

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99736:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har entreprise- og husforsikring.

I klageskema af 26/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min kæreste og jeg havde indbrud i vores hus på [adressen 2]... natten til den 15. marts 2023.

Vi er i gang med total renovering af vores hus og gik i gang maj 2022. Vi fik stjålet alt værktøj, el-drevne maskiner, bluetooth høretelefoner samt Soundboks.

Jeg ... har forinden påbegyndelsen af renoveringen haft kontaktet TopDanmark for, at få rådgivning der kunne stille os bedst muligt i forhold til forsikringer til sådan en renovering.

Vi bliver rådet til en entrepriseforsikring. Vi har indbrud og bliver oplyst, at den desværre ikke dækker værktøj.

Vi kan ikke læse i nogen af dokumenterne, at værktøj er undtaget for at være dækket fra denne forsikring.

Ydermere er jeg blevet oplyst pr telefon, at såfremt jeg havde haft en indbosforsikring havde jeg været dækket, hvilket [sagsbehandler] i seneste mail fra TopDanmark ikke mener jeg havde været.

Vi har derudover bedt TopDanmark se, om de kan finde tilbage til opkald vedr. denne forsikring - da der er uenighed om hvad der er bedt om kontra det de har rådgivet os til at tegne. Dette opkald har de ikke brugt i afgørelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker tab af ovennævnte. Værktøj, eldrevne maskiner, bluetooth høretelefoner samt Soundboks.

Selskabet har i brev af 17/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Klageren har tegnet entrepriseforsikring i selskabet pr. 1. maj 2022 (klageren har fremlagt policen som bilag). Klageren har også tegnet husforsikring selskabet.

Sagen drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med, at selskabet har afvist at betale for diverse værktøj (indbo), der er stjålet fra den ejendom, som klageren var ved at renovere. Klageren har anført, at selskabet ikke har ydet korrekt rådgivning i forbindelse med tegning af entrepriseforsikringen.

Selskabet har afvist klagerens krav, idet sagen er behandlet korrekt efter den forsikringsaftale, der er indgået mellem klageren og selskabet. Den tegnede entrepriseforsikring dækker ikke tyveri af værktøj (indbo). Selskabet afviser desuden 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.

2.0 Sagsfremstilling

I november 2021 opsigte klageren sin indboforsikring (adresse; [2]) tegnet i selskabet. Klageren oplyste i den forbindelse, at han var flyttet til en adresse, hvor der allerede var tegnet en anden indboforsikring, som klageren også var omfattet af.

Ultimo april 2022 tegnede klageren en husforsikring og en entrepriseforsikring (begge for adressen; [2]). Selskabet havde fremsendt et tilbud på en entrepriseforsikring, hvoraf det fremgik, hvad entrepriseforsikringen omfatter.

Klageren oplyste i den forbindelse til selskabet, at det stort set kun var væggene i ejendommen, der var tilbage, og at det forventes, at renoveringen er færdig medio maj 2023. I overensstemmelse hermed fremgår det af entrepriseforsikringen:

Bygge- og anlægsperiode løber fra "01.05.2022 til 01.05.2023", samt at der var en afhjælpningsperioden fra "01.05.2023 til 01.05.2024".

Efter entrepriseforsikringen var oprettet pr. 1. maj 2022 fremsendte selskabet den 4. maj 2022 en police, følgebilag til policen og vilkårene, hvor klageren kunne se, hvad entrepriseforsikringen dækker. Disse bilag er fremlagt af klageren.

Klageren kontaktede ikke selskabet vedr. dækning på de tegnede forsikringer, men betalte præmien.

Medio marts 2023 fik klageren stjålet diverse værktøj (indbo) fra adressen [2]. Klageren oplyser, at der blev stjålet *"alt værktøj, eldrevne maskiner, bluetooth høretelefoner samt Soundboks"*. Da den tegnede entrepriseforsikring ikke dækker værktøj (indbo), afviste selskabet at dække det anmeldte tyveri.

Denne afgørelse var klageren ikke tilfreds med, og han klagede derfor over afgørelsen.

Klageren har fremlagt mailkorrespondancen i sagen.

3.0 Forsikringsbetingelser

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

Selskabet henviser til police og vilkår.

I forsikringsbetingelsernes punkt 130 er beskrevet de forsikrede genstande.

4.0 Bevisbyrde

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 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 erstatning i sagen.

5.0 Selskabets vurdering

Efter at have modtaget klage via Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen igen, men må desværre meddele, at afgørelsen fastholdes.

5.1 forsikringsaftalen - entrepriseforsikringen

Den tegnede entrepriseforsikring dækker – som klagerens husforsikring – alene bygninger og bygningsanlæg.

Tyveri af indbogenstande er ikke omfattet af entrepriseforsikringen (ikke en dækket genstand), og allerede derfor kan selskabet ikke pålægges at betale erstatning i sagen.

Som oplyst i policen, vilkår og følgebilag dækker entrepriseforsikringen kun tyveri af køkkenelementer, hårde hvidevarer, el og vvs-artikler (anbragt i bygning eller lokale, der er aflåst efter endt arbejdstid). Herudover er byggematerialer dækket ved tyveri.

5.2 rådgivning

Som det fremgår af klagen til Ankenævnet for Forsikring, er klageren ikke tilfreds med den rådgivning, som han oplyser at have modtaget i forbindelse med tegning af entrepriseforsikringen.

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

Klageren oplyste i forbindelse med tegning af entrepriseforsikringen, at han havde købt en ejendom, der skulle totalrenoveres (entreprisenum 2.500.000 kr.). Ifølge klageren var huset "strippet", og klageren skulle ikke bo i ejendommen, mens totalrenoveringen stod på.

På baggrund af de informationer blev det aftalt, at klageren tegnede en husforsikring og en entrepriseforsikring. En entrepriseforsikring dækker for det arbejde som klageren udførte på ejendommen.

Klageren modtog police, vilkår mv., hvoraf fremgår, hvad der dækkes. Klageren har ikke kontaktet selskabet vedr. forsikringsaftalerne.

Da klageren tidligere havde opsagt sin indboforsikring (omfattet af anden indboforsikring efter flytning), har klageren ikke indboforsikring i selskabet.

På den baggrund har de heller ikke været anledning til at rådgive klageren til at tegne en ny indboforsikring i selskabet. En sådan forsikring ville ikke være relevant for klageren, idet den – som udgangspunkt – [ikke] dækker, når man ikke bor i ejendommen.

Det bemærkes i den forbindelse, at klageren så vidt ses ikke har oplyst, om der er sket anmeldelse det forsikringsselskab, hvori klageren er omfattet af en indboforsikring, og i givet fald hvilken afgørelse dette forsikringsselskab har truffet.

I sin klage til selskabet har klageren i øvrigt anført nogle punkter, der giver selskabet anledning til et par bemærkninger:

- Klagerne omtaler telefonsamtaler med selskabet tilbage fra april 2022.

Hertil skal selskabet blot bemærke, at selskabet ikke må gemme telefonsamtaler med sine kunder i længere tid, hvorfor de er blevet slettet.

For god ordens skyld bemærkes, at undertegnede i øvrigt ikke har mulighed for at undersøge, om der faktiske er sket optagelse af en eller flere telefonsamtaler med klageren tilbage i april 2022. Det er muligt ikke at give samtykke til, at en samtale optages, ligesom der er samtaler, der i øvrigt ikke bliver optaget.

- Klageren er utilfreds med, at han ikke er blevet kontaktet vedr. tegning af en indboforsikring i forbindelse med, at han (i 2023?!) er flyttet.

Det er ikke muligt for undertegnede at oplyse, hvorfor klageren ikke er blevet kontaktet, *hvis* dette er aftalt, men en sådan omstændighed har ikke betydning for nærværende sag.

I den forbindelse skal det pointeres, at klageren selv henvist til en mail fra selskabet, hvoraf det fremgår, at klageren skal skrive til selskabet, så snart byggeriet er afsluttet, sådant at der kan drøftes hvilke evt. forsikringer og dækninger klageren er interesseret i.

Klageren er nærmest til at vide, hvornår byggeriet er færdigt, og hvornår han flytter indbo til adressen.

- Klageren henviser til, at det af forsikringstilbuddet fremgår, at entrepriseforsikringen dækker "tyveri".

Selskabet skal hertil bemærkes, at der er tale om "faktaoplysninger ved bygge- eller anlægsarbejde", og de anførte skader, der er dækket af entrepriseforsikringen:

stormskade, sammenstyrtning, sætninger, frostsprængninger, tyveri, hærværk, vandskade, er på forsikrede genstande (bygningen).

Den anførte tekst giver ikke klageren en berettiget forventning om, at forsikringen dækker tyveri af indbo (værktøj).

- Det forhold, at forsikringen hedder "All-risk" kan heller ikke føre til at andet resultat.
- Endelig har klageren henvist til to navngivne medarbejdere, der angiveligt – efter tyveriet – skulle have udtalte, at selskabets rådgivning ikke har optimal.

Selskabet skal hertil bemærke, at de pågældende medarbejdere *ikke* givet klageren tilsagn om, at han ville få dækket sit tab på grund af ansvarspådragende fejl. De pågældende medarbejdere har ført en venlig dialog med kunden. En sådan dialog kan ikke føre til, at selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning i sagen.

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrden for, at selskabet ikke har ydet korrekt rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning. Entrepriseforsikring er tegnet efter aftale med klageren, og der er intet i det skriftlige materiale, herunder den underskrevne bestilling fra klageren, der viser, at klageren ønskede dækning for indbogenstande. Det er således ikke godtgjort, at der er begået nogen erstatningspådragende fejl af selskabet.

Selskabet henviser i øvrigt til kendelse nr. 98378, hvor Topdanmark var indklaget vedr. en entrepriseforsikring. I denne sag var der heller ikke dækning for indbo. I afgørelsen har Ankenævnet for Forsikring henvist til bestemmelser i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, som selskabet har overholdt i nærværende sag.

Endelig kan der henvises til kendelse nr. 98279, hvor det – i modsætning til aktuelle sag – var godtgjort, at det pågældende forsikringsselskab ikke havde fået rådgivet sin kunde korrekt.

5.3 Selskabet kender ikke omstændighederne i øvrigt, herunder kravets størrelse

Selskabet er ikke bekendt med de faktiske omstændigheder vedr. tyveriet, ligesom selskabet ikke kender kravet størrelse.

Selskabet tager derfor i det hele forbehold for sagen, herunder de stjålen genstande.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af følgebilag til entreprisetilbud af 3/5 2022 fremgår bl.a.:

"Gældende vilkår 6597-01 Entreprisevilkår såfremt de ikke er fraveget i policen.

Sikrede:

[Klageren] og samtlige entreprenører der er beskæftiget ved entreprisen.

Arbejdspladsadresse:

[2]

Total entreprisenum:

Ankenævnet for Forsikring

6.

99736

Aftalt til 2.500.000 kr. pr. ikrafttrædelsesdato, jf. vilkårenes punkt 561, incl. moms.

Forsikringsperioden:

Bygge- og anlægsperioden løber fra 01.05.2022 til 01.05.2023.

Afhjælperperioden er fra 01.05.2023 til 01.05.2024.

Entreprisen:

Total renovering af ejendom, herunder nyt tag, nye vinduer samt etablering af gulvvarme i kælder og stueplan.

100 All Risk-forsikring af entreprisen:

1. Forsikringen omfatter alle arbejder, der indgår i entreprisen, hvad enten disse er permanente eller midlertidige, inkl. de til byggeriet anvendte materialer eller materialer, der skal anvendes, og som er sikredes ejendom, eller som sikrede bærer risikoen for, mens de befinder sig på arbejdspladsen eller under indenlandske transporter er undervejs dertil til lands, til vands eller pr. fly.

Forsikringssum 2.500.000 kr.

Oprydningsomkostninger 0 kr.

Selvrisiko ved enhver skade 5.000 kr.

2. Entreprenørens maskiner, redskaber, anlæg, udstyr og midlertidige bygninger.

Forsikringssummen er i henhold til forsikringstagers oplysninger.

Forsikringssum 0 kr.

Selvrisiko ved enhver skade 0 kr.

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

Førsterisikosum 100.000 kr.

Selvrisiko ved enhver skade 5.000 kr.

Af klagerens udaterede klage til selskabet fremgår bl.a.:

"... Jeg kontakter jer i slutningen af april (omkring den 26. april 2022) og beder om, at blive forsikret i denne proces, præcis som jeg var forsikret i vores tidligere hus. Jeg bliver vejledt i at tegne det der hedder en entreprise forsikring til en pris af 4.044,- kr. og får af vide, at vi først ved slutningen af renoveringen igen skal kontakte jer for, at tegne en Indbo forsikring, da det ikke vil give mening for os, at have under renoveringsprojektet.

Jeg har på dette tidspunkt intet kendskab til en entrepriseforsikring og ved derfor, at jeg ikke har ringet ind og konkret bedt om denne forsikring, men rådgivning til hvilken forsikring jeg skal have for at være dækket heriblandt alt ens værktøj, som er en stor del af et renoveringsprojekt.

...

Jeg ringer til jer torsdag d. 16 marts 2023 for, at fortælle indbruddet, med den formodning om at mit tab dækkes, da jeg ikke var et sekund i tvivl om, at det var det min kæreste og jeg havde tegnet en forsikring omkring hos TopDanmark.

Jeg snakker i løbet af torsdag blandt andet med [B], [C] og [D].

[B] mener, at der ikke er noget der dækker og er på ingen måde behjælpelig. [B] oplyser, at der står 0 kroner i forsikringssum ved entreprenørens forsikring og derfor mener hun, at jeg ikke er dækket - men jeg er ikke entreprenør, men bygherre, hvilket [D] i et opkald samme dag, giver mig medhold i.

Sektionen omkring entreprenørens forsikring står der kun fordi, at forsikringen egentlig er lavet til erhverv og ikke private kunder, som vi er, hvilket også bekræftes i, at forsikringen står under erhvervsafdelingen på Mit TopDanmark.

Jeg har også efterspurgt om i kunne finde samtalen fra første gang jeg kontakter jer for at tegne denne forsikring, da jeg er i klar overbevisning om, at jeg beder om en forsikring der dækker alt i en renoveringsproces, inklusiv værktøj. Jeg får at vide, at det desværre ikke er muligt at finde, da de slettes efter 6 måneder.

Det ses tydeligt i det tilbud jeg har fået sendt pr. mail d. 27. april 2022 af [A], på side 3, at de skader der er dækket af forsikringen er blandet andet tyveri. Der er ikke udpenslet hvilket tyveri eller hvilke ejendele/materialer eller værktøj, der er tale om, eller ikke tale om.

Jeg er derudover blevet oplyst at [D] i opkald d. 16. marts 2023, at han kan se, at forsikringen er oprettet i den periode, hvor TopDanmark var i vildrede om lige denne type forsikring (entrepriseforsikring) skulle være i privat eller erhverv afdelingen. [D] fortæller derfor, at det kan være en af årsagerne til alle de forskellige rådgivere og dermed ikke en særlig god og professionel rådgivning.

[D] siger i samme opkald, at han kan se, at jeg har flyttet adresse fra [1] til [2], d. 17. maj 2022 [2023?], hvor han spørger til om jeg så ikke der er blevet ringet op og spurgt til en Indboforsikring, hvor jeg svarer nej - og at jeg egentlig heller ikke havde studset over det, da jeg forventede at jeg var dækket som jeg skulle. Han mener også her, at der er en fejl fra TopDanmarks side.

- Hvorfor får jeg tegnet en forsikring der er rettet mod erhverv?
- Der står direkte i det tilbud jeg modtog pr mail 27 april 2022, at den dækker "tyveri" - der er intet sted skrevet i dokumentet at der står det ikke gælder værktøj.
- Entrepriseforsikringen bliver betegnet som "All Safe", hvilket også er meget tvetydigt.
- Der er ikke nævnt i nogle af tilbuddene eller de andre dokumenter, at værktøj ikke er inkluderet.

Vi er stærkt utilfredse over, at TopDanmark ikke tager sin andel af ansvaret i dette. Vi vil gerne indgive en klage vedrørende, at i ikke dækker det tab vi har haft i forbindelse med indbrud i vores hus. TopDanmark har på ingen måde taget ansvar eller vist forståelse i denne sag. Alle jeg har snakket med har nærmest "vasket" deres hænder og sagt at det ikke var deres bord.

[C] og [D] har begge givet mig medhold i, at der har været dårlig rådgivning og, at jeg som privat på ingen måde har kunne være bevidnede om, at denne forsikring ikke dækkede det der fylder mest i et renoveringsprojekt, nemlig værktøj."

Af selskabet kundeklagefunktions svar til klageren af 20/4 2023 fremgår bl.a.:

"Du har kontaktet os med oplysning om, at du har købt en ejendom, der skal totalrenoveres for et anseeligt beløb. Du skal i den forbindelse ikke bo i ejendommen, mens totalrenoveringen står på. Vi har af den grund rådet dig til at købe en husforsikring og en entrepriseforsikring, da disse forsikringer er relevante for dig i denne situation. En entrepriseforsikring dækker både for det arbejde som du og dine håndværkere udfører på ejendommen. Vi har som ovennævnt udleveret policy, vilkår mv. til dig, hvor du kan se, hvordan forsikringerne dækker, ligesom du har mulighed for at læse nærmere herom på Mit Topdanmark og ved kontakt med os.

Du har tidligere kontaktet os med oplysningen om, at du bor et andet sted, hvor der er en indboforsikring tilknyttet, og du har ligeledes oplyst, at du ikke skal bo i ejendommen, mens den totalrenoveres. Der er derfor intet grundlag for at rådgive dig om tegning af en indboforsikring, da den ikke vil være relevant for dig i den pågældende situation, da langt de fleste af dækningerne på indboforsikringen ikke dækker, når man ikke bor i ejendommen. Vi kan til information ikke udvide produktet til at indeholde indbogenstande mv.

En indboforsikring vil således ikke dække tyveri fra et forsikringssted, der er ubeboet, hvorfor du heller ikke ville have opnået dækning for hændelsen, selvom denne måtte været blevet tegnet. Om der kan være dækning i henhold til den indboforsikring, der er blevet tegnet for det sted, hvor du boede under renoveringen, kan du eventuelt undersøge nærmere.

Vi har ligeledes rådgivet dig til, at du bør tegne en indboforsikring, når du flytter ind i ejendommen. Jeg skal i den forbindelse beklage, hvis vi har lovet at kontakte dig, og det ikke er sket, men det har ingen betydning for udfaldet af denne sag, da tyveriet havde fundet sted forud for indflytningen.

Tyveri af indbogenstande er ikke omfattet af entreprisforsikringen

Som oplyst i policen, vilkår og følgebilag dækker entreprisforsikringen kun tyveri af Køkkenelementer -hårde hvidevare - el og VVS-artikler, hvis de ved leveringen er i aflåst bygning. Herudover er byggematerialer dækket ved tyveri jf. vilkår.

Der er ikke dækning for indbogenstande så som værktøj mv., hvorfor vi ikke kan hjælpe dig i dette tilfælde.

Jeg skal beklage, hvis du føler dig misinformeret ved tegningen af entreprisforsikringen, men vi fastholder vores afvisning af den anmeldte skade ud fra ovennævnte betragtninger. Du ville i øvrigt ikke have opnået dækning for værktøjet, uagtet om der var tegnet en indboforsikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"130 Forsikrede genstande

131 Forsikringen omfatter entreprisen, som beskrevet i policen, herunder materialer, der er beregnet til indføjelse i den færdige konstruktion, hvis de er sikredes* ejendom, eller sikrede* bærer risikoen for dem.

Desuden omfattes "midlertidige arbejder"* til brug for udførelse af entreprisen, hvis de udelukkende udføres i forbindelse med entreprisen, og hvis den fulde værdi af dem, inklusive materialer, er indregnet i den "totale **entrepriessum**".*

140 Undtagelser

141 Forsikringen dækker ikke:

...

141.50 Tab af eller skade på entreprenørmateriel*, medmindre det udtrykkeligt fremgår af policen.

...

999 Ordforklaring

...

Entreprenørmateriel:

Alle genstande, der er fabrikeret eller sædvanligvis anskaffet til anvendelse i mere end en entreprise, og således ikke indgår i den "totale entreprisenummer" med den fulde værdi.
Eksempel: Motorkøretøjer, arbejdsmaskiner, værktøj, skurvogne, containere, stilladser, pumper og sugespidseser."

Nævnet udtaler:

Det er oplyst, at klageren opsagde sin tidligere familieforsikring i selskabet den 9/11 2021, da han flyttede til adresse [1], hvor der allerede var en indboforsikring tilknyttet.

Klageren var i telefonisk kontakt med selskabet den 26/4 2022 i anledning af, at han indledte en omfattende renovering af en ejendom på adresse [2]. Selskabet har oplyst, at klageren oplyste, at han ikke skulle bo på adresse [2] under renoveringen. Selskabet tegnede med ikrafttræden fra den 1/5 2022 hus- og entrepriseforsikring på adresse [2].

I marts 2023 anmeldte klageren tyveri af private indbogenstande i form af værktøj, el-drevne maskiner, høretelefoner og en soundboks fra adresse [2], som selskabet afviste at dække under henvisning til, at klageren ikke havde indboforsikring i selskabet, og at hus- og entrepriseforsikringen ikke dækker klagerens private indbo.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning af de anmeldte stjålne effekter. Han har bl.a. anført, at selskabet ved tegningen af hus- og entrepriseforsikringerne burde have sørget for, at der blev tegnet relevant dækning for effekterne, og at det ikke fremgår med den nødvendige klarhed af entrepriseforsikringen, at denne ikke dækker effekterne.

Selskabet har over for nævnet fastholdt afvisningen. Selskabet har til støtte herfor anført, at det fremgår klart af entrepriseforsikringen, at den ikke omfatter klagerens indbo, at klageren modtog police, forsikringsvilkår mv., der belyste dækningsomfanget, at klageren kort forinden havde opsagt indboforsikringen i selskabet og at tegning af en indboforsikring i det indklagede selskab ikke ville være relevant, da indboforsikringen ikke dækker, når man ikke bebor ejendommen. Selskabet har anført, at klageren ikke har oplyst, om der er sket anmeldelse til klagerens

indboforsikring, og om indboforsikringsselskabet har truffet afgørelse om dækningsspørgsmålet. Selskabet har videre anført, at det ikke har haft anledning til at gemme eventuelle optagelser af telefonsamtaler med klageren i forbindelse med tegning af entrepriseforsikringen, at selskabet lovgivningsmæssigt er forpligtet til at slette optagne telefonsamtaler efter kort tid, og at selskabet ikke har oplysning om, hvorvidt samtalerne overhovedet er blevet optaget. Selskabet har anført, " Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrden for, at selskabet ikke har ydet korrekt rådgivning i forbindelse med forsikringens tegning. Entrepriseforsikring er tegnet efter aftale med klageren, og der er intet i det skriftlige materiale, herunder den underskrevne bestilling fra klageren, der viser, at klageren ønskede dækning for indbogenstande. Det er således ikke godtgjort, at der er begået nogen erstatningspådragende fejl af selskabet."

Selskabet har bemærket, at det ikke bekendt med de faktiske omstændigheder vedr. tyveriet, ligesom selskabet ikke kender kravets størrelse.

I selskabets kundeklagefunktions svar til klageren af 20/4 2023 har selskabet bl.a. anført, at "Vi kan til information ikke udvide produktet [entrepriseforsikringen] til at indeholde indbogenstande mv."

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.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99736

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er sket ansvarspådragende fejl fra selskabets side i forbindelse med tegningen af hus- og entrepriseforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det fremgår med den nødvendige klarhed af forsikringsbetingelserne for entrepriseforsikringen pkt. 130 og 141.50, at forsikringen ikke dækker bygherrens indbogenstande, herunder bygherrens værktøj og el-drevne maskiner. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække tyveriet i henhold til entrepriseforsikringen. Nævnet har heller ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning i henhold til husforsikringen, da denne heller ikke dækker indbogenstande.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet – på erstatningsretligt grundlag – at dække tyveriet som følge af mangelfuld vejledning om hus- og entrepriseforsikringens dækningsomfang.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at entrepriseforsikringen ikke kunne udvides til at dække klagerens indbogenstande.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren på tidspunktet, hvor han tegnede hus- og entrepriseforsikringen havde opsagt sin indboforsikring i selskabet, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet ikke rådgav om indboforsikringens dækningsområde. Nævnet bemærker, at klageren kunne have rådført sig om indboforsikringens dækning hos det indboforsikringsselskab, han var sikret hos.

Nævnet har også henset til, at følgebilaget til entrepriseforsikringstilbuddet ikke umiddelbart understøtter, at klageren skulle have fået en berettiget forventning om, at værktøj og el-drevne maskiner var omfattet af entrepriseforsikringen, da det anføres, at "entreprenørens maskiner, redskaber, anlæg, udstyr og midlertidige bygninger" er dækket med en forsikringssum på 0 kr.

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

99736

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen