

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 95430:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 21/6 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har tegnet en husforsikring med alle dækningsudvidelser, herunder dækning for svamp og insekt.

Alligevel bliver vores skade afvist, da vi gør brug af forsikringen, da vi opdager murbier i vores murværk. Vi er meget uforstående og klager derfor. Klagen bliver afvist. Dette til trods for, at forsikringsselskabet på deres hjemmeside fremfører, at murbier er dækket af den udvidede husforsikring.

Det kan da ikke passe, at man som eksisterende kunde skal have dårligere vilkår end de gældende vilkår. Det er umuligt at navigere i som forbruger. Så burde forsikringsselskabet oplyse om deres aktuelle vilkår som de gør, når de oplyser at ændrede forudsætninger betyder prisstigninger i eksisterende forsikringer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af skade som murbier har påført murværk. Dette med henvisning til den udvidede husforsikring, vi har tegnet. Vi kan ikke acceptere så tynd en argumentation, som den vi har fået på vores klage."

Klageren har endvidere indsendt kopi af klage af 5/5 2020 til selskabet, hvor det bl.a. fremgår:

"Vi har per 01.05.20 fået afvist vores skadeanmeldelse og skal hermed indgive en klage. Vi håber, at I hurtigst muligt kan give os en tilbagemelding om dækningstilsagn, så vi kan få foretaget fornødne foranstaltninger.

Vi har tegnet en husforsikring med alle dækningsudvidelser, herunder dækning for svamp og insekt.

Det er med begrundelse i netop insektdækningen, at der sker en afvisning af vores skadeanmeldelse.

Vi har grund til at antage, at skadebehandleren må have overset, at husforsikringen er tegnet med den udvidede dækning for hus og have, jf. vilkår DK 20104-5 pkt. 12, skema 18. Vi tager derfor kontakt til [medarbejder] per 04.05.2020.

Vi bliver mod vores forventninger oplyst, at der ikke er dækning på trods af den udvidede dækning for hus og have. Afvisningen skal findes i, at der ikke er tale om 'gnavere, flagermus eller mår'. Det er vi meget undrende over for, og vi her helt uenige i denne fortolkning. Af Topdanmarks kampagner for forsikringer bemærkes det, at Topdanmark selv på deres hjemmeside skriver ex. Forsikringen dækker 'skader på grund af mår, murbier eller flagermus'. Her bliver murbier kategoriseret sammen med skadedyr som mår og flagermus. Vi mener derfor ikke, at Topdanmark med baggrund heri kan sige, at murbier ikke skulle være omfattet af den udvidede forsikring, som vi har tegnet.

Vi har tegnet samtlige udvidelser der er for vores husforsikring på tidspunktet, hvor forsikringen oprettes! Der er tale om en kaskoforsikring, og der er intet sted der står nævnt, at skade på husværk som følge af murbier er undtaget. Når vi har samtlige dækningsudvidelser, så kan vi ikke se, med hvilken begrundelse, at skaden kan afvises. I kan da ikke med rette mene, at skaden alene afvises med et argument, at der i senere forsikringsvilkår bliver lavet en dækning, hvor man positivt dækker murbier. Det giver på ingen måde mening, og vi føler os derfor helt urimeligt behandlet i denne sag.

Vi bliver oplyst, at forsikringsvilkår, hvor 'murbier' er positivt nævnt som dækkede, fremgår af opdaterede husforsikringsvilkår i Topdanmark. Vi undrer os over, at konsekvensen som eksisterende kunder, der har været i Topdanmark i en årrække således stilles dårligere i skadebehandlingen end nye kunder, der tegnes på nyere vilkår, hvor murbier positivt er nævnt. Det ville være vores forventning, at Topdanmark vil se en værdi i mere vedvarende kundeforhold, og at der kunne være en skaderegulering, så skadebehandleren ville foretage sin skadebehandling på nyere vilkår, hvor man altså har nævnt murbier positivt - måske for at undgå tvivlsituationer for kunden. Vi spørger derfor skadebehandleren i telefonen, om den eneste måde, Topdanmark mener vi kan være dækket, vil være at vi havde opsagt vores forsikring og shoppet rundt blandt forsikringsselskaber og vendt tilbage igen. Hertil får vi oplyst, at det jo ikke kræver, at vi opsiger forsikringen, men at vi kunne have kontaktet Topdanmark for at høre, om der er forbedrede vilkår. Det er vi ikke enige i. Er det et udtryk for Topdanmarks generelle holdning? At vi som privatkunde i forholdet skal sikre sig, at man bliver omtegnet til de seneste gældende forsikringsvilkår? Når vi som nævnt har tegnet alle udvidelser på den pågældende kaskoforsikring, så er vi bestemt ikke af den opfattelse, at det er os som privatkunde, det påhviler en sådan forpligtelse at opsøge forsikringsselskabet og høre, om der er kommet forbedrede vilkår. Og uanset hvad mener vi som nævnt, at vi både i eksisterende og opdaterede vilkår vil være dækket af den konkrete skade.

Et afsluttende argument for, at vi er dybt uforstående overfor Topdanmarks håndtering og afgørelse af sagen er, at murbier ikke er undtaget nogle steder i Topdanmarks forsikringsvilkår. Er der usikkerhed i en fortolkning – her forsikringsvilkårene – så skal de fortolkes jf. koncipistreglen, dvs. at der vil ske en fortolkning til ugunst for affatteren, her Topdanmark. Der er tillige tale om et for-

hold mellem forbruger og erhvervsdrivende, hvor forbruger er underlagt en række beskyttelses-hensyn.

Hvis det har været Topdanmarks hensigt ikke at dække murbier, så kunne dette skrives positivt som en undtagelse i forsikringsvilkårene, for at kunne gøres gældende. Tværtimod reklameres der med at 'skader på grund af mår, murbier eller flagermus' er omfattet, når man tegner en forsikring i Topdanmark. Andre forsikringsselskaber har i lignende forsikringsprodukter positivt undtaget murbier, eksempelvis Lærerstandens forsikringsvilkår pkt. 13 om skadedyr eller Alka, blot for at nævne et par stykker, hvor murbier undtages. Topdanmark har ikke en sådan undtagelse.

Vi mener jf. ovenstående argumentation, at vores forventning om en dækningsberettiget skade er fuldt ud berettiget og imødeser jeres snarlige tilbagemelding."

Selskabet har den 13/7 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen omhandler, at der er sket skade på klagers ejendom, da nogle murbier har lavet huller i murværket, hvilket klager har anmeldt til sin husforsikring hos os med krav om dækning for bekæmpelse og udbedring af murværket.

Vi har afvist klagers krav, da der ikke er dækning for skade efter eller bekæmpelse af murbier på klagers husforsikring.

Her er fakta om den tegnede forsikring

Klager har tegnet en husforsikring hos os for ejendommen ... pr. 1. april 2016.

Policen indeholder dækning for brand, storm, kasko, svamp- og insekt, råd, skjulte rør, stikledning, udvidet vandskade, udvidet hus og have og husejeransvar. Vi henviser til policen.

Det er vilkårene DF20406-1, der gælder for klagers husforsikring.

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 30. april 2020, at ejendommens murværk er angrebet af murbier, og de har i den forbindelse haft en skadedyrsbekæmper ude og vurdere omfanget.

Vores skadeafdeling oplyser den 1. maj 2020, at vi ikke kan dække skaden, da svampe- og insekt-dækningen alene hjemler dækning for træødelæggende insektangreb, som har medført svækkelse af træet, hvilket der ikke er tale om.

Klager henvender sig telefonisk til os igen den 4. maj 2020, da klager mener, at forholdet kan dækkes over den udvidede dækning for udvidet hus og have. Skadeafdelingen oplyser, at forholdet ikke kan dækkes over denne dækning, da der ikke er tale om et angreb fra flagermus, mår eller gnavere, som er en betingelse for dækning.

Klager henvender sig til vores kundeklageansvarlige den 5. maj 2020, hvor klager anfører, at vi skal dække skaden, da der efterfølgende er lanceret et nyt sæt vilkår for husforsikringen i selskabet, hvor man kan dække skaderne efter et angreb fra murbier. Vores kundeklageansvarlige fastholder skadeafdelingens afgørelse og gør klager opmærksom på, at vi alene kan vurdere forholdet efter den gældende police og dertil gældende vilkår, som klagers forsikring er indtegnet på.

Her får I vores syn på sagen

Vi mener ikke, at angrebet af murbier på murværket på klagers ejendom er omfattet af klagers husforsikring hos os.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at et murbiangreb ikke er omfattet af de gældende vilkårsbestemmelser under pkt. 18 i klagers vilkår.

I den forbindelse kan det nævnes, at klager har tegnet dækningsudvidelsen svamp- og insekt under pkt. 18.7. Her fremgår det af pkt. 18.7.A, at forsikringen dækker 'skade på træværk som følge af aktivt træødelæggende insektangreb, hvis skaden har medført en svækkelse af træets funktionsevne.'

Klager anmelder, at skaden sker på murværket på klagers ejendom, hvorfor anmeldelsen allerede af den grund ikke er omfattet af bestemmelsen for svamp- og insekt. Derudover er det en betingelse for dækning, at træværket er styrkesvækket.

Klager har også tegnet dækning for udvidet hus og have i henhold til vilkårenes pkt. 18.12. Her fremgår det af pkt. 18.12.A, at forsikringen omfatter: 'Flagermus, mår og gnave.' I den nærmere beskrivelse står der, at der er tale om: 'Skade på bygninger forårsaget af flagermus, mår og gnave, fx mus og rotter. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres.'

En murbi er ikke en flagermus, mår eller gnave, hvorfor et murbiangreb allerede af den grund falder udenfor bestemmelsen. Det fremgår tillige under pkt. 18.12.B, at man ikke dækker selve bekæmpelsen.

Klager mener, at vi skulle have skrevet i vilkårene, at vi ikke dækkede murbier i en undtagelsesbestemmelse. Vores vilkår er lavet på den måde, at der står positivt, hvad vi dækker under pkt. 18 A. Det vil sige, at de forhold, der ikke er nævnt og indbefattet af pkt. 18 A ikke vil kunne dækkes. Klager har mulighed for at læse, hvordan vores vilkår skal læses under vilkårenes pkt. 17.

På den ovennævnte baggrund kan vi ikke tilbyde at dække klagers krav.

Dækning efter udvidelsen på de nylancerede vilkår

Vi mener helt grundlæggende, at det er naturligt, at man alene kan opnå dækning, hvis der er dækning i henhold til den forsikringsaftale, som man har indgået.

Forsikringsaftaler indgås ligesom andre aftaler ud fra nogle forudsætninger. Disse forudsætninger er nedskrevet og fremgår af policen og vilkårene. Vi skal levere en ydelse i form af erstatning, hvis de nedskrevne nærmere betingelser for erstatning i henhold til aftalen er opfyldt, ligesom vores kunder skal levere en modydelse for at opnå retten til erstatning ved at betale en præmie i henhold til aftalen.

Klager har købt og betalt for et produkt, der ikke indeholder dækning for murbier, hvorfor klager ikke har ret til dækning. Vi henviser til redegørelsen ovenfor.

Det er korrekt, at der i et nylanceret husforsikringsprodukt er dækning for selve skaderne i murværket efter et murbiangreb. Bekæmpelsen er fortsat ikke dækket. Der er tale om et anderledes produkt, hvor der er tale om en særskilt udvidet dækning for skadedyr, hvorfor dækningen for visse skadedyr ikke længere er en del af dækningen kaldet udvidet hus og have. Denne tilvalgsdækning for skadedyr har klager ikke mulighed for at tegne på de vilkår, som klager er indtegnet under.

Vi gør ligeledes opmærksom på, at når man udarbejder nye vilkår vil der (sædvanligvis) være nogle områder, hvor man er bedre stillet, mens der (sædvanligvis) også er nogle andre områder, hvor man er dårligere stillet. Vi formoder ikke, at klager havde været tilfreds, hvis vi i et dækningsbrettet skadetilfælde havde henvist til en dækningsundtagelse som stod i nogle nyere vilkår men ikke i de gældende vilkår.

Vi mener derfor, at det er naturligt, at vi skal tage udgangspunkt i de betingelser, som vi har indgået aftalen på, og som klager har købt og betalt for. Ellers ville det skabe en uvis og utryk situation for vores kunder, hvor de ikke ville vide, hvordan de står i en skadesituation.

Vi mener heller ikke, at vi har tilsidesat god skik i henhold til bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører § 24 eller lov om god skik for finansielle virksomheders § 43 ved ikke at informere klager om det nye husforsikringsprodukt.

Klager modtager årligt en forsikringsoversigt, og klager har til enhver tid mulighed for at gå ind på vores selvbetjeningssystem og se forsikringsoversigten med de dækninger, klager har. Derudover er der telefonisk mulighed for at kontakte os ved spørgsmål, ændringsønsker og lignende. Dermed har klager mulig for at se, om de tegnede forsikringer lever op til klagers behov.

Vi er tillige forpligtet til at gøre klager opmærksom på, at der kan være behov for generelle ændringer i forsikringerne. I den forbindelse menes der i henhold til vejledning 9971 af 23/9-16, at vi skal sørge for at yde generel vejledning ved flytning, hvis man bliver gift, ved skilsmisse, familieforøgelse, køb af ny bil med videre, hvilket der ikke er tale om i dette tilfælde. Her er der tale om et meget et specifikt punkt i vilkårene, som efterfølgende er blevet ændret i et helt nyt produkt og vilkårssæt, som ikke var tilgængeligt ved klagers køb af forsikringen.

Vi mener ikke, at vi er forpligtet til at give klager sådanne meddelelser, som alene ses at have individuel betydning for klager. Det vil få meget vidtrækkende konsekvenser i praksis, da vi i så fald skulle kontakte alle vores kunder, hver gang vi lavede nye produkter og vilkårssæt for at høre, om vores kunder ønskede en omtegning. Det er ikke muligt i praksis, og det vil sandsynligvis være i strid med markedsføringsloven på visse punkter.

I har i kendelserne AK 85.819, AK 81.363, AK 77.869 og AK 68.473 ligeledes udtalt, at et selskab ikke er forpligtet til at oplyse kunderne om nye produkter. I udtaler: 'Nævnet finder, at et forsikringsselskab ikke har en almindelig pligt til at orientere den enkelte forsikringstager om selskabets nye forsikringsprodukter. '

Vi ser i øvrigt ikke noget problem i, at vi reklamerer for vores nye produkter på vores hjemmeside.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi vores afgørelse i sagen, da klager ikke har tegnet dækning for bekæmpelse af murbier eller skader på murværk forårsaget af murbier.

Vi mener ikke, at klager kan have en berettiget forventning om, at klager er omfattet af en tilvalgsdækning for skadedyr i nogle nylancerede vilkår, som er udarbejdet efterfølgende indtegningen af klagers forsikring, da det ikke er en del af den forsikringsaftale, som klager har indgået med os.

Vi mener herudover ikke, at der er et generelt krav om, at vi skal orientere alle vores kunder særskilt, hver gang vi udarbejder et nyt forsikringsprodukt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"18. Dækningsskema – Tillægsdækninger

...

7. Svamp og insekt

...

Insekt

Skade på træværk som følge af aktivt træødelæggende insektangreb, hvis skaden har medført en svækkelse af træets funktionsevne.

12. Udvidet hus og have

Flagermus, mår og gnavere. Skade på bygninger forårsaget af flagermus, mår og gnavere, fx mus og rotter. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 1/4 2016 en husforsikring på sin ejendom. Hun anmeldte den 30/4 2020, at hendes ejendom havde været udsat for et murbiangreb.

Forsikringsdækning

Selskabet har afvist at yde dækning, da klagerens husforsikring ikke indeholder dækning ved skader forårsaget af murbier. Selskabet har anført, at insektdækningen alene dækker ved træødelæggende insektangreb, og at den udvidede "hus og have"-dækning kun dækker ved angreb af flagermus, mår og gnavere.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 18.7 fremgår det, at forsikringen dækker "Skade på træværk som følge af aktivt træødelæggende insektangreb, hvis skaden har medført en svækkelse af

træets funktionsevne". Det fremgår videre af punkt 18.12, at forsikring også dækker "Skade på bygninger forårsaget af flagermus, mår og gnavere, fx mus og rotter".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for den anmeldte skade i henhold til den tegnede forsikring under henvisning til, at forsikringen ikke indeholder en dækning ved murbiangreb.

God skik

Klageren har anført, at selskabet – efter at hun har tegnet sin forsikring – har lanceret et nyt husforsikringsprodukt, hvor skadedyrsdækningen også dækker ved skader forårsaget af murbi-er. Klageren har videre anført, at eksisterende kunder ikke bør have dårligere vilkår end nye kunder, og at selskabet burde oplyse eksisterende kunder om nye og bedre vilkår.

Selskabet har anført, at klageren har tegnet en forsikring, som ikke indeholder dækning ved murbiangreb, og at det derfor er uden betydning, at selskabet efterfølgende har lanceret et produkt, som indeholder en sådan dækning.

Det fremgår af lov om finansiel virksomhed § 43a om god skik, at "Handler 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 hos selskabet ikke kunne tegnes tillægsdækninger vedrørende murbier, da klageren købte forsikringen i 2016.

Nævnet har også lagt vægt på, at sagen vedrører en mindre udvidelse af en specifik tilvalgsdækning, og at der i en sådan situation – efter nævnets opfattelse – ikke påhviler selskabet en forpligtelse til at gøre eksisterende kunder opmærksomme på eventuelle nye forsikringsprodukter. Nævnet bemærker, at et nylanceret produkt både kan indeholde udvidelser og indskrænkninger i dækningen, hvorfor selskabet ville være nødsaget til at foretage en grundig individuel vurdering af den enkelte kundes gældende vilkår, for derefter at kunne vejlede om fordele og ulemper ved en omtegning til det nye produkt.

Nævnet har derudover lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at hun overfor selskabet har udtrykt ønske om en udvidet dækning ved murbiangreb, eller at hun – såfremt selskabet havde oplyst hende om den nylancerede husforsikring – ville have omtegnet sin husforsikring og tilvalgt skadedyrsdækningen. Nævnet bemærker, at det tillige er uoplyst, om selskabet ville have betinget en omtegning af forsikringen af en besigtigelse af ejendommen med henblik på en vurdering af den fremtidige forsikringsrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95430

Nævnet finder på den baggrund, at der derfor ikke grundlag for at statuere, at selskabet – ved ikke at oplyse klageren om muligheden for at omtegne sin husforsikring, således at hun kunne få mulighed for at tilvælge skadedyrsdækning – 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.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Svend Berg Hansen