Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91546:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S

Borupvang 4

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har landboforsikring. I klageskema af 5/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> Da jeg skulle male mine vinduer, opdagede jeg en plet, der antydede svampeskade.
> Jeg anmeldte det da til selskabet, da jeg for mange år siden af min assurandør var blevet overtalt til at udvide min forsikring med en svampeskadeforsikring. Jeg fik derpå besked om at indsende en prøve til … til bedømmelse. … bedømte det til at være tre svampe, som de skrev kom ind under råd, og derfor ikke var dækningsberettiget. Da jeg fik brev fra forsikringen, var svaret det samme, og da jeg i brevet til dem havde gjort opmærksom på, at jeg aldrig havde fået besked på, at der var svampe der ikke var dækket, hverken ved tegningen og heller ikke senere på noget papir overhovedet, fik jeg tilsendt navnet på min nuværende assurandør, som jeg så måtte kontakte. Han kunne imidlertid ikke hjælpe, da han kun var [i 30'erne], og derfor ikke vidste noget om, hvad der var almindeligt at fortælle kunderne for over 20 år siden. Han gav mig et telefonnummer, hvor han var sikker på, at jeg kunne træffe en fornuftig person, der ville give mig et svar.
> Jeg traf en ung dame, og da jeg havde sat hende ind i sagen, fik jeg ordret at vide, at det da var mit eget problem, da jeg i mangel af noget skriftligt, bare kunne have gået ind på hjemmesiden og

der set hvilke svampe der var undtaget. Jeg indvendt da, at jeg for over 20 år siden ikke havde en pc, og at det jo heller ikke var almindeligt dengang, så var svaret, at det jo var mit problem. Jeg klagede derpå skriftligt til kundeklagen, men det var med nogenlunde samme svar. Hvilket fremgår af mailen fra ham.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at opnå dækning, da jeg ikke har fået noget som helst at vide om, hvilke svampe der var undtaget. Havde jeg fået det at vide ved tegningen af forsikringen, ville jeg aldrig havde tegnet den, uden denne dækning var med.
Det store problem er, at pletten er på et sted, hvor min tømrer har sagt, at det ikke kan repareres, men vinduet må udskiftes helt."

Selskabet har i brev af 30/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Nærværende tvist drejer sig om, hvorvidt vi er berettiget til at afvisning en rådskade i et vindue. Klager gør gældende, at der er tale om en svampeskade, og at vi ikke har oplyst, at der er dækningsundtagelse for langsomt trænedbrydende svampe, der karakteriseres som råd.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen, men må desværre fastholde vores afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen
Klager har tegnet husforsikring i Topdanmark på vilkår 6331-2. Klager har svampedækning, men ikke råddækning.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 15. august 2017 anmeldte klager råd i et vinduesparti. Samme dag blev det aftalt med klager, at der skulle udtages en prøve som skulle sendes til analyse.

Den 24. august 2017 modtog vi rapport fra … Bygningsanalyse (bilag 1).

Det fremgik af rapporten, '...at der i alle tre tilfælde er tale om nedbrydning forårsaget af Almindelig Råd - herunder Bævresvampe (Tremellales), Barksvampe (Corticiaceae) og Overfladerådsvampe. Nedbrydningen karakteriseres i forsikringsmæssig henseende som råd.'

Den 28. august 2017 sendte vi kopi af rapporten til klager og afviste samtidig skaden, med henvisning til at der var tale om råd, som klager ikke har dækning for.

Klager rettede herefter henvendelse til skadeafdelingen og kundeklager og oplyste, at han ikke var enig i afgørelsen og gjorde gældende, at han var blevet rådgivet forkert ved tegningen af svampedækningen.

Begge afdelinger fastholdt afgørelsen, idet der ikke var råddækning.

Vi hørte først fra klager igen via jer.

Her får I vores syn på sagen

Det fremgår af policen, at klager har svampedækning, men ikke råddækning, som vi først i år 2017 er begyndt at tilbyde vores landbrugskunder.

Det fremgår således af vilkårenes pkt. 17 b, at vi ikke dækker skade forårsaget af råd.
…
Skaden er ikke dækningsberettigende
Som det fremgår af rapporten fra … er der konstateret nedbrydning i det fremsendte prøvemateriale fra vinduet. Denne nedbrydning karakteriseres i forsikringsmæssig henseende som råd.

Da de udtagne prøver har vist at der er tale om råd, der er langsomt trænedbrydende, fastholder vi afvisningen.

Klager gør gældende at der er tale om svamp, og at vi ikke har oplyst at der er svampe som er undtaget svampedækning.

Som svamp betegnes enhver skade forårsaget af svampeangreb, der er hurtigt forløbende i forhold til konstruktionens forventede funktionstid. Der skelnes i reglen mellem to forskellige nedbrydningstyper: brunmuld og hvidmuld.

Som råd betegnes skader på træ forårsaget af svampe og/eller bakterier, hvor angrebet er karakteriseret ved en langsomt forløbende ødelæggelse. Dog kan træværk under særligt ugunstige forhold (ubeskyttet) nedbrydes af råd på relativt kort tid.

For at vurdere om der er tale om råd eller svamp blev konstruktionen undersøgt og der er ikke tvivl om at angrebet falder under betegnelsen råd, jf. rapporten fra ….

Definitionen mellem råd og svamp er ikke positivt oplistet i vilkårene, men brugen af råd og svamp har en lang tradition bag sig i Danmark. Vi henviser således til vedhæftede Definitionen af svamp og råd' af 20/11 2000 fra Dansk Teknologisk Institut (bilag 3).

At klager ikke positivt er blevet gjort bekendt med sondringen ændre ikke på at forholdet er undtaget dækning.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 18/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Min klage har hele tiden gået på, at jeg aldrig har fået at vide, at der skelnes mellem svampe. Da jeg tegnede forsikringen, fik jeg at vide, at den var vigtig, da den dækkede for alle svampe, der kunne angribe huset.

Da jeg fremførte det for … blev jeg henvist til min nuværende assurandør ... (mail 6/9)

Assurandøren, som jeg hører under nu, kunne imidlertid ikke svare på det, da han var forholdsvis ny assurandør, men jeg blev henvist til et telefonnummer hos Topdanmark.

> Der traf jeg en ung dame som meget uvenligt fortalte mig, at der var kommet nye regler i 2001. Jeg indvendte så, at jeg aldrig havde fået noget at vide om dette, men jeg fik så at vide, at det da var mit eget problem, da jeg bare kunne gå ind på Topdanmarks hjemmeside, der var alle reglerne.
>
> Jeg spurgte så, om det nogensinde var blevet prøvet ved retten, at kunder havde den pligt, så fik jeg tilbud om at blive stillet om til en medarbejder, der vidste noget om retshjælpsforsikring. Dette tilbud tog jeg imod og blev for første taget venligt imod.
>
> Ved senere klage til kundeklagen fik jeg af … at vide, at jeg ikke kunne laste assurandøren, at jeg ikke er bekendt med at skaderne ikke er dækket, da det fremgår af vilkår 6331-2 afsnit 18. (mail 16/10)
>
> Jeg har bare aldrig fået noget at vide om disse vilkår. Og jeg har i øvrigt heller ikke modtaget dem, selv om jeg siden har bedt om det, og kan i øvrigt heller ikke se vilkårene på hjemmesiden, men det kan måske skyldes min alder [i 80erne], så jeg er jo ikke født ind i It tiden.
>
> Havde jeg vidst, at man ville pålægge kunderne en pligt til at opsøge alle oplysninger på deres hjemmeside, ville jeg ikke have tegnet forsikringen, og jeg ville også have opsagt forsikringen, så snart jeg havde fået viden om det.
>
> I øvrigt ville det også have været umuligt for mig, at gå ind på hjemmesiden, da jeg ikke havde en pc for 20 år siden.
>
> Påstanden om at jeg ikke har ladet høre fra mig før gennem Jer, kan jeg heller ikke forstå, da jeg af … er blevet anbefalet at lade Jer afgøre klagen, da det var billigere end at gå rettens vej."

Selskabet har i mail af 8/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi mener ikke, at klager er fremkommet med væsentlig nye juridiske eller faktuelle oplysninger, der kan begrunde en ændret vurdering af sagen og henstiller derfor til at sagen forelægges nævnet på det foreliggende grundlag, men finder dog anledning til at oplyse, at klager har i sin tid modtaget og underskrevet et forsikringsforslag, hvorefter policen er udskrevet. Forsikringsforslaget gemmes ikke, og kan derfor ikke findes. Der er ingen følgebreve eller andet til disposition udover selve policen."

Klageren har i brev af 19/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har aldrig ved tegning af en forsikring modtaget og underskrevet et forsikringsforslag. Hvis jeg havde, ville jeg have gemt det, idet jeg altid arkiverer papirer, som jeg underskriver."

Sekretariatet har i brev af 14/3 2018 anmodet selskabet om yderligere oplysninger.

Selskabet har i mail af 3/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "I har desuden bedt os oplyse hvornår forsikringen er tegnet.

Vi kan oplyse, at Indeværende police er nytegnet pr. 14.07.1997 med i kraftræden 12.07.1997 og vi kan oplyse, at der er tale om en police der er overført fra et nu forældet police system til vores nuværende. Af den grund har vi ikke adgang til de tidligere policer.

I har endvidere anmodet os oplyse hvordan vi fremsendte policen da forsikringen blev tegnet.

I 1997 da vi konverterede klagerens police til et nyt policesystem havde klageren andre vilkår end de nuværende. De nuværende vilkår 6331-2 kom klager over på i forbindelse med en total revision den 4. marts 2002, jf vedhæftet gældende police.

Det skal bemærkes at i år 2002 kunne vi alene sende policer med almindelig post, vi er desværre ikke i besiddelse af dokumentation for fremsendelsen, men henviser igen til ovenstående police, der som det ses er dateret 4. marts 2002.
Det skal desuden bemærkes, at vi først i år 2017 begyndte at tilbyde råddækning til vores landbrugskunder. I og med at vi ikke har haft totalrevisionskontakt med klageren har vi heller ikke tilbudt klageren råddækning, totalrevisionen vil først finde sted i løbet af 2018, hvor den 5 årige tegningsperiode udløber.

Nævnet anmoder os om at oplyse om klageren forud for skaden havde elektronisk adgang til policen, hvilket vi kan bekræfte. Vores landbrugskunder havde i 2017 adgang til egen policer via MitTopdanmark. Vi kan af vores nyere sagshistorik endvidere se at klageren den 22.10.2017 via selvbetjening på MitTopdanmark selv har hentet sin police.

I forbindelse med policefremsendelsen 4. marts 2002 var vilkårene vedlagt. Det fremgår af vedhæftede brev (2002 side 1). I vores nyere policer henviser vi til vilkårene på vores hjemmeside.

Endelig kan vi oplyse, at der er ikke sendt forsikringsoversigt til klageren idet klageren er momsregistreret og har en 5 årig tegningsperiode og derfor er han ikke omfattet af de private forbrugerbeskyttelsesregler jf god skik bekendtgørelsen. Vi har således ikke sendt årlige forsikringsoversigter."

Klageren har i brev af 20/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener stadigvæk ikke, at jeg har modtaget nye forsikringsbetingelser i 2002, og jeg har stadigvæk ikke modtaget de nuværende vilkår 6331-2.

Jeg kan heller ikke se, på den vedlagte police fra 11. marts 2013, at der er svampe der ikke er dækket, kun at der er 'Svampe og insekt dækning'.

Jeg fik først at vide, at jeg kunne finde mine betingelser på Topdanmarks hjemmeside, da jeg efter skaden fik telefonforbindelse med en meget uvenlig ung dame, hvilket jeg tidligere har refereret.

Jeg har senere den 22.10.2017 prøvet at finde vilkårene, men det lykkedes ikke, *men jeg er jo heller ikke IT ekspert.*

Havde jeg i 2017 fået at vide, at der ikke var dækning for visse svampe, da de kom ind under råd, havde jeg sandsynligvis tegnet denne tillægsforsikring."

Nævnet har fået forelagt selskabets mail af 30/5 2018. Klageren har i brev af 31/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er dejligt efter så lang tid endelig at kunne læse, hvad min forsikring dækker, og hvad den ikke dækker.
>
> Jeg mangler dog stadig at kunne se, hvilke svampe der hører ind under råd.
>
> Ligeledes har jeg, som tidligere skrevet, heller aldrig fået at vide, at forsikringen er blevet ændret, hvilket skal ske skriftligt med mindst 1 måneds varsel. (side 41 afsnit d)."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Selskabet har fået foretaget en analyse af træværket. Af den udarbejdede rapport af 24/8 2017 fremgår bl.a.:

> "**Skadetype**
> Ved mikroskopi af de fremsendte prøver udtaget fra bund af vindue (alder ca. 38 år) kan vi konstatere, at der i alle tre tilfælde er tale om nedbrydning forårsaget af Almindelig Råd - herunder Bævresvampe (*Tremellales*), Barksvampe (*Corticiaceae*) og Overfladerådsvampe.
>
> Nedbrydningen karakteriseres i forsikringsmæssig henseende som råd.
> …
> **Forklaring**
> Almindelig Råd kan forårsages af flere forskellige svampe - herunder Barksvampe (*Corticiaceae*), Bævresvampe (*Tremellales*), Overfladerådsvampe (specielle mikrosvampe), forskellige brunmuldsvampe m.m. Det er ikke muligt nærmere at specificere typerne. De optræder typisk på træ, der over en længere årrække udsættes for skiftende op- og nedfugtninger.
>
> Nedbrydninger forårsaget af disse svampe foregår så langsomt, at de i forsikringsmæssig henseende må vurderes som rådskader."

Af police af 4/3 2002 fremgår bl.a.:

> "For forsikringsaftalen gælder vilkår 6331-2.
> …
> Følgende vilkår er vedlagt: 6331-2 Landbrug januar 2001
>
> I denne police og i vilkårene er der oplysninger om personer, forsikringens omfang og de dertil knyttede dækninger, som blev aftalt med Dem, da forsikringsaftalen blev indgået.
> …
> Dækningsoversigten indeholder oplysninger om dækninger, som blev aftalt med Dem, da forsikringen blev indgået. Endvidere indeholder oversigten dækninger, der blev gennemgået med Dem, og som De ikke ønskede.
> …

Valgt	Dækning	Forsikret
…		
Ja	Svamp/insekt	Bolig(er)"

Af police af 11/3 2013 fremgår bl.a.:

"Policen omfatter følgende Forsikringer/Serviceaftaler:
Forsikringer:
Landboforsikring
Gældende vilkår:
6331-2 Landbrug
…
Følgende vilkår kan findes på www.topdanmark.dk/vilkaar/landbrug
6331-2 Landbrug

I denne police og i vilkårene for forsikringerne er der oplysninger om personer, forsikringens omfang og de dertil knyttede dækninger, som blev aftalt med dig, da aftalen blev indgået.
…
Dæknings- og serviceoversigt
Dæknings- og serviceoversigten indeholder oplysninger om dækninger og serviceaftaler, som blev aftalt med dig, da aftalen blev indgået. Endvidere indeholder oversigten dækninger og serviceaftaler, der blev gennemgået med dig, og som du ikke ønskede
…

Valgt	Dækning	Forsikret
…		
Ja	Svamp/insekt	Bolig(er)"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**17 Svampe- og insektskade**
Hvad dækkes
Skade på beboelsesbygning, der skyldes angreb af træ- eller murødelæggende svampe og insekter, når et aktivt angreb er konstateret i aftaleperioden*.
Hvad dækkes ikke
…
b. Skade forårsaget af råd eller rådborebiller.
…
6 Opsigelse og ændring af forsikringen
…
d. Topdanmark kan ændre vilkår og præmie med virkning fra enhver præmieforfaldsdag. Ændringen skal ske skriftligt med mindst 1 måneds varsel.
Hvis Topdanmark har ændret vilkår eller præmie, har sikrede* ret til at lade forsikringen udgå fra forfaldsdagen.
Reglen om skriftlig information med mindst 1 måneds varsel og sikredes* ret til at lade forsikringen udgå gælder ikke, når der alene er tale om indeksregulering af præmien."

Ankenævnet *for* Forsikring

8. 91546

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt svampeskade i et vinduesparti. Han kræver, at selskabet dækker skaden, da selskabet aldrig har oplyst hvilke svampe, der er undtaget svampedækning. Klageren har anført, at han aldrig har fået oplyst, at vilkår 6331-2 er gældende og heller ikke har modtaget disse. Klageren har desuden anført, at han aldrig har fået at vide, at forsikringen er blevet ændret, hvilket skal ske skriftligt med mindst 1 måneds varsel, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 6 (opsigelse og ændring af forsikringen).

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at skaden skyldes råd, som klageren ikke har dækning for. Selskabet har oplyst, at det først i 2017 begyndte at tilbyde råddækning til dets landbrugskunder. Selskabet har oplyst, at policen er nytegnet pr. 14/7 1997. Den 4/3 2002 kom klageren over på de nuværende vilkår 6331-2 i forbindelse med en total revision. Police af 4/3 2002 samt vilkår 6331-2 blev sendt med almindelig post til klageren.

Nævnet bemærker, at det må anses for almindeligt kendt, at der til forsikringen knytter sig forsikringsvilkår, som nærmere fastlægger, hvilken dækning forsikringstageren har ret til. Tilsvarende fremgår det af police af 4/3 2002 og 11/3 2013, at der gælder et sæt vilkår, Nævnet bemærker videre, at sådanne vilkår kan rekvireres fra selskabet, ligesom disse vilkår i dag normalt kan findes på internettet, hvis forsikringstageren ikke har modtaget disse eller ikke længere er i besiddelse heraf.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at han ikke er blevet tilstrækkeligt informeret om ændringen af forsikringen samt de eksisterende forsikringsvilkår.

Spørgsmålet er herefter, hvorvidt der er dækning for den anmeldte svampeskade. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

9. 91546

Nævnet har blandt andet lagt vægt på rapport af 24/8 2017, hvoraf det blandt andet fremgår, at nedbrydningen er forårsaget af Almindelig Råd. Da forsikringen efter forsikringsbetingelsernes punkt 17 (svamp- og insektskade) ikke dækker "skade forårsaget af råd", har nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand