Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 91674:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S

Farvergade 17

1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i LB Forsikring A/S. I klageskema af 8/12 2017 til nævnet har han bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Den 10.10. 2017 indberettede jeg pr telefon en vandskade, idet der dryppede vand ned fra loftet i vort køkken, efterfulgt af en indberetning til LB, samt en mail den 13.10. 2017.
>
> Efter adskillige henvendelser har jeg den 28.11. og igen den 06.12. 2017 modtaget svar.
>
> Jeg fastholder jf. vedl. bilag 1a, at jeg har handlet i god tro, idet jeg er af den opfattelse, at 'Betaler du opkrævningen, når den kommer, fortsætter din forsikring på de nye vilkår.'
>
> Ligesom jeg fastholder, at sagsbehandler … spurgte, om jeg var villig til at betale forsikringen Hus+ med tilbagevirkende kraft på 5 år, hvilket jeg accepterede.
> …
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af skaden – eventuelt indgå et forlig, da jeg fastholder at have handlet i god tro. I øvrigt har jeg nu tegnet forsikring Hus+"

2. 91674

Selskabet har i brev af 12/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen omhandler, hvorvidt vi har været berettigede til at afvise dækning for en anmeldt vandskade med henvisning til, at vores medlem ikke har tegnet den relevante tilvalgsdækning.
>
> Vores medlem har tegnet Husforsikring for hvilken vilkår nr. 41-6 er gældende. Pr. den 4/12 2017 har han tegnet tilvalgsdækningen HusPlus.
>
> Sagen:
> Vores medlem anmeldte den 10/10 2017, at rotter havde gnavet hul i undertaget, hvorved regn kunne trænge igennem. Han havde haft en håndværker ude, som havde oplyst, at skadedyrene havde gnavet hul i undertaget flere steder, og det havde regnet igennem flere steder. Vores skadeafdeling afviste dækning, da vores medlem ikke havde tegnet tilvalgsdækningen HusPlus, der er en forudsætning for dækning af skader forvoldt af skadedyr.
>
> På baggrund af flere henvendelser fra vores medlem, der var af den opfattelse, at han havde tegnet dækningen i forbindelse med en vilkårsændring i 2012, men samtidig ønskede kulancedækning, lovede en af vores skadebehandlere, at rette henvendelse til vores policeafdeling for at høre, om det var muligt at tegne dækningen med tilbagevirkende kraft. Vores medlem fik dog aldrig lovning på dette.
>
> Den 26/11 2017 modtog vi en klage fra vores medlem. Vi fastholdt ved mail af 28/11 2017, at der ikke var tegnet HusPlus, eller at vores medlem skulle være stillet i udsigt, at dette kunne ske med tilbagevirkende kraft. Da skaden ikke kunne karakteriseres som en pludselig skade, og da vi heller ikke fandt det sandsynliggjort, at skaden skulle være sket ved en anden dækningsberettigende skadebegivenhed, fastholdt vi, at vi ikke kunne yde dækning.
>
> På foranledning af vores medlem har sagen også været forelagt vores skadechef, som har vurderet, om der er sådanne særlige omstændigheder tilstede, at vi kan fravige vores sædvanlige retningslinjer og give vores medlem HusPlus-dækningen pr. kulance. Det er der ikke.
>
> Forsikringsbetingelserne:
> Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.F fremgår det, hvilke typer skader forsikringen dækker. Her fremgår HusPlus-dækningen som en tilvalgsdækning, hvorunder bl.a. skader efter indtrængende vand og skader forvoldt af gnavere dækkes. Under de enkelte dækninger fremgår endvidere, at dækningen er en del af modulet HusPlus.
>
> Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7, at forsikringen dækker skade som sker pludseligt og ikke er dækket eller undtaget andet sted. Skaden er pludselig, når den sker på et tidspunkt, og både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.
>
> Vores afgørelse:
> HusPlus:
> Vi introducerede HusPlus-dækningen i 2012, hvilket vores medlem blev orienteret om ved brev af november 2012. Ud over information om den nye dækning, HusPlus, indeholdt brevet også in-

formation om tilpasning af vilkårene for Hus- og Indboforsikringen samt prisstigning på Husforsikringen.

Om HusPlus- dækningen hedder det i brevet: 'Ved køb af vores nye dækning HusPlus har du mulighed for at få dækning ved bl.a. indtrængende nedbør og opstigende grundvand uanset årsag. Du kan læse om dækningen i vedlagte folder.'

Under overskriften 'Hvornår sker ændringerne, og hvad er prisen' fremgår det, at vilkårsændringer og prisstigninger vil ske pr. 1/3 2013 og at prisen ændres fra 4.215 kr. til 4.804 kr. Det fremgår videre, at: 'Vil du udvide forsikringen med den nye dækning, HusPlus, koster det 526 kr.'

Endelig fremgår det af brevet, at forsikringen fortsætter på de nye vilkår ved at man betaler opkrævningen når den kommer. Der henvises endvidere til 'Mit LB', hvor man kan tilføje og slette dækninger på sin forsikring.

I den vedlagte folder i en gul infoboks er anført følgende under overskriften BESTIL HUSPLUS: 'Du kan bestille HusPlus på www.lb.dk under Mit LB, så snart din forsikring er ændret til ny pris og nye vilkår. Du kan også bestille HusPlus allerede nu – vær da opmærksom på, at pris og vilkår i så fald ændres med det samme.'

Vores medlem betalte den 1/3 2013 via PBS 4891,84 kr., som var prisen på Husforsikringen inklusiv stormflod.

Det er vores opfattelse, at det med tilstrækkelig tydelighed fremgår af det fremsendte brev fra november 2012, at HusPlus-dækningen er tilvalgsprodukt, som skal tegnes mod betaling af merpræmie. Vores medlem kan derfor ikke have fået en berettiget forventning om at have den pågældende dækning uden aktivt at have valgt den.

Vi bemærker i den forbindelse, at det ville stride mod reglerne om god skik, hvis vi uden vores medlemmers udtrykkelig accept af, at de ønskede at tegne en given tilvalgsdækning, lod forsikringen omfatte en dækning, som det er frivilligt, om man vil tegne."

Klageren har i mail af 26/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke min opfattelse, det er et tilvalgsprodukt, da der i brev af november 2012 fra Lærerstandens Brandforsikring er anført følgende:
Citat:
'**Hvordan sker ændringerne?'**
Betaler du opkrævningen, når den kommer, fortsætter din forsikring på de nye vilkår.

Ønsker du ikke at fortsætte forsikringen, skal du kontakte os. Hvis du ikke betaler, ophører din Indboforsikring og din Husforsikring ændres til kun at omfatte branddækning.'

På baggrund af ovennævnte, er det derfor stadig min opfattelse, at jeg har handlet i god tro.

Desuden spurgte [sagsbehandler] i samtale med mig den 22.11. 2017, om jeg var villig til at betale forsikringen Hus+ med tilbagevirkende kraft på 5 år, hvilket jeg accepterede.

> Hvorfor stillede [sagsbehandler] det spørgsmål til mig, hvis dette ikke var en mulighed?
>
> Derfor er det også min opfattelse, at jeg er stillet i udsigt, at forsikringen kunne tegnes med tilbagevirkende kraft, selv om forsikringsselskabet gentagne gange i deres brev af 12. 01.2018, oplyser, at dette ikke er stillet mig i udsigt."

Selskabet har i brev af 15/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Som tidligere anført omhandler brevet fra november 2012 både information om vilkårsændring på Hus- og Indboforsikringen, prisstigning på Husforsikringen samt information om tilkøb af den nye dækning HusPlus.
>
> Vores medlem har valgt at læse det afsnit om, hvordan forsikringen ændres til de nye vilkår separat. Det citerede afsnit omhandler, hvordan man kan fortsætte forsikringen på de ændrede vilkår, som er beskrevet tidligere i brevet, men har intet med tilkøb af den nye dækning at gøre, hvilket også fremgår når man læser resten af brevet."

Selskabet har yderligere i brev af 19/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi kan i øvrigt tilføje, at vi, efter at vi introducerede HusPlus-dækningen i 2012, har anbefalet de af vores medlemmer, som ikke havde tegnet HusPlus, at man udvider sin husforsikring med denne dækning. Vi vedlægger til illustration det forsikringsoverblik, der blev sendt til vores medlem i september 2016. Det fremgår heraf under overskriften *'Anbefalinger til dig'*, at *'Vi anbefaler, at du udvider din husforsikring med HusPlus for at få den bedste dækning til dit hus. Så er dit hus blandt andet sikret med en udvidet vandskadedækning og dækning for skadedyr'* "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder udskrift af selskabets telefonnotater i sagen.

Selskabet har i brev af november 2012 til klageren bl.a. anført:

> "De sidste par år har vi oplevet et ustabilt vejr i Danmark. Det har medført, at vi har haft øgede skadesudgifter, og det skal vi som forsikringsselskab forholde os til. Derfor tilpasser vi vilkårene for Hus- og Indboforsikringen, og prisen på Husforsikringen stiger.
>
> **Hvilke væsentlige ændringer sker der?**
> Husforsikringen
> - Bygningstilbehør af organisk materiale, f.eks. trægulve, skabe, maling og gipslofter, i kælderrum er ved skybrudsskader fremover kun dækket til dagsværdi.
> - Vi forbedrer din forsikring med 'Bolighjælp', der bl.a. giver dig forebyggende skadehjælp i form af træfældning, fjernelse af istapper, rådgivningslinje og sms-service.
> - Ved køb af vores nye dækning HusPLUS har du mulighed for at få dækning ved bl.a. indtrængende nedbør og opstigende grundvand uanset årsag. Du kan læse om dækningen i vedlagte folder.
>
> Generelle prisstigninger på Husforsikringen
> - Prisen på alle vores husforsikringer stiger. Det sker for at sikre, at vi fremover kan dække de øgede skadeudgifter fra klimaskader.
>
> …

Hvornår sker ændringerne, og hvad er prisen?

- Policenummer …: Vilkårsændringer og prisstigning sker pr. 1. marts 2013. Prisen ændres fra 4.215 kr. til 4.804 kr. (indeks 2013).
  …
  Vil du udvide forsikringen med den nye dækning, HusPLUS, koster det 526 kr. (indeks 2013).

…

Hvordan sker ændringerne?

Betaler du opkrævningen, når den kommer, fortsætter din forsikring på de nye vilkår. Ønsker du ikke at fortsætte forsikringen, skal du kontakte os. Hvis du ikke betaler, ophører din Indboforsikring og din Husforsikring ændres til kun at omfatte branddækning."

Det fremgår af folder, som var vedlagt brevet af november 2012, at HusPlus-dækningen bl.a. omfatter "Dækning for skader forvoldt af gnavere, fugle og pindsvin".

Nævnet udtaler:

Klagerens hus har været udsat for vandskade som følge af, at rotter havde gnavet hul i undertaget. Han ønsker forsikringsdækning for vandskaden, idet han har anført, at han i selskabets brev af november 2012 fik indtryk af, at hans forsikringsordning var blevet udvidet med HusPlus-dækningen, og idet han den 22/11 2017 telefonisk fik oplyst, at han kunne opnå forsikringsdækning for den anmeldte skade, hvis han ville betale for HusPlus-dækningen med tilbagevirkende kraft i fem år.

Selskabet har afvist at dække vandskaden blandt andet med henvisning til, at det kun dækker skader forårsaget af skadedyr, når husforsikringen er udvidet med en HusPlus-dækning.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet finder, at selskabets brev af november 2012 ikke har givet klageren en berettiget forventning om, at han automatisk var omfattet af den nye HusPlus-dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på brevets indhold, herunder at brevet for så vidt angår husforsikringen angiver, at "Prisen ændres fra 4.215 kr. til 4.804 kr. (indeks 2013). … Vil du udvide forsikringen med den nye dækning, HusPlus, koster det 526 kr. (indeks 2013)".

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt oplysninger om de efterfølgende præmiebetalinger, som giver nævnet grund for at antage, at han er blevet opkrævet et beløb på omkring 5.330 kr. for husforsikringen.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at selskabet i september 2016 sendte et brev til klageren, hvori selskabet anbefalede, at klageren udvidede sin forsikringsordning med HusPlus-dækningen, hvilket indebærer, at klageren i hvert fald fra dette tidspunkt burde være klar over, at han måtte have misforstået selskabets brev fra 2012.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han i telefonsamtalen i 2017 med selskabet har fået et bindende løfte om, at han kunne opnå forsikringsdækning for den omhandlede skade, hvis han betalte for HusPlus-dækningen med tilbagevirkende kraft.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt