger, der er fremgået af den foregående korrespondance.
- At selskabets vurdering af skaden er i direkte modstrid med deres egen taksators vurdering af skaden (og i øvrigt også vores byggesagkyndige), hvorfor selskabets behandling af skadesanmeldelsen skal ses i sammenhæng med selskabets økonomiske situation."

Topdanmark Forsikring A/S har i brev af 5/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Rids af sagsforløbet
Klageren har tegnet udvidet ejerskifteforsikring hos Gable Insurance AG v. Husejernes Forsikring (under konkurs). Forsikringen trådte i kraft den 27/11 2015.

Ved mail af 13/6 2016 fremsender klageren skadeanmeldelse vedrørende revnede fuger og klinkers vedhæftning, til Husejernes Forsikring.

Husejernes Forsikring besigtiger forholdet vedrørende de revnede fuger og klinkers vedhæftning, og fremsender ved mail af 2/9 2016 til klageren, deres afgørelse herunder afvisning af forholdet, da Husejernes Forsikring ikke fandt at forholdet var dækket på ejerskifteforsikringen.

Ved mail af 5/9 2016 til Husejernes Forsikring anfører klageren, at han ønsker et revideret svar på skadeanmeldelsen. Herefter følger en række mails mellem klageren og Husejernes Forsikring, bl.a. vedrørende spørgsmålet om dækning af forholdet vedrørende de løse klinker.

Ved mail af 4/10 2016 fremsender Husejernes Forsikring mail til klageren, hvori de bl.a. anfører:

> *'Efter gennemgang af sagen, fastholdes tidligere afgørelse iht. at, det ikke er sandsynliggjort at forholdet var værre end det i tilstandsrapporten beskrevne K2 forhold, ved ejendommens overtagelse.*
> *Den bygningssagkyndige kan og skal ikke konstatere årsagen til forholdet. Kun det visuelt konstaterbare. Herudover er der forløbet knapt 7 måneder fra overtagelse, til anmeldelse, hvorfor det heri må forventes at forholdet udvikler sig.'*

Hertil besvarer klageren ved mail af 18/10 2016, hvori han bl.a. anfører at han fortsat er utilfreds med behandlingen af sagen, og kræver direkte kontaktoplysninger til skadebehandlerens chef.

Husejernes Forsikring fremsender mail af 27/10 2016 til klageren, hvori de bl.a. anfører:

'Jeg har gennemgået din sag sammen med [skadebehandler] og vores Chef taksator.

Jeg kan oplyse dig, at Husejernes Forsikring fastholder afvisningen af dit anmeldte forhold.

Du er tidligere blevet oplyst af [skadebehandler], at hvis du ikke er enig i vores afgørelse kan vi henvise til [rådgivningsfirma].

Ligeledes kan du indgive din klage til Ankenævnet for Forsikring.'

Herefter følger yderligere en række mails mellem klageren og Husejernes Forsikring, bl.a. vedrørende spørgsmålet om dækning af forholdet vedrørende de løse klinker.

Ved Husejernes Forsikrings mail til klageren af 23/11 2016, henviser Husejernes Forsikring til allerede fremsendte afvisninger samt oplyste klagemuligheder.

Herefter ses der ikke at være flere mails fra Husejerens Forsikring til klageren.

Vores stillingtagen

Det fremgår af klageskemaet modtaget af Ankenævnet fra Forsikring den 6/1 2017, at klager er utilfreds med en, af Husejernes Forsikring, afgørelse vedrørende klinker på badeværelset. Vi lægger herunder til grund, at klager kræver at anmeldelsen vedrørende løse klinker på badeværelse bliver anerkendt som værende dækningsberettiget på ejerskifteforsikringen.

Vi har i brev af 8/2 2017 til Ankenævnet anført, at vi ikke mener, at klagen er indbragt rettidigt for Ankenævnet for Forsikring, hvorfor vi ikke kan behandle klagen.

…

Vi mener fortsat, at klagen ikke er rettidigt indbragt for Ankenævnet for Forsikring, da Husejernes Forsikring ved mail af 2/9 2016 afviste dækning for løse klinker på badeværelset. Med henvisning til ovenfor gengivne § 6 a stk. 2, skulle klageren have indklaget Husejernes Forsikrings afgørelse af 2/9 2016 for Ankenævnet inden den 19/11 2016.

Ankenævnet for Forsikring modtog klagen den 6/1 2017.

I vores afgørelse har vi lagt vægt på, at klageren modtager Husejernes forsikrings afgørelse og afvisning af forholdet ved mail af 2/9 2016. Husejernes Forsikring fremsender yderligere mail af 4/10 2016 til klageren, hvori de fastholder deres afvisning.

Vi har yderligere lagt vægt på, at der i mails fra Husejernes Forsikring til klageren ikke ses indikation på, at Husejernes Forsikring har haft intentioner om at genoptage sagsbehandlingen, alene henvises klageren til klage instanser, herunder Ankenævnet for Forsikring, såfremt klageren fortsat var utilfreds med afgørelsen.

Efter vores opfattelse, kan de foreliggende oplysninger i sagen, ikke lede til anden konklusion, end at Husejernes Forsikring har afvist dækning af forholdet den 2/9 2016, og herefter løbende fastholdt afvisningen.

På baggrund af ovenstående ser vi ikke at kunne imødekomme klagerens krav."

Klageren har i mail af 23/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg noterer iøvrigt, at Topdanmark har ændret sin vurdering af hvornår skaden skulle være afvist, da selskabet nu anfører 2. september 2016 mod tidligere 4. oktober 2016. Det forhold understreger selvstændigt gyldigheden af mine bemærkninger anført nedenfor."

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

Af klagerens mail af 5/9 2016 til selskabet fremgår bl.a.:

> "I henhold til telefonsamtale fredag den 2. oktober 2016 imødeser jeg et revideret svar på skadesanmeldelsen, idet det tidligere fremsendte svarbrev ikke udtrykker jeres taksators vurdering af skaden som en K3'er (hvormed den anførte kategorisering af skaden i tilstandsrapporten er åbenlys forkert)."

Af selskabets svar af 9/9 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Ud fra ejerskifteforsikringens betingelserne som din ejerskifteforsikring er tegnet med, er der ikke en dækningsberettiget skade.
>
> Årsagen til de yderligere undersøgelser, der er blevet foretaget på kontoret vedrørende din sag, med dokumenter fra besigtigelsen, taksators rapport samt din anmeldelse, har bundet i, at vi har fulgt op på, hvilket bygningsreglement huset er opført efter, om den bygningssagkyndige har fejlangivet anmærkningen samt kontakt til cheftaksator, har det desværre taget lidt tid, før vi har kunne sende dig den korrekte afgørelse af din skadesanmeldelse.
>
> Vi kan derfor ikke imødegå at lave et nyt revideret skadebrev til dig, da afgørelsen er korrekt behandlet."

Af selskabets mail af 4/10 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Efter gennemgang af sagen, fastholdes tidligere afgørelse iht. at, det ikke er sandsynliggjort at forholdet var værre end det i tilstandsrapporten beskrevne K2 forhold, ved ejendommens overtagelse. Den bygningssagkyndige kan og skal ikke konstatere årsagen til forholdet. Kun det visuelt konstaterbare. Herudover er der forløbet knapt 7 måneder fra overtagelse, til anmeldelse, hvorfor det heri må forventes at forholdet udvikler sig.
>
> Taksators rapport er et internt arbejdsdokument som ikke videreformidles. Vores eksterne taksator sendes ud for at give sin byggetekniske vurdering, afgørelsen vil altid være fra selskabet da vi arbejder ud fra de betingelser din forsikring er tegnet på.
>
> Hvis du ikke finder afgørelsen godtgjort må jeg henvise dig til [rådgivningsfirma]."

Af selskabets mail af 27/10 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Jeg har gennemgået din sag sammen med [skadebehandler] og vores Chef taksator.
>
> Jeg kan oplyse dig, at Husejernes Forsikring fastholder afvisningen af dit anmeldte forhold.
>
> Du er tidligere blevet oplyst af [skadebehandler], at hvis du ikke er enig i vores afgørelse kan vi henvise til [rådgivningsfirma]
>
> Ligeledes kan du indgive din klage til Ankenævnet for Forsikring."

Af selskabets mail af 23/11 2016 til klageren fremgår bl.a.:

> "Jeg kan ligeledes igen oplyse at taksators rapport er et internet arbejdsdokument som ikke videreformidles. Vores eksterne taksator sendes ud for at give sin byggetekniske vurdering af det anmeldte, den endelige afgørelse vil altid komme fra selskabet, da vi arbejder ud fra de betingelser forsikringen er tegnet med.
>
> Jeg kan kun henvise jer til allerede fremsendte afvisninger, samt henvise jer til at indgive jeres klage til allerede tidligere oplyste klagemuligheder."

Nævnet udtaler:

Lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber blev ændret ved lov nr. 1505 af 8/12 2016. Loven trådte i kraft den 9/12 2016.

Det fremgår af § 6 a, stk. 2, i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber, at krav, der følger af en klage over en afgørelse truffet af Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS, der er indbragt for Ankenævnet for Forsikring inden Gable Insurance AG's konkurs den 19/11 2016, og hvor klageren får helt eller delvist medhold, anses som rettidigt anmeldt til Fonden. Tilsvarende anses klager over krav, der er blevet afvist af Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS inden for de seneste 4 uger inden Gable Insurance AG's konkurs den 19/11 2016, og som er indbragt for Ankenævnet for Forsikring senest 4 uger efter lovens ikrafttræden, og hvor klageren får helt eller delvist medhold, som rettidigt anmeldt til Fonden.

Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS besigtigede den 6/7 2016 og afviste den 2/9 2016 på vegne af Gable Insurance AG at yde dækning. Klageren klagede over afgørelsen til selskabets skadebehandler den 5/9 2016, og der var en mailkorrespondance mellem klageren og skadebehandleren, som den 9/9 2016 og 4/10 2016 fastholdt afslaget på at yde dækning. Den 18/10 2016 bad klageren om direkte kontaktoplysninger til skadebehandlerens chef. Selskabets skadechef svarede klageren ved mail af 27/10 2016 og skrev: "Jeg har gennemgået din sag sammen med [skadebehandler] og vores Chef taksator. Jeg kan oplyse dig, at Husejernes Forsikring fastholder afvisningen af dit anmeldte forhold". Klagen er modtaget hos Ankenævnet for Forsikring den 6/1 2017.

Nævnet har i sag 90324 udtalt, at fristerne som udgangspunkt skal regnes fra selskabets første afgørelse af sagen, og at der vil foreligge en ny afgørelse, hvorfra fristerne skal regnes, såfremt selskabet senere ændrer sin afgørelse, indgår i forhandlinger om sagen eller genoptager skadebehandlingen. Nævnet udtalte endvidere, at den første klage over afgørelsen til selskabet medfører, at fristerne først skal regnes fra selskabets besvarelse af klagen.

Klageren klagede den 5/9 2016 til selskabet, og selskabet fastholdt sit afslag på dækning i mail af 9/9 2016.

Klageren skulle herefter have indbragt klagen for Ankenævnet for Forsikring inden Gable Insurance AG's konkurs den 19/11 2016, jævnfør § 6 a, stk. 2, 1. pkt., for at kunne opnå dækning hos Garantifonden for skadesforsikringsselskaber. Da klagen er indbragt den 6/1 2017, er den ikke anmeldt rettidigt til Garantifonden, og nævnet kan ikke kritisere, at Topdanmark Forsikring A/S som administrationsselskab for Garantifonden har afvist at behandle det påklagede krav.

At klageren og selskabet fortsatte mailkorrespondancen efter den 9/9 2016, kan ikke føre til et andet resultat. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke ændrede sin afgørelse eller genoptog skadebehandlingen.

Kopi af kendelsen er sendt til Topdanmark Forsikring A/S, der varetager sagsbehandlingen på vegne af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings