

Den 3. november 2014 blev i sag nr. 85639:

XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXX XXX
XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist forsikringsdækning i anledning af, at loftet i ejendommen kollapsede, og der trængte vand gennem etageadskillelsen. Han klager endvidere over selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at den anmeldte skade ikke var til stede ved overtagelsen, og at klageren var advaret i tilstandsrapporten om, at der kunne trænge fygesne ind på loftet og forårsage skade på andre bygningsdele.

Selskabet har med hensyn til dets sagsbehandling anført, at klageren ikke har dokumenteret, at en unavngiven sagsbehandler skulle have fejlrådgivet ham telefonisk.

Den forsikrede ejendom er opført i 1932. Klageren overtog ejendommen den 1/2 2013 på baggrund af en tilstandsrapport af 20/9 2012.

Tilstandsrapporten indeholder bl.a. følgende oplysninger:

Bygn.:	Karakter:	Registrering og note:
A	Beboelse	
A. Primære bygningsdele		
1. Tagkonstruktion/-belægning/skorsten		
1.1 Tagbelægning/rygning	K3	I rygningen er der en revne i en enkelt rygningsskive.
	K3	I rygningen er der ikke overalt isat skumbølgeklodser mellem rygningsskivene og de øverste tagplader. Herved er der risiko for indtrængning af fygesne i tagrummet over hanebåndsbjælkerne.
1.12 Isolering	K1	I tagrummet over hanebåndsbjælkerne henligger der noget plastfolie hen over isoleringen. Der er en risiko for, at der kan dannes kondens under denne plastfolie, og derfor anbefaler jeg, at den bliver fjernet.

Af klagerens skriftlige anmeldelse af 18/3 2013 fremgår følgende:

"Anmeldelse af skade

Skade/ forhold, som angår Huseftersyns pkt. 1.12. Utæt installationsbeholder (overtryksbeholder) til oliefyr.

Beskrivelse af den anmeldte skade

I forbindelse med istandsættelse beslutter jeg mig til at lægge to rum sammen til ét og således fjerne skillevæggen. Det er ikke en bærende væg, så det ville være uproblematisk. Efterhånden som væggen er væk, bulner loftsbeklædningen imidlertid nedad for til sidst at give efter for trykket oppefra. Vand fosser ned, og vi får travlt med at dæmme op for det.

Det viser sig, der bl.a. er lagt en stor presenning hen over isoleringen. Noget, som tidligere ejer sandsynligvis har gjort for at skærme for fygesne. Denne sne har over tid smeltet og så samlet sig til de vandmasser, vi blev mødt med.

Jeg anmelder straks forholdet til Tryg (februar). Kvinden, jeg taler med, mener dog ikke, det hører under ejerskifteforsikringen, da der ikke er tale om et fysisk forhold vedr. bygningerne (en konstruktionsmæssig fejl), og hun henviser mig til at klage over den byggesagkyndige, som må siges at have beskrevet forholdet klart ufyldstgørende (karakteren K1 med omtale af risiko for kondens).

Jeg afdækker påfølgende loftet og finder flere steder plast lagt ud og isoleringen præget af det vand, som har samlet og bredt sig. Yderligere konstaterer jeg, installationsbeholder (overtryksbeholder) til oliefyr er utæt (tre, fire tydelige huller, hvor vand kan løbe ud af). Jeg tager mine forældre på råd. De er uforstående over for, Tryg allerede i første omgang har afvist mig. Vi nærlæser policen endnu en gang og er klart af denne opfattelse, det må være omfattet.

Følgelig tager jeg igen (marts) kontakt til Tryg og taler med L..., som efterfølgende sender mig en e-mail som svar på henvendelse, og hvad jeg skal gøre videre. Hun deler umiddelbart også den mening, det er forhold, som kan anmeldes og vurderes. Mit første opkald er tilsyneladende ikke registreret, og det undrer mig virkelig, da jeg oplyste både policenummer og talte en god tid med pågældende medarbejder (vedkommende kunne følge alle dataene på sin skærm, som vi talte).

Jeg står i en situation, hvor jeg føler mig vildledt af Tryg ved første henvendelse: Efterfølgende har jeg fjernet loft og isolering, da det flere steder var skadet af vand. Sidstnævnte beror

3.

85639

ikke alene på en personlig vurdering, men også på min far, som er ganske kyndig ud i dette. Jeg tog enkelte billeder for at dokumentere det over for den byggesagkyndige i en videre klage. Disse billeder har L... fortalt mig, godt kan bruges i denne forbindelse."

I klageskemaet af 9/1 2014 hedder det bl.a.:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

(A) Først og fremmest Tryg erkender og anerkender, jeg har overholdt forsikringsbestemmelserne, § 6. Til dokumentation for dette vedlægger jeg 'Opkaldsliste', som TDC har fremsendt. Heraf fremgår det, jeg 22.02.13, kl. 09:48, har ringet direkte til [tlf.nr.] og ført en 14:29 min. lang samtale. Det må være ansvarspådragende, Tryg har vildledt mig, ligesom det må ændre præmisserne for sagen.

(B) Dernæst, Tryg konkret forholder sig til kernen i min skadesanmeldelse, nemlig tilstandsrapportens punkt 1.12. Det har taksator for så vidt gjort (10. juli). Jeg har tilbagevist denne argumentation. Tryg forsøger i sin endelige afgørelse at omgå det ved at hævde, jeg nok fejlagtigt antog, væggen, som blev fjernet, ikke var bærende.

(C) Endelig, Tryg erkender og anerkender, de bl.a. lægger urigtige oplysninger til grund for deres afgørelse."

I en supplerende redegørelse vedlagt klageskemaet af 9/1 2014 har klageren bl.a. anført følgende:

"10. juli 2013 (elleve uger senere)

Taksator gør i sin afgørelse gældende, jeg er 'klart orienteret om at der kan være/ blive problemer med fygesne og det er netop det der her er skadeårsagen.' - Fra jeg overtog huset, til skaden skete, fæg det ikke.

Taksator konkluderer dertil: 'Fygesne på loft vil/ kan forårsage vandskade uanset om der ligger plastic eller ej.' - Letfærdigt og tvivlsomt, eftersom taksator ikke forholder sig til karakteren og omfanget. Vand havde ikke kunnet samle sig, var det bl.a. ikke for denne kæmpe presning, presset slet ikke nå dertil, hvor loftet ville bukke under.

Taksator lægger endelig til grund: 'Du er desuden i Tilstandsrapporten orienteret om, at der ligger noget plastic oven på isoleringen.' - Det anfægter jeg ikke, men slår fast: Beskrivelsen og karakteren K1 er misvisende og klart ufyldstgørende.

...

Samme afgørelse [af 2/10 2013] forsøger at så tvivl om, jeg havde ret i, væggen ikke var bærende. - Rådgiver og sagkyndig i dette spørgsmål, på mine vegne, er arkitekt og håndværksmæssigt uddannet og kan klart tilbagevise denne tvivl. Væggen holdt ikke på loftet.

K1-forholdet 'noget plastfolie' konkluderer Tryg 'ikke er klart forkert beskrevet'. - Jeg mener, at billederne, selv om det kun er to, fint indikerer, beskrivelsen er klart ufyldstgørende. Jeg har ikke på grundlag af tilstandsrapporten haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

...

M.h.t. ekspansionsbeholderen er det ikke en compensation for denne, som jeg påberåber mig, derimod følgerne af en utæt beholder (vandskade)."

Selskabet har i brev af 13/2 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Argumentation.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at vores kunde underskriver købsaftalen den 12. oktober 2012, samt overtager ejendommen den 1. februar 2013.

Vores kunde oplyser, at han den 22. februar 2013 rettede henvendelse til os, for at anmelde skaden, og har i den forbindelse fremlagt en opkaldsliste fra TDC.

Uden nærmere oplysninger om, hvem der blev talt med, har vi ikke mulighed for at få kommentarer til kundens opfattelse af det skete.

Imidlertid er det sædvanlig praksis i afdelingen, at hvis en kunde ønsker at anmelde forholdet på sin ejerskifteforsikring, vil der elektronisk blive anlagt en sag, og samtidig fremsendt et startbrev, svarende til de, der blev afsendt den 18. marts 2013.

Af de foreliggende oplysninger kan vi konstatere, at dette ikke er sket i den konkrete sag.

Herudover vil en sagsbehandler ikke alene ud fra en telefonsamtale kunne tage stilling til, om det var et forhold, der er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten, og samtidig henvise til den bygningssagkyndiges ansvar.

Dette ville kræve en nærmere undersøgelse af forholdet, herunder en eventuel besigtigelse af forholdene, hvilket først finder sted væsentlig senere i sagsforløbet.

Det er samtidig standard i forbindelse med den første telefonsamtale med en kunde, at kunden oplyses om, at der kan blive behov for en besigtigelse af forholdene, og at kunden derfor ikke må foretage ændringer, reparation, bortfjernelse eller lignende, førend en sådan besigtigelse har fundet sted. Dette fremgår endvidere af vores startbrev, samt af betingelserne for den tegnede ejerskifteforsikring.

Ud fra det foreliggende finder vi det således ikke dokumenteret, at den unavngivne sagsbehandler, der skulle have besvaret telefonopkaldet har fejlrådgivet vores kunde.

Vedrørende loftet

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at vores kunde ville fjerne en skillevæg, som kunden ikke opfattede som bærende.

I forbindelse med dette arbejde kollapsede loftet, angiveligt fordi der lå en presenning med vand på, ovenpå loftet.

Ud fra denne beskrivelse må det kunne lægges til grund, at vores kunde ikke forud for fjernelse af væggen har besigtiget loftsrummet, for at konstatere, om der var forhold, som der skulle tages højde for i forbindelse med fjernelse af væggen. Havde vores kunde gjort dette, ville han ud fra det foreliggende kunne have konstateret eksistensen af den vandfyldte presenning og derefter taget sine forholdsregler forud for fjernelse af væggen.

Af de fotos, som vores kunde sendte ind i forbindelse med anmeldelsen kan det konstateres, at der under isoleringen er udlagt den plast, som isoleringen kom i, formentligt som en form for dampspærre.

Endvidere kan det i baggrunden af fotografiet konstateres, at de loftsrums, der er beliggende op til der hvor væggen blev taget ned, er strippet ind til taglægter og spær, hvilket efter det oplyste ikke skyldes det forhold, at loftet faldt ned.

Vi er ikke bekendt med de nærmere planer, som vores kunde havde i forbindelse med reno-veringen af tagrummet: men efter vores opfattelse har det formodningen mod sig, at vores kunde skulle foretage en stripping af stort set hele loftsrumsrummet, dog ikke det område, hvor loftet faldt ned.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det fortsat vores opfattelse, at selve nedstyrtningen af loftet ikke var til stede ved vores kundes overtagelse af ejendommen; men skete efter overtage-lsen idet vores kunde ikke havde undersøgt forholdene tilstrækkeligt inden væggen blev fjernet.

I henhold til betingelserne for den tegnede ejerskifteforsikring er det en betingelse for dæk-ningen, at forholdet var til stede ved overtagelsen af ejendommen, hvilken betingelse ikke ses opfyldt i den konkrete sag.

Endvidere er det vores opfattelse, at nedtagning af loft og vægbeklædning det pågældende sted må have været en del af vores kundes planlagte arbejde, hvilket vi bygger på, at rum-mene ved siden af det pågældende område er strippet ind til tagspær og lægter.

En ejerskifteforsikring dækker ikke planlagt arbejde.

Et andet spørgsmål er, om risikoen for loftets kollaps var til stede ved kundens overtagelse af ejendommen, samt om kunden i tilstandsrapporten var adviseret om, at der kunne være risi-ko for kollapsedet.

I tilstandsrapporten er følgende anført omkring loftet:

...

Den bygningssagkyndige havde således i forbindelse med sin besigtigelse konstateret, at der ikke overalt i rygningen var isat skumklodser, hvilket kunne indebære risiko for, at fy-gesne trænger ind i loftsrumsrummet.

Den bygningssagkyndige har givet forholdet karakteren K3, der beskriver kritiske skader, som vil medføre, at bygningsdelens funktion vil svigte inden for overskuelig tid, og dette svigt kan medføre skade på ejendommen.

Vores kunde underskriver købsaftalen den 12. oktober 2013 med overtagelse den 1. februar 2014. I december 2013 blev Danmark ramt af kraftig fygesne, og det er vores opfattelse, at denne fygesne er trængt ind i loftsrumsrummet, for derefter at tøj, hvorved der er kommet vand på den presenning, som vores kunde oplyser, lå på loftet.

Ud fra beskrivelsen i tilstandsrapporten var vores kunde advaret om, at der kunne trænge fy-gesne ind på loftsrumsrummet, samt at dette kunne medføre skader på andre bygningsdele. Det ville derfor have været nærliggende, når der havde været kraftig fygesne forud for overtage-lsen af ejendommen, at gennemgå loftsrumsrummet, for derved at konstatere, om der var trængt fygesne ind på loftet.

Det er fortsat vores opfattelse, at vores kunde ved beskrivelsen i tilstandsrapporten var adviseret om, at der kunne trænge fygesne ind på loftrummet, samt at dette kunne medføre skade på andre bygningsdele.

Det er således fortsat vores opfattelse, at forholdet ikke er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten, hvorfor vi ligeledes af denne årsag ikke kan tilbyde dækning for forholdet."

Klageren har i brev af 21/2 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Jeg mener, at Tryg har haft alle muligheder for at spore denne medarbejder (undersøge dette nærmere).

Selskabet har en dato, et tidspunkt, og vedkommende har desuden logget ind på mine forsikringsoplysninger undervejs. - Det går Tryg let hen over, og det krænker simpelthen min retsbevidsthed.

Apropos har Tryg, konstaterer jeg, taget et referat af min telefonsamtale 18. marts 2013, men ikke af den 22. februar 2013? Det kan undre mig. - Det foranlediger så dette spørgsmål: **Har selskabet notatpligt?**

Endelig fristes jeg til retorisk at spørge: 'Hvilken grund har jeg mon haft til at ringe til ejerskifteforsikringen 22. februar 2013?' Det er en 14:29 min. lang samtale, og den har altafgørende betydning for denne sags videre forløb.

...

Tryg anfører nu: 'Ud fra denne beskrivelse må det kunne lægges til grund, at vores kunde ikke forud for fjernelsen af væggen har besigtiget loftsrummet (...)'

Endnu et postulat. Loftet har været besigtiget. 'Ikke godt nok', kan man herpå replicere, og sådan kan det ørkesløst fortsætte.

For en ordens skyld: Loftet var både rodet og svært fremkommeligt. (Ekstra) isoleringsmateriale lå hulter til bulter rundt omkring. Det syntes blot at være smidt derop. Andre effekter (gammel tv-antenne, skrivebordslampe m.m.) syntes tillige henkastet. 'Noget plastfolie', som det var nærliggende at antage, tilstandsrapporten refererede til, lå hovedsageligt over reposen og syntes overskueligt. Med andre ord, jeg følte mig godt forvisset, inden væggen, dvs. skillevæg (stue), blev fjernet, og jeg kan roligt sige: Jeg har ikke set denne presenning/ vandsamling. Ellers havde jeg rigtignok truffet mine forholdsregler.

Vedrørende loftet i øvrigt kan jeg tilføje, at jeg havde indhentet et tilbud (bilag dateret den 13. februar 2013), som udmærket beskriver mine planer for overetagen, inkl. loftet. Disse planer ændrer sig markant, i takt med jeg konstaterer flere steder skadet af vand. Denne 'stripning', som Tryg forholder sig tvivlende til, har jeg allerede gjort rede for den 18. marts 2013. Jeg ved ikke, om Tryg forsøger at skyde mig noget i skoene, når selskabet skriver: 'efter vores opfattelse har det formodningen mod sig, at vores kunde skulle foretage en stripning af stort set hele loftsrummet, dog ikke det område, hvor loftet faldt ned.' Denne sætning falder mig for brystet, og det er i strid med sandheden, når Tryg skriver 'stort set hele loftsrummet, dog ikke (...)' Taksator konstaterer jo 10. juli 2013: 'Ved besigtigelsen var lofter og skråvægsklædninger samt isolering/ dampspærre fjernet på nær lidt ved tagfod.'

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Hvad dækker ejerskifteforsikringen

3.1 Skader og fysiske forhold

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der, giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god, vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelses arbejde eller andre forebyggende foranstaltninger.

...

3.4 Tidsmæssige forudsætninger

Forsikringen omfatter skader eller skaderisici, som var til stede, da sikrede overtog eller på anden måde fik rådighed over ejendommen.

Det er en forudsætning, at forholdet

- var til stede ved eller er opstået efter udarbejdelsen eller fornyelsen af tilstandsrapporten og/eller elinstallationsrapporten
- bliver konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

...

Hvad dækker ejerskifteforsikringen ikke

...

5.9 Forhold, der skyldes manglende udbedring

Følgeskader, der skyldes forhold, som sikrede burde have udbedret på grundlag af oplysninger i tilstandsrapporten eller elinstallationsrapporten, og derved havde forhindret skaden i at opstå."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Det må som ubestridt lægges til grund, at der i perioden fra overtagelsestidspunktet den 1/2 2013, indtil loftet kollapsede den 21/2 2013, ikke var nævneværdigt snevejr, som kunne give anledning til væsentlig indtrængning af ny fygesne på loftet.

Det må derfor videre lægges til grund, at den vandmængde, som klageren har angivet som årsag til loftets kollaps, lå ophobet på ejendommens loft på overtagelsestidspunktet.

8.

85639

I tilstandsrapporten af 20/9 2012 er med karakteren K3 anført, at der i rygningen ikke overalt er indsat skumbølgeklodser mellem rygningspladerne og de øverste tagplader, hvilket medfører risiko for indtrængning af fygesne. Det er nævnets opfattelse, at klageren ikke herved advares mod, at en større vandmængde kunne være ophobet på presenningen, selv om vandmængden, som anført af selskabet, stammede fra fygesne i perioden mellem købsaftalens indgåelse i oktober 2012 og overtagelsestidspunktet den 1/2 2013 eller andet.

Nævnet finder, at vandophobningen på presenningen på loftet var et fysisk forhold ved bygningen, der indebar en nærliggende risiko for skade på de omkringliggende bygningsdele.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at den væg, som klageren rev ned i ejendommen før loftets kollaps, ikke var en bærende væg. Nævnet finder, at der ikke er godtgjort omstændigheder, der giver grund til at antage, at klageren foretog ombygninger i huset, der var uforsvarlige eller i sig selv medførte nævneværdig risiko for kollaps af loftet. Nævnet finder, at det må anses for bevist, at hovedårsagen til loftets kollaps var den ophobede vandmængde oven på loftet.

Selskabet har anført, at klageren på baggrund af tilstandsrapportens oplysninger burde have undersøgt loftet nærmere efter overtagelsen og inden nedrivningen af væggen - særligt henset til, at der i perioden mellem datoen for tilstandsrapporten og overtagelsesdagen havde været snevejr, der kunne have givet anledning til indtrængning af fygesne.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.9, at forsikringen ikke dækker følgeskader, der skyldes forhold, som den sikrede burde have udbedret på grundlag af oplysninger i tilstandsrapporten. I tilstandsrapporten er det imidlertid med karakteren K 1 alene angivet, at der i tagrummet henligger noget plastfolie hen over isoleringen, og at det anbefales, at plastfolien fjernes, fordi der er risiko for, at der kan dannes kondens under denne. Det er efter de foreliggende oplysninger nævnets opfattelse, at det under disse omstændigheder ikke kan kræves, at klageren skulle have foretaget en grundige-

9.

85639

re undersøgelse, inden han fjernede skillevæggen, og vandet dermed løb ud fra plastfolien.

Selskabet er derfor ikke berettiget til at afvise dækning med henvisning til, at klageren burde have opdaget og fjernet den ophobede vandmængde, inden han foretog ombygning af huset.

Nævnet finder herefter, at klageren har bevist, at den anmeldte skade vedrørende loftets kollaps er dækningsberettigende over ejerskifteforsikringen. Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at klageren i forvejen havde planlagt at udskifte nogle af de beskadigede bygningsdele, og at han af den grund selv bør afholde udgifterne til udbedringen af skaden.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en sådan mangelfuld telefonisk rådgivning, at selskabet som følge heraf kan ifalde et erstatningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at den anmeldte skade vedrørende loftets kollaps udgør en dækningsberettigende skade, og skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at opgøre erstatningen. En eventuel kontanterstatning til klageren skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels