

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. juni 2020 blev i sag nr. 94489:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring. I klageskema af 21/11 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Dækning af anmeldt skade

...

Der indgives herved klage over, at forsikringsselskabet Topdanmark efter klagebehandling har afvist dækning af skade ved udvendig overdækket facade mod vest nederst ved træværk og bærende stolpe ved glasparti.

Huset er opført af [husfirma] i 2003, og overtaget herefter senere i 2003.

Huset ligger på en klitforhøjning. Udførelsen er på niveau med helårshus, og herunder også med støbte fundamenter og isolering.

Der har fra begyndelsen og løbende været tale om god vedligeholdelse.

I juli 2019 opdages ved udvendig facade mod vest en skade nederst ved træværk og bærende stolpe, som først er synlig, og opdages på dette tidspunkt.

Det lægges til grund, at der antagelig er tale om råd.

Det er opdaget og lægges til grund, at skaden skyldes en udførelsesfejl, og der mangler herunder pap over fundament mod træværk og bærende stolpe ved udvendig facade.

Der er således tale om en materiale eller udførelsesfejl eller anden udførelsesfejl

Der henvises til vilkårene pkt. 22, litra C med overskriften

Forsikringen dækker ikke

1. Skade forårsaget af råd eller rådborebiller

4. Skade som følge af materiale eller konstruktionsfejl – herunder forkert udført isolering eller anden udførelsesfejl. **Er fejlen begået, før ejendommen overtages af forsikringstageren, er denne dog dækket, hvis han ikke vidste eller burde vide, at der var materiale eller konstruktionsfejl.**

På grund af ordlyden

'Er fejlen begået, før ejendommen overtages af forsikringstager, er denne dog dækket, hvis han ikke vidste eller burde vide, at der var materiale- eller konstruktionsfejl', gøres det gældende, at skaden er omfattet af den tegnede police.

Der er tale om en klar ordlyd. Der ses ingen uklarhed. De uklarheder, der måtte være, bør fortolkes imod forsikringsselskabet som koncipist.

I almindelige husforsikringer er der dækning for trænedbrydende svampe, herunder råd, som følge af, at der utilsigtet er kommet fugt i træet."

Selskabet har i brev af 10/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har anmeldt, at der er sket skade på træværket ved vinduespartiet mod vest i deres sommerhus. Parterne er enige om, at det skyldes råd.

Vi har afvist at dække skaderne, da klager ikke har dækning for rådskaader på sin fritidshusforsikring.

Klager er ikke enig i afvisningen, og han henviser i den forbindelse til en passage i vilkårene, der gælder for så vidt angår skader opstået på grund af træødelæggende svampe og insekter.

Her er fakta om den tegnede forsikring

Forsikringstager har tegnet en fritidshusforsikring hos os pr. 22. august 2003.

Polisen indeholder dækning for brand, bygningskasko, svamp/insekt, rør, byggeforsikring og hus-ejeransvar (bilag 1).

Det er vilkårene 5342-3, der gælder for klagers fritidshusforsikring (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 22. august 2019, at der er sket svampeskade ved vinduespartiet mod vest (bilag 3). Vi bekræfter anmeldelsen, og vi forklarer klager, hvordan han er stillet i forhold til skaden.

Vi taler med klager og klagers tømrer den 23. august 2019. Klagers tømrer forklarer, at han formoder, at der er tale om råd. Vi forklarer klager nærmere omkring, hvordan skaden kan undersøges, da vi alene dækker træødelæggende svampe. Klager skal vende tilbage til os med oplysning omkring, hvorvidt undersøgelsen skal foretages.

Vi hører ikke fra klager førend den 10. oktober 2019. Klager oplyser, at det må antages, at der er tale om råd. Klager mener, at skaden er opstået som følge af en udførelsesfejl hos den håndværker, der opførte sommerhuset.

Vi skriver den 12. oktober 2019 til klager, at vi ikke dækker råds-kader, uanset om der skulle være tale om en konstruktionsfejl.

Klager henviser efterfølgende til en passage nævnt under dækning for svamp og insektskader, hvorfor han mener, at der er dækning. Vi forsøger at forklare afgørelsen nærmere, og hvorfor passagen ikke er relevant i dette tilfælde, når der er tale om en råds-kade. Vi når ikke til enighed med klager. Vi henviser til korrespondancen vedlagt som bilag 4.

Klager fremsender en klage til vores kundeklageansvarlige dateret den 24. oktober 2019 (vedlægges som bilag 5).

Vores kundeklageansvarlige fastholder vores afgørelse, da klager ikke har tegnet dækning for råds-kader, hvilket i øvrigt slet ikke er en dækning, som er mulig at tegne for et fritidshus. Afgørelsen ses øverst i bilag 4.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at klager ikke har tegnet dækning for råds-kader.

Det fremgår både på policen og i vilkårene, at klager ikke har tegnet råddækning.

Råddækning kunne slet ikke tegnes på et fritidshus, dengang klager blev indtegnet.

Det er i parentes først blevet en mulighed den 29. november 2019 i forbindelse med, at vi har lanceret et nyt fritidshusprodukt.

Årsagen til, at vi ikke tidligere tilbød råddækning på fritidshuse skyldes, at råd er den mest almindelige årsag til at træ nedbrydes i huse, og det er derfor en forholdsvis omfattende risiko at påtage. Risikoen er dertil større for sommerhuse, da de i mange tilfælde er opført i træ.

Vi er også nødt til at korrigere klager for så vidt angår opfattelsen af, at råddækning normalvis er omfattet af de almindelige husforsikringsbetingelser. Det er ikke korrekt. Råddækning er et tilvalgsprodukt, som det koster ekstra at tilvælge.

Vi gør opmærksom på, at klager, klagers håndværker og vores teknikere alle mener, at der er tale om råd i træværket. Vi vedlægger ligeledes billeder af træværket som bilag 6, der bekræfter denne opfattelse.

Vi mener således, at det er ubestridt i sagen, at der er tale om en råds-kade.

Vi har tilbudt klager at få træværket undersøgt for endeligt at fastslå, om der er tale om en rådskade eller en svampeskade. Klager skulle dog selv afholde udgifterne, hvis det viste sig at være råd. Denne undersøgelse har klager ikke ønsket at få foretaget, hvilket vi mener indikerer, at klager står ved sin opfattelse af, at der er tale om råd i træværket.

Helt overordnet skelner man mellem træødelæggende svampe og råd ud fra nedbrydningshastigheden. Svampeangreb er hurtigt nedbrydende i forhold til konstruktionens forventede levetid, mens rå dangreb er langsomt nedbrydende.

Det pågældende rå dangreb er sandsynligvis startet allerede fra dag 1 ved sommerhusets opførelse, da klager oplyser, at der mangler pap over fundament mod træværk og bærende stolpe ved udvendig facade, hvorfor der trækker vand op i træværket, hvorefter det har udviklet sig til skaden som den ses i dag.

Klager misforstår umiddelbart de gældende vilkår for sommerhuset, da han anfører, at vilkårenes pkt. 22. C. 4 er regulerende for rådskaden.

Det er ikke tilfældet.

Vilkårenes pkt. 22. C. 4 vedrører svampe- og insektdækningen. Det kræver således, at der er tale om et dækningsberettigende træødelæggende svampeangreb pr. definition i vilkårene, førend man kan gå videre til undtagelserne til dækning.

Vilkårenes pkt. 22. C. 1 anfører desuden, at man ikke dækker skader forårsaget af råd eller rådborebiller på svampe- og insektdækningen.

Vi mener derfor ikke, at der er uklarheder i vores vilkår.

I har udtalt jer i en lignende sag

Vi kan blandt andet henvise til sagen AK 91.804, hvor klager har konstateret en rådskade, som han ikke har tegnet dækning for, og hvor klageren henviser til en undtagelsesbestemmelse under et andet vilkårs punkt.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi har truffet en korrekt afgørelse i henhold til de gældende vilkår og praksis."

Klageren og selskabet har fremsendt yderligere indlæg af 15/1, 31/1, 22/2 og 3/3 2020 om forståelsen af forsikringsbetingelserne. I brev af 22/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I vilkårenes pkt.22 er beskrevet hvilke skader der er dækket.

Af pkt. 22 A fremgår, at der er dækning for direkte skader ved angreb af svampe og insekter konstateret og anmeldt i forsikringsperioden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør.

Ordlyden i pkt. 22A betyder uden klargøring og præcisering, at også udførelsesfejl og fejl før ejendommen overtages af forsikringstager er dækket.

Det afgørende er efter ordlyden 'konstateret og anmeldt i forsikringsperioden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør'.

Af pkt. 22 B fremgår ' For svampe og insektskade gælder særlige erstatningsregler, se punkt 27 F'.

I vilkårenes pkt. 22 A og B er **udtømmende og fuldstændig beskrevet og gjort op med dækning for svampe og insektdækning/forsikring**.

Vedr. vilkårenes pkt. 22 C henvises til det tidligere anførte og herunder:

Der er under pkt. 22 C, pkt. 1 angivet, at der ikke er dækning for skade af råd eller rådborebiller. Der er således ikke tale om forhold vedrørende svampe og insekter, men netop råd.

Som en undtagelse til den beskrevne ikke dækning for råd er der dækning under vilkårenes pkt. 22 C, pkt. 4 som beskrevet, og hvilket som en undtagelse vedrører råd, og ikke vedrører svampe og insektdækning, som der udtømmende og fuldstændigt er gjort op med i pkt. 22 A og B.

...

Der er tale om en klar ordlyd. Der ses ingen uklarheder. De uklarheder, der måtte være, bør fortolkes imod det professionelle forsikringsselskab, som koncipist.

Formålet med forsikringen også i et hus som det foreliggende, der ligger højt i klit, med opbygning som et helårshus er også at kunne tegne forsikring således, at der er dækning for trænedbrydende svampe, herunder råd, som følge af, at der utilsigtet og uventet kommer fugt i træet, der først konstateres og er synlig efter en lang årrække fra opførelse og overtagelse af huset."

Klageren har i brev af 11/3 2020 til nævnet yderligere anført:

"Såfremt klager mod forventning ikke får medhold i det hidtil anførte om forsikringsdækning, gøres i anden række gældende:

Det følger af bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsselskabet skal gøre klager som kunde opmærksom på hvilke behov, der er for forsikringsdækning, samt informere om behov for ændringer i forhold til forsikring, der allerede er tegnet, jfr. herunder kapitel 8, og herunder § 20 og § 21.

Formålet med forsikringen også i et hus som det foreliggende, der ligger højt i klit, med opbygning som et helårshus, er også at kunne tegne forsikring således, at der er dækning for trænedbrydende svampe, herunder råd, som følge af, at der utilsigtet og uventet kommer fugt i træet.

Det er muligt at tegne dækning for rådskader i fritidshusforsikringer. Det er bl.a. muligt i [andre forsikringsselskaber], og hvilket har været muligt i flere år, og det er også muligt hos Topdanmark.

I øvrigt er det almindeligt ved husforsikringer, som oplyst i klagen, at der er dækning for trænedbrydende svampe, herunder råd, som følge af, at der utilsigtet er kommet fugt i træet.

Behov for ændring, jfr. bekendtgørelsen om god skik, er dækning for råd i en situation hvor Topdanmark mener, at der ikke er forsikringsdækning herfor i den tegnede police.

Af bekendtgørelsens kapitel 10 med regler i det løbende aftaleforhold fremgår af § 24, at selskabet som skadesforsikringsselskab årligt skal oplyse klager som forbruger om de skadesforsikringer, som klager har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer, og hvilket i nærværende sag er dækning for råd.

Det har selskabet ikke gjort, hvilket er mangelfuldt og, og særligt i en situation, hvor der er tale om et hus opført som et helårshus beliggende på en klitforhøjning, og med støbt fundament.

Den manglende opfyldelse af krav i bekendtgørelsen, og formålet hermed medfører, at selskabet selvstændigt er pligtig at yde forsikringsdækning."

Hertil har selskabet har i brev af 26/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers synspunkt er nu, at vi har overtrådt bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører.

Vi skal beklage, at klager er af den opfattelse. Vi mener dog ikke, at det er belæg for disse påstande, og at det har relevans for nærværende sag.

Klager er velkommen til at påvise overfor Finanstilsynet, at vi tilbage i 2003, da vi solgte fritidshusforsikringen til ham ikke overholdte reglerne i § 20 og 21 i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører.

Det var som tidligere nævnt ikke muligt at tegne råddækning hos os på de sæt vilkår, som klager er indtegnet under.

Vi gør opmærksom på, at § 24 i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører vedrører, at kunderne årligt skal have mulighed for at modtage oplysninger om, hvilke skadeforsikringer de har hos os. Denne mulighed har klager, og klager kan til enhver tid gå ind på mittopdanmark og se sine forsikringer hos os, ligesom vi orienterer vores kunder løbende om ændringer og muligheder.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at det er Finanstilsynet, der vurderer, om et forsikringsselskab har overtrådt bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører. Retsvirkningen er, at vi vil få et påbud om at ændre vores forretningsgange, og hvis vi ikke overholder påbuddet, så får vi en bøde.

Retsvirkningen er ikke, at klager får dækning for en rådskaade, som han ikke har eller kunne tegne dækning for.

Vi har ikke yderligere bemærkninger, og vi mener, at sagen er klar til behandling hos jer."

Klageren har i brev af 17/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører er gældende lov og retsgrundlag og pålægger Topdanmark klare forpligtelser og pligter uden nogen klage til Finanstilsynet.

Topdanmarks betragtning om § 24 er misforstået og forkert, jfr. herunder ordlyden af stk. 1.

Der er også for Topdanmark en pligt til aktivt at gøre kunden som forbruger, og klager i denne sag, opmærksom på behov for forsikringsdækning og ændringer i forhold til forsikringer, der allerede er tegnet, jfr. bekendtgørelsens kapitel 10 om 'Regler i det løbende aftaleforhold', og herunder § 24, stk. 1."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Svampe- og insektforsikring

21 Hvad omfatter forsikringen

A Forsikringen omfatter de bygninger, der er nævnet i punkt 17.

B Forsikringen omfatter ikke

1. bygninger, der ikke er opført på muret eller støbt fundament eller betonblokke.

...

22 Hvilke skader er dækket

A Dækket er direkte skader ved angreb af træ- eller murødelæggende svampe og insekter konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør.

B For svampe- og insektskade gælder særlige erstatningsregler, se punkt 27 F.

C Forsikringen dækker ikke

1. skade forårsaget af råd og rådborebiller.

...

4. skade som følge af materiale- eller konstruktionsfejl – herunder forkert udført isolering eller anden udførelsesfejl. Er fejlen begået, før ejendommen overtages af forsikringstageren, er denne dog dækket, hvis han ikke vidste eller burde vide, at der var materiale- eller konstruktionsfejl."

Nævnet udtaler:

Klagerens fritidshus er opført i 2003 af et husfirma, og han overtog huset i 2003. Han tegnede fritidshusforsikring, som trådte i kraft den 22/8 2003. Den 22/8 2019 anmeldte han nedbrydninger af træværket nederst i et vinduesparti mod vest, og ifølge klageren skal det lægges til grund, at der antageligt er tale om råd. Klageren kræver dækning primært med henvisning til forsikringsbetingelserne og subsidiært med henvisning til, at selskabet ikke har overholdt forpligtelsen ifølge bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører til at gøre klageren som

Ankenævnet for Forsikring

8.

94489

kunde opmærksom på, hvilke behov der er for forsikringsdækning, og informere om behov for ændringer i forhold til den forsikring, der allerede er tegnet.

Forsikringsdækning

Klageren har oplyst, at det er konstateret, at der mangler pap over fundamentet mod træværket, og han gør gældende, at forsikringen skal dække, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 22C, nr. 4, idet udførelsesfejlen er begået, før han overtog ejendommen, og idet han ikke har haft mulighed for at opdage fejlen, som ikke har været synlig.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at tilvalgsdækningen for svamp- og insekt ikke dækker skade forårsaget af råd, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 22C, nr. 1.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 22 fremgår et, at "**A** Dækket er direkte skader ved angreb af træ- eller murødelæggende insekter konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør ... **C Forsikringen dækker ikke** 1. skade forårsaget af råd og rådborebiller ... 4. skade som følge af materiale- og konstruktionsfejl – herunder forkert udført isolering eller anden udførelsesfejl. Er fejlen begået, før ejendommen overtages af forsikringstageren, er denne dog dækket, hvis han ikke vidste eller burde vide, at der var materiale- eller konstruktionsfejl".

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for rådskaden. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at punkt 22C i forsikringsbetingelserne er en undtagelsesbestemmelse til punkt 22A, hvorfor punkt 22C ikke indeholder bestemmelser, der i sig selv giver ret til dækning.

Nævnet har noteret sig, at selskabet har tilbudt at revurdere sin afgørelse, hvis en analyse viser, at træværket er angrebet af svamp. Det påhviler klageren at bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen, og nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har oplyst, at klageren selv skal afholde udgiften ved undersøgelsen, hvis der ikke påvises forsikringsdækkede forhold.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94489

God skik

Klageren har gjort gældende, at selskabet selvstændigt er pligtigt at yde forsikringsdækning på grund af manglende opfyldelse af krav i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Han har anført, at selskabet skulle have gjort ham opmærksom på, hvilke behov der var for forsikringsdækning, og have informeret om behov for ændringer i forhold til forsikringer, der allerede var tegnet, jf. bekendtgørelsens § 20, §21 og § 24.

Selskabet har anført, at det ikke var muligt at tegne råddækning for fritidshuse hos selskabet, da klageren tegnede forsikringen i 2003. Det blev først muligt den 29/11 2019 i forbindelse med selskabets lancering af et nyt fritidshusprodukt. Selskabet har vedrørende det løbende forsikringsforhold anført, at klageren til enhver tid kan gå ind på sin selvbetjeningsprofil og se sine forsikringer, og at selskabet orienterer sine kunder løbende om ændringer og muligheder. Selskabet har anført, at det er Finanstilsynet, der er tilsynsmyndighed vedrørende overholdelse af god skik bekendtgørelsen, og at retsvirkningen af manglende overholdelse er, at selskabet kan blive påbudt at ændre sine forretningsgange.

Nævnet bemærker indledningsvist, at klageren har tegnet forsikringen den 22/8 2003, at den første god skik bekendtgørelse for finansielle virksomheder trådte i kraft den 1/10 2003 og fandt anvendelse for kundekontakt og aftaler etableret eller indgået efter den 1/10 2003, og at den første god skik bekendtgørelse for forsikringsdistributører trådte i kraft den 1/10 2018.

Det fremgår af lov om finansiell virksomhed § 43a om god skik, at "Handlinger i strid med regler udstedt i medfør af § 43, stk. 2 pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler".

Af § 24 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører – der findes i kapitlet om regler i det løbende aftaleforhold – fremgår det, at "Et skadesforsikringsselskab skal årligt oplyse forbrugeren om de skadesforsikringer, som forbrugeren har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer".

Bestemmelsen om årlige forsikringsoversigter har været gældende siden den 1/10 2003, og det fremgår af den seneste vejledning nr. 9971 af 23/9 2016 til bestemmelsen, at "Bestemmelsen gælder for skadesforsikringer, og har til formål løbende at give kunden mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger. Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen skal gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Der skal kun oplyses om ændringsbehov, hvis kunden har en ændringsadgang i forsikringen. En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at man løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i ens livsfaser, f.eks. hvis kunden bliver gift eller skilt, får børn, flytter, eller får tilvækst i værdi af ejendele".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet i strid med kravet om god skik, således at selskabet af den grund skal yde dækning på erstatningsretligt grundlag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke kunne tegnes råddækning for fritidshuse hos selskabet, da klageren købte forsikringen i 2003, og at det fremgår af policen, at forsikringen er tegnet med tilvalgsdækning for svamp/insekt, hvorimod der ikke fremgår noget om en tilvalgsdækning for rådskader. Nævnet bemærker, at det er sædvanligt, at der i bygningsforsikringer sondres mellem dækning for svamp/insekt og dækning for råd.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at selskabet først i november 2019 indførte muligheden for råddækning for fritidshuse, og at klageren i september 2019 anmeldte skaden. Allerede af den grund er der derfor ikke grundlag for at statuere, at selskabet – ved ikke at oplyse klageren om muligheden for råddækning - ikke har opfyldt sin pligt efter § 24 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører til at årligt at gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

94489

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels