

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. maj 2020 blev i sag nr. 94398:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft husforsikring. I klageskema af 2/11 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har februar 2019 indhentet tilbud på renovering af mit hus.

Fra juni måned 2019 er der løbende fået udført en større renovering af mit hus, samt en enkelt opdeling af et værelse.

I den forbindelse har jeg bestilt elektriker til at udføre el arbejde i forbindelse med rumopdelingen af værelset.

D 13/6 2019, bliver der af elektriker konstateret at jeg har nogle synlige ulovlige el-installationer.

Det vurderes af elektriker at fejlen medfører en meget høj brandrisiko og elektriker vælger at slukke for el i de installationer, hvor der er konstateret fejl i grundet den meget høje risiko for brand.

Elektriker og en advokat informerer/vejleder mig om at min husforsikring ikke dækker denne type for skade, da det er en synlig skade og en husforsikring kun dækker skjulte fejl på EL.

Jeg kontakter Codan, d. 13/6 2019 pr. tlf., for at få bekræftet af Codan at min husforsikring ikke dækker denne type for synlige fejl der er fundet på min på EL. Codan medarbejderen bekræfter også, hvis der bliver fundet skjulte fejl, så vil Codan dække dette, når/hvis jeg anmelder en skade.

D. 29/7 2019, i forbindelse med udførelse af den aftalte arbejdsopgave konstaterer elektriker skjulte fejl på min el.

Det er fejl der ligger inde i mine vægge og lofter og man kan kun se det, hvis man 'åbner' op.

Elektriker vurderer at der er meget stor risiko for brandfare og de vælger at afmontere / slukke for min strøm, de steder der er berørt.

Jeg forsøger at kontakte Codan pr. tlf., fra min arbejdsplads, men de har, som forventet, lang ventetid så jeg vælger at anmelde skaden online om eftermiddagen, da jeg kommer hjem fra arbejde. På anmeldelsen beder jeg Codan om at kontakte elektriker, da omfanget og prisen på skaden er ukendt.

Elektriker vurderer at mit hus er i meget stor risiko for brand grundet disse skjulte fejl.

Elektriker arbejder for andre forsikringsselskaber i forbindelse med bl.a. udbedring af skjulte fejl på el.

Elektriker vurderede, efter min opfattelse, løbende under udbedringen, hvad der er omfattet af, hvad min forsikring dækker og de dokumenterer løbende deres arbejde.

Grundet den høje risiko for brand vurderede elektriker at det var nødvendigt at udbedre min el hurtigst muligt, for at undgå brand.

Jeg vil gøre opmærksom på at det har været til stor gene for mig og mine børn ikke at have el/lys.

D. 19/08 2019, sender Codan en mail til mig.

De beder mig om at indsende pris ind på udbedring og redegørelse fra elektriker, på hvad der har været galt.

Jeg kontakter straks elektriker og sender mail til Codan, hvor jeg informerer Codan om at de vil modtage redegørelse og pris.

D. 10/10 2019, modtager jeg 3 forskellige fakturer med redegørelser og priser på det udførte arbejde.

Elektriker oplyser det er faktura ...06, som Codan skal dække.

Jeg kontakter Codan pr. tlf. for at høre om, hvor jeg skal fremsende den dokumentation, som Codan har bedt om d. 19/08 2019.

Codan medarbejderen meddeler mig at fordi Codan ikke har været i kontakt med elektriker, så vil de ikke dække skaden.

Jeg informere om at det undrer mig da jeg jo tidligere er blevet oplyst af en Codan medarbejder, at de gerne vil dække denne type for skade, samt har de selv bedt om at indsende pris ind på udbedring og redegørelse fra elektriker, på hvad der har været galt på deres henvendelse fra d. 19/08 2019.

D. 11/09 2019 Bliver jeg informeret i mail om at sagen overgår til taksator. De skriver at de vil kontakte elektriker.

D. 16./08 2019, kontakter jeg elektriker for at høre om status på min sag.

Han oplyser at en for en uge siden blev lovet af taksator at de ville på mail fremsende sagsnummer så elektriker kunne fremsende yderligere dokumentation. Han har ikke modtaget sagsnummer fra taksator.

Jeg fremsender sagsnummer til elektriker.

D. 24/09 2019 fremsender taksator meddelelse om, de ikke ønsker at dække min skade, på trods af jeg er blevet vejledt om, af advokat, elektriker og af en Codan medarbejder d. 13/06 2019, at Codan dækker denne type for skade.

D. 25/09 2019 oplyser at de vil dække kr. 9780,-

Ankenævnet for Forsikring

3.

94398

I perioden frem til d. 01/10 2019, er der mail korrespondance i mellem taksator og UT. Og d. 01/10 2019 beder jeg om at få fremsendt den optagelse fra da jeg blev informeret om at Codan dækker skjulte skader på min el.

D. 02/10 2019, oplyser taksator at de kan desværre ikke finde optagelsen.

Det undrer mig meget at Codan ikke kan finde optagelse. Da jeg i juni måned, i forbindelse med, Codan pludselig opkrævede mig ca. 300.- for meget for min forsikringer. Her var jeg i telefonisk kontakt med Codan. Ved denne samtale blev jeg belært af en Codan medarbejder, at de altid kan finde de optagelser der er registreret for at de kan dokumentere mundtlige aftaler.

Jeg vil i gøre opmærksom på at jeg har været meget uheldig kunde hos Codan. Efter den belæring om de uden problemer kan dokumentere mundtlige aftaler stoppede jeg med at notere, hvem jeg talte med hos Codan.

Samt bortskaffede jeg min private dokumentation om, hvem og hvornår jeg havde talt med nogen hos Codan.

Jeg har valgt at skifte forsikringsselskab, inden skaden blev anmeldt, grundet at Codan ikke efter kommer de aftaler man laver med dem pr. tlf. samt er der uacceptabel lang ventetid på deres telefoner.

Codan har lavet mange uforklarlige fejl, med de forsikringer som jeg havde hos dem.

Herunder har de bl.a. opsagt min lovpligtige bilforsikring uden af informere mig her om, hvilket undrer mig meget, da Codan hele tiden har fortalt at de havde styr på min bilforsikring.

Det svære var jeg kunde hos Codan da skaden på min el blev konstateret.

D. 06/10 2019 fremsender jeg klage til Codan over deres afgørelse.

D. 09/10 2019, fastholder klagebehandler Codans afgørelse, på baggrund af hvad jeg vurderer er ukorrekte oplysninger.

Jeg gør d. 09/10 2019 klagebehandler opmærksom på at hun har truffet afgørelse på ukorrekt grundlag

D. 11/10 2019 fastholder klagebehandler sin afgørelse.

Jeg har siden d. 11/10 2019 forgæves forsøgt at komme i dialog med den advokat der har informeret om at min forsikring dækker skjulte fejl på el. Men hun har været og er fraværende fra sit arbejde i en længere periode.

Samt har jeg været i dialog med elektriker, for at få en forståelse for hvorfor Codan gør det som de gør.

Elektriker giver udtryk for at han er af den klare opfattelse at Codan bør dække hele faktura ...06.

At det som de har udført hos mig dækker det som de udfører for de forsikringsselskaber, som de arbejder for. Samt gør han opmærksom på at har mit hus har været i stor risiko for brand inden skaderne blev udbedret.

Jeg vedhæfter alle 3 fakturer på udført el arbejde, for at belyse min sag om der er udført meget el arbejde hos mig. Samt dokumentation for at jeg har haft 'slukket for min el' grundet den meget store risiko for brandfare.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1: At Codan skal betale for faktura ...06,

2; Hvis I vurderer at Codan ikke skal dække hele faktura ...06 bedes i venligt vurdere poster på faktura ...05 og ...04, der kan være dækket af min husforsikring.

3: Kompensation for den tid har jeg har brugt på at komme i kontakt pr. tlf. med Codan, siden jeg overtog forsikringerne hos Codan, samt en hel feriedag d. 01/11 2019, hvor jeg har skrevet min klage til Ankeforsikring,
Forslag til punkt 3 er at Codan ikke opkræver min selvrisiko."

Selskabet har i brev af 19/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren ønsker fuld dækning til omkostninger forbundet med el-arbejde i sit hus, ligesom hun ønsker kompensation for den tid, som hun har brugt på at komme i kontakt med Codan og skrive sin klage til nævnet.

Forsikringen

Klagerens husforsikring trådte i kraft den 1. maj 2016, og den er afgangsført den 1. oktober 2019.

Af punkt **1.4 Elskader** under Bygningsbranddækningen fremgår det:

...

I afsnittet om Rør- og kabeldækning fremgår det:

...

Sagsfremstilling

Ved skadeanmeldelse af 29. juli 2019 anmeldte klageren, at der var skjult skade på el i hendes hus. (bilag B)

Den 19. august 2019 bad vi klageren fremsende pris på udbedring og oplysninger fra hendes elektriker om, hvad der var galt. Klageren bekræftede den 20. august 2019, at vi ville modtage en redegørelse og pris.

Den 10. september 2019 modtog vi faktura ...6 af 10. september 2019 på 54.416,81 kr. (fremlagt af klageren)

Den 19. september 2019 rettede vores taksator henvendelse til klagerens elektriker og bad ham om en redegørelse for arbejdet angivet på faktura ...06. (bilag c)

Fra klagerens elektriker modtog vi mail af 20. september 2019, hvor det er oplyst, at:

...

Mail af 20. september 2019 med billeder fremlægges som bilag D.

Den 24. september 2019 oplyste vores taksator klageren, at der ikke var dækning for lovliggørelse for manglende opfyldelse af bygningsmyndighedernes bestemmelser. Han oplyste videre, at vi alene kunne yde dækning for beskadigede spots. (bilag C)

Klageren bad den 24. september 2019 om en udspecificering af beløb og emner som afgørelsen omhandlede.

Vores taksator fremsendte den 25. september 2019 en opgørelse over, hvad der kunne ydes dækning for. Beløbet blev opgjort til 9.780 kr. (bilag c)

Herefter var der yderligere korrespondance mellem vores taksator og klageren, der ikke var enig i vores vurdering af den anmeldte skade. Vi fastholdt vores afgørelse.

Sagen er efterfølgende indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

Efter modtagelsen af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men vi finder ikke grundlag for at ændre vores vurdering af sagen.

Vedrørende omkostninger til udbedring af el-installationer

For at en forhold er omfattet af forsikringen, skal der være indtrådt en forsikringsbegivenhed, som er positivt nævnt i forsikringsbetingelserne.

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper og jf. § 22 i forsikringsaftaleloven, er det klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren har anmeldt, at der er skade på skjult el. Vi har forsøgt at få oplyst fra klagerens elektriker, hvad den konkrete skade bestod i. På baggrund af elektrikerens mail af 20. september 2019 må vi lægge til grund, at den anmeldte skade består i, at el-arbejdet i klagerens hus har været behæftet med fejl, og at det har været udført i strid med lovgivningen i en sådan grad, at der var brandfare.

Det forhold, at der konstateres mangelfulde eller ulovlige elinstallationer, er ikke en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed i sig selv i henhold til husforsikringen.

I henhold til punkt 1.1 i Rør- og kabeldækningen er der dækning for skader på skjulte vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsrør samt el-varmekabler, som findes i den forsikrede ejendoms bygninger.

Rør- og kabeldækningen omfatter – i relation til elinstallationer – således alene skader på skjulte el-varmekabler. På baggrund af det materiale, vi har modtaget i sagen, må vi lægge til grund, at de anmeldte forhold ikke vedrører skader på skjulte el-varmekabler.

Vores taksator har i forbindelse med den delvise dækning for de brændte spots imidlertid henvist til rør- og kabeldækningen. Denne henvisning beror på en fejl, idet der ikke under rør- og kabeldækningen er hjemmel til dækning for beskadigede spots. Vores taksator skulle i stedet have henvist til dækningen '1.4.El-skader' under Bygningsbranddækningen, som grundlag for den delvise dækning.

Det er dog vores vurdering, at denne fejlhenvisning ikke har stillet klageren dårligere, end hvis der var sket henvisning til rette bestemmelse i forsikringsbetingelserne.

I henhold til punkt 1.4 El-skader under Bygningsbranddækningen kan der ydes dækning for skader på elinstallationer, hvis den konstaterede skade skyldes kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Dækning i henhold til denne bestemmelse forudsætter således, at der er sket en kortslutning, overspænding el.lign. der er årsag til, at en elinstallation er blevet beskadiget.

Mangelfuld udførelse eller ulovligheder er ikke en skade i sig selv i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi har ydet dækning for udskiftning af defekte spots, som klagerens elektriker har oplyst var brændt, fordi det gnistrede inde i disse. Dækning er ydet, selvom vi ikke har modtaget billeder som dokumentation for forholdet, og vi har således ladet tvivlen komme klageren til gode på baggrund af elektrikerens forklaring.

Der er ikke i øvrigt dokumenteret skader på elinstallationerne som følge af kortslutning el.lign., hvorfor det er vores opfattelse, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte forhold, som er angivet på de fremsendte fakturaer, er dækket af forsikringen.

Vi bemærker i øvrigt, at punkt 1.4.2 under Bygningsbranddækningen angiver, at der ikke er dækning for el-skader, hvis der blandt andet er en fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning.

Det er vores opfattelse, at denne undtagelse omfatter skaderne på de brændte spots, idet vi må kunne lægge til grund, at skaden på spotsene skyldes fejlkonstruktion i elinstallationen.

Klageren var således i udgangspunktet ikke berettiget til dækning for de beskadigede spots. Det er derfor vores opfattelse, at klageren har opnået bedre dækning, end hun er berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi står imidlertid naturligvis ved vores tilsagn om dækning for de brændte spots med 9.780 kr. Vi finder dog ikke grundlag for at se bort fra den policemæssige og aftalte selvrisko.

Vi har noteret, at klageren har oplyst, at hun var i telefonisk kontakt med selskabet den 13. juni 2019, og at hun har oplyst, at det blev bekræftet, at Codan ville dække skjulte fejl på hendes elinstallationer, hvis dette blev anmeldt.

Der er ikke nærmere oplysninger om, hvem klageren talte med den pågældende dag, og vi har ikke registreret et opkald fra klageren i vores system på denne dato. Derudover kan vi oplyse, at samtaler med skadeafdelingen ikke blev optaget, hvorfor vi ikke har mulighed for at genfinde samtalen.

Det er dog vores opfattelse, at det har formodningen imod sig, at klageren ved den oplyste samtale har fået et konkret dækningstilsagn, som hun kan støtte ret på, idet afgivelse af et dækningstilsagn forudsætter, at vi har konkrete oplysninger om skadeomfang og skadeårsag. Vi bemærker i denne forbindelse, at klageren overfor nævnet har oplyst, at forholdene ved de skjulte elinstallationer først blev opdaget i forbindelse med elektrikerens arbejde den 29. juli 2019, hvorfor de konkrete forhold ikke kan være drøftet den 13. juni 2019.

Det er på denne baggrund vores opfattelse, at klageren ikke har bevist, at der er givet et konkret tilsagn om dækning af omkostningerne til udbedring af de mangelfulde og ulovlige elinstallationer.

Vedrørende kompensation

Vi beklager naturligvis, at klageren ikke er tilfreds med vores afgørelse i sagen.

Det er imidlertid vores vurdering, at vi har behandlet sagen i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, og at der ikke er grundlag for at pålægge os at udbetale kompensation for den tid, som klageren har brugt i forbindelse med sagen og klagen til nævnet.

Vi henviser i denne forbindelse til § 23, stk. 3 i nævnets vedtægter, hvoraf det fremgår, at ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part.

Der er efter vores opfattelse heller ikke grundlag for at pålægge os at yde kompensation til klageren for den tid, som hun har brugt på at komme i kontakt med os, siden Codan overtog hendes forsikringer.

Vi bemærker, at der i praksis skal ganske meget til, før nævnet finder anledning til at pålægge et selskab at betale kompensation for gener i forbindelse med sagsbehandling, og dette særligt, når der ikke er dokumenteret et økonomisk tab for klageren, og vi henviser i denne forbindelse til kendelse 92062. Det er vores opfattelse, at klageren ikke har bevist, at vores sagsbehandling har haft en karakter, der begrundet kompensation – ej heller på erstatningsretligt grundlag.

På denne baggrund fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Klageren har i kommentar af 1/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Den samtale som Codan ikke kan finde fra juni måned, hvor Codan tilkendegav at de dækker fejl på skjul el var det en kvinde som jeg talte med.

Jeg vil understrege jeg er af den klare opfattelse af at Codan har givet mig et konkret tilsagn i juni måned om at de dækker skjulte skader på El, og jeg bare skulle anmelde skaden, hvis der blev fundet skjulte fejl under allerede aftalt arbejde på de synlige fejl.

Kvinden jeg talte med, har ikke nævnt noget om at Codan skal give yderlige tilsagn inden jeg måtte påbegynde forsikringsarbejdet – jeg ringer jo 112 hvis mit hus brænder – jeg ringer jo ikke til mit forsikringsselskab for at få tilladelse til at rekvirere brandvæsen, vel?

Da jeg havde hund kørte jeg jo også til dyrlægen når hunden var syg – jeg kontaktede ikke mit forsikringsselskab for at få tilladelse til at køre til dyrlægen – og i samarbejde med dyrlægen – der vidste hvad forsikringsselskabet dækker, blev hunden behandlet ud fra det.

Codan fravalgt, på trods af viden om synlige fejl på El, at de ikke selv vil tage initiativ til at kontrollere om der var skjulte fejl.

Codan har selv fravalgt at kontakte elektriker, da jeg anmeldte skaden, selv om jeg bad dem om at gøre dette på min skadeanmeldelse.

Codan valgte ej heller at kontakte mig, da jeg anmeldte skaden – Hvor længe skal jeg leve i brandfare og uden el?

Jeg har handlet i god tro, specielt set i lyset af at Codan har oplyst mig at de optager alle samtaler, og de har givet mig konkret tilsagn om at de dækker skjulte skader på el, hvis jeg anmeldte en skade på dette – og nu oplyser Codan at de ikke gør dette – selv om Codan i deres besvarelse til jer skriver at de dækker dette(?)

Mit hus har været i stor risiko for brandfare, og der er udført EL arbejde jf. min forsikringspolice i samarbejde med [elektriker].

Jeg har handlet ud fra

1. Stop skaden – Jeg har fået forståelsen af at Elektriker må ikke forlade mit hus før end at de har sikret at sig at der ikke er brandfare – hvilket jeg er af den opfattelse af at det var det som [elektriker] gjorde da han slukkede for min el.

2. Ring '112' – det gjorde jeg både i juni og august, da jeg anmeldte skaden. Codan vælger ikke at kontakte elektriker eller selv besigtige eventuelle skader/skaderne.

3. Udfør førstehjælp – Det gjorde [elektriker] da han slukkede for dele af min el. Samt er jeg af den opfattelse at han først udførte det aftalte arbejde, inden han gik i gang med at udføre reparationer på den anmeldte skade. Jeg havde jo fået et konkret tilsagn i juni måned om at Codan vil dække skaden.

Det er uacceptabelt at Codan ikke vil dække det, som de selv har givet tilsagn om at de dækker. Jeg vurderer, at Codan ikke anerkender at elektriker kun har udført arbejde som elektriker ved der bliver dækket af en Rør og kabeldæknings forsikring. (De arbejder jo for andre forsikringsselskaber, så de har erfaring inde for dette område + at [elektriker] har, mig bekendt, et yderst godt renommé)

For at fremhæve de store konsekvenser det har været for mig kan jeg oplyse at jeg har været uarbejdsdygtig i 4 måneder, grundet alvorlig belastningsreaktion, bl.a. pga. Codans håndtering af min skade på EL og bilforsikring.

Samt har jeg efterfølgende fået ny varmtvandsbeholder, som VVS'er har mistanke om det skyldes at varmtvandsbeholder er brændt af grundet forkert el arbejde. Der er ikke dækning for dette via mit nye forsikringsselskab og det er derfor ikke anmeldt. Det er ej heller muligt for VVS at dokumentere mistanken.

Jeg har vedhæftet specifikation fra min mobilopkald. Jeg vil venligst gøre opmærksom på at jeg vurderer at den ikke er fyldest gørende, da jeg kan se at mine opkald til min Advokat ikke fremgår af specifikationen. Samt er det mig ikke muligt at dokumentere mine forgæves forsøg på at kontakte Codan fra min arbejdsplads."

Selskabet har i brev af 13/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af de fremsendte opkaldsspecifikationer har vi fundet frem til et opkald fra klageren til vores kundeservice den 13. juni 2019. Opkaldet bekræfter imidlertid ikke klagerens oplysninger om indholdet af samtalen. Samtalen med vores mandlige kunderådgiver vedrører spørgsmål om præmieopkrævninger for klagerens forsikringer.

Hvis klageren og/eller nævnet ønsker, at vi fremsender en lydfil af samtalen, gør vi gerne dette.

Vi har dog konstateret, at klageren den 27. juni 2019 var i kontakt med vores skadeafdeling vedrørende et spørgsmål omkring ulovlige elinstallationer. I forbindelse med denne henvendelse blev der oprettet en skadesag (skadenr. ...). Det kan være denne samtale, som klageren henviser til. Vi har undersøgt, om denne samtale blev optaget.

Det er dog desværre ikke tilfældet, og som vi tidligere har oplyst skyldes dette, at samtaler med vores skadeafdeling ikke blev optaget.

Af beskrivelsen om klagerens henvendelse den 27. juni 2019 fremgår det i vores skadesystem at: *'FT fortæller at hun er ved at få lavet en tilstandsrapport på huset og har fundet ulovligt installeret el. Jeg forklarede at vi kun dækker lovliggørelse i forbindelse med en dækningsberettiget skade. Og pt kender FT ikke til at der skulle være nogen skade'.*

Screenshot af vores skadesystem vedlægges som bilag E.

Vi må på denne baggrund fastholde, at der ikke er dokumentation for, at klageren har modtaget et konkret tilsagn om dækning af ulovligt el.

Vi fastholder ligeledes, at konstatering af mangelfulde elinstallationer ikke i sig selv er en dækningsberettigende skade i henhold til husforsikringen, og at der ikke er dokumentation for forhold, som er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1 i Rør- og kabel dækningen eller punkt 1.4. i Bygningsbranddækningen.

Vi fastholder på denne baggrund, at vi ikke kan yde dækning med mere end, hvad vi tidligere har accepteret.

Vi har ikke yderligere bemærkninger og mener, at sagen kan behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Klageren har i brev af 12/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Den oprettelse / forespørgsel om Codan har fremlagt, fra d. 27/6 2019 har de også tidligere henvist til i forbindelse med min klage hos Codan.

Her gjorde jeg Codan opmærksom på pr. mail, d. 09. Oktober 2019, at det er direkte ukorrekte oplysninger de har noteret. Dette har Codan ikke taget notes af.

Som jeg beskriver i min redegørelse af sagen er det korrekt, at der i forbindelse med overtagelsen af huset, har der været udført en tilstandsrapport på mit hus i februar 2019. Jeg er senere blevet oplyst, at den byggesagkyndig burde have bemærket de synlige ulovligheder, da de var meget synlige. Dette har jeg også nævnt til Codan, og af det som jeg kan huske blev det også nævnt til samtalen d. 27/06 2019.

Codan beskriver i deres notes fra d. 27/06 2019: De dækker en dækningsberettiget skade, men der pt ikke er kendskab til at der skulle være nogen.

D. 29/07 2019, kommer det mig til kendskab, at der er en dækningsberettiget skade, og jeg anmelder dette straks til Codan.

Jeg vil opfordre Codan til at fremlægge alle samtaler der er optaget, fra marts måned og frem til den samtale jeg havde d. 10/10 2019.

Af disse samtaler vil det fremgå, at jeg er blevet informeret om at Codan har styr på alle mine forsikringer og herunder også min bilforsikring, at Codan optager ALLE samtaler, og at Codan er informeret om mine udfordringer med EL.

Min vurdering og mistanke er, at Codan bevist ikke vil dække min anmeldelse fordi jeg har fravalgt at være kunde hos Codan.

Ved den samtalen d. 10/10 2019, bliver jeg ubeskrivelig vred på medarbejderen/Codan. Jeg vurderer, at Codan på forhånd har valgt ikke, at ville dække min skade fordi jeg har valgt, at forlade dem, som kunde.

Jeg vurderer dét på baggrund af, at Codan ved denne samtale giver udtryk for – allerede inden de havde set fakturaen, og de har været i dialog med elektrikerens, at de ikke ville dække min skade.

Jeg har forladt Codan som kunde, grundet deres kludder i forbindelse med overtagelse af forsikringer af min ejendom og deres høje forsikringspræmier. Det er ikke grundet, at Codan ikke vil dække min skade og at Codan har opsagt min lovpligtige ansvarsforsikring på min bil – uden at jeg på nået tidspunkt er blevet informeret om dette fra Codans side, ej heller da Codan blev gjort bekendt med deres fejl fra mit nye forsikringsselskab.

Jeg har ved flere samtaler følt, at Codan taler ned til mig, og de har et par gange antydnet at jeg lyver.

Jeg er bekendt med at Codan har ikke været samarbejdsvillige i forbindelse med min forsikringer skulle over gå til mit nye forsikringsselskab og de har talt grimt til medarbejdere fra mit nye forsikringsselskab.

Jeg vurderer Codan nedgør min elektriker og tilsidesætter deres faglige vurdering af mine skader.

Jeg er i forbindelse med min sag blevet bekendt med fra flere uafhængige kilder, at min elektriker har et meget godt ry deres og de har et meget højt fagligt niveau. De udfører opgaver, hvor medarbejderne skal være sikkerhedsgodkendt på højt niveau. De samarbejder med flere forsikringsselskaber, advokater og ejendomsmæglere jævnt geografisk fordelt over hele ... Samt tager de et stor socialt ansvar, i form af at de har elever, har/har haft integrations borgere i ansættelsesforhold/praktik og de har samarbejde med ..., hvor de tager folk i virksomhedspraktik. De har b.la været indstillet til ... i ...

Min elektriker har udtalt, at de kun udført arbejde på min forsikringssag, som de gør for alle andre forsikringsselskaber i lignesager. Jeg vurderer ikke, at de vil risikere deres gode ry for en lille kunde som mig og dermed risikere, at de mister større kunder pga. denne ene lille sag med Codan.

Jeg vurderer det er Codan der frasiger sig deres ansvar i forhold til min skadeanmeldelse og dækning af denne.

Jeg blevet bekendt med, at det er alment kendt, at når der er konstateret fejl på synlige el installationer, så er sandsynligheden for fejl de på skjulte installationer meget stor. Codan har ikke ønsket selv at undersøge om der evt. var fejl på de skjulte installationer, da jeg søgte hjælp til at få dækket mine synlige fejl i juni måned 2019.

Ville det have været billigere for Codan, at mit hus var brændt ned?

Jeg er ikke i stand til at give en fyldest gørende beskrivelse af de fejl som elektriker har fundet og udbedret. Men jeg har med egne øjne set de brandmærker der var på loftet og jeg har de seneste måneder kunne konstatere, at efter der er udført reparation på min el sker der ikke længere sker mystiske ting omkring min el som jeg tidligere har oplevet.

Hver gang jeg skal beskæftige mig med noget omkring el i mit hus og denne sag, oplever jeg at få tydelige tegn på akut belastningsreaktion. Det hjælper ikke på min helbredelse, at Codan løber fra deres ansvar, som forsikringsselskab og Codan er årsag til at jeg er nødsaget til at blive ved med, at skulle forholde mig til denne sag, der har givet mig en meget alvorlig belastningsreaktion, grundet den store brandfare mit hus var i, og at jeg føler jeg har udsat mine børn for en unødigt stor fare.

Jeg ved ikke, hvad der skal til, for at sagen bliver belyst tilstrækkeligt.

Som en almindelig forbruger har jeg ikke dybde gående forstand på forsikringer.

Samlet set, synes jeg det fremgår i denne sag, at Codan ikke har styr på deres egen forretninger og dette går udover mig som kunde.

Jeg er bekendt med, at jeg ikke er den eneste kunde, som der klager over Codan i sager, hvor kunden er dækningsberettiget og sager, hvor Codan ikke har styr på kunderne forsikringsforhold.

Det jeg vægter højest på nuværende tidspunkt og dét der gør, at jeg mener dét er til stækkeligt belyst i denne sag er det notat, af d. 27/06 2019, som Codan har fremlagt.

Dette notat dokumenter min påstand om, at Codan har oplyst mig om, Codan vil dække, hvis der blev fundet fejl på min el der er dæknings berettiget.

Der forligger dokumentation på min anmeldelse af skaden fra da jeg sendte sagen til Ankeforsikring.

Jeg er ked af at skulle forlade Codan pga. deres dårlige service, da de har mange søde medarbejdere, som der dog ikke for formålet at få styr på mine forsikringer. Dog finder jeg Codans håndtering af denne skadessag fuldstændig uacceptabel, og Codan bærer en stor skyld i de store helbredsmæssige og økonomiske omkostninger det har og har haft for mig.

I er meget velkomne til at kontakte mig, hvis I vurderer der er behov for yderligere uddybning fra min side eller om der er brug for yderligere oplysninger, der kan have begunstigelse for mig i denne sag."

Selskabet har i brev af 28/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har opfordret os til at fremlægge alle telefonsamtaler, der er optaget fra marts 2019 og frem til den 10. oktober 2019. Hvis vi skal finde et opkald mellem klageren og Codan, har vi brug for oplysninger om dato, tidspunkt og hvilket telefonnummer, der er ringet fra. Vi skal dog gøre opmærksom på, at det ikke er alle opkald, der optages.

Vi har opkaldslistor fra klageren fra perioden fra marts 2019 til juli 2019, hvorfor vi for denne periode har de relevante oplysninger.

Den aktuelle sag omhandler imidlertid, hvorvidt fejl på elinstallationer udgør skader, der er omfattet af hendes husforsikring, og hvorvidt hun har modtaget et tilsagn om dækning af forholdet. Klageren har til nævnet forklaret, at hendes elektriker først den 13. juni 2019 konstaterede fejl på synlige elinstallationer. Samtaler mellem klageren og Codan forud for dette tidspunkt er derfor ikke af betydning for, at nævnet kan træffe afgørelse i den konkrete sag.

På baggrund af klagers opfordring har vi uploadet lydfiler fra de samtaler, som vi har logget i perioden fra juni til juli 2019. Lydfilerne er vedlagt som bilag F-K.

I samtalerne med vores kundecenter drøftes spørgsmålet om fejl på elinstallationerne ikke – bortset fra under samtalen den 23. juli 2019. Ca. 8 minutter inde i samtalen oplyser klageren, at hun har fået en stor uforudset regning på el-arbejde, som ikke bliver dækket af nogen forsikringer. Denne oplysning fra klageren bekræfter ikke, at der er givet et telefonisk tilsagn om dækning for de anmeldte forhold vedrørende elinstallationerne.

Lydfilerne indeholder derfor ikke oplysninger, der giver os anledning til at ændre vores vurdering af sagen.

Mener nævnet, at det er relevant, at vi fremlægger opkald forud for tidspunktet, hvor klageren konstaterede fejl på elinstallationerne, beder vi jer oplyse os herom.

Skal vi lede efter opkald efter juli 2019, har vi brug for de ovenfor nævnte oplysninger om opkaldene. Vi har forsøgt at finde det omtalte opkald fra den 10. oktober 2019, men det har ikke været muligt at finde på det foreliggende grundlag. Vi skal dog bemærke, at der er tale om et omfattende arbejde med at fremsøge opkaldene, hvorfor vi skal opfordre klageren til at oplyse, hvilke konkrete opkald, der er af betydning for den aktuelle sag, hvis hun fastholder, at vi skal fremlægge yderligere opkald.

Klageren har anført, at det er hendes mistanke, at vi har afvist at yde dækning for det anmeldte forhold vedrørende elinstallationerne, fordi hun har valgt at opsiges sit kundeforhold i Codan. Denne mistanke skal vi på det kraftigste afvise. Vores afslag på dækning er alene begrundet i, at der ikke er dokumenteret skader, som er omfattet af husforsikringen. Dette har vi også redegjort for i vores tidligere indlæg til nævnet.

Vi må fastholde, at det er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og/eller at vi har givet et konkret tilsagn om dækning.

Notatet af 27. juni 2019 bekræfter ikke, at vi har givet tilsagn om dækning af fejl på skjulte installationer. Tværtimod fremgår det, at vi har oplyst klageren om, at vi alene kan yde dækning for lovliggørelse af installationer, hvis der konstateres en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Igen må vi fremhæve, at konstatering af fejl på elinstallationer – uanset om de er synlige eller skjulte – ikke i sig selv er en skade i henhold til husforsikringen.

Vi bemærker for god ordens skyld, at fejl på skjulte elinstallationers kan udgøre en skade i henhold til en ejerskifteforsikring. Husforsikringen er imidlertid ikke en ejerskifteforsikring. Det er i

Ankenævnet for Forsikring

13.

94398

Øvrigt i skadeanmeldelsen oplyst, at klageren har beboet ejendommen siden 2005, hvorfor vi formoder, at en evt. tidligere ejerskifteforsikring er udgået, da løbetiden på en ejerskifteforsikring maksimalt er 10 år."

Klageren har i brev af 2/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Codan beskriver at der ikke er dokumenteret skader. Jeg er ikke blevet pålagt at skulle dokumentere noget og jeg har ikke modtaget nogle spørgsmål fra Codans side, vedr. hvad jeg har oplevet af fejl på min el.

Jeg henviser til mail jeg har modtaget fra Codan d. 19. august 2019. I denne mail beder Codan om pris på udbedring og redegørelse fra elektriker, på hvad der har været galt

Jeg besvarer denne mail d. 20. august 2019, hvor jeg bekræfter at Codan nok skal modtage redegørelse og pris.

Som tidligere nævnt har jeg fremsendt denne redegørelse og pris til Codan d. 10. oktober 2019"

Selskabet har i brev af 19/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bemærker blot, at når vi beder klagerens elektriker om at redegøre for de konstaterede forhold, er det fordi, vi skal have dokumentation for, om der er tale om et forhold, som er omfattet af forsikringen. Vi fastholder, at der ikke er dokumenteret skader, som er omfattet af forsikringen, i større omfang end hvad vi allerede har ydet dækning for."

Nævnet har fået forelagt klagerens notifikation af 17/3 2020 og selskabets notifikation af 18/3 2020. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, herunder faktura 04 vedrørende spot og stik i ny væg på 9.736,35 kr., faktura 05 vedrørende lovliggørelse af spots på 24.345,63 kr. og faktura 06 vedrørende lovliggørelse af elinstallationer på 43.533,45 kr. Et uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 20/9 2019 fra klagerens elektriker fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet bedt om at sende billeder og beskrivelse af hvad vi har lavet hos kunden.

Kunden oplevede at lyset til tider gik ud og bad os derfor om lige at gennemgå installationen. Vi kunne konstatere at grunden til at lyset gik ud var at det lå og gnistrede oppe spottene.

Da vi kiggede nærmere på fandt vi en masse fejl som vi direkte brandfarlige og derfor blev disse udbedret. I blev underrettet efter dag 1, men der var vidst lang svar tid og derfor blev arbejdet udført så kunden kunne bruge sit hus igen.

Der er desværre ikke nogle billeder af de brændte spots, men der er billeder af alt det andet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1 Hvad omfatter Bygningsbranddækningen?

...

1.4 El-skader

1.4.1 Forsikringen dækker:

skader på el-installationer og el-drevne genstande (inkl. hårde hvidevarer), når skaden skyldes kortslutning, induktion, overspænding eller lignende. Det er en betingelse, at genstandene lovligt kan forhandles eller anvendes i Danmark.

El-installationer erstattes efter reglerne i fællesbestemmelserne, pkt. 7.1. El-drevne genstande erstattes efter reglerne i Fællesbestemmelserne, pkt. 7.2.1.

1.4.2 Forsikringen dækker ikke:

...

2. hvis der er fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning, forkert udført reparation eller skader, der er sket under reparation.

...

1 Hvad omfatter Rør- og kabeldækningen?

1.1 Rør- og kabeldækningen omfatter skader på skjulte vand-, varme-, gas-, olie og afløbsrør samt el-varmekabler, som findes i den forsikrede ejendoms bygninger. Rør og el-varmekabler skal befinde sig i vægge, mure eller gulve eller være gemt i kanaler, krybekældre, skunkrum eller lignende lukkede hulrum. Reparationer og udgifter til sporing af utætheder i de skjulte rør og brud eller kortslutning i el-varmekabler dækkes, hvis der træffes aftale med Codan, før reparationen igangsættes. Forsikringen dækker også direkte skader på bygninger og haveanlæg som følge af utætheder, herunder udsivning, når skaden konstateres samtidig med reparationen."

Sekretariatet har fået forelagt og aflyttet lydfil fra telefonsamtale mellem klageren og selskabet den 6/6 2019, 11/6 2019, 13/6 2019, 17/6 2019 og 23/7 2019.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/7 2019, at der var skjult skade på el i hendes hus. Hun har blandt andet anført, at hun har været i telefonisk kontakt med selskabet, hvor hun fik tilsagn om, at selskabet dækkede skjulte fejl på hendes elinstallationer, hvis dette blev anmeldt, og at selskabet valgte ikke at kontakte elektrikerne eller besigtige eventuelle skader.

Klageren kræver, at selskabet dækker omkostningerne forbundet med el-arbejde med 43.533,45 kr., jf. faktura 06. Hun har anført, at i tilfælde af, at nævnet vurderer, at selskabet ikke skal dække hele faktura 06, bedes nævnet vurdere, hvorvidt der kan være poster på faktura 04 og 05, der kan være dækket af husforsikringen. Hun kræver endvidere kompensation for

den tid, som hun har brugt på at komme i kontakt med selskabet samt for en hel feriedag den 1/11 2019, hvor hun skrev sin klage til nævnet. Hun har hertil foreslået, at selskabet ikke opkræver selvrisko.

Selskabet har tilbudt dækning for udskiftning af defekte spots med 9.780 kr. inden fradrag af selvrisko. Selskabet har afvist yderligere dækning. Selskabet har blandt andet anført, at "På baggrund af elektrikerens mail af 20. september 2019 må vi lægge til grund, at den anmeldte skade består i, at el-arbejdet i klagerens hus har været behæftet med fejl, og at det har været udført i strid med lovgivningen i en sådan grad, at der var brandfare", samt at "konstatering af mangelfulde elinstallationer ikke i sig selv er en dækningsberettigende skade i henhold til husforsikringen, og at der ikke er dokumentation for forhold, som er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 1.1 i Rør- og kabeldækningen eller punkt 1.4. i Bygningsbranddækningen". Selskabet har endvidere anført, at "Vi bemærker i øvrigt, at punkt 1.4.2 under Bygningsbranddækningen angiver, at der ikke er dækning for el-skader, hvis der blandt andet er en fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning. Det er vores opfattelse, at denne undtagelse omfatter skaderne på de brændte spots, idet vi må kunne lægge til grund, at skaden på spotsene skyldes fejlkonstruktion i elinstallationen. Klageren var således i udgangspunktet ikke berettiget til dækning for de beskadigede spots. Det er derfor vores opfattelse, at klageren har opnået bedre dækning, end hun er berettiget til i henhold til forsikringsbetingelserne".

Selskabet har videre anført, at klageren ikke har bevist, at der er givet et konkret tilsagn om dækning af omkostningerne til udbedring af de mangelfulde og ulovlige elinstallationer, at "der ikke er grundlag for at pålægge os at udbetale compensation for den tid, som klageren har brugt i forbindelse med sagen og klagen til nævnet", at "Der er efter vores opfattelse heller ikke grundlag for at pålægge os at yde compensation til klageren for den tid, som hun har brugt på at komme i kontakt med os, siden Codan overtog hendes forsikringer", og at "Det er vores opfattelse, at klageren ikke har bevist, at vores sagsbehandling har haft en karakter, der begrunder compensation – ej heller på erstatningsretligt grundlag".

Det fremgår af udskrift fra selskabets skadesystem den 27/6 2019, at "FT fortæller at hun er ved at få lavet en tilstandsrapport på huset og har fundet ulovligt installeret el. Jeg forklarede at vi kun dækker lovliggørelse i forbindelse med en dækningsberettiget skade. Og pt kender FT ikke til at der skulle være nogen skade".

Af mail af 20/9 2019 fra klagerens elektriker fremgår det blandt andet, at "Jeg er blevet bedt om at sende billeder og beskrivelse af hvad vi har lavet hos kunden. Kunden oplevede at lyset til tider gik ud og bad os derfor om lige at gennemgå installationen. Vi kunne konstatere at grunden til at lyset gik ud var at det lå og gnistrede oppe spottene. Da vi kiggede nærmere på fandt vi en masse fejl som vi direkte brandfarlige og derfor blev disse udbedret. I blev underrettet efter dag 1, men der var vidst lang svar tid og derfor blev arbejdet udført så kunden kunne bruge sit hus igen".

Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelsernes punkt 1.4.1 under bygningsbranddækningen, at forsikringen dækker, "skader på el-installationer og el-drevne genstande (inkl. hårde hvidevarer), når skaden skyldes kortslutning, induktion, overspænding eller lignende". Af punkt 1.4.2 fremgår det, at forsikringen ikke dækker, "hvis der er fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning, forkert udført reparation eller skader, der er sket under reparation". Det fremgår blandt andet af punkt 1.1 under rør- og kabeldækningen, at rør- og kabeldækningen omfatter, "skader på skjulte vand-, varme-, gas-, olie og afløbsrør samt el-varmekabler, som findes i den forsikrede ejendoms bygninger. Rør og el-varmekabler skal befinde sig i vægge, mure eller gulve eller være gemt i kanaler, krybekældre, skunkrum eller lignende lukkede hulrum. Reparationer og udgifter til sporing af utætheder i de skjulte rør og brud eller kortslutning i el-varmekabler dækkes, hvis der træffes aftale med Codan, før reparationen igangsættes".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er skader på elinstallationerne, som er dækket af forsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af mail af 20/9 2019 fra klagerens elektriker blandt andet fremgår, at "Vi kunne konstatere at grunden til at lyset gik ud var at det lå og gni-strede oppe spottene. Da vi kiggede nærmere på fandt vi en masse fejl ...", og at mangelfulde elinstallationer ikke i sig selv er en dækningsberettigende skade i medfør af forsikringsbetingelserne.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte forhold – som selskabet ikke har dækket - vedrører skader på elinstallationer, der skyldes kortslutning, induktion, overspænding eller lignende, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.4.1 under bygningsbranddækningen eller skader på skjulte el-varmekabler, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.1 under rør- og kabeldækningen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun i forbindelse med den telefoniske kontakt med selskabet har fået tilsagn om, at selskabet dækkede skjulte fejl på hendes elinstallationer. Nævnet kan derfor heller ikke på dette grundlag pålægge selskabet at yde erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at samtaler mellem klageren og selskabet den 6/6 2019, 11/6 2019, 13/6 2019, 17/6 2019 og 23/7 2019 ikke beviser, at der skulle være givet et tilsagn som anført af klageren, samt at samtalen den 27/6 2019 efter det oplyste ikke er blevet optaget, og at det på baggrund af det noterede i selskabets skadesystem den 27/6 2019 heller ikke er bevist, at selskabet har givet et dækningstilsagn.

Nævnet finder i øvrigt, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale kompensation for den tid, som klageren har brugt på at komme i kontakt med selskabet og på klagen til nævnet.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

94398

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har været mangelfuld på en sådan måde, at det kan begrunde, at selskabet på et almindeligt erstatningsretligt grundlag pålægges at betale erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings