

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. april 2023 blev i sag nr. 98378:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har entrepriseforsikring. I klageskema af 19/6 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Da vi under ombygning af vores hus, hvor vi skulle have etableret en ny første sal og derved skiftet hele taget, afdækker håndværkerne det åbne tag af med presenninger for natten. Afdækningen sker over hele den gamle spærkonstruktionen med armeringspresenninger og ned mellem den nye spær. Selv samme nat kommer der meget kraftig regn, således at der siver vand ind ved de nye spær og samlingerne til presenningerne. Dette giver en vandskade i det eksisterende hus, både gulve, vægge og lofter i næsten alle rum er ramt.

Taksatoren tilser skaden og afviser i første omgang sagen på grund af tykkelsen på presenningerne ikke opfylder forsikringens krav hertil. Herefter tager vores entreprenør fat i ham med dokumentation for at de armerede presenninger der er brug, faktisk dækker bedre end kravet fra forsikringen. Herefter er den ingen problem for taksator at omstøde og dermed godkende erstatningen.

Senere finder jeg ud af at forsikringen kun dækker op til 100.000 kr.

Det er netop den del jeg klager over, da jeg ikke har fået tilstrækkelig vejledning omkring førsterisiko dækningen. Hvilket jeg også gjorde opmærksom på allerede ved indgåelsen af entrepriseforsikringen, men blev kastebold mellem forsikringsselskabet og entreprenøren. Flere telefondialoger mellem jeg og assurandør indeholder spørgsmål til netop førsterisikodækningen, og at jeg behøvede mere rådgivning herom. Endvidere fortæller taksator at det er en tommelfingerregel at man altid udregner førsterisikosummen til 1% af hovedentreprisens totalsum, hvilket allerede ved indgåelse blev kundgjort for forsikringsselskaber til 1.500.000 kr., hvorfor de som det mindste burde havde vejledt til en førsterisikosum på 150.000 kr. Endvidere har min entreprenørs forsikrings assurandør også taget et kig på sagen, og har udtalt at man altid i denne slags større ombygningen vil sætte førsterisikosummen i størrelsesorden af op mod 500.000.

Først nu i juni 2022 har vi fået gjort huset færdigt, hvor vi selv måtte dække resten af skaden, som har beløbet sig 228.228,13 kr.

Kort opsummeret har forsikringsselskabet ikke vejledt korrekt om størrelsen på førsterisikosummen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Betaling af manglende dækninger for 122.228,13 kr."

Selskabet har i brev af 6/7 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet entreprisforsikring i selskabet pr. 8. september 2021.

Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet alene har udbetalt makserstatning i forbindelse med en anmeldt vandskade. Klageren har anført, at selskabet ikke har ydet korrekt rådgivning i forbindelse med tegning af entreprisforsikringen.

Selskabet har afvist klagerens krav, idet sagen er behandlet korrekt efter den aftale, der er indgået mellem klageren og selskabet. Selskabet afviser klagerens påstand om, at der ikke er ydet korrekt rådgivning i forbindelse med sagen. Det bestrides derfor også, at selskabet skulle have pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren, og det gøres gældende, at klageren heller ikke har løftet sin bevisbyrde herfor.

Sagen ses *alene* at omhandle selve tegningen af entreprisforsikringen. Selskabet vil derfor i sit svar til Ankenævnet for Forsikring ikke redegøre nærmere for skadesagen.

2.0 Sagsfremstilling

På baggrund af en anmodning fra klageren sendte selskabet den 31. juli 2020 et tilbud på entreprisforsikring til klageren. Under overskriften 'Førsterisikoforsikring' fremgik det bl.a., at forsikringen dækker med en forsikringssum med indtil 100.000 kr. Selskabet fremlægger mail og tilbud, som bilag.

Klageren tegnede ikke forsikringen, men den 6. september 2021 anmodede klageren på ny om et tilbud på en entreprisforsikring, og selskabet noterede bl.a.:

'Kunden vil gerne have oprettet en entreprisforsikring kig evt. på tilbuddet tilbage til 31/7-2021'. (fejl – angiveligt 2020)

Og herefter fremsendte selskabet samme dag et tilbud, hvor det i mailen til klageren er anført:

'Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema).'

I tilbuddet, under overskriften 'Førsterisikoforsikring', fremgik det – som i tilbuddet fra juli 2020, bl.a., at forsikringen dækker med en forsikringssum med indtil 100.000 kr. Selskabet fremlægger mail og tilbud, som bilag.

Næste dag, den 7. september 2021, kl. 07:57, mailede klageren sin accept til selskabet sammen med et udfyldt ansøgningsskema.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98378

Af klagerens bestilling fremgår:

- at der er tale om en tilbygning
- at der er en navngiven entreprenør på sagen
- at der er en navngiven ingeniør/arkitekt på sagen
- at byggeperioden var fra 8. september 2021 til 1. marts 2021 (senere fremgår '2022')

Endvidere havde klageren to gange udfyldt:

Førsterisikoforsikring

Denne dækning skal vælges ved ombygninger og tilbygninger, hvor der vil være risiko for skade på eksisterende bygninger

Ønskes førsterisikoforsikring?

Hvis ja, ønskes højere sum end standard 100.000 kr.

☒ Ja ☐ Nej
☐ Ja ☒ Nej

Hvis ja, hvilken sum _____ kr.

og

Førsterisiko-forsikring -	Denne dækning skal vælges ved ombygninger og tilbygninger, hvor der vil være risiko for skade på eksisterende bygninger. Ønskes førsterisikoforsikring? - hvis ja, ønskes højere sum end standard 100.000 kr. - hvis ja, hvilken sum: _____ kr.	☒ ja ☐ nej ☐ ja ☒ nej
----------------------------------	--	--

Klageren havde underskrevet dokumentet den 7. september 2021.

Samme dag, den 7. september 2021, kl. 10:31, bekræftede selskabet i mail til klageren, at forsikringen var oprettet og gældende fra den 8. september 2021.

I overensstemmelse med klagerens bestilling – og aftale – fremgik det af policen:

200 All Risk-forsikring af bygherrens eksisterende bygninger/bygningsanlæg:

Førsterisikosum 100.000 kr.
Selvrisiko ved enhver skade 5.000 kr.

Den 16. september 2021 anmeldte klageren en vandskade sket den 15. september 2021, hvor der var kommet vand ind i huset gennem den presenning, der var lagt på taget.

Efter dialog om skaden, herunder presenningen, gav selskabets taksator tilsagn om at dække med forsikringssummen på 100.000 kr.

Klageren har rejst krav om udbetaling af yderligere erstatning, hvilket selskabet har afvist. Det er denne afgørelse, som klageren har indbragt for forsikringsankenævnet, efter han har haft klaget til selskabets klageansvarlige afdeling.

3.0 Forsikringsbetingelser

De gældende forsikringsbetingelser, vilkår nr. 6597-01 Entrepriseforsikring, fremlægges.

Der ses umiddelbart ikke at være tvist om forsikringsbetingelserne.

4.0 Bevisbyrde

Klageren har fremsat et krav om betaling af 122.228,13 kr. Det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af det fremsatte krav. Det betyder, at det er klageren, der i første række skal bevise, at der er krav på yderligere erstatning efter forsikringsaftalen, og i anden række bevisbyrden for, at der er sket ansvarspådragende fejl fra selskabets side i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Selskabet gør gældende, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har løftet sin bevisbyrde, og at det derfor ikke kan pålægges selskabet at udbetale yderligere erstatning i sagen.

5.0 Selskabets vurdering

Selskabet har gennemgået sagen igen, men må desværre meddele, at afgørelsen fastholdes.

5.1 forsikringsaftalen

Efter klagerens begæring og den efterfølgende aftale (policen) dækker forsikringen med en sum på 100.000 kr.

Selskabet har betalt den anførte dækningssum på 100.000 kr., hvorfor klageren ikke har krav på yderligere erstatning efter forsikringsaftalen. Selskabet har forstået, at der er enighed herom mellem parterne.

5.2 rådgivning

Som det fremgår af klagen til Ankenævnet for Forsikring, er klageren ikke tilfreds med den vejledning omkring førsterisiko-dækningen, som har været drøftet ved forsikringens tegning. Klageren mener, at han blev 'kastebold' mellem selskabet og entreprenøren, og at han drøftede spørgsmålet med assurandøren.

Selskabet bestrider, at der ikke er ydet klageren korrekt rådgivning, og der henvises til forløbet beskrevet ovenfor.

I tilbuddet af 6. september 2021 har selskabet orienteret om dækningen, herunder muligheden for at tilkøbe yderligere dækning. Klageren er – evt. i samråd med sin rådgiver – nærmest til at vurdere behovet herfor. Det hedder:

...

På baggrund af denne information har selskabet klart og tydeligt oplyst klageren om betydningen af første risiko. Og der er faktisk netop som eksempel nævnt vand, der trænger ind ved presninger eller andre midlertidige afdækninger, som et eksempel på skader, der kan indtræffe.

Klageren fremsendte dagen efter, den 7. september 2021, sin begæring, hvor han to gange havde anført ønske om en sum på det anførte beløb. Klageren har således selv fravalgt en højere sum. Der henvises til det ovenfor citerede bestillingsskema, der er udfyldt og underskrevet af klageren.

Det fremgår også tydeligt af den skriftlige korrespondance mellem klageren og selskabet, at '*Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema).*'

Dette er – som anført – også korrekt rådgivning, da selskabet ikke har mulighed for at vurdere risikoen for skade på den eksisterende bygning – dette er klageren, evt. sammen med sin rådgiver, nærmest til at gøre.

Selskabet må derfor fastholde, at klageren er blevet rådgivet korrekt, og at klageren har været enig heri, da han udfyldte og underskrev bestillingsskemaet.

Det er således ikke godtgjort af klageren, at der skulle være begået fejl fra selskabets side, herunder i forhold til den dialog/rådgivning der fandt sted i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Klageren har i øvrigt henvist til dialog med selskabets taksator *efter* skade var indtruffet, ligesom klageren har talt med sin entreprenørs assurandør.

Selskabet skal bemærke, at sådan efterfølgende dialog er uden betydning for sagens afgørelse. Selskabets taksator har selvfølgelig haft en venlig dialog med klageren efter skaden. Det forhold, at man generelt drøfter forskellige situationer, scenarier, 'tommelfingerregler' mv., er ikke udtryk for, at det *konkret* er bekræftet, at der ikke er ydet korrekt rådgivning. En sådan venlig dialog mellem kunde og taksator om indtegningsforløbet vil jo i høj grad være baseret på kundens opfattelse og udlægning af sagen, samt 'bakspejlsbetragtninger'.

Selskabet har jo netop henvist til klagerens entreprenør, der sammen med klageren kunne have begæret 'tommelfinger'-dækning, *hvis det konkret* havde været relevant.

Endelig skal det blot for god ordens skyld bemærkes, at der ikke ses at være grundlag for at kommentere nærmere på evt. udtalelser fra en assurandør i et andet forsikringsselskab, også allerede fordi udtalelserne ikke er dokumenterede nærmere.

-o0o-

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrden for, at der ikke er ydet korrekt rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning. Den omhandlede forsikring blev efter klagerens ønske tegnet meget hurtigt, og der er intet i det skriftlige materiale, herunder den underskrevne bestilling fra klageren, der viser, at klageren ønskede yderligere dialog om forsikringsdækningerne. Det er således ikke godtgjort, at der er begået nogen erstatningspådragende fejl af selskabet.

5.3 kravets størrelse

Skaden er opstået i forbindelse med renoveringsarbejder på ejendommen. Der foreligger ikke nærmere dokumentation for, hvordan kravet fremkommer.

På det foreliggende grundlag må selskabet derfor bestride størrelsen af det fremsatte krav."

Klageren har i brev af 29/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har under udfyldelse af dokumentet for tegnelsen af entrepriseforsikringen flere gange forsøgt, at få vejledning til første risikosummen. Disse telefonopkald er desværre ikke udleveret af Topdanmark, ligeledes heller ikke samtalerne med taksator og sagsbehandler efter skaden skete. Det er langt fra alle telefonsamtaler der er sendt til mig – og der er ellers givet samtykke til optagelse til alle. Derfor har jeg igen anmodet dags dato om fremsendelse af de manglende/udeladte.

Vedhæftet de modtagne telefonoptagelser.

Som nedenstående udklip fra [bilag til tilbuddet] antyder skal der ydes rådgivning om førsterisikosum med 'Indgreb i bærende konstruktioner'

...

Hvilket der også er krydset i fra min side. Se udklip fra [bestillingsskema].

...

Derfor mener jeg fortsat, at Topdanmark ikke har reageret efter egne regler i deres police hvor de skulle have læst fremsendte ønske om entrepriseforsikring, samt dokumentation for de konstruktive ændringer ved byggeriet og derved rådgivet om første risikosummen. Dette fandt aldrig sted.

Jeg har spurgt ind til netop dette på en af de samtaler, som de sjovt nok ikke har fremsendt til mig."

Selskabet har i brev af 14/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagerens indlæg giver anledning til følgende bemærkninger:

Ad 2.0 Sagsfremstilling

Det skal bemærkes, at de fremlagte telefonsamtaler mellem klageren og selskabet i det hele bekræfter selskabets sagsfremstilling.

Da undertegnede gennemlyttede samtalerne gjorde jeg følgende notat, der derfor *alene* kan betragtes som en endda meget overordnet gengivelse af de 6 samtaler:

- En samtale på 0:36 min.: ringer igen
- En samtale på 01:11 min.: problemer med Scalepoint bl.a. vedr. genhusning, kunden kan ikke gemme dokumenter i systemet (vedr. skaden)
- En samtale på 04:23 min.: skadeanmeldelse, kunden ønsker bistand i forbindelse med vand i huset
- En samtale på 04.55 min.: Kunden ønsker at tegne entrepriseforsikring (31. juli tilbud, priser stadig gældende?, bedste pris, 31. juli, kunden kan ikke huske dato for tilbud, 2020, skema, 31. juli, skema skal udfyldes, af kunden, send igen, mail, tilbygning, første sal, projekt mv., kunden gør det selv, kunden har en tømrer, med underentreprise, tag og blik, kunden har selv resten, tømrer har hovedentreprise, kunden er begyndt, næste uge, husk enterpriseforsikring, sender mail). (Bemærkning fra Topdanmark – i denne samtale bliver der på intet tidspunkt drøftet dækning, summer mv.)
- En samtale på 01:48 min.: tilbud på entrepriseforsikring, ombygning, fik ikke gjort mere ved det, vil gerne gøre brug af tilbud, kunden skal bruge entrepriseforsikring, entreprisafdeling, henvisning til tilbud 31. juli, kunden vil gerne have oprettet entrepriseforsikring. Finder nummer til kunden. ([Bemærkning fra Topdanmark – i denne samtale bliver der på intet tidspunkt drøftet dækning, summer mv.)
- En samtale på 0:15 min.: dårlig lyd

Det fremgår af den ene telefonsamtale, at klageren dels udfører arbejde selv, dels har en tømrer til at udføre arbejde.

Ad 5.0 Selskabets vurdering

Det seneste indlæg fra klageren ændrer ikke ved vurderingen, og selskabet fastholder således fortsat sin afgørelse.

...

Ad 5.2 rådgivning

Selskabet fastholder, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for sin påstand, om, at han '*flere gange*' har forsøgt at få vejledning til første risikosummen. Det bemærkes i den forbindelse, at evt. samtaler mellem klageren og selskabet *efter* skadens indtræden er uden betydning for sagen.

Selskabet må derfor fastholde, at klageren er blevet rådgivet korrekt, og at klageren har været enig heri, da han udfyldte og underskrev bestillingsskemaet.

Det er således ikke godtgjort af klageren, at der skulle være begået fejl fra selskabets side, herunder i forhold til den dialog/rådgivning der fandt sted i forbindelse med tegningen af forsikringen.

Hvis klageren – som påstået – var interesseret i rådgivning skulle han have kontaktet sin egen rådgiver på sagen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 26/9 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Som kommentarer til 'Topdanmarks andet svar september 2022' vil jeg igen gerne gøre opmærksom på, at Topdanmark ikke har udleveret alle optagede samtaler mellem forsikrede og selskabet. Dette kan bevises jf. nedenstående tabel, som indeholder en opkaldsliste fra mit mobilselskab. Alene udsnittet nedenfor er samtaler [bygningstaksator], specialkonsulent ved bygninger og stor-skade, Topdanmark, som netop er ham, jeg har henvist til at have udtalt sig om, at selskabet er klar over det manglende 'hul' mellem indboforsikringen og Entrepriseforsikringen, som de mener gør, at der ikke er dækning for mit inventar der er bortgået ved vandskadens indtræden. Det er man ved Topdanmark godt klar over, da man fra Skadeafdelingens side har forelagt dette tidligere, udtaler [bygningstaksator] i en af vores samtaler. Samtidig fortalte [bygningstaksator] også i disse samtaler, at man godt er klar over at 100.000 kr. er alt for lidt i byggesager som min (hvor man fjerner taget for at etablere en 1. sal), da det er en stor ombygning og det nærmere er 500.000 kr. der burde være rådgivet til at tegne som første dækningssum.

Jeg ser det ikke som værende gældende, at selskabet henviser til at disse samtaler ikke kan bruges som bevisbyrde, qua det har fundet sted efter skaden er indtruffet. Det bør veje tungere, at netop disse samtaler har direkte sammenhæng til at Topdanmark ikke har handlet korrekt og opfyldt deres rådgivningspligt.

Det lægges til grund at Topdanmark forhindrer mig i at kunne løfte bevisbyrden, ved ikke at frigive optagelserne af nedenstående samtaler.

Den første liste indeholder alle opkald hvor Topdanmark ringer til mig. Dette er både deres assurandør og førertalte [bygningstaksator]. Jeg har givet samtykke til at de må optage alle opkald.

Tidsstempel	Opringer	...
16-09-2021 11:57:44	...	...
17-09-2021 13:10:56	...	...

Ankenævnet for Forsikring

8.

98378

17-09-2021 16:29:18	...	...
17-09-2021 16:37:22	...	...
17-09-2021 16:37:59	...	...
22-09-2021 12:01:03	...	...
24-09-2021 11:16:02	...	...
29-09-2021 15:06:20	...	...
30-09-2021 09:40:53	...	...

Den første liste indeholder alle opkald hvor jeg ringer til Topdanmark. Dette er både deres assurandør og førortalt [bygningstaksator]. Jeg har givet samtykke til, at de må optage alle opkald.

Tidsstempel	Opkaldt	...
16-09-2021 07:12:13	...	...
16-09-2021 08:42:22	...	...
17-09-2021 11:35:16	...	...
17-09-2021 12:12:29	...	...
17-09-2021 14:18:04	...	...
20-09-2021 09:34:04	...	...
20-09-2021 09:34:47	...	...
20-09-2021 12:42:37	...	...
22-09-2021 11:40:12	...	...
24-09-2021 11:09:01	...	...
29-09-2021 16:00:09	...	...
04-10-2021 14:19:58	...	...
04-10-2021 14:54:20	...	...
04-10-2021 15:00:19	...	...
04-10-2021 15:03:46	...	...
09-11-2021 09:16:44	...	...

Topdanmark har kun udleveret disse optagelser.

20210525 ...
20210607 ...
20210906 ...
20210906 ...
20210916 ...
20210917 ...
20210922 ...

Igen påpeger jeg, at det ikke er rimeligt at selskabet tilbageholder disse optagelser, da de bør ligge til grund for bevisbyrden, og denne derfor ikke bør anses som værende fuldt ud afdækket tilstrækkeligt med tilbageholdelsen af disse samtaler.

Ydermere, er jeg ikke enig i det svar [medarbejder 1] giver nedenfor.

'Ad 5.2. rådgivning

Selskabet fastholder, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for sin påstand om, at han ' flere gange' har forsøgt at få vejledning til første risikosummen. Det bemærkes i den forbindelse, at evt. samtaler mellem klageren og selskabet efter skadens indtræden er uden betydning for sagen.'

Ligeledes kan jeg kun igen påpege de samtaler, som ikke er udleveret og som fandt sted mellem Kunderådgiver ... og jeg omkring bestemmelserne for første risikosummen. Her henviser [kunderådgiver] til min Byggeentreprenør (som ikke tegner forsikringer, men som bygger huse)!

Yderligere har jeg tidligere (d. 29/8-22) i forbindelse med min klage over håndteringen af sagen rettet henvendelse til førortalte, [bygningstaksator], specialkonsulent ved bygninger og storskade, Topdanmark, for at få en opdatering på om selskabet kan udlevere de båndende samtaler. Han har dags dato sendt mailen der er vedlagt i Bilag 1, til min privat mail uden om denne klageordning.

Af Bilag 1 – Indsigt i telefonsamtaler – Skade ... fremgår det pludseligt, at Topdanmark mener der ikke foreligger samtykke til optagelse af samtalerne før end i oktober, hvilket altså er efter indtræden af skaden. Dette må enten anses som værende forkert, da de netop er optaget og videregivet af [medarbejder 1] ved nærliggende, og dermed har selskabet overtrådt lovgivning om optagelse uden samtykke (som de påstår) eller også har jeg rent faktisk givet samtykke (hvilket jeg mener er korrekt), og de nu ikke VIL udlevere samtalerne.

Endvidere ses det er bilag 1 at Topdanmark nu oplyser, at optagelserne af samtaler ikke opbevares i mere end 6 måneder, og derfor kan de ikke udlevere en stor del af optagelserne af samtalerne. Dette undrer mig, når alle de samtaler som [medarbejder 1] har udleveret er samme optagelser som fremgår af listen i bilag 1, som de ikke mener er gemt mere. (til trods for at datoen da [medarbejder 1] sendte dem også er langt over 6 måneder). Det anses som værende meget upålideligt, at Topdanmark imens den nærværende klagesag finder sted, vælger at slette disse samtaler. Ellers må det anses som værende at de dermed også har opbevaret andre optagelser af samtaler, som fremgår af min ovenstående telefonliste. Det tenderer til at selskabet har handlet i ond tro, hvis de har slette samtaler pludseligt.

Ifølge Topdanmark egen hjemmeside (<https://www.topdanmark.dk/saadan-anvender-vi-data/>) fremgår:

En begrænset kreds af vores medarbejdere har adgang til optagelserne. Vi sletter eller anonymiserer optagelser efter 6 måneder og transskriptioner efter 18 måneder.

Optagelsen af din samtale kan også blive brugt til dokumentation, hvis du ønsker det. Hvis din samtale inden for de 6 måneder indgår i en konkret klagesag, tvist eller anden form for sagsbehandling, herunder udlevering til indsigt eller begrænsning, kan optagelsen opbevares så længe, det er nødvendigt for at løse den pågældende sag i henhold til forældelseslovens regler.

I øvrigt, som det følger af bilag 2, beder jeg [bygningstaksator] om udlevering af alle samtaler mellem og firmaet allerede d. 10/10-2021. Dette fremsender han dog ikke. Men allerede der er min første anmodning om udlevering heraf.

Det er også den 10/10-21 at jeg retter henvendelse til klageafdelingen ... (altså vel indenfor den 6 måneder ramme). Der får jeg d 12/10-21 svar fra medarbejder [medarbejder 2], at jeg skal forvente at der går 4-5 uger førend jeg kan forvente at høre fra dem. Dog hører jeg intet i 8 uger, og jeg rykker for svar d. 6/12-21 pr mail.

Ankenævnet for Forsikring

10.

98378

Dagen efter d. 7/12, skriver [medarbejder 2] at der vil gå 5 hverdage førend jeg får svar. Den 10/12-21 modtager jeg en afvisning af min klagesag pr. mail. (2 måneder efter min klage, dette er også urimelig lang sagsprocesseringstid.)

D. 3/1-22 skriver jeg en mail, at jeg er uenig i afvisningen og ønsker at direktionen skal vurdere den. Herefter har jeg rettet telefonisk henvendelse med Topdanmark, da jeg have en henvisning til adresseringen af denne klage. Denne klage bliver sendt att. Direktionen d. 27/2-22.

D. 4/3-22 får jeg svar på min klage – hvor det igen er [medarbejder 2], (og ikke direktionen) der afviser klagen igen. Her henviser Topdanmark selv, at vi kan klage over afvisningen ved denne instans.

Topdanmark burde beholde optagelserne – eller som minimum transskriptionerne heraf af alle mine samtaler, da der netop har været en aktiv klagesag, og de bør påregne efter egen henvisning, at der klages til denne instans.

Det anses som værende utroværdigt at samtalerne ikke ligger gemt længere (som [bygningstaksator] forklarer pr mail), da [medarbejder 1] netop godt kunne udlevere dem for blot 1 måned siden d.d.

Hvis optagelserne er slettet mellem august 2022 hvor de udleveres (delvist) af [medarbejder 1] her til sagen, og indtil nu, så overholdes reglerne for opbevaring af data ikke.

Det bemærkes i øvrigt mærkeligt, at det er samme person som skal efterprøve den interne afvisningsgrund. Dette burde man ikke gøre ud fra god selskabsførelse og skik bør det være forskellige personer der behandler anker over afgørelser, og ikke samme personen selv, der afgør anken om egen afgørelse.

På grund af ovenstående finder jeg det, at sagen kan ikke forelægges for nævnet da beviser holdes tilbage af Topdanmark."

Hertil har selskabet i brev af 7/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Generelle bemærkninger om telefonsamtaler, herunder sletning

Det skal anføres, at selskabet er underlagt nogle omfattende regler om persondata, som selskabet overholder. Selskabets persondatapolitik, som klageren også henviser til i sit indlæg for nævnet, fremgår af selskabets hjemmeside, jf. den internetadresse, som klageren har anført.

Det betyder bl.a. hvis optagelse af telefonsamtaler finder sted, sker det, når kunden ringer til selskabet. Her anmodes kunden i telefonmenuen om at give sit samtykke til, at samtalen optages. Optagelse og behandling sker således *alene* efter kundens samtykke.

Selskabet sletter optagelser efter 6 måneder.

Det er vigtigt at anføre, at det kun er samtaler, hvor det er kunden selv, der ringer til selskabet, der bliver optaget, jf. det anførte. Når en af selskabets medarbejdere ringer kunderne op, optages samtalerne ikke (der kan være helt særlige undtagelser).

Hvis en samtale skal gemmes i længere tid en de anførte – og mellem kunden og selskabet aftalte 6 måneder – forudsætter det en aktiv handling fra en medarbejder, der kontakt skal anmode en

central afdeling herom og sørge for at samtalen 'fredes (ikke slettes automatisk)'. Dette kan evt. ske efter anmodning fra en kunde.

Telefonsamtaler vedr. aktuelle sag.

I aktuelle sag har selskabets medarbejder efter anmodning fra klageren forsøgt at fremskaffe de oplysninger, som klageren har anmodet om.

Selskabet henviser til den mail af 28. september 2022, som selskabets medarbejder specialkonsulent ... (herefter omtalt selskabets bygningstaksator) har sendt til klageren. Denne mail er fremlagt af klageren som 'Bilag 1 – indsigt i telefonsamtaler – Skade [skadenummer]'. Selskabet henviser også hertil.

Der henvises også til klagerens bilag 2, der er en anmodning af 10. oktober 2021, og på den baggrund sender selskabet de samtaler til klageren, som findes, jf. bilag 1 ('*Nedenfor fremsendes oversigten over de samtaler, der er registreret i systemet, og de har alle tidligere været fremsendt til dig.*') [understreget her]

Som jeg har forstået det, har evt. telefonsamtaler, der har fundet sted efter klagerens henvendelse af 10. oktober 2021, fulgt de almindelige regler.

Klageren har anført en liste over telefonsamtaler, '*hvor Topdanmark ringer til mig*'. Disse samtaler er, som anført ovenfor, ikke blevet optaget. Det bemærkes igen, at det alene er samtaler, hvor kunden selv ringer til Topdanmark, og hvor kunden har givet samtykke til at optage samtalen, der gemmes (efter de beskrevne regler).

Selskabet skal derfor afvise klagerens påstand om, at selskabet 'tilbageholder' optagelser, eller at selskabet '*har overtrådt lovgivningen*'.

Selskabet har på bedste måde forsøgt at fremsende de optagelser til klageren, som han har anmodet om, jf. igen det ovenfor anførte. Klagerens forskellige 'teorier' om 'ond tro' hos selskabet skal afvises i sin helhed. Den omstændighed, at klageren har indsendt en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, medfører ikke at alle samtaler derefter gemmes. En klage er ikke i sig selv at anse for at være en begæring fra klageren om, at gemme også fremtidige samtaler. Det er aftalte samtaler, der gemmes til brug for en konkret klagesag, sådan at det er anført i selskabets persondatapolitik, jf. citat fra klageren.

Klageren har henvist til forløbet af klagesagen i selskabet. Selskabet henviser til den fremlagte mail af 10. december 2021, hvor den klageansvarlige også beklager, at sagen har taget længere tid end forudset, og giver klageren en undskyldning.

Klagerens samtale med en navngiven kunderådgiver

Det fremgår af den fremlagte mailkorrespondance mellem klageren og selskabet, i selskabets mail af 6. september 2021 til klageren: '*Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema)*'.

Selskabet har noteret sig det at også bekræfter dette i relation til dialogen mellem ham og kundebetjeneren, idet klageren anfører:

'Her henviser [kunderådgiver] til min Byggeentreprenør (som ikke tegner forsikringer, men som bygger huse)!'.

Samtaler efter skaden med selskabets bygningstaksator

Selskabet har drøftet sagen med den navngivne bygningstaksator.

Bygningstaksatoren bekræftet, at han har drøftet indboforsikringen med klageren, og bl.a. – som en naturlig del af skadebehandlingen – har orienteret om, den manglende forsikringsdækning for indbo i forhold til entreprisen. Det er tale om en almindelig skadebehandling, hvor der efter skaden sker afvisning af dækning og begrundelse herfor.

Bygningstaksatoren kan ikke huske 'hvordan ordene er faldet', men han anfører, at han også gjorde opmærksom på, at indboforsikringen ikke dækker, da det ikke var muligt at indtegne risikoen på daværende tidspunkt.

Selskabet fastholder derfor sin afvisning af, at der skulle være ydet rådgivningsfejl. Selskabet henviser til en dom omtalt i Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 2021, side 2431, og gør samtidig gældende, at bygningstaksatoren *ikke* har meddelt klageren, at der er begået erstatningspådragende rådgivningsfejl i sagen.

Vedr. spørgsmålet om størrelsen af første risikosummen, vil bygningstaksatoren ikke afvise, at han har udtalt, at en første risikosum på 100.000 kr. 'efter bygningstaksatorens opfattelse' er lav, når man åbner husets tagkonstruktion.

Som anført skulle klageren netop drøfte dette spørgsmål med sin rådgiver/entreprenør. Der henvises til det fremlagte skriftlige materiale i sagen. Det bemærkes igen, at det fremgår af tilbuddet på entrepriseforsikringen, at klageren skal kontakte selskabet, der ønskes ændringer.

Selskabet afviser derfor også, at selskabet i relation hertil skulle være ifaldet et erstatningsansvar."

Heroverfor har klageren i brev af 18/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. Telefonsamtalerne og optagelse her af:

Igen fastholder klager, at det ikke er alle optagelser af samtalerne som er udleveret, se tidligere liste sammenligning, specifikt for de samtaler som er udgået fra selskabet til klageren. Det er ikke ifølge klager fundet rimelig grund til at selskabet, midt i en klagesag, begynder at slette optagelser vedr. sagen. Derfor har selskabet tilbageholdt bevismateriale, der fraholder klager i at løfte en del af sin bevisbyrde.

Klager fastholder til stadighed, at der er en fejl i policerne, således at der i indboforsikringen ikke blev dækket det tabte indbo fra skaden, og det indrømmer selskabet selv, jf. bygningstaksatoren, deres ansatte som handler indenfor sit fagområde, da han siger at det er 'et hul i forsikringsdækningerne mellem indboforsikringen og entrepriseforsikringen, hvilket skadesafdelingen har gjort selskabets ledelse opmærksom på, men har valgt ikke at gøre noget'.

Summen af det tabte indbo, fastholder klager, stadig bør dækkes af forsikringen.

Klager fastholder at selskabet ikke har udvist god selskabsførelse, da klagen og den interne prøvelse heraf er behandlet af samme person.

Klager fastholder sin påstand om, at der skulle være ydet rådgivningsfejl.

Selskabet henviser til en dom omtalt i Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 2021, side 2431, men denne vedlægges ikke, det bør selskabets advokat være klar over, at der som lægmand ikke er adgang til Karnov/UfR.

At selskabet samtidigt postulerer, at bygningstaksatoren ikke har meddelt klageren, at der er begået erstatningspådragende rådgivningsfejl i sagen, findes ikke grundlæggende bevist? Klager fastholder at det er blevet via telefonsamtaler er ønsket rådgiving om dette, men denne samtale er 'desværre' blevet slettet af selskabet (se ovenfor i ad. Telefonsamtalerne og optagelse her af.) Yderligere, som selskabet selv har skrevet: Vedr. spørgsmålet om størrelsen af første risikosummen, vil bygningstaksatoren ikke afvise, at han har udtalt, at en første risikosum på 100.000 kr. 'efter bygningstaksatorens opfattelse' er lav, når man åbner husets tagkonstruktion. ', så sidder bygningstaksatoren inde med denne viden, og det er NETOP denne viden, klager har efterspurgt rådgivning omkring inden indgåelsen af entreprisforsikringen. Dette bør anses som værende mangelfuld rådgivning, hvorfor selskabet har ydet rådgivningsfejl og derfor ifalder erstatningsansvar, beløbende til den manglende dækning af tabet ved skaden.

Hvis sagen skal indgives for nævnet i sin nuværende form, henviser klager til at ikke kunne løfte sin bevisbyrde qua manglende udleveringer af telefonsamtaler/pludselig sletning heraf af selskabet. Endvidere, at det ikke er god selskabsførelse fra forsikrings-selskabet, hverken omkring 1) viden om manglende dækning mellem de to forsikringer, 2) intern prøvelse af egen afvisning, 3) manglende rådgivning, 4) sletning af beviser."

Selskabet har herefter i brev af 5/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Telefonsamtaler

Selskabet har alene (optaget og) slettet samtaler i overensstemmelse med selskabets persondatapolitik. Klagerens påstand om det modsatte skal stadig afvises.

Det fremgår af persondatapolitikken:

'Optagelsen af din samtale kan også blive brugt til dokumentation, hvis du ønsker det. Hvis din samtale inden for de 6 måneder indgår i en konkret klagesag, tvist eller anden form for sagsbehandling, herunder udlevering til indsigt eller begrænsning, kan optagelsen opbevares så længe, det er nødvendigt for at løse den pågældende sag i henhold til forældelseslovens regler.'

Imidlertid har klageren ikke anmodet herom, før evt. optagelser var behandlet i overensstemmelse med selskabets regler. Det bemærkes også igen, at der er flere samtaler der aldrig bliver optaget. Selskabet henviser til sine tidligere svar.

Indbo

Vedr. indboscaden henvises til selskabets klageansvarlige afdelings svar af 10. december 2021, hvori afvisningen af indboscaden afvises med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 17 B nr. 3.

Som anført var det i øvrigt ikke muligt at indtegne risikoen på daværende tidspunkt. Selskabet fastholder derfor, at der ikke er ydet rådgivningsfejl, jf. Ugeskrift for Retsvæsen, årgang 2021, side 2431. Jeg undskylder, at dommen ikke var vedlagt mit svar, og vedhæfter dommen.

Klageren har ikke anmodet selskabet om en særlige dækning for indbogenstande, eller i øvrigt givet anledning til særlig dialog herom. Der henvises til det faktuelle tegningsforløb, som selskabet har redegjort for i sit svar af 6. juli 2022 til forsikringsankenævnet. Heraf fremgår bl.a., at klageren var i kontakt med selskabet i juli 2020, og mere end et år senere tegnede forsikringen på 'en dag' (fra den 6. til den 7. september 2021).

Klagebehandling

Selskabet overholder også reglerne for at yde klagevejledning, ligesom selskabet indretning af klageansvarlig afdeling fuld ud opfylder bekendtgørelse nr. 1219 af 20. november 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

På Topdanmarks hjemmeside kan kunderne bl.a. læse herom, jf. 'www.topdanmark.dk saadan-behandler-vi-klager'...

Klageren sendte den 10. oktober 2021 sin klage til 'kundeklager@topdanmark.dk', og efterfølgende blev klage behandlet i klageafdelingen, der i sin afgørelse af 10. december 2021 gav vejledning om muligheden for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klageren har fremlagt korrespondancen.

Entrepriseforsikring

Tegningen af entrepriseforsikringen er sket på sædvanlig måde. Selskabet har anmodet om oplysninger, som klageren har givet, jf. selskabets redegørelse omkring tegningen. Herefter har selskabet på baggrund af de modtagne oplysninger udstedt en police, som er accepteret af klageren.

Klageren har ikke anmodet om yderligere rådgivning.

Det er således ikke godtgjort af klageren, at der på nogen måde skulle være begået fejl fra selskabets side, herunder i forhold til den dialog/rådgivning der fandt sted i forbindelse med tegningen af entrepriseforsikringen – igen over 'en dag'.

Det bemærkes, at klageren har haft en navngiven entreprenør samt navngiven rådgiver (ingeniør / arkitekt) på sagen. Der henvises igen til 'Bestilling af Entrepriseforsikring' og 'Bestilling af Entrepriseforsikring', der er udfyldt og underskrevet af klageren – sagens bilag 4.

Selskabet kan ikke afgøre, om sagen skal forelægges for nævnet på nuværende tidspunkt, men selskabet kan blot bemærkes, at selskabet ikke mulighed for at fremlægges yderligere 'optagelser'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, og nævnets sekretariat har aflyttet lydfilerne. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets mail af 6/9 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt kommer her skema til udfyldelse, som vi talte om udbeder vi os kopi/foto af evt. projekt/arbejdsbeskrivelse.

Såfremt der foreligger byggetilladelse for arbejdet bedes en kopi/foto ligeledes vedlægges til os.

Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema)"

Af selskabets tilbud på entrepriseforsikring af 6/9 2021 fremgår bl.a.:

"Tak fordi jeg må sende dig et tilbud på Entrepriseforsikring.

Hvis du er interesseret i at tage imod tilbuddet, skal du bare udfylde det vedlagte entrepriseskema og sende det til mig.

Forsikringen træder først i kraft, når Topdanmark har modtaget bestillingen og accepteret forsikringen. Hvis vi kan acceptere entrepriseforsikringen, sender vi en police og et sæt forsikringsvilkår.

Hvis vi vurderer, at vi er nødt til at besigtige ejendommen, inden vi kan tage stilling til, om vi kan acceptere risikoen, vil vi skrive til dig.

...

Entrepriseforsikring All-riskforsikring

...

Ansvarsforsikring

...

Førsterisikoforsikring

Dækningen omfatter skade på bygherrens eksisterende bygning, såfremt skaden er en direkte følge af entreprisens udførelse.

Forsikringen dækker med en forsikringssum med indtil 100.000 kr.

Denne dækning skal betragtes som en førsterisikodækning, hvilket vil sige det maksimale, der kan udbetales i tilfælde af en skade. Erstatningen kan derfor ikke overstige den aftalte forsikringssum i byggeperioden.

Prisen

Prisen er 1.000 kr. for denne forsikringssum. Ønskes der højere dækning, må der indhentes tilbud på den forsikringssum, der er behov for.

Selvrisiko af enhver skade på førsterisikodækningen er 5.000 kr.

Er der brug for større forsikringssum end standardsummen på 100.000 kr., beregnes prisen med 5 promille af den sum, der er over de 100.000 kr.

Hvis du har behov for en større forsikringssum, kan du skrive det på det entrepriseskema, som jeg har vedlagt.

...

Faktaoplysninger ved bygge- eller anlægsarbejde

Vi har skrevet disse faktaoplysninger for at hjælpe dig med at få et overblik over entrepriseforsikringen.

Entrepriseforsikringen er en kombineret forsikringsform, er består af en all-riskforsikring og en ansvarsdel.

...

Førsterisikoforsikring (tillægsdækning til All-riskforsikringen)

Ved om- og tilbygningsarbejde eller ved renoveringsarbejde, kan all-riskforsikringen udvides med en førsterisikoforsikring til at dække skade på eksisterende bygninger/anlæg.

Dækningen på all-riskforsikringen omfatter kun skade på nye bygningsdele og byggematerialer og der vil derfor ikke være forsikringsdækning for skade på de eksisterende bygninger/anlæg. Hvis denne dækning ønskes, skal der også tegnes en førsterisikoforsikring sammen med all-riskforsikringen.

Om der er behov for en førsterisikoforsikring ved om- og tilbygning eller andet arbejde, vil være op til bygherren selv at vurdere. Bygherren bør vurdere, om der er risiko for skade eller ej på de eksisterende bygninger/anlæg fx ved opsætning af nyt køkken, ny tagbelægning etc. Her er risikoen formentlig ikke særlig stor.

Der, hvor bygherren altid bør rådgives til, at der tegnes en førsterisikoforsikring, er ved følgende arbejde:

- Indgreb i bærende konstruktioner
- Indgreb i tagflader/tagkonstruktioner
- Udgravning langs eksisterende fundamenter
- Indgreb i vvs-installationer, specielt hvor der efterfølgende foretages trykprøvning.

På førsterisikoforsikringen fastsættes en forsikringssum, der svarer til den størst tænkelige skade, hvilke vil sige, hvor stor en skade, kan der ske på de eksisterende bygninger/anlæg.

I tilfælde af en skade, vil der blive betalt erstatning op til den forsikringssum som bygherren har valgt på førsterisikoforsikringen. Sker der skade ud over den fastsatte forsikringssum i byggeperioden, vil der ikke blive betalt erstatning.

De skader, der er dækket af en førsterisikoforsikring, er følgende:

- Sammenstyrtning som følge af indgreb i bærende konstruktioner
- Væltende eller nedstyrtende ting fx i forbindelse med brug af maskiner
- Påkørsel af entreprenørmaskiner
- Vand, der trænger ind ved presenninger eller andre midlertidige afdækninger
- Udstrømning af vand i forbindelse med installationer eller trykprøvning af vvs-anlæg"

Af skema "Bestilling af entrepriseforsikring" underskrevet af klageren den 7/9 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

17.

98378

"Entrepriseforsikringen skal dække

☒ Tilbygning (omfang: all-risk, ansvar, førsterisiko)

...

Hovedentreprenør/Underentreprenør:

...

Rådgivende ingeniør/arkitekt:

...

Arbejdets art:	A. Foretages der indgreb i bærende konstruktion?	☒ ja	☐ nej
	B. Foretages der nedrivnings-/rydningsarbejde?	☒ ja	☐ nej

...

Generel beskrivelse af arbejdets omfang og de besvarede punkter A-G:

Der etableres en 1. sal på eksisterende hus. Gamle spær og tagsten fjernes. Nye trempelspær monteres med nye tagsten og alu inddækning. 5 værelser og et badeværelse etableres på ny 1. sal.

...

Hvilke dokumenter er vedlagt:

Ingeniør-/arkitekttegninger

Arbejdsbeskrivelse/Byggetilladelse, ansøgning + godkendelse

...

Entreprisenummer:	Total entreprisesum, inkl. moms: og ekskl. grundpris	1.500.000 kr.
Førsterisiko-forsikring -	Denne dækning skal vælges ved ombygninger og tilbygninger, hvor der vil være risiko for skade på eksisterende bygninger. Ønskes førsterisikoforsikring? - hvis ja, ønskes højere sum end standard 100.000 kr. - hvis ja, hvilken sum:	☒ ja ☐ nej ☐ ja ☒ nej kr.

"

Af mail af 10/10 2021 fra klageren til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Den første sag omhandler manglende dækning på mit tabte indbo, som har taget skade. Denne afviser I – se nedenstående mangelfulde begrundelse ud fra årsagen.

Samtidigt anerkender I dog dækning for entrepriserets sag ... der omhandler bygningsskade, genhusning, flytning og opmagasinering af indbo etc., ud fra samme årsag som det førnævnte tabte indbo. Samme årsag til begge skader.

Da I har anerkendt den sidstnævnte skade og dækning heraf (delvist – kommer jeg tilbage til i næste afsnit) må det ligeledes forventes, at følgerne for tabt indbo heraf også dækkes qua kausalitet fra den ene sag til den anden. Da I netop har indrømmet dækning af den oprindelige sag. Så bør I jf. sagens natur dække ved begge.

Det undrer mig samtidig at I flere gange nævner for mig (endda flere forskellige personer) at I godt ved der er et 'hul' i deres dækning mellem indbo og en entrepriseforsikring, men på intet tidspunkt oplyser mig dette, før skaden er sket.

Endvidere prøver I at afvise at vores almindelige indboforsikring skal dække det tabte indbo, da skaden er sket følgende bygge- og renovationsarbejde. Dette er dog ikke korrekt, da byggetaksator har godkendt, anerkendt og efterprøvet afdækningen ifm renoveringsarbejdet til at være tilstrækkeligt og korrekt, og derfor kan jeres begrundelse for fritagelse af dækning af tabt indbo jf. vilkår s. 17.10.B.3 ikke anses som værende korrekt, da det her følger '3. Skade som følge af bygge- og reparationsarbejde.

Derimod er grunden til, at der er opstået en vandskade og indboet er gået tabt, netop at der blev meldt kraftig nedbør ud over det sædvanlige, med en vandmængde der er så stor at den ikke kan få normalt afløb.

Og igen vil jeg henvise til, at I anerkender årsagen som værende gyldig til at dække entreprisen, men ikke denne sag!?

Den anden sag handler om jeres lave dækningsgrad, som jeg allerede ved forsikringstegnelsen har forsøgt at få afdækket og vejledning af jer omkring.

Her valgte I at henvise til min entreprenør, men som han sagde er det ikke ham der laver forsikringer, men bygger huse. Da skaden så sker onsdag den 15-09-2021 og jeg snakker med jer den 16-09 eller 17-09 kan I allerede der sige at dækningssummen på 100.000kr ikke er nok i denne type sager. Velvidende at skadesomfanget ikke var gjort op endnu. (I kan vel finde den bandede optagelse).

Så I sad faktisk med den viden, som jeg ikke blot søgte efter, men adspurgte jer direkte for, da jeg tegnede forsikringen, men I valgte ikke at hjælpe. Derfor må det anses at være IKKE tilstrækkelig rådgivning og dermed ikke opfyldelse af jeres pligt som følger af § 8 i bekendtgørelsen nr. 330/2016 om god skik for finansielle virksomheder.

Jeg har en helt klar forventning om at I dækker det fulde skadesomfang samt tabte indbo."

Af mail af 10/12 2022 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu haft mulighed for at gennemgå hele din skadesag, det har beklageligvis taget længere tid end jeg havde forudset, hvilket jeg undskylder, men idet der både er skade på bygningen og indboet har det været nødvendigt at involvere flere afdelinger i min gennemgang af sagen. Desværre må jeg meddele dig, at jeg efter min gennemgang af sagen ikke finder anledning til at ændre på den allerede trufne afgørelse.

Her får du en uddybende forklaring på min afgørelse

Jeg kan forstå på din klage, at du mener, at fordi entrepriseforsikringen dækker skaden på bygningen så bør din indboforsikring også dække indboet.

Jeg [har] stor forståelse for jeres situation og det ærgerlige i, at vi har afvist jeres indborskade, men der er desværre ikke hjemmel i indbovilkårene til dækning af jeres skade.

Jeg har herved lagt vægt på, at det fremgår af vilkårene til jeres indboforsikring pkt. 17 B nr. 3, at forsikringen ikke dækker nedbørsskader der skyldes bygge og reparationsarbejde.

Da der uomtvistelig er tale om byggearbejdet, kan vi ikke tilbyde at dække de skader der er sket på jeres indbo. Der er desværre tale om et uforsikret krav, som vi ikke har nogen forsikring der dækker.

17 Dækningsskema

A ... Forsikringen dækker ...

...

10. Nedbør mv.

Skade på ting i beboelsesbygning* som følge af:

1. Nedbør, herunder fygesne, der trænger helt igennem *klimaskærmen**

...

B ... Forsikringen dækker ikke ...

...

3. Skade som følge af bygge- og reparationsarbejde

...

Jeg har noteret mig, at du er utilfreds med første risikosummen kun er sat til 100.000 kr. og gør gældende, at vi burde have rådgivet dig bedre. Jeg deler ikke din opfattelse og mener ikke, at vi har handlet ansvarspådragende eller begået fejl i forbindelse med udstedelsen af policen.

Jeg har herved lagt vægt på, at vi i det tilbud som vi sendte til dig dateret 6. september 2021, klart har skrevet, følgende:

...

Jeg mener, at vi ved ovenstående har oplyst dig tilstrækkeligt omkring betydningen af første risiko, og faktisk er der netop som eksempel nævnt vand der trænger ind ved presenninger eller andre midlertidige afdækninger, som et eksempel på skader man kan risikere.

Videre har jeg ved afgørelsen lagt vægt på, at du selv har fravalgt en højere sum end standardsummen på 100.000 kr. Dette fremgår af side 3 i det vedhæftede bilag, som er det bestillingsskema du selv har udfyldt i forbindelse med etablering af forsikringen. Du oplyser, at du er blevet rådgivet til at drøfte summen med din entreprenør, hvilket jeg mener er korrekt, da vi ikke har mulighed for at vurdere risikoen for skade på den eksisterende bygning, det er du og din rådgivere nærmest til at gøre.

Herudover har jeg ved afgørelsen lagt vægt på, at det fremgår af policen, at det er et krav at taget hver dag ved arbejdstids ophør og ved udsigt til nedbør skal afdækkes på forsvarlig vis med min. 650 gr/m² presenninger. Dette krav er ikke overholdt, uagtet at det er for at minimere vores, men også din risiko. Vi har dog trods manglende overholdelse af kravet i policen valgt, at imødekomme dig med dækning. Jeg kan også se, at skadeafdelingen har dækket flytning og opbevaring af indbo, udover summen på de 100.000 kr. udgifter der reelt skal indeholdes i de 100.000 kr. det har skadeafdelingen gjort for at hjælpe dig bedst muligt.

Som det fremgår af ovenstående kan vi desværre ikke dække jeres indborskade, og henset til at vi ikke har et forsikringsprodukt, der dækker denne slags skader, kan jeg heller ikke medgive dig, at vi har pådraget os et rådgivningsansvar, hverken i den henseende eller i relation til fastsættelsen af første risikosummen.

Du har mulighed for at klage

Hvis du efter at have læst min afgørelse fortsat er uenig har du mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Du kan læse mere herom på ankeforsikring.dk"

Ankenævnet for Forsikring

20.

98378

Af mail af 27/2 2022 fra klageren til selskabets direktion fremgår bl.a.:

"Igen henviser jeg til, at I anerkender samme årsag som værende gyldigt grundlag til at dække entreprisesagen ..., men ikke denne sag om tabt indbo ...

Den anden sag (entrepriseret sagen ...) klager jeg hermed om jeres lave dækningsgrad, som jeg allerede ved indgåelsestidspunktet for forsikringstegnelsen har forsøgt at få afdækket og søgt rådgivning af jer omkring.

Her valgte I at henvise til min entreprenør, men som han sagde er det ikke ham der laver forsikringer, men bygger huse. Da vandskaden så indtræffer onsdag den 15-09-2021 og jeg snakker med jer den 16-09 eller 17-09 kan taksator ... allerede der, i telefonen, sige at første risikosum på 100.000kr slet ikke er nok i denne type sager, sådan helt som standard. Velvidende at skadesomfanget af vores sag faktisk endnu ikke var opgjort. (I kan vel finde den bandede optagelse af samtalen).

Så I sad faktisk med den viden, som jeg ikke blot søgte efter, men adspurgte jer til råds direkte for, da jeg tegnede forsikringen, men I valgte ikke at hjælpe. Derfor må det anses at være IKKE tilstrækkelig rådgivning og dermed ikke opfyldelse af jeres pligt som følger af § 8 i bekendtgørelsen nr. 330/2016 om god skik for finansielle virksomheder. Jeres forsikringsrådgiver ... har virkelig udvist mangelfuld rådgivning da jeg efterspurgte rådgivning om præcist første risikosummen pr. telefon d. 6/9-21, efter mailkorrespondance samme dag med rådgiver. Denne mail indeholdt beskrivelse af projektet, godkendelse af byggetilladelse etc., som jeres rådgiver har haft, og derfor måtte vide hvad første risikosummen burde være fastsat til, men ikke giver korrekt rådgivning omkring.

Denne telefonsamtale er ud fra mit samtykke blevet båndet – så den kan vel også findes frem i arkivet, selvom jeg har prøvet selv at få den udleveret med 15/10-21 får besked om ikke er muligt, fra jeres ansatte ... fra servicecenteret.

...

Jeg har fået eftersat begge sager af en uvildig forsikringsrådgiver, der nævner at, det er helt almindelige skik, at der i disse entrepriseretlige sager bør rådgives som standard, med en førsterisikosum på som minimum 500.000. kr. samt at jeres rådgiver ikke har udvist god rådgivning ved ikke at oplyse om dette."

Af mail af 4/3 2022 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

" Tak for din mail adresseret til Topdanmarks direktion, som er orienteret om din klage, og som jeg efter aftale med direktionen besvarer da jeg er Topdanmarks klageansvarlige.

Da jeg kan se, at jeg i december 2021 har behandlet din klage, og henset til at du ikke i din klage til direktionen er fremkommet med væsentlige nye oplysninger, der kan begrunde en ændret afgørelse, fastholdes afgørelsen, som vi meddelte dig 10. december 2021, med de heri anførte grunde.

Som vi orienterede dig om, har du mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren har bygget en første sal på sit hus og har tegnet entrepriseforsikring med dækning for skader på eksisterende bygning. Han fik tilsendt et skriftligt tilbud den 31/7 2020, som han ikke svarede på. Han kontaktede selskabet den 6/9 2021 for et nyt tilbud, idet ombygningen var nært forestående. Selskabet fremsendte et tilbud samme dag. Klageren returnerede to enslydende udfyldte entrepriseskemaer til selskabet den 7/9 2021. Selskabet udstedte police med ikrafttræden den 8/9 2021.

Mens huset stod uden tag og afdækket med presenninger, skete der vandskade den 15/9 2021 på den eksisterende bygning som følge af, at kraftig nedbør trængte ind ved samlingerne af presenningerne. Udbedring af skaden har beløbet sig til ca. 230.000 kr. Selskabet har dækket 100.000 kr., som er førsterisikosummen på den tegnede dækning for bestående bygning.

Klageren klager over, at han ikke har fået tilstrækkelig vejledning om førsterisikodækningen, og at ingen forsikring dækker det vandskadede indbo. Han ønsker fuld dækning af bygnings- og indboskaderne. Han har anført, at der ikke er udvist "god selskabsførelse fra forsikringsselskabet, hverken omkring 1) viden om manglende dækning mellem de to forsikringer, 2) intern prøvelse af egen afvisning, 3) manglende rådgivning eller 4) sletning af beviser".

Klageren har søgt indsigt i optagelserne af sine telefonsamtaler med selskabet. Han har anført, at selskabet har forhindret ham i at løfte sin bevisbyrde ved ikke at have udleveret alle telefonsamtaler. Han har anført, at selskabet "ikke har udleveret alle optagede samtaler mellem forsikrede og selskabet. Dette kan bevises jf. nedenstående tabel, som indeholder en opkaldsliste fra mit mobilselskab. Alene udsnittet nedenfor er samtaler mellem [bygningstaksator], specialkonsulent ved bygninger og storskade, Topdanmark, som netop er ham, jeg har henvist til at have udtalt sig om, at selskabet er klar over det manglende 'hul' mellem indboforsikringen og Entrepriseforsikringen, som de mener gør, at der ikke er dækning for mit inventar der er bortgået ved vandskadens indtræden ... Samtidig fortalte [bygningstaksator] også i disse samtaler, at man godt er klar over at 100.000 kr. er alt for lidt i byggesager som min (hvor man fjerner taget for at etablere en 1. sal), da det er en stor ombygning og det nærmere er 500.000 kr. der burde være rådgivet til at tegne som første dækningssum ... Ligeledes kan jeg kun igen påpege de

samtaler, som ikke er udleveret og som fandt sted mellem Kunderådgiver ... og jeg omkring bestemmelserne for første risikosummen. Her henviser [kunderådgiver] til min Byggeentreprenør (som ikke tegner forsikringer, men som bygger huse)!".

Klageren har anført, at selskabet ikke har fulgt egne regler om rådgivning om førsterisikosummen. Selskabet har til tilbuddet på entreprisforsikring vedlagt et bilag om "Faktaoplysninger ved bygge- og anlægsarbejder", hvor det fremgår, at bygherren altid bør rådgives at tegne førsterisikoforsikring ved indgreb i bærende konstruktioner. Selskabet har vidst, at der skete indgreb i bærende konstruktioner ud fra det indsendte bestillingsskema med dokumentation for de konstruktive ændringer ved byggeriet og rådgivning fandt aldrig sted.

Selskabet har bestridt at have ydet mangelfuld rådgivning. Selskabet har henvist til, at tilbuddet blev fremsendt pr. mail, og at det i mailen af 6/9 2021 var anført, at "Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema)". Tilbuddet var udstedt med standardsum 100.000 kr. i førsterisikodækning, og i tilbuddet og det medfølgende bilag orienterede selskabet nærmere om førsterisikodækningen, herunder muligheden for at tilkøbe yderligere dækning og prisen herfor. Selskabet har ikke mulighed for at vurdere risikoen for skade på den eksisterende bygning – dette er klageren, evt. sammen med sin rådgiver, nærmest til at gøre.

Selskabet har anført, at klageren i entrepriseskemaet fravalgte at tegne en højere sum, og at der er intet i det skriftlige materiale, der viser, at klageren ønskede yderligere dialog om forsikringsdækningerne. Der blev ikke talt om dækningssummer i de to optagede samtaler, som klageren har haft med selskabet den 6/9 2021. Klagerens efterfølgende dialog med selskabet om førsterisikosummen er uden betydning for sagens afgørelse. Selskabet har anført, at selskabet overholder reglerne for persondata.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at der ikke er fornødent faktisk grundlag for at statuere, at selskabet har tilbageholdt beviser. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet kun optager indgående opkald, og at selskabet har udleveret lydfilerne af to opkald fra

klageren til selskabet den 6/9 2021 om tegning af entrepriseforsikring. Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets bygningstaksator om sine telefonsamtaler med klageren har oplyst, at han gjorde opmærksom på, at vandskadet indbo ikke var dækket, og at han ikke vil afvise at have udtalt, at førsterisikosummen efter hans opfattelse var lav, når man åbnede tagkonstruktionen.

Af klagerens telefonsamtale med entrepriseafdelingen den 6/9 2021 fremgår det, at selskabet spurgte til arbejdets karakter, hovedentreprenør, og hvornår arbejdet gik i gang. Entrepriseforsikringens dækninger og forsikringssummer blev ikke drøftet.

Af selskabets mail af 6/9 2021 til klageren med fremsendelse af tilbud på entrepriseforsikring fremgår det, at "Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema)".

Af et bilag om "Faktaoplysninger ved bygge- eller anlægsarbejde" til tilbuddet fremgår det, at "Om der er behov for en førsterisikoforsikring ved om- og tilbygning eller andet arbejde, vil være op til bygherren selv at vurdere ... Der, hvor bygherren altid bør rådgives til, at der tegnes en førsterisikoforsikring, er ved følgende arbejde: • Indgreb i bærende konstruktioner • Indgreb i tagflader/tagkonstruktioner ... På førsterisikoforsikringen fastsættes en forsikringssum, der svarer til den størst tænkelige skade, hvilke vil sige, hvor stor en skade, kan der ske på de eksisterende bygninger/anlæg".

Efter § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører skal forsikringsdistributøren handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Efter bekendtgørelsens § 20 skal forsikringsdistributøren – inden en forsikringsaftale indgås – på baggrund af oplysninger fra kunden fastlægge kundens krav og behov, og alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens krav og behov. Når en forsikringsdistributør yder rådgivning – inden en forsikringsaftale indgås – skal forsikringsdistributøren efter § 21, stk. 1 give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens krav og behov.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet – på erstatningsretligt grundlag – at yde dækning i videre omfang som følge af mangelfuld vejledning om entrepriseforsikringen. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har dækket skaderne på den eksisterende bygning med den tegnede førsterisikosum på 100.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i bilaget "Faktaoplysninger ved bygge- og anlægsarbejder", er informeret om, for hvilke entrepriser der bør tegnes en førsterisikoforsikring, og at førsterisikosummen fastsættes "til den størst tænkelige skade, hvilke vil sige, hvor stor en skade, kan der ske på de eksisterende bygninger/anlæg".

Nævnet har videre lagt vægt på, at der i selskabets mail af 6/9 2021 til klageren er anført, at "Som aftalt fastsætter kunden eller dennes rådgiver selv en evt. førsterisikosum (se skema)".

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren ved bestillingen af entrepriseforsikringen skulle afkrydse, om han ønskede standardsummen på 100.000 kr. eller en højere sum, og at klageren kunne udfylde, hvilken sum han ønskede.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det burde stå klart for klageren, at selskabet henviste ham til at søge byggeteknisk rådgivning, hvis han var i tvivl om fastsættelsen af førsterisikosummen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke fremgår af bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at vejledning kun kan ske mundtligt.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens indbo.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at førsterisikoforsikringen dækker den eksisterende bygning, og at indboforsikringen efter forsikringsbetingelserne ikke dækker nedbørsskader som følge af reparations- og byggearbejder.

Ankenævnet for Forsikring

25.

98378

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om, at selskabet ikke på tidspunktet for klagerens tegning af entreprisforsikringen tilbød en forsikring for nedbørsskader på indbo under byggearbejder.

Nævnet bemærker, at det er henholdsvis Datatilsynet og Finanstilsynet, der fører tilsyn med, om persondataloven og bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager er overholdt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen