Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. september 2018 blev i sag nr. 91417:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S

Borupvang 4

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husejerforsikring. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække en anmeldt råd- og svampeskade under henvisning til, at forsikringen ikke omfatter dækning for råd og svamp.

I klageskema af 4/10 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "15/6-anmelder skade på stuegulv - Min tømmer, som jeg tilkaldte før jeg viste hvad der var galt, er usikker på årsagen til skaden er, men anbefaler mig at anmelde skaden.
> Denne usikkerhed gør også at Jeg får lidt forskellige besked på om jeg har dækning eller ej.
> I forsikrings tilbuddet, som jeg mener er grundlaget for policen står, at jeg har dækning for svamp og insekt men ikke råd. Der er dog enkelte udtagelser. I brevet som følger med tilbuddet er der forbehold for selskabets godkendelse. Policen kommer en måned senere og jeg har i mellemtiden ikke hørt fra selvskabet og det medfølgende brev indikerer heller ikke at der er ændret i de betingelserne, som fremgik af tilbuddet. Det er først da jeg anmelder skaden at jeg bliver opmærksom på at hvad jeg troede var et forbehold for specifikke områder nu bliver betragtet som et generelt forbehold. Jeg fik først medhold men siden afslag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne at selskabet står ved det forsikringstilbud, jeg har fik og har betalt for."

Selskabet har i brev af 15/11 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Da vi den 5. juli 2016 sendte tilbuddet til klager, indeholdt det de dækninger som klager havde tilkendegivet at hun ønskede.

Vi skrev samtidig, at forsikringen først kunne træde i kraft, når vi havde accepteret forsikringen, og at hvis vi havde brug for flere oplysninger, eller vi fx havde brug for at se på huset eller vurdere risikoen for tyveri af indboet, ville klager høre fra os, inden vi satte forsikringen i kraft. Allerede den 12. juli 2016 meddelte vi klager, at vi havde brug for at gennemgå huset for at finde ud af hvor bred en dækning vi kunne tilbyde hende. Videre orienterede vi klager om, at vi efter gennemgangen ville sende hende en rapport, hvor hun kunne se hvilke dækning vi kunne tilbyde, og hvis hun ikke havde nogle indsigelser ville vi sende hende en police og opsige forsikringen i hendes nuværende selskab.

Den 29. juli 2016 sendte den taksator der havde besigtiget huset sin rapport til klager. Han orienterede klager om, at hvis vi ikke hørte fra hende, ville hun modtage en police inden for cirka 8 dage.

Det fremgik af rapporten, at vi ikke kunne tilbyde svampe og insektforsikring. Idet vi ikke hørte fra klager og hun ikke gjorde indsigelser, sendte vi policen til hende.

På baggrund af ovenstående er tilbuddet alene at anse som et betinget tilbud — netop som anført i tilbuddet - betinget af at vi accepterede klagers forsikringsbegæring efter evt. gennemgang af huset. Denne fremgangsmåde er helt i overensstemmelse med praksis, jf. således også Dansk forsikringsret 9. udgave ved Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard side 96.

Der er således først indgået en bindende aftale ved vores udstedelse af policen.

Vi mener således ikke, at klager med føje og i god tro kan indrette sig efter tilbuddet, der er givet med forbehold for vores accept.

Klager har heller ikke efter modtagelsen af rapporten fra taksatoren eller policen gjort indsigelser mod forbeholdet.

Skadeanmeldelsen
Allerede dagen efter klagers skadeanmeldelse gjorde vi både klager og hendes håndværker opmærksom på, at hun ikke havde hverken råd, svamp eller insektdækning og afviste dækningen.
Det forhold, at klager ca. 1 mdr. senere sender en kopi af side 5 og 6 af forsikringstilbuddet og hævder at hun har råd, svamp og insektdækning, og at en medarbejder efter kun at have set på det af klager fremsendte, bekræfter at hun har dækning, mener vi ikke i nærværende sag, kan føre til en ændret vurdering.

Vi mener, at der herved skal lægges vægt på, at vi klart og tydeligt i besigtigelsesrapporten tager forbehold for svampe og insektdækning og det samme gør vi i policen, der udstedes efter tilbuddet.

Herudover mener vi at der skal lægges vægt på, at vi straks efter vi modtager skadeanmeldelsen orientere klager om at forholdet ikke er dækket af forsikringen, hvis der er tale om råd, svamp eller insektskade.

Vi mener, at klager ved medarbejderens anerkendelse var i ond tro om at skaden var dækket. Der er tale om en menneskelig fejl, som vi uden ugrundet ophold retter op på straks vi bliver gjort bekendt hermed.

Herudover mener vi også at der skal lægges vægt på, at medarbejderens bekræftelse ikke har påvirket klagers handlinger. Oplysningen har således ikke haft indflydelse på klagers handlingsmønster og klager har ikke inden fejlen blev berigtiget igangsat udbedring af skaden."

Klageren har i mail af 2/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fastholder at jeg ikke var klar over at selskabet ikke kunne accepterer det tilbud jeg havde modtaget. Jeg fik at vide at det var nødvendig at gennemgå mit hus men da jeg ikke så noget til nogen taksator antog jeg at man ikke fandt det nødvendig alligevel. Jeg har aldrig modtaget den rapport som en taksator sendte i juli. Jeg kan også se at der er brugt en mailadresse som jeg havde opsagt omkring februar 2016. Jeg var derfor uviden om at betingelserne var ændret."

Selskabet har i mail af 22/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør gældende, at taksatorrapporten skulle være blevet sendt til hende på en mailadresse, som hun angiveligt har opsagt i februar 2016, altså før skadeanmeldelsen den 14. juni 2017.
Vi kan oplyse, at vores bygningstaksator den 29. juli 2016 sendte sin besigtigelsesrapport til klager på mail adressen …

Denne mailadresse er den mailadresse, som klager selv har opgivet til os i forbindelse med skadeanmeldelsen, som hun sendte til os den 14. juni 2017, jf. vedhæftede fil, hvor vi bekræfter skadeanmeldelsen og de oplysninger som klager har skrevet i anmeldelsen.

I anmeldelsen angiver klager, at hendes mailadresse netop er … hvorfor vi med rette har skrevet til denne mailadresse. På given foranledning har vi undersøgt konkret om taksator har modtaget en såkaldt 'levering nægtet/ikke muligt' retur mail da han sendte rapporten til klager, hvilket ikke er tilfældet. Vi fastholder således, at vi har sendt rapporten til klager med de forbehold i dækningen vi har taget. Herudover gør vi desuden gældende, at det er policen og ikke forsikringstilbuddet, som udgør forsikringsaftalen, og at det klart fremgår af policen, hvilke dækninger der er undtaget."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet den 5/7 2016 fremsendte et tilbud til klageren på blandt andet en husforsikring. Klageren meddelte samme dag, at hun ønskede at tegne forsikringerne.

Det fremgik af tilbuddet, at forsikringerne først ville træde i kraft, når selskabet havde accepteret dem. Den 12/7 2016 orienterede selskabet klageren om, at huset ville blive besigtiget, og den 29/7 2016 sendte selskabets taksator en rapport til klageren pr. mail, hvoraf det fremgik, at selskabet ikke kunne tilbyde at tegne svamp og insektdækning. Den 18/8 2016 fremsendte selskabet en police til klageren, hvoraf det fremgik, at forsikringen ikke omfattede svamp og insektdækning.

Den 14/6 2017 anmeldte klageren en svampeskade. Selskabet har over for nævnet fastholdt afvisningen af skaden under henvisning til, at klagerens forsikring er tegnet uden svampe og insektdækning.

Klageren har over for nævnet blandt andet anført, at hun ikke modtog mailen fra taksatoren den 29/7 2016, da den var sendt til en mailadresse, som klageren havde opsagt i februar 2016. Selskabet har hertil anført, at rapporten blev sendt til den mailadresse, fra hvilken klageren anmeldte skaden til selskabet i juni 2016. Endvidere har klageren anført, at en medarbejder i selskabet i mail af 17/8 2018 har bekræftet over for hende, at hendes forsikring indeholder insekt og svampedækning. Selskabet har hertil anført, at medarbejderen oplyste dette til klageren, efter at klageren havde fremvist et uddrag af det oprindelige tilbud fra selskabet, og efter at selskabet havde afvist at dække svampeskaden.

Nævnet finder efter oplysningerne i sagen, at selskabet har godtgjort, at klageren modtog mailen af 29/7 2016 fra selskabets taksator.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den anmeldte svampeskade under henvisning til, at forsikringen ikke omfatter svampe- og insektdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på oplysningerne om, at selskabet i tilbuddet af 5/7 2016 anførte, at forsikringerne først ville træde i kraft, når selskabet havde accepteret dem, og at selskabet den 12/7 2016 orienterede klageren om, at huset ville blive besigtiget. Endvidere har

nævnet lagt vægt på, at selskabets taksator den 29/7 2016 sendte en rapport til klageren pr. mail, hvoraf det fremgik, at selskabet efter besigtigelsen ikke kunne tilbyde at tegne svamp og insektdækning, og at selskabet den 18/8 2016 sendte en police til klageren, hvoraf det fremgik, at forsikringen ikke omfattede svamp- og insektdækning.

Oplysningerne om en samtale mellem klageren og en medarbejder i selskabet om, at forsikringen omfattede svampe- og insektdækning, kan under de foreliggende omstændigheder ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels