

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 98060:

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 24/3 2022 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Forsikringstager har købt hus og skal igangsætte en renovering af nogle rum i huset. Herunder gulve mv. Ved fjernelse af gulv i et rum, konstateres der rottegange og store skader i isolering mv., som kan ses trække tråde op af vægge og ind i tilstødende rum. Forhold som ikke var synlige før gulve blev fjernet. Dermed kunne kunden selvsagt ikke være vidende om, at der forelå skader i den størrelsesorden, som efter overtagelsen og igangsætning af renovering, fremkom.

Forsikrede har på baggrund af en rotte, set løbene over matriklen efter overtagelsen, kontaktet rottefænger for nærmere gennemgang af kloak mv. Rottefænger finder skader på hus (indgangshuller) og oplyser, at rotter i boligen med stor sandsynlighed skyldes kloakken, da de kan komme ud og løbe via terræn ind i huset. Her på kontaktes forsikringsselskabet og der udbedes en kloakundersøgelse på baggrund af udtalelse fra rottefænger.

Selskabet afviser sagen, da de mener der er tale om skader(forhold) som forsikrede var vidende om inden tegning af forsikring. Dette er IKKE korrekt! Forsikrede kunne selvsagt ikke være vidende om forhold under gulve, vægge og kloak forud for forsikringens tegning. Herudover kunne forsikringsselskabet have gjort indskærpelse i dækninger - men selskabet har tilbudt fuld dækning til forsikrede. Selskabet afviser med henvisning til, at der forud for tegning af forsikring for skadedyr og yderligere dækninger, er forespurgt om dækninger herpå af forsikrede. Det er dog et forhold der skal henvises til den hjælp forsikrede fik vedr. indtegnings af forsikring via en ... Det har således intet på sig, hvilket selskabet ej heller kan løfte bevisbyrden for.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98060

Selskabet har kunne fremkomme med konkret henvisning eller dokumentation for, at forsikrede skulle have haft kendskab til de nævnte skader forud for tegning, hvilket heller ikke er korrekt. Dette henset til skaderne var skjulte og først trådte frem ved blotlægning af gulve og vægge mv. Selskabet derimod har efterfølgende undersøgt forhold på matriklen og fundet, at der tidligere har været anmeldt rotteplage af to omgange og tillægger nu dette forsikredes sag. Men det er forhold, som hverken forsikringen eller forsikrede var vidende om da skaden blev anmeldt.

BEMÆRK: at der i Tilstandsrapporten for gennemgang af huset af den byggesagkyndige IKKE er noteret nogen skader. Altså er der ej heller fundet forhold der indikere rotteskader ved denne gennemgang af huset. Her snakker vi en fagprofessionel person som til daglig foretager sådanne opgaver - det konkludere meget fint, at forsikrede IKKE kunne være vidende om disse forhold forud for købet og indtegnning af forsikringsdækninger.

BEMÆRK: der afgives flere dækningstilsagn i sagen ved taksator og efterforskers gennemgang med forsikrede. Dette fremgår af lydfilen uploadet til nævnet. Der bliver konkret oplyst (flere gange), at der er dækning for skader forvoldt af rotter og selskabet vil bekoste udbedring af dette, såfremt det er rotteskader, idet forsikrede har dækningen. Taksator udtaler; 'er der skadet isole-ring, dampspærre eller andet, da træder forsikringen naturligvis ind og dækker dette'.

Sluttelig oplyser efterforsker og taksator, at de vil vende tilbage med svar på indtegningsproblematikken, som alene omhandler at selskabet ikke tidligere har sat policen i kraft, som øvrige forsikringer. Altså er det ikke forsikredes skyld, at policen først er trådt i kraft ved anmeldelse af skaden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Krav er, at selskabet tiltræder de skader der er på bygningen forvoldt af rotter. Herunder kloakskader mv. forhold som forsikrede ikke kunne være vidende om ved køb af hus og indtegnning af forsikringsdækninger.

Beløbsmæssig har forsikrede selv lagt over 400.000 kr. Herfra skal fratrækkes planlagte renoveringsudgifter. Estimeret krav jf. skader fundet i stort set hele boligen forvoldt af rotter, som ikke var planlagte, 365.000 kr. + tillæg af renter jf. FAL §24. Der kan om muligt opnås en aftale herom, såfremt selskabet akter at imødekomme forsikrede."

Selskabet har i brev af 25/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen over vores afgørelse i denne sag fra klagers rådgiver, og vi skal hermed vende tilbage til jer med vores bemærkninger. Sagen drejer sig om, at klagers ejendom har skader forårsaget af rotter. Det drejer sig om skader på bygningen og potentielle skader på kloakken. Klager ønsker dækning for disse skader på den tegnede bygningsforsikring.

Vi har afvist klagers krav, da klager tegner tillægsdækningen på bygningsforsikringen for skadedyr, skjulte rør- og kabler og stikledninger, efter klager har konstateret rotteskaderne, og vi ville på den baggrund ikke have tilbudt tillægsdækningerne, hvis vi havde modtaget de korrekte oplysninger på tegningstidspunktet. Herudover er skaderne ikke opstået i forsikringstiden, da der er tale om gamle rotteskader, så klager ville uanset hvad ikke være berettiget til dækning af sit krav.

Her følger fakta om forløbet vedrørende indtegningen

Klager og ... tegner pr. 16. august 2021 en bygningsforsikring for ejendommen alene med den obligatoriske branddækning (bilag 1 – police af 16. august 2021). Klagers ... oplyser til os i forbindelse med indtegningen, at ejendommen skal nedrives, og der skal bygges et nyt hus. Klagers ... oplyser desuden, at der af samme grund ikke tegnes en ejerskifteforsikring i forbindelse med købet af ejendommen.

Klager kontakter os og oplyser, at alle forsikringerne skal overgå til hende, hvorfor der oprettes en ny police for bygningsforsikringen for ejendommen med klager som forsikringstager (bilag 2 – police af 17. september 2021). Der tegnes alene branddækning.

Der er dialog med klager om øvrige forsikringer, og der oprettes i den forbindelse også en ny police for ejendommens bygningsforsikring (bilag 3 – police af 20. september 2021). Der tegnes alene branddækning.

Den 22. oktober kl. 9.52 kontakter klager os og spørger konkret ind til, om klager har dækning for skadedyr. Klager skriver en ny mail kl. 10.05 og beder os kontakte hende samme dag. Vi kontakter klager telefonisk, og der oprettes en ny police med tillægsdækning for blandt andet skadedyr. Policen er vedlagt af klagers rådgiver. Klager når at rykke for modtagelse af policen og spørger ind til forsikringsdækningernes ikrafttræden kl. 13.07 samme dag.

Bygningsforsikringen reguleres af forsikringsbetingelserne 8805-2, som er vedlagt af klagers rådgiver.

Der gælder ikke nogen selvrisiko i forbindelse med skader omfattet af tillægsforsikringen for skadedyr.

Her følger fakta om det efterfølgende sagsforløb

Vi modtager lørdag den 23. oktober 2021 en anmeldelse fra klager om, at der er konstateret rotter på ejendommen.

Mandag den 25. oktober 2021 taler vi med kunden, der oplyser, at de har optaget gulvet i et rum i forbindelse med deres renovering af ejendommen, og at de har konstateret omfattende skader efter rotter. Vi oplyser til dem, at de skal stoppe deres renovering, således vi har mulighed for at besigtige og træffe afgørelse i sagen, og det er for egen risiko, hvis de går videre med renoveringen.

Vi kontaktes dagen efter, hvor klager har udtaget nogle mursten og konstateret store mængder ekskrementer i væggene.

Vores taksator og vores netværkshåndværker indenfor kloak besigtiger ejendommen den 29. oktober 2021. Det ses, at ejendommen er under en gennemgribende renovering.

Den 2. november 2021 modtager vi et krav på 365.000 kr. fra klagers rådgiver, som klager over afgørelsen, som endnu ikke er truffet i sagen.

Den 15. november 2021 sender vi vores afgørelse til klager/klagers rådgiver, hvor vi afviser klagers krav, da vi ikke ville have tegnet tillægsdækningerne, hvis klager havde afgivet korrekte oplysninger om tilstedeværelsen af rotterne ved indtegningen, samt at der er tale om skader, der ikke er sket i forsikringstiden (bilag 4 – afgørelse af 15. november 2021).

Den 25. november 2021 modtager vores kundeklageansvarlige en klage fra klagers rådgiver, hvorefter der følger en længere korrespondance med klagers rådgiver. Klagers rådgiver har i den forbindelse vedlagt dele af korrespondancen, men ikke korrespondancen fra den 28. januar 2022 og fremefter. Denne del vedlægges som bilag 5 – korrespondance fra den 28. januar 2022 ff.

Vores kundeklageansvarlige fastholder vores afgørelse i sagen grundet klagers viden på indtegningsstidspunkt for tillægsdækningerne, og det faktum, at man ikke kan tegne dækning på en bygningsforsikring for en skadebegivenhed, der allerede er sket.

Her får I vores syn på sagen

Vi vil nedenfor nærmere redegøre for, hvorfor vi har afgjort sagen, som vi har.

Det skal for en god ordens skyld oplyses, at det er ubestridt i sagen, at der har været/rotter og skader efter dem på klagers ejendom.

Vi vil opdele nærværende afsnit i tre underpunkter for overskuelighedens skyld, da sagen hovedsageligt vedrører tre hovedpunkter; indtegningen, forsikringsbetingelserne og om der er lovet dækning.

Indtegningen:

Det er efter vores vurdering helt tydeligt ud fra sagsforløbet nævnt ovenfor, at klager ved tegningen af tillægsdækningerne for forsikringen var klar over, at ejendommen var angrebet af rotter, og der som en følge heraf kunne være skader på ejendommen.

Hvis vi havde modtaget de korrekte oplysninger ved indtegningen, ville vi ikke have tegnet tillægsdækningerne. Det ville have krævet, at rotterne var bekæmpet, og vi ville have risikovurderet ejendommen efterfølgende.

Det fremgår følgende af forsikringsaftalelovens § 4 stk. 1, at: 'Har forsikringstageren ved forsikringens tegning svigagtig givet urigtig oplysning om eller fortiet en omstændighed, som må antages at være af betydning for selskabet, er aftalen ikke bindende for dette. Det samme gælder, hvis hans forhold i øvrigt har været af en sådan art, at det ville stride mod almindelig hæderlighed at gøre aftalen gældende.'

Det fremgår ligeledes af forsikringsaftalelovens § 6 stk. 1, at: 'Har forsikringstageren, uden at forholdet omfattes af §§ 4 eller 5, givet urigtig oplysning, er selskabet fri for ansvar, hvis det kan antages ikke at ville have overtaget forsikringen, om det rette forhold havde været oplyst.' Klager havde oprindeligt tegnet en bygningsforsikring med sin ..., hvor der alene var tegnet branddækning, da ejendommen skulle nedrives.

Klager overtager senere hen forsikringerne, herunder bygningsforsikringen, og klager er i kontakt med os flere gange for at få forsikringerne over i hendes navn. Der ændres ved disse henvendelser ikke på dækningerne på bygningsforsikringen.

Klager retter skriftligt henvendelse til os den 22. oktober 2021 om morgenen for at høre, om hun har skadedyrsdækning uden nærmere redegørelse om behovet herfor. På baggrund af det autosvar om sagsbehandlingstid klager får som retursvar på mailen, retter klager henvendelse kort tid senere til os om, at hun ønsker et opkald.

Vores kundeservicemedarbejder taler med klager om dækningsmulighederne, og det aftales, at klager skal have alle de mulige udvidelser til bygningsforsikringen. Klager rykker kl. 13.07 samme dag for at høre, om tillægsdækningerne er trådt i kraft.

Dagen efter modtager vi som tidligere nævnt en anmeldelse om rotter på ejendommen.

Vi finder det usandsynligt, at klager ikke var bekendt med tilstedeværelsen af rotterne og skaderne som følge heraf ved henvendelsen til os den 22. oktober 2021 om morgenen, da klager specifikt spørger ind til skadedyrsdækningen.

Vi mener ikke, at det kan være tilfældigt, at klager lige nøjagtig konstaterer skaderne dagen efter. Klager havde på dette tidspunkt allerede påbegyndt en større renovering af ejendommen, så flere bygningsdele var blotlagt.

Det skal i den forbindelse nævnes, at vores taksator kunne konstatere mange gamle skader efter rotter ved sin besigtigelse. Skader som man kunne se med det blotte øje. Det kommer vi nærmere ind på i underafsnittet nedenfor.

Vores opfattelse af, at klager havde viden om skaderne ved indtegningen, understøttes særligt af, at vi har været i kontakt med kommunens rottefænger. Rottefængerens oplyser, at denne blev kontaktet af klager om morgenen/formiddagen den 22. oktober 2021, da der var konstateret rotter på ejendommen på det tidspunkt.

For en god ordens skyld har vi kontaktet vores kundeservicemedarbejder i forbindelse med tvisten i denne sag for at høre, hvad der blev talt om ved samtalerne med klager. Vedkommende kunne godt huske samtalerne med klager, og vedkommende oplyser, at der på intet tidspunkt blev nævnt noget om rotter eller om den omfattende renovering af ejendommen, som klager havde påbegyndt.

Det er på den ovennævnte baggrund vores klare vurdering, at klager var bekendt med tilstedeværelsen af rotter og skader som følge heraf på indtegnings tidspunktet for tillægsdækningerne. Klager burde vide, at de rette oplysninger ville have haft betydning for vores risikovurdering jf. FAL § 7.

Vi ville slet ikke have tegnet tillægsdækningerne, hvis klager havde afgivet korrekte oplysninger, hvorfor tillægsdækningen på bygningsforsikringen er blevet slettet med tilbagevirkende kraft jf. FAL § 4 og 6.

Forsikringsbetingelserne

Klager vil dog heller ikke være berettiget til dækning over den tegnede bygningsforsikring uanset hvad, da betingelserne for dækning ikke er opfyldte.

Det fremgår af dækningsskemaet i de gældende forsikringsbetingelser pkt. 18. 1-13, at bygningsforsikringen alene dækker den direkte skade, der sker i forsikringstiden ved de nævnte skadetilfælde.

Klager tegner som ovenfor nævnt tillægsdækningerne den 22. oktober 2021 og kontakter kommunens rottefænger samme formiddag. Dagen efter anmeldes forholdet til os.

Vores taksator oplyser, at der uden tvivl er tale om ældre skader, der er sket løbende over en lang periode. Han kunne blandt andet konstatere, at der er rottehuller i gulve og fodpaneler, vindske-derne mm. Eventuelle skader ved kloakken er derfor heller ikke nye. Vores taksator fik ved samtalen med kommunens rottefænger også at vide, at der tidligere havde været konstateret rotter på ejendommen i 2011 og 2015.

Der er således ikke tale om skader på bygningen/kloakken, der er sket i det tidsrum, hvor tillægsdækningerne har været trådt i kraft, men derimod skader, der var sket forud for tegningen. Sådanne skader er der ikke forsikringsdækning for.

Det svarer til, at man tegner en kaskoforsikring for en bil, efter man har totalskadet den med henblik på at få den erstattet.

Dækningstilsagn?

Klagers rådgiver gør gældende, at vi har givet dækningstilsagn under vores besigtigelse og henviser til en lydfil, som klager har optaget. Vi er særdeles uforstående overfor, hvorfor klagers rådgiver har den opfattelse, at vi har givet et dækningstilsagn til klager ved besigtigelsen. Det er bestemt ikke det indtryk, som man får ved gennemlytning af samtalen.

Derimod fremgår det tydeligt af samtalen, at vores taksator netop tager forbehold for, om skaderne er dækningsberettigende, idet vores taksator siger gentagende gange, 'hvis skaderne er dækket' og lignende forbehold, ligesom han oplyser til klager, at der er nogle ting, der skal undersøges vedrørende indtegningen, førend der kan træffes afgørelse i sagen.

Vores taksator har derfor efter vores klare overbevisning ikke lovet klager dækning i sagen, ligesom klager umiddelbart heller ikke selv giver udtryk for, at hun tror, at hun er blevet lovet dækning, når man lytter til samtalen.

Uagtet hvordan og hvorledes man anskuer samtalen, så er det uden betydning for sagens udfald, da dækningstilsagnet i så fald er afgivet på baggrund af urigtige oplysninger afgivet af klager, hvorfor det ikke vil være gældende alligevel.

I har udtalt jer i lignende sager

Vi kan blandt andet henvise til kendelsen 96.915, hvor klageren ønsker dækning for skader efter rotter, men hvor I kommer frem til, at skaderne ikke var sket i forsikringstiden. I den sag er tidsrummet mellem indtegningen og anmeldelsen endda større end i nærværende sag.

I kendelsen 86.961 tegner klageren svampedækning for sin ejendom og undlader i den forbindelse at oplyse, at de forud for tegningen havde hyret en rådgiver til at undersøge potentiel svampefo-

rekomst på ejendommen. Forsikringsselskabet får medhold i, at de kan opsige tillægsdækningen for svampeskader med tilbagevirkende kraft på baggrund af klagerens fortielse af oplysninger.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi har behandlet sagen korrekt i henhold til forsikringsaftaleloven, forsikringsbetingelserne og praksis. Vi fastholder, at vi er berettiget til at opsige tillægsdækningerne med tilbagevirkende kraft, da klager har afgivet ukorrekte oplysninger ved tegningen af tillægsdækningerne.

Vi fastholder ligeledes, at klager uanset hvad ikke ville være berettiget til dækning, da skaderne på klagers ejendom ikke er sket i forsikringstiden, men derimod forud for indtegningen.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at vi bestrider klagers rådgivers opgørelse af kravets størrelse, da det indeholder krav for planlagte udgifter, udgifter der ikke er omfattet af forsikringsbetingelserne (så som bekæmpelse af rotter) samt omkostninger til genhusning, der under alle omstændigheder skulle have været afholdt af klager i forbindelse med deres omfattende renovering."

Klagerens repræsentant har i brev af 20/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets høringssvar på portalen og skal her komme med vores kommentar til skrivelsen, som opfattes som spin og fejlagtige informationer.

Sagen drejer sig om, at klagers ejendom har skader forårsaget af rotter. Det drejer sig om skader på bygningen og potentielle skader på kloakken. Klager ønsker dækning for disse skader på den tegnede bygningsforsikring.

Selskabets afvisning er;

Vi har afvist klagers krav, da klager tegner tillægsdækningen på bygningsforsikringen for skadedyr, skjulte rør- og kabler og stikledninger, efter klager har konstateret rotteskaderne, og vi ville på den baggrund ikke have tilbudt tillægsdækningerne, hvis vi havde modtaget de korrekte oplysninger på tegningstidspunktet. Herudover er skaderne ikke opstået i forsikringstiden, da der er tale om gamle rotteskader, så klager ville uanset hvad ikke være berettiget til dækning af sit krav.

Først og fremmest skal vi bede selskabet fremlægge dokumentation for ovenstående påstande;

1. At klager skulle være bevidst om skader fra rotter og omfanget heraf, forud for tegning af forsikring.
2. At rotteskaderne ikke er opstået i forsikringstiden.

Det er direkte forkert og løgn fra ende til anden. Forsikrede købte huset og ved første besøg på matriklen ses en rotte løbe på arealet udenfor boligen. Forsikrede tillægger ikke umiddelbart

denne værdi, men ved påbegyndelse af en renovering i huset, findes rottehul. Herefter tager sagen sin start.

Altså skulle forsikrede først åbne gulv og væg, førend denne kunne vide der var rotter. Dette sker kort efter indtegnning af forsikring, hvorefter forsikrede kontakter skadedyrsbekæmper via kommunen. Dette foregår få timer efter indtegnning af forsikring. Det er først efter indtegnning, at forsikrede kører ud på matriklen og påbegynder sit arbejde og konstaterer rotter og rotteskader.

Forsikrede har således ikke været vidende herom forud for køb af huset eller forsikringer.

Vi finder det beskæmmende, at selskabet fremhæver forhold i deres afvisning, som de ikke har fremlagt dokumentation for. Herunder forklaringer og deres udtalelse samt at forsikrede sættes i mistillid og betegnes som illoyal kunde, idet selskabet vælger at trække forhold frem, som vi ikke ser gengivet på sagen. Herunder at der skulle være afgivet divergerende forklaringer?

Vi skal bede Ankenævnet forholde sig til de konkrete forhold, herunder selskabets erklæringer og påstande om forsikredes udtalelse på sagen m.fl., som selskabet ikke kan løfte bevisbyrden for.

Det følger af nævnets egen 'vejledning for forsikringsselskaber og deres advokater', at:

At nævnet ikke kan lægge forhold til grund som selskabet ikke har dokumenteret

At selskabet skal fremlægge relevant bevismateriale frem under høringsprocessen

At fremlægger en part ikke sine beviser, vil udgangspunktet være, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag

At nævnet ikke kan lægge forhold til grund, som ikke er dokumenteret

At selskabet så tidligt som muligt, bør fremlægge alle relevante dokumenter og filer på portalen

Herudover skal det gøres helt klart, at selskabet må kunne løfte sin bevisbyrde, når de afviser på urigtige oplysninger og dermed påtager sig den skærpede bevisbyrde heraf, når det tager sine undtagelsesbestemmelser i brug. Den er til dato ikke fremlagt.

Da selskabet aldrig har fremsendt akter på sagen, til trods for disse er efterspurgt flere gange og selskabet ikke kan fremkomme med dokumentation eller der skulle være divergerende forklaringer, da må vi henvise til, at Ankenævnet ikke tillægger dette værdi for sagen jf. praksis.

Herudover mangler vi dokumentation for selskabets påstande omkring indtegnning, hvilket de naturligvis må kunne dokumentere, da alt andet ellers blot er luft og selskabets selvtilregnede holdning og konklusion – forhold der selvsagt ikke kan føre til en afvisning.

Forsikringsforhold

Hvad angår forsikredes ... og tidligere planer for bygningen ser vi ikke har relevans for sagen, hvorfor vi må bede selskabet have fokus på den del sagen omhandler;

- at forsikrede har tegnet dækning for skader af denne art forud for rotteskader opdages.
- at forsikrede ikke var vidende herom, da der først skulle åbnes op førend rotteskader, kom frem.
- at rottefænger alene blev kontaktet efter fund af rotte og dette sker efter indtegnning.
- At forholdet omhandler skader, som taksator ved selvsyn accepterer og giver dækningstilsagn for.

Vi skal bede Ankenævnet for Forsikring henlede sin opmærksomhed på forsikringsselskabets fejlagtige og selvtilegnede fremlægning af forholdet omkring indtegning mellem september til oktober og herunder præcisere yderligere forhold, som er vigtige og relevante i denne forbindelse:

... er ikke i billedet mere. Dette fremgår ingen steder i selskabets fremlægning.

Forud for 22. oktober er forsikrede i dialog med ..., som hjælper hende med at læse hendes forsikringspolice igennem. Vi henviser til tidligere gennemgang heraf i indklage på portalen.

Herved opstår dialog mellem forsikrede og ... der hjælper med det forsikringstekniske omkring huset, som alene er forsikret til branddækning. ... påpeger, at huset fortsat står som dækket for brand – og kun brand!

Dette til trods for forsikrede tidligere har oplyst selskabet – den 17. september - om, at denne ønsker at renovere huset og tegne yderligere dækninger. Dette har selskabet ikke reageret på, men alene flyttet policen over i forsikredes navn.

Alligevel sker der kun tegning af forsikring med tilvalgsdækninger den 22. oktober og ikke den 17. september, hvor forsikrede oplyser om huset skal renoveres og dækkes på anden måde.

Selskabet vælger nu at bruge deres egen indtegningsfejl af den 17. september 2021, som grundlag for en afvisning, da de mener forsikrede alene tegner dækningerne den 22. oktober med henblik på opnåelse af dækning for rotteskader. Men huset blev rettelig bedt indtegnet den 17. september med fuld dækning.

Man må gå ud fra selskabet ligger inde med en sådan optagelse, da alle andre samtaler optages og bruges i vidt udstræk på andre sager. Men denne kan nok ikke findes, da den næppe ville tale selskabets sag. InsureHelp har udbedt sig denne fil flere gange uden held.

Fakta om sagsforløb er total skævvredet og alene selskabets fremlægning – ikke objektivt!

Forsikrede kunne selvsagt ikke være vidende om forhold under gulve, vægge og i kloak forud for forsikringens tegning. Hvordan skulle forsikrede kende til sådanne forhold??! Skulle forsikrede have gået rundt med termografi eller foretaget destruktive indgreb forud for overtagelsen? Jeg ser ikke hvordan selskabet kan komme med en sådan udlægning.

Herudover kunne forsikringsselskabet have gjort indskærpelse i dækninger - men selskabet har tilbudt fuld dækning til forsikrede. Dette til trods for, at selskabet kunne have oplyst om, at huset skulle besigtiges af indtegningsstaksator forud for tegning af yderligere dækninger.

Der blev ikke taget nogen forbehold – forsikrede kunne få fuld dækning fra dag ét og med øjeblikkelig ikrafttrædelse.

Selskabet afviser med henvisning til, at der forud for tegning af forsikring for skadedyr og yderligere

dækninger, er forespurgt om dækninger herpå af forsikrede. Det er klart, når selskabet ikke har indtegnet forsikringen korrekt ved henvendelse den 17. september.

Selskabet skriver:

Mandag den 25. oktober 2021 taler vi med kunden, der oplyser, at de har optaget gulvet i et rum i

forbindelse med deres renovering af ejendommen, og at de har konstateret omfattende skader efter rotter. Vi oplyser til dem, at de skal stoppe deres renovering, således vi har mulighed for at besigtige og træffe afgørelse i sagen, og det er for egen risiko, hvis de går videre med renoveringen.

Der er således tale om, at der flere dage efter tegning af forsikring, konstateres skader af rotter.

Det er derfor nærliggende at fremhæve, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden for, at forsikrede skulle være vidende herom forud for tegning.

Selskabet fremhæver selv:

Vi kontaktes dagen efter, hvor klager har udtaget nogle mursten og konstateret store mængder ekskrementer i væggene.

Det kan således konstateres, at skaderne må være fundet søndag den 24. oktober 2021, hvorved forsikrede anmelder dette jf. selskabets skrivelse, mandag den 25. oktober.

Altså flere dage efter indtegnning, som skete den 22. oktober og mere end én måned senere end der, hvor politen reelt skulle have været sat i gang. Altså den 17. september.

Selskabet henviser til følgende;

Vores kundeklageansvarlige fastholder vores afgørelse i sagen grundet klagers viden på indtegnings tidspunkt for tillægsdækningerne, og det faktum, at man ikke kan tegne dækning på en bygningforsikring for en skadebegivenhed, der allerede er sket.

Først og fremmest kan selskabet ikke afvise på ovenstående ordlyd. Forsikrede var ikke vidende om eller havde kendskab til de skader der blev fundet flere dage efter indtegnning.

Da skaderne og rotter findes på matriklen og opdages i forsikringstiden, da er der dækning for skaden. Der fremgår ingenlunde, at skaderne skulle være sket forud for køb af ejendommen. Denne del ser vi gerne selskabet dokumentere, da skaderne selvsagt kan være sket umiddelbart før anmeldelse.

Vi henviser i det store hele til billeder og video på sagen, som identificerer skaderne. Selskabet må løfte bevisbyrden for, at skaderne skulle være opstået lang tid før forsikredes overtagelse, såfremt de er af denne holdning. Billederne angiver ikke et sådant forhold.

Bemærk, at der er tale om et hus, som forsikrede har haft i længere periode, hvorfor der er tale om skader, som jf. billeder og taksators gennemgang på matriklen, betragtes som dækket.

Dækningstilsagn

Vi skal henlede Ankenævnets opmærksomhed på lydfil omhandlende 'Taksator og byggerådgiver' som tydeligt identificere taksator giver dækningstilsagn af flere omgange på sagen.

Det gøres helt klart overfor forsikrede, at hvis der findes konkrete skader, hvor rotter har gnavet i paneler, ledninger eller murværk, så er der en dækningsberettiget skade. Altså afgives der dækningstilsagn herom af flere omgange på mødet.

Selskabet kan ikke løbe fra et dækningstilsagn, hvorfor vi må betragte sagen som værende dækket jf. taksators udmelding, samt det forhold, at selskabet selv identificere skaderne som sket minimum flere dage efter indtegning.

Her får I vores syn på sagen

Indtegningen:

Det er efter vores vurdering helt tydeligt ud fra sagsforløbet nævnt ovenfor, at klager ved tegningen af tillægsdækningerne for forsikringen ikke var klar over, at ejendommen var angrebet af rotter, og der som en følge heraf kunne være skader på ejdommen.

Dette fremhæver selskabet selv, idet de identificerer skadernes anmeldelse og indtegning af forsikringsdækninger, som værende sket uafhængigt af hinanden.

Selskabet fremhæver herudover selv følgende;

... og vi ville have risikovurderet ejendommen efterfølgende.

Det betyder med andre ord, at selskabet nok bure have sendt en besigtigelsestaksator ud på matriklen forud for indtegning. Dette kan dog ikke gøres gældende efterfølgende og må betragtes som selskabets hovedpine – ikke forsikredes.

Bemærk, at selskabet henviser til;

Klager overtager senere hen forsikringerne, herunder bygningsforsikringen, og klager er i kontakt med os flere gange for at få forsikringerne over i hendes navn. Der ændres ved disse henvendelser ikke på dækningerne på bygningsforsikringen.

Det er dybt bekymrende, at selskabet sidder inde med viden om, at forsikrede har kontaktet dem af flere omgange, for at sikre en korrekt dækning i forbindelse med renovering af huset. Herunder at sagsbehandler ikke har noteret sådanne oplysninger eller identificeret, at forsikrede burde få en entrepriseforsikring ved tale om større renoveringer.

Først og fremmest har denne slet ikke noteret noget om renovering – os bekendt – InsureHelp har udbedt sig sådan materiale fra sagssystemet flere gange uden held. Hernæst har sagsbehandler slet ikke tilbudt gennemgang eller rådgivning ifm. renovering. Altså bliver oplysningerne slet ikke grebet af den professionelle part. Der bliver alene foretaget en ændring, hvorved policens ikrafttræden sker samme dag med samtlige dækninger.

Det kan aldrig blive forsikrede hovedpine, at selskabet ikke har rette uddannede forsikringsfolk og rådgivere siddende i forreste linje, som blot tilbyder dækninger til højre og venstre for at opnå korrekte budgetter og bonusser.

I har udtalt jer i lign. sager

AK 92.183

Selskabet henviste til, at klager havde afgivet urigtige oplysninger ved tegningen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 1, da han ikke havde oplyst om tidligere skader, restancer og skærpede vilkår, samt at det ikke ville have tegnet forsikringerne, såfremt korrekte oplysninger var givet.

I forbindelse med tegningen af forsikringerne deltog klager i et personligt møde med selskabets

samarbejdspartner, der udfyldte acceptbilaget. Selskabet oplyste, at acceptbilaget blev sendt til klager, hvorefter han returnerede bilaget. Klagers advokat anførte, at klager ikke underskrev acceptbilaget. Nævnet fandt, at selskabet ikke havde bevist, at klager under mødet i forbindelse med indtegningen var blevet spurgt om og havde svaret, at der ikke forelå skyldig præmie i andet selskab, samt at han ikke var blevet pålagt skærpet vilkår. Nævnet fandt endvidere, at selskabet med det fremlagte acceptbilag og den fremlagte mailkorrespondance mellem klager og selskabets samarbejdspartner ikke havde bevist, at klager blev bedt om at gennemgå risikooplysningerne i acceptbilaget for derefter at bekræfte disse oplysningers rigtighed. På den baggrund fandt nævnet, at selskabet ikke havde bevist, at klager havde afgivet urigtige risikooplysninger, der kunne tilregnes ham som mindst uagtsomt, i forbindelse med tegningen af forsikringerne, jf. forsikringsaftalelovens § 6 og § 7, og som ville kunne begrunde en opsigelse af aftaleforholdet. Selskabet havde derfor ikke været berettiget til at opsiges klagers forsikringer med tilbagevirkende kraft. Selskabet var herefter forpligtet til at realitetsbehandle skaden i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Klager medhold.

AK 50.041

Hus -Rørskade - Dækningstilsagn - Det er uomtvisteligt, at klageren rettede henvendelse til selskabet for at høre, om forsikringen dækkede kloakken i badeværelset - Nævnet lægger videre til grund, at taksatoren godkendte skaden og iværksatte udbedringsarbejdet - Efter nævnets vurdering måtte dette af klageren opfattes som et dækningstilsagn, hvorfor selskabet er forpligtet til at betale for vvs-arbejdet. Klager medhold.

Vi fastholder vores krav

På den ovennævnte baggrund mener vi ikke, at selskabet har behandlet sagen korrekt i henhold til forsikringsaftaleloven, forsikringsbetingelserne og praksis.

Vi fastholder, at forsikrede er berettiget til dækning jf. tildelte, da klager ikke har afgivet ukorrekte oplysninger ved tegningen af tillægsdækningerne.

Vi fastholder ligeledes, at klager uanset hvad ville være berettiget til dækning, da skaderne på klagers ejendom er sket i forsikringstiden, hvilket forsikringselskabet ikke har modbevist. Herudover taler billeder for, at der ikke er tale om ældre skader.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at vi har opgjort kravets størrelse, således det ikke indeholder krav for planlagte udgifter. Dette fremgår således også tydeligt af indklage, hvori der fremsættes beløb som forsikrede selv har afholdt i denne henseende.

Selskabet afviser dækning under henvisning til, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker rotteskader, hvis skaden blev konstateret forud for tegning af forsikringen.

Forsikrede anfører, at det af selskabets fremsendte oversigt over væsentlige forskelle på den gamle og nye forsikring fremgår, at den nye forsikring dækkede rotteskader, hvis rotteskaden havde betydning for bygningens funktion – altså en nævneværdig skade.

Vi finder, at forsikrede efter forsikringsaftalen kan kræve dækning for den anmeldte rotteskade, da der efter forsikringsbetingelserne kan ydes dækning for rotteskader, der blev konstateret i forsikringstiden.

Spørgsmålet er herefter, om der er forhold som medfører, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning.

Vi finder, at det citerede må betegnes som en åbenlys gengivelse af dækningsomfanget i forsikringsbetingelserne.

Vi finder endvidere, hvad angår selskabets væsentlige fejl i dækningsbegrænsningen, på ingen måde kan tages til følge, idet selskabet ikke kan løfte bevisbyrden for de påståede 'gamle' skader og det forhold, at selskabet ej heller kan dokumentere, at klager selv skulle være vidende om rotterne forud for indtegnning.

Vi finder, at selskabet som professionel finansiel virksomhed har pligt til at sikre, at selskabets indtegningsprocedure bliver overholdt, hvilket tydeligvis indeholder åbenlyse fejl, idet selskabet selv angiver at ville have besigtiget ejendommen forud for indtegnning.

Selskabet har derfor handlet ansvarspådragende over for forsikrede, hvorfor selskabet på et erstatningsretligt grundlag skal yde dækning, som om den anmeldte rotteskade ikke var undtaget af forsikringsbetingelserne.

Åbenlyse fejl i indtegningsproceduren har været egnet til at give forsikrede en berettiget forventning om, at der ikke gjaldt en dækningsundtagelse for rotteskader i huset.

På den baggrund finder vi, at selskabet har handlet ansvarspådragende over for klageren, hvorfor selskabet på erstatningsretligt grundlag skal yde dækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 18 stk. 13, omhandlende skadedyr."

Selskabet har i brev af 10/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers rådgivers brev af 20. maj 2022, som vi ikke mener indeholder nye oplysninger til sagen.

Vi fastholder vores afgørelse af, at vi er berettiget til at opsiges tillægsdækningerne med tilbagevirkende kraft i henhold til FAL § 4 stk. og FAL § 6 stk. 1, da klager har afgivet urigtige oplysninger ved tegningen af tillægsdækningerne. Vi mener, at klager var bekendt med tilstedeværelsen af rotter på indtegningsstidspunktet uden at oplyse herom, hvorfor vi ikke ville have tegnet tillægsdækningerne, hvis vi havde modtaget disse oplysninger.

Vi skal i det hele henvise til den omfattende korrespondance i sagen mellem klagers rådgiver og vores kundeklageansvarlige, som tidligere er vedlagt i sagen samt vores 1. høringsvar i sagen, hvor indtegningsforløbet gennemgås. Vi vedlægger i tillæg hertil vores kunderådgivers beskrivelse af forløbet i forbindelse med indtegningen, som bilag 6.

Klager vil dog heller ikke være berettiget til dækning af rotteskaderne uanset hvad, da det i henhold til de gældende forsikringsbetingelser er et krav, at skaderne skal være opstået i forsikringstiden. Dette krav gælder både for dækning af skjulte rørskader, dækning af skader på stikledninger og for dækning af skader forvoldt af skadedyr jf. vilkårenes pkt. 18.9, 18.10 og 18.13. Det er usandsynligt,

at skaderne efter rotter på klagers ejendom er sket i det minimale tidsrum, hvor klager har haft tegnet tillægsdækningerne. Vores taksator oplyser tillige, at det er helt tydeligt ud fra skadebilledet, at der er tale om ældre skader opstået gennem årene.

Vi skal igen henvise til den omfattende korrespondance i sagen om dette punkt mellem klagers rådgiver og vores kundeklageansvarlige, som tidligere er vedlagt i sagen samt vores 1. høringsvar i sagen.

Afslutningsvist kan vi på ingen måde genkende, at vores taksator betingelsesløst har lovet klager dækning for skaderne ved besigtigelsen, men det vil vi lade Nævnet selv vurdere ved gennemlytning af samtalen.

Vi afviser tillige klagers rådgivers påstand om, at vi har rådgivet klager forkert. Vi kan alene rådgive ud fra de oplysninger, som vi får fra vores kunder. Der er intet i sagsforløbet, der indikerer, at vi har rådgivet forkert, hvorfor vi ikke mener, at klager har løftet sin bevisbyrde i den henseende.

Vi mener på den ovenstående baggrund, at sagen kan behandles af Nævnet på det forhåndenværende grundlag."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 5/7 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Vi har modtaget selskabets skrivelse, som vi alene anser som værende fralæggelse af ansvar for sagen, tidsudtræk og derfor kan vi ikke tage skrивelsen til følge.

Vi vil herunder gennemgå dette og afvente Ankenævnets jurister afgør sagen, da vi mener sagen er korrekt belyst og til fulde underbygget og dokumenteret med henvisning til akterne på sagen.

Selskabet skriver følgende:

Vi er uforstående overfor den retorik, som du som rådgiver anvender i dine skrivelser til os og til Nævnet, og vi mener, at du går for langt, når du direkte beskylder os for at lyve og tillige beskylder os for at slette/tilbageholde beviser i sager, der skulle dokumentere, at vores kunde har ret. Sådanne beskyldninger kræver, at man har klare beviser herfor.

Mig bekendt har jeg netop fremlagt dokumentation herfor i form af samtale mellem forsikrede og taksator og efterforsker på sagen, som netop angiver dækningstilsagn på sagen og alene forholder sig til, at såfremt mus/rotter eller gnaver har ødelagt bygningsdele, herunder isolering, paneler og elektricitet, da er dækning for disse skader.

Herudover oplyses det direkte, at forsikrede skal sikre der fremlægges yderligere skader, hvorved selskabet anerkender, at forsikrede river yderligere ned, såfremt de mener der er skader i den pågældende væg, gulv eller loft.

Derudover er det direkte oplyst, at når der er yderligere blotlagt og der findes nye skader, da skal selskabet informeres herom, således skaderne kan besigtiges og opgøres.

Alt ovenfor er opretholdt af forsikrede, hvilket vi har dokumenteret på sagen – herunder konkrete skader på matriklen, som taksator har anerkendt på mødet.

Sluttelig skal det oplyses, at taksator ved selvsyn har gjort gældende, at der ikke var synlige skader på gulve eller vægge. Disse kom kun til syne ved fjernelse af den konkrete bygningsdel, hvorved skaderne bagved sprang frem. Taksator var til stede ved disse blotlægninger, hvorfor der er en del støj på en del af optagelserne. Taksator anerkender derfor også disse skader og siger, at såfremt sikrede blotlægger yderligere, skal de sikre bevis for skaderne, da de i så fald vil være dækningsberettiget jf. optagelserne.

Det er derfor ikke korrekt når selskabet oplyser, at forsikrede var bekendt med rotteangreb og skader i bygningen forud for overtagelsen. Dette bekræftes ydermere af Bilag 6 fra selskabet, omhandlende dialog med sagsbehandler i selskabet:

Vi snakker omkring disse dækninger, og der gav hun heller ikke udtryk for nogle som helst skader, og der havde vi aldrig aftalt noget med nogle dækninger fra 17.09.2021.

Det er første gang vi snakker omkring dækninger på hendes hus, det er den 22.10.2021. Hun fortalte ingenting omkring renovering eller nogle tegn på skader.

Det er således samme udlægning af sagen vi har, som sagsbehandler, men som selskabets klageenhed og taksator nu sætter sig imod.

Herudover mener forsikrede der var tale om dækninger skulle tiltræde 17-09-2021 – dette kan dog være en misforståelse mellem sagsbehandler og forsikrede vi hermed må tage til følge – hvilket vi naturligvis forventer selskabet ligeledes gør.

Ej heller er det korrekt når selskabet anfører, hvilket ovenstående identificerer, at forsikrede har været i ond tro ved køb af forsikringen. Forsikrede havde ikke kendskab til skader i huset før nedbrydning, hvilket jf. ovenstående sker kort før dækningernes ikrafttræden, til trods for forsikrede troede dette havde været i kraft flere mdr.

Selskabet som vi ydermere må oplyse, ikke har nogen forbehold, hvilket selskabet kunne have påberåbt sig – eller sat en karenstid for visse dækninger ved køb på skæv dato, indtil huset var besigtiget.

Selskabet har efterfølgende undersøgt med kommune omkring tidligere rotteproblemer, hvilket er kommet dem til kendskab – men det er forhold som forsikrede ikke kunne være vidende om, da denne overtog huset, da tidligere ejere ikke nævner herom i tilstandsrapport. Jeg mener derfor ikke hverken retorik eller skrivelser går for langt, når selskabet hverken forholder sig objektivt til sagens detaljer eller i øvrigt betragter sagen med en loyal tilgang jf. god skik bestemmelserne.

At vi så ikke er enige om, at selskabet har afgivet et egentlig dækningstilsagn – det må herefter være op til Ankenævnet at vurdere. Men jeg mener klart sagen er dokumenteret, herunder sel-

Ankenævnet for Forsikring

16.

98060

skabet ikke er berettiget til at fjerne dækninger med tilbagevirkende kraft, da selskabet ikke har fremført dokumentation for, at forsikrede har afgivet oplysninger i ond tro.

Tvært imod har selskabet netop fremlagt det modsatte.

Selskabet konkrete tese er, at skader opstået så tidlig umiddelbart efter overtagelse må bero på, at sikrede har været vidende herom. Det kan aldrig tages til følge. Da ville en brandskade, vand-skade eller andre skader i øvrigt, opstået umiddelbart efter overtagelsen, aldrig kunne dækkes. Et forhold selskabet ikke kan gøre gældende. Heri vil det kræve selskabet har indskrevet en karens periode eller foretaget en konkret klausul på området.

Sluttelig må vi henvise til rotterne er set i forsikringstiden, hvorfor skaderne er opstået i forsikringstiden. Derfor tilkaldes rottefænger ligeledes af forsikrede i forsikringstiden.

Mener selskabet andet, set ud fra billederne der tydeligt viser nye skader og ikke gamle ødelagt isoleringsbatts eller lign., da må selskabet fremlægge konkret dokumentation herfor. Det er selskabet der har bevisbyrden herfor.

Selskabets afgørelse kan således ikke tages til følge og vi fastholder vort krav mod selskabet."

Hertil har selskabet i mail af 21/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er formålsløst at skrive yderligere bemærkninger til klagers rådgivers seneste bemærkninger, selvom vi ikke er enig i klagers rådgivers udlægning af sagen.

Vi henviser i det hele til den omfattende korrespondance, der har været mellem vores kundeklageansvarlige og klagers rådgiver forud for Ankenævnssagen samt vores 2 høringssvar i sagen.

På den baggrund mener vi, at sagen kan overdrages til Nævnets jurister med henblik på afgørelse af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af husforsikringspolice af 17/9 2021 fremgår det bl.a.:

"Forsikringen er overført fra forsikringsnr. ... pr. 17.09.2021

...

Forsikringen dækker

Dækning Bygningsbrand

Selvrisko 0 kr.

...

Forsikringen dækker ikke

...

Skadedyr"

Af husforsikringspolice af 20/9 2021 fremgår det bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

17.

98060

"Forsikringen dækker

Dækning Bygningsbrand
Selvrisiko 0 kr.

Forsikringen dækker ikke

...
Skadedyr"

Af mail fra klageren til selskabet den 22/10 2021 kl.9.52 fremgår det bl.a.:"Hej ...
Har vi skadedyr med i vores husforsikring?"

Af mail fra klageren til selskabet den 22/10 2021 kl.13.07 fremgår det bl.a.:"Hej ...
Får jeg en bekræftelse i e-boks eller er forsikringen trådt i kraft nu?"

Af husforsikringspolice af 27/10 2021 fremgår det bl.a.:

"

Forsikringen dækker

Dækning	Selvrisiko
Bygningsbrand	0 kr.
Storm	0 kr.
Bygningskasko inkl. glas og sanitet	
- Vand og vejr	0 kr.
- Sky- og tøbrud	6.159 kr.
- Indbrud, tyveri og hærværk	0 kr.
- Pludselig skade	0 kr.
- Glas og sanitet	0 kr.
Retshjælp	
- Småsag uden advokat	1.500 kr.
- Sag med advokat, minimum	2.500 kr.
Husejeransvar	0 kr.
Svamp og Insekt	0 kr.*
Råd	0 kr.*
Skjulte Rør og Kabler	3.422 kr.
Stikledning	3.422 kr.
Udvidet Vand	3.422 kr.
Skadedyr	0 kr.
- Rottespærre	50% egenbetaling

"

Af intern mail af 1/11 2021 fra den rådgiver i selskabet, der havde kontakten til klageren, til en anden medarbejder i selskabet, fremgår det bl.a.:

"Jeg snakket godt lige med ... i dag omkring huset her.

Ankenævnet for Forsikring

18.

98060

Da jeg tilbage fra 17.09.2021 snakket med kunden skal det rykkes over i hendes navn ift noget skilsmisse osv.

Der skulle der ikke være andet end en branddækning, der har det aldrig været på tale omkring disse tilvalg mellem mig og hende.

Jeg finder ud af den 22.10.2021, at hun har prøvet at kontakte mig, omkring dækninger på huset.

Så jeg ringer kunden op, og hun har snakket med hendes ... som skulle have anbefalet kunden (...) at tegne dækninger som skjulte rør og kabler samt de resterende dækninger.

Vi snakker omkring disse dækninger, og der gav hun heller ikke udtryk for nogle som helst skader, og der havde vi aldrig aftalt noget med nogle dækninger fra 17.09.2021.

Det er første gang vi snakker omkring dækninger på hendes hus, det er den 22.10.2021. Hun fortalte ingenting omkring renovering eller nogle tegn på skader.

Kunden taler ikke sandt, hvis hun siger vi havde en aftale omkring dækninger tilbage fra 17.09.2021, for det har vi aldrig haft.

Du må kontakte mig igen, hvis der er flere ting du skal bruge."

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 18.13 om skadedyrsdækningen fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved 13. Skadedyr"

Nævnets sekretariat har gennemset fire videoklip samt hørt en lydfil fremlagt af klageren.

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ved police af 17/9 2021 husforsikringen på den forsikrede ejendom. Det fremgår af policen, at husforsikringen kun dækker bygningsbrand og ikke skadedyr. Det fremgår af sagen, at klageren den 22/10 2021 kl.9.52 skrev til selskabet "har vi skadedyr med i vores husforsikring?" Det fremgår videre, at klageren den 22/10 2021 skrev til selskabet "får jeg en bekræftelse i e-boks eller er forsikringen trådt i kraft nu?". Selskabet har oplyst, at klageren den 23/10 2021 anmeldte, at der var konstateret rotter på ejendommen. Klageren kræver, at selskabet dækker skader for 365.000 kr. + tillæg af renter, jf. FAL §24, men har oplyst, at "der kan om muligt opnås en aftale herom, såfremt selskabet akter at imødekomme forsikrede."

Klageren har anført, at hun ikke havde kendskab til skaderne forud for tegningen af forsikringen, og at selskabet ikke har fremvist konkret henvisning eller dokumentation for, at dette skulle være tilfældet. Klageren har påpeget, at der ikke er noteret skader i tilstandsrapporten. Klageren har anført, at der blev givet flere dækningstilsagn i sagen ved taksator og efterforskers gennemgang med klageren, hvilket fremgår af den fremlagte lydfil, og at "der bliver konkret oplyst (flere gange), at der er dækning for skader forvoldt af rotter og selskabet vil bekoste udbedring af dette, såfremt det er rotteskader, idet forsikrede har dækningen. Taksator udtaler; 'er der skadet isolering, dampspærre eller andet, da træder forsikringen naturligvis ind og dækker dette'." Klageren har anført, at selskabet den 17/9 2021 blev oplyst om, at huset skulle renoveres, og at klageren ønskede at tegne yderligere dækninger, men at selskabet alene har flyttet policen over i klagerens navn. Klageren har videre anført, at selskabet nu vælger at bruge egen indtegningsfejl som grundlag for en afvisning. Klageren har også anført, at hun ikke kunne vide, at der var rotter, før der blev åbnet for gulv og vægge, hvilket sker kort efter indtegnning, og at skadedyrsbekæmperen herefter bliver kontaktet. Klageren har tillige anført, at "selskabet afviser med henvisning til, at der forud for tegning af forsikring for skadedyr og yderligere dækninger, er forespurgt om dækninger herpå af forsikrede. Det er klart, når selskabet ikke har indtegnet forsikringen korrekt ved henvendelse den 17. september."

Selskabet har afvist dækning og opsagt tillægsdækningerne med tilbagevirkende kraft, da klageren har afgivet ukorrekte oplysninger ved tegningen af tillægsdækningerne. Selskabet har oplyst, at selskabet har været i kontakt med kommunens rottefænger, der har oplyst, at denne blev kontaktet af klageren om morgenen/formiddagen den 22/10 2021, da der var konstateret rotter på ejendommen på det tidspunkt. Selskabet har anført, at det derfor er selskabets klare vurdering, at klageren var bekendt med tilstedeværelsen af rotter og skader på indtegnings-tidspunktet for tillægsdækningerne, og at klageren burde vide, at de rette oplysninger ville have haft betydning for selskabets risikovurdering, jf. FAL § 7. Selskabet har anført, at klageren uanset hvad ikke ville være berettiget til dækning, da skaderne på klagerens ejendom ikke er sket i forsikringstiden, men forud for indtegningen. Selskabet har anført, at selskabets taksator har

oplyst, at der uden tvivl er tale om ældre skader, der er sket løbende over en lang periode, og at der derfor ikke er tale om skader på bygningen/kloakken, der er sket i det tidsrum, hvor tillægsdækningerne har været trådt i kraft, hvorfor der derfor ikke er forsikringsdækning. Selskabet har videre anført, at selskabet endvidere bestrider klagerens opgørelse af kravets størrelse, da det indeholder krav for planlagte udgifter, udgifter der ikke er omfattet af forsikringsbetingelserne samt omkostninger til genhusning, der alligevel skulle have været afholdt af klager i forbindelse med den omfattende renovering.

Det fremgår af intern mail af 1/11 2021 fra den rådgiver i selskabet, der havde kontakten til klageren, til en anden medarbejder i selskabet, at "da jeg tilbage fra 17.09.2021 snakket med kunden skal det rykkes over i hendes navn ift noget skilsmisse osv. Der skulle der ikke være andet end en branddækning, der har det aldrig været på tale omkring disse tilvalg mellem mig og hende. Jeg finder ud af den 22.10.2021, at hun har prøvet at kontakte mig, omkring dækninger på huset. Så jeg ringer kunden op, og hun har snakket med hendes ... som skulle have anbefalet kunden (...) at tegne dækninger som skjulte rør og kabler samt de resterende dækninger. Vi snakker omkring disse dækninger, og der gav hun heller ikke udtryk for nogle som helst skader, og der havde vi aldrig aftalt noget med nogle dækninger fra 17.09.2021. Det er første gang vi snakker omkring dækninger på hendes hus, det er den 22.10.2021. Hun fortalte ingenting omkring renovering eller nogle tegn på skader. Kunden taler ikke sandt, hvis hun siger vi havde en aftale omkring dækninger tilbage fra 17.09.2021, for det har vi aldrig haft."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at indtegningen af tillægsdækningerne skulle være sket tidligere end den 22/10 2021. Nævnet finder videre, at selskabet har været berettiget til at afvise dækning og opsige tillægsdækningerne med tilbagevirkende kraft som sket, jf. forsikringsaftalelovens §§4 og 7, jf. § 6.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det gengivne hændelsesforløb, hvor klageren kontaktede selskabet den 22/10 kl.9.52 for at undersøge, om der var skadedyrsdækning med i husforsikrin-

Ankenævnet for Forsikring

21.

98060

gen, og at klageren kl.13.07 samme dag skrev og spurgte, om forsikringen var trådt i kraft nu, hvorefter klageren den 23/10 anmeldte til selskabet, at der var rotter på ejendommen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af sagen, at selskabet har været i kontakt med kommunens rottefænger, der har oplyst, at vedkommende blev kontaktet af klageren om morgenen/formiddagen den 22/10 2021, da der var konstateret rotter på ejendommen.

Nævnet bemærker, at det er et krav for dækning på husforsikringen, at skaden er sket i forsikringstiden, og at selskabet taksator har vurderet, at der uden tvivl er tale om ældre skader, der er sket løbende over en lang periode.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet skulle have givet et bindende tilsagn om at dække de omtvistede skader.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen