

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 100066:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 3/7 2023 har klageren bl.a. anført:

"Som anført i advokat ... mail af 3/5 2023 må undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes pkt. 4.2 omkring 'utilstrækkeligt opvarmede lokaler' betragtes som en sikkerhedsforskrift som Tryg skal sandsynliggøre at forsikringstager har tilsidesat.

I henhold til bl.a. [familiemedlems] redegørelse af 11/4 2023 med bilag er der udførligt redegjort for at sommerhuset fra d. 6/12 2022 (hvor [klageren] senest var på besøg uden at konstatere problemer) frem til d. 8/12 2022 (hvor strømforbruget 'går i 0') havde et kontinuerligt strømforbrug i et omfang der kunne holde sommerhuset frostfrit.

Herefter må det lægges til grund at sommerhuset inden skaden var tilstrækkeligt opvarmet, hvorfor der er tale om en dækningsberettiget skade, der kan tilskrives tilfældig svigtende varmeforsyning. Vedrørende praksis på området kan bl.a. henvises til ankenævnet for forsikrings kendelse AK 92.708.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At skaden anerkendes som en dækningsberettiget skade."

Selskabet har den 21/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for den frostsprængning, der er sket i klagerens sommerhus.

Forholdet skal vurderes over Fritidshusforsikringen, der har betingelser 1801. Betingelserne fremlægges som Bilag A.

Forsikringen var tegnet af klagerens [familiemedlem], der er angivet som vores kunde i hovedet af dette brev.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 4. januar 2023 ringede klageren ind for at anmelde, at der var sket vandskade i ejendommen og oplyste i den forbindelse blandt andet, at der formentligt var tale om en frostsprængning.

Kort referat af samtaler den 4. januar 2023 fremlægges som Bilag B.

Dagen efter sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet anmodede om yderligere oplysninger.

Denne mail besvarede klageren den 9. januar 2023. Mailen og svaret er fremlagt af klager som Bilag 1.

Senere samme dag modtog selskabet en række billeder over forbruget af elektricitet på ejendommen.

Billederne fremlægges som Bilag C. Endvidere modtog selskabet Excel ark over forbruget. Disse Excel ark vil blive fremsendt i en mail til nævnet.

Endvidere modtog selskabet en række billeder fra klageren. Disse fremlægges som Bilag D.

Selskabet sendte oplysningerne omkring energiforbruget til [selskabets sagkyndig], der den 27. februar 2023 udarbejdede en rapport. Rapporten fremlægges som Bilag E.

Af rapporten fremgår det blandt andet, at el-radiatoren har været undersøgt, og på baggrund af undersøgelserne vurderes det, at radiatoren var afbrudt på grund af vand, og den er derfor ikke årsagen til frostsprængningen.

På baggrund af disse undersøgelser sendte selskabet den 10. februar 2023 en mail til klageren, hvori selskabet oplyste, at forholdet ikke var omfattet af den tegnede forsikring. Mailen er fremlagt af klager som Bilag 2.

Samme dag modtog selskabets klageansvarlige afdeling en mail fra klagerens assurandør. Mailen fremlægges som Bilag F.

Den 17. februar 2023 modtog selskabet via klageren en henvendelse fra en anden af ejerne af sommerhuset. Mailen er fremlagt af klager som Bilag 3.

På baggrund af denne henvendelse anmodede selskabet klageren om at oplyse, hvem der fremadrettet skulle være kontaktperson på sagen.

Selskabets klageansvarlige afdeling besvarede den henvendelse, der var kommet via assurandøren

den 16. marts 2023. Svaret er fremlagt af klager som bilag 4.

Mellem den 11. og 18. april 2023 har selskabets klageansvarlige afdeling en mailkorrespondance med klagerens nye repræsentant. Korrespondancen fremlægges som Bilag G.

Den 18. april 2023 modtog selskabet en mail fra klagerens repræsentant, mailen fremlægges som Bilag H. Med mailen fulgte blandt andet klagerens brev af 10. april, fremlagt af klager som Bilag 5.

...

Inden selskabet kunne nå at besvare denne henvendelse, modtog selskabet en henvendelse fra klagerens advokat, fremlagt af klager som Bilag 6. I henvendelsen var fastsat en frist på 7 dage til besvarelse af henvendelsen, hvorefter sagen uden yderligere varsel ville blive oversendt til Nævnet.

Idet selskabet ikke ville kunne leve op til denne frist, og da henvendelserne ikke indeholdt nye oplysninger, der kunne medføre en ændret opfattelse af sagen, formodede selskabet, at advokaten ville indsende sagen til nævnet.

Da en af klagerne den 9. juni 2023 rettede henvendelse til selskabet, sendte selskabet en mail til advokaten, fremlagt af klager som bilag 8.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

3.0 Betingelserne

Af betingelsernes side 1 under punktet 'Hvad skal du selv sørge for' fremgår følgende under punktet 'Udstrømning':

'Din bolig skal være tilstrækkeligt opvarmet for at undgå frostsprængninger. Det kan være en god ide, at lukke for hovedafbryderen til vandtilførelsen til huset og evt. tømme vandet i installationer, når huset er ubeboeligt. Herved kan du effektivt forebygge ubehagelige skader.'

Af betingelsernes pkt. 4.2 fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker skader som følge af:

Frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme, og skader som følge af frostsprængninger i indendørs røranlæg og forbundne installationer.

Endvidere fremgår følgende:

'Forsikringen dækker ikke:

- Skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmet lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmemforsyning.'*

4.0 Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager den 4. januar 2023 anmeldte, at der var sket vandskade i det fælles sommerhus.

Det fremgår endvidere, at klageren eller dennes pårørende oplyser, at de seneste havde været på ejendommen i perioden 1. december til 6. december 2022.

Klageren efterlod ejendommen med vand på systemet, og efter det oplyste med strøm på el radiatorer.

Det fremgår endvidere, at vandværket til ejendommen først den 3. januar 2023 rettede henvendelse til klageren med oplysninger om, at der var konstateret et uforholdsmæssigt stort vandforbrug på ejendommen, jfr. sagens Bilag 6.

Det viste sig, at et rør over loftet i badeværelset og under gulvet i et soveværelse på første sal var utæt, og der er enighed om, at røret var frostsprængt. Utætheden fremgår af Bilag D billede 9, der klart viser klassiske tegn på frostsprængning. Etageadskillelsen er en forudsætning for, at der kunne etableres et lokale over badeværelset, og må derfor betragtes som en naturlig og nødvendig del af begge lokaler.

Røret, der er frostsprængt, har ikke været i nærheden af kolde ydervægge eller lignende, men har derimod befundet sig i en del af sommerhuset, som burde have været tilstrækkeligt opvarmet.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at en frostsprængning sker, når der ikke er tilstrækkeligt varmt. Når der ikke er tilstrækkelig opvarmet, vil rørene fryse til, og når det så bliver varmere udenfor, tør det frosne vand i rørene, og der sker en vandskade.

Fritidshuset er generelt opvarmet med elektricitet, men der forefindes dog 1 brændeovn i ejendommen.

Den nærmeste opvarmningskilde i forhold til det sted, hvor frostsprængningen fandt sted, var en radiator i badeværelset, som senere er blevet undersøgt for fejl, uden at sådanne kunne konstateres.

På baggrund af henvendelsen fra vandværket besigtigede klageren sommerhuset på ny.

Da klageren ankom på adressen, kunne det konstateres, at HPFI-anlægget var slået fra, og efter at frakoble el radiatoren i badeværelset, kunne relæet slås til igen.

Den pågældende radiator er undersøgt af selskabets rådgiver, og ved disse undersøgelser kunne det konstateres, at der ikke var fejl eller mangler ved radiatoren, og det er derfor konkluderet, at årsagen til at HPFI-relæet ikke kunne tilsluttes var, at radiatoren var blevet opfugtet som følge af vandet, der kom ud, da proppen tødte op.

Rapporten fra selskabets rådgiver fastslår endvidere, at der ikke er anvendt tilstrækkelig med energi til at holde ejendommen tilstrækkeligt opvarmet, således at der ikke ville opstå frostsprængninger.

Det fremgår således, at der i perioden 19. oktober til 31. november 2022 var anvendt 0 KWH.

I perioden 1. december 2022 til 8. december 2022 var forbruget 250 KWH, mens der i perioden 8. december 2022 til 31. december 2022 var forbruget på 0 KWH.

Det fremgår endvidere, at ejendommen flere gange i de seneste 5 år har stået uden energiforbrug i samme måned, som hvor skaden skete:

2018

I perioden 1-31. december var forbruget 0 KWH.

2019

I perioden 1-31. december var forbruget 1,5 KWH

2020

I perioden 1-31. december var forbruget ca. 0,8 KSWH pr. døgn

2021

I perioden 1-31. december var forbruget ca. 1,5 KWH pr. døgn, bortset fra perioden 2-4. december, hvor forbruget var 90 KWH pr. døgn.

Det er således efter selskabets opfattelse ikke usædvanligt, at klageren i december måned efterlader ejendommen uden tilstrækkelig opvarmning, og det må have formodningen mod sig, at den manglende opvarmning skyldes et tilfældigt svigt i varmforsyningen.

Klageren har efter oplysningerne omkring forbruget ligeledes i perioden 19. oktober 2022 til 31. november 2022, ikke haft anvendt strøm til opvarmning af ejendommen.

For god ordens skyld fremlægges som Bilag Q, graf over temperaturen i november 2022. Af denne fremgår det blandt andet, at der i perioden 19. november 2022 til 23. november 2022, var nattefrost, med temperaturer ned til $-5,2^{\circ}\text{C}$.

Ved en sammenstilling af sagens bilag J med bilag K ses det, at temperaturen ad flere omgange fra den 7. december 2022 og frem til omkring jul var under fem graders frost med den koldeste temperatur omkring minus 16°C . Derudover fremgår det, at det var tøvejr i dagene op til jul, hvor temperaturen nåede op på omkring 7-8 plusgrader.

Sådanne temperaturskift er klassiske i forhold til frostsprængninger i utilstrækkeligt opvarmede lokaler.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det dokumenteret, at årsagen til frostsprængningen er, at badeværelset, og de tilstødende lokaler ikke har været tilstrækkelig opvarmet.

Selskabet har blandt andet lagt vægt på rapporten fra rådgiveren, der blandt andet fastslår, at der ikke er anvendt tilstrækkelig med energi til, at ejendommen er tilstrækkelig opvarmet til at undgå skaderne. Rapporten fastslår endvidere, at der er lange perioder, hvor der ikke er anvendt strøm til opvarmning, også i de forudgående vintermåneder.

Af undtagelsen i betingelserne fremgår det, at forsikringen ikke dækker: 'Skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmet lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning.'

Som nævnt ovenfor finder selskabet det dokumenteret, at frostsprængningen er forårsaget af utilstrækkelig opvarmning af lokalerne.

Det er korrekt, at der er en undtagelse til undtagelsen, nemlig at forsikringen vil dække, hvis årsagen til den manglende opvarmning er tilfældigt svigtende varmforsyning.

Da der er tale om en undtagelse til undtagelsen, er det klageren, der har bevisbyrden for, at der er tale om tilfældigt svigtende varmforsyning.

Af klagerens korrespondance med vandværket, fremlagt som Bilag L, fremgår det blandt andet, at strømafbrydelsen skulle være opstået den 8. januar, men at det først er 10-15 dage efter, at frostsprængningen skulle være sket.

Nævnets opmærksomhed henledes på, at ud fra udskrifterne omkring elforbruget, har der de sidste 5 år været flere perioder, også i vintermånederne, hvor der ikke har været strømforbrug på ejendommen.

Klageren har ud fra det foreliggende ikke dokumenteret, at der er tale om tilfældigt svigtende varmforsyning.

Klageren har i sin klage henvist til kendelse nr. 92708 til støtte for sin opfattelse af sagen. I den sag havde klageren temperaturovervågning af ejendommen, og denne dokumenterede, at der var op til 14 grader i ejendommen op til, at der skete et strømsvigt, ligesom der var dokumentation for, at der skete et strømsvigt forud for temperaturfaldet og frostsprængningen.

I nærværende sag er der ikke en sådan overvågning; men det kan i modsætning til kendelsen, konstateres, at der jævnligt også i vinterperioder ikke er strømforbrug eller nævneværdigt strømforbrug på ejendommen.

Det er derfor selskabets opfattelse at sagerne ikke sammenlignelig.

Selskabet er af den opfattelse, at nærværende sag nærmere kan sammenlignes med kendelserne 97180 og 82919. I sidstnævnte fastslog nævnet under henvisning til ejendommens strømforbrug, at den ikke havde været tilstrækkelig opvarmet.

Sammenfattende finder selskabet det dokumenteret, at der er tale om frostsprængning som følge af utilstrækkelig opvarmning af ejendommen, at røret befandt sig som en nødvendig og naturlig del af soveværelseslokalet og badeværelseslokalet, samt at klager ikke har dokumenteret, at der er tale om tilfældigt svigt i varmforsyningen.

Klagerens advokat har i brev af 24/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Der er tidligere redegjort for at sommerhuset i dagene op til strømafbrydelsen havde et kontinuert strømforbrug i et omfang der burde kunne holde huset strømfrit.

Sommerhusets strømforbrug i perioder, længe inden den i sagen omhandlede skade, kan i den forbindelse ikke tillægges nogen form for betydning.

Der henvises forsat til det faktum at den påberåbte undtagelsesbestemmelse er at betragte som en sikkerhedsforskrift – som Tryg Forsikring skal sandsynliggøre at min klient har tilsidesat.

Det må i øvrigt fastholdes at nærværende sag har klare paralleller til kendelsen 92708 – der ikke er baseret på hvorvidt klageren havde 'temperaturovervågning af ejendommen'.

I ovennævnte afgørelse fremhæver Ankenævnet for Forsikring bl.a. følgende: 'Nævnet har endelig lagt vægt på, at selskabet ikke har fremlagt sagkyndige erklæringer eller lignende til at underbyg-

ge påstanden om, at det af klageren beskrevne hændelsesforløb ikke kan lade sig gøre, ligesom selskabet ikke har fremlagt dokumentation for, at strømsvigtet opstod som følge af vandskaden'.

Den af Tryg Forsikring indhentede rapport (bilag E), der generelt forholder sig til i isoleret set irrelevante perioder, kan på helt tilsvarende vis ikke 'underbygge påstanden om, at det af klageren beskrevne hændelsesforløb ikke kan lade sig gøre'.

De af Tryg Forsikring påberåbte ankenævnskendelser (AK 82.919 og AK 97180) vedrører ikke sammenlignelige situationer. I den forbindelse kan det bl.a. fremhæves at afgørelsen AK 82919 specifikt er begrundet med elforbruget der dokumenterer 'at sommerhuset ikke har været opvarmet', cfr. situationen i nærværende sag.

Supplerende henvises til mail af 23. ds. med bilag fra [familiemedlem]."

Selskabet har i brev af 25/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende bevisbyrde.

Betingelsernes ordlyd om, at forsikringen ikke dækker frostsprængninger i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, er efter selskabet dokumenteret ved de tidligere fremsatte argumenter, herunder opgørelsen af strømforbruget.

Det er selskabets opfattelse, at bevisbyrden for, at der er tale om tilfældig svigtende varmforsyning påhviler forsikringstageren, idet der er tale om en undtagelse til undtagelsen.

Klageren har ikke dokumenteret, at der er tale om tilfældig svigtende varmforsyning.

Samtidig henledes nævnets opmærksomhed på, at strømforsyningen vendte tilbage, da den vandskadede radiator blev frakoblet strømforsyningen, hvilket efter selskabets opfattelse klart dokumenterer, at årsagen til strømsvigtet skal findes i, at der kom vand på den pågældende radiator.

Yderligere kommentarer.

Selskabet kan ikke se, at der fra klageren skulle være modtaget en anmodning om indsigt i sagen, som nu anført af klageren.

Selskabet har i forbindelse med første besvarelse fremlagt de akter i sagen, som ikke var fremlagt af klageren i forbindelse med indbringelse af sagen for nævnet, og det er selskabets opfattelse, at vi dermed har imødekommet den nu fremsatte anmodning om indsigt.

Hvis klageren er uenig heri, opfordres klageren til at oplyse, hvilke akter det er, som klageren mener, der skulle mangle."

Klagerens advokat har i brev af 18/10 2023 bl.a. anført:

"Hermed bekræftes modtagelsen af selskabets seneste indlæg i ovennævnte sag. Vi anmoder Forsikringsankenævnet om i deres sagsbehandling at vurdere to overordnede spørgsmål:

1) hvorvidt TRYG Forsikring fortolker forsikringstagers police og dertilhørende dækning for vand-skade korrekt baseret på det dokumenterede hændelsesforløb understøttet af detaljeret og tids-bestemt data,

og

2) håndtering af sagsbehandlingen fra skadesanmeldelsen til i dag. Vi har forsøgt at belyse det meget langsommelige forløb med manglende kommunikation og opfølgning fra selskabet i det tidligere fremsendte materiale.

Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed, giver det seneste indlæg i ovennævnte sag anledning til følgende yderligere bemærkninger:

Bevisbyrde

Selskabet afviser at strømafbrydelsen var tilfældig, men beskriver ikke hvordan strømafbrydelsen er forekommet. Vi er derfor ikke i stand til at bevise et utopisk scenario, der ikke er blevet frem-lagt os som forsikringstager. Vi mener at strømafbrydelsen er tilfældigt og at det ikke er muligt at bevise andet end det forløb vi allerede har beskrevet.

Ifølge rapport fra [selskabets sagkyndig] har de heller ingen konklusion af hvad der har forårsaget skaden:

'Årsagen til frostska-den er derfor stadig ukendt. Det kan være strømsvigt der har forårsaget ska-den, men vi kan desværre ikke finde noget som kan bekræfte dette. Det kan skyldes at en person har afbrudt på HPFI relæet i forbindelse med at huset efterlades - vi ved det ikke.', side 3 fra [sel-skabets sagkyndig] Rapport.

Forsikringstager har ved hjælp af tredjeparts data (vandværk og elværk) bevist, at forløbet af vandskaden først var et strømsvigt og derefter lækage på vandrør. Adskillige dokumenter er ble-vet indsendt i denne sag angående dette emne, samt en grafisk oversigt over hændelsesforløbet. Vi henleder Forsikringsankenævnets opmærksomhed på fakta allerede indsendt som forklaring på tidsforløbet for skaden og det resulterende fakta, at en våd radiator ikke kan være årsagen til frostsprængningen. Det er utvetydigt, at en strømafbrydelse har forårsaget en frostsprængning af vandrørene.

På trods af tidligere forespørgsler til selskabet om, at redegøre for hvad de anser forårsagede strømafbrydelsen, hvis den ikke var tilfældig, mangler vi stadig en tilkendegivelse fra selskabet. I et forsøg på at læse mellem linjerne har vi taget udgangspunkt i postulatet fra [selskabets sagkyn-dig] i ovennævnte udsnit hvor de foreslår muligheden for at:

'Det kan skyldes at en person har afbrudt på HPFI relæet i forbindelse med at huset efterlades - vi ved det ikke.' side 3 fra [selskabets sagkyndig] Rapport.

Vi henleder Forsikringsankenævnets opmærksomhed på at vi i tidligere indsendt materiale har redegjort for opholdssted på tidspunktet for strømafbrydelsen for at klart afvise et eventuelt po-stulat eller gætteri som anført af [selskabets sagkyndig]. De siger dog også i samme rapport, at de 'ved det ikke'. Alle ejere af [adressen] har redegjort for, at de ikke har været i nærheden af adres-sen på tidspunktet for strømafbrydelsen.

Yderligere detaljeret lokationsdata kan gøres tilgængeligt på anmodning.

[selskabets sagkyndig] påstand om at HPFI-relæet bruges som hovedafbryder er også reelt gætværk og ikke i overensstemmelse med fakta eller oplysningerne i [selskabets sagkyndig] egen rapport. Når sommerhuset forlades, slukkes strømmen ved de enkelte kontakter, eventuelt tages stik ud af kontakterne. Når huset efterlades i længere tid, er dette også fremgangsmåden for køleskab og vandvarmer. Af [selskabets sagkyndig] rapport fremgår det, at der er strømforbrug i december alle år fra 2019-2022 og, at der ikke slukkes for HPFI relæet når huset ikke benyttes. [selskabets sagkyndig] argumentation for deres gætteeri er derfor modstridende med andre konklusioner i deres rapport.

Anmodning om kopi af optagede telefonsamtaler og andet materiale - per selskabets kommentar 'aktindsigt':

Tryg's postulat om, at vi ikke før har fremsat et ønske om aktindsigt/kopi af optagede telefonsamtaler er ukorrekt. Vi har løbende udbedt dette og det fremgår af materiale allerede indgivet i denne sag. Vi henviser til det følgende samt vedhæfter igen til denne e-mail.

Vi har udbedt kopi af optagede samtaler og andet materiale der vedrører vores sag med Tryg adskillige gange. Et par eksempler er anført nedenfor samt dokumenteret i form af vedhæftet kopi af

korrespondancen. Derudover har vi også bedt om det mundtligt i flere af samtalerne med Tryg medarbejdere, men da vi ikke har fået udleveret optagelserne af de samtaler, kan vi ikke vedhæfte bevis for de samtaler. Korrespondancerne for de tre anmodninger er vedhæftet denne e-mail.

* Første anmodning blev fremsat i brev (sendt via e-mail) dateret 15. februar, 2023. E-mailen blev sendt til [navn] som håndterede sagen på dette tidspunkt og som svarede tilbage via e-mail, at Tryg ville fremsende materiale snarest muligt. Dette var både for rapporten der lå til grund for afslaget samt det andet materiale vi havde udbedt.

I brevet dateret 15. februar, 2023 og leveret vedhæftet til e-mail sendt til [navn] samme dag står der:

'Samtidigt anmoder vi hermed om at få fremsendt følgende:

- Kopi af rapport [selskabets sagkyndig], herunder billeder optaget i forbindelse med åbning af radiator.
- Kopi af beregninger der beviser manglende 'tilstrækkelig opvarmning', samt fastsætte/se af temperatur anset som værende 'tilstrækkelig'.
- Kildehenvisning til grundlaget for beregningerne.
- Notater og aftaler der er lavet i forbindelse med telefonsamtaler, og evt. optagelser af samme.
- Tilkendegive/se om hvorvidt TRYG har behandlet eller undersøgt andre mulige hændelsesforløb og årsager til frostsprængningen end 'utilstrækkelig opvarmning', hvorpå der er givet afslag på forsikringsdækning?

Vores oplevelse af forløbet og kommunikationsprocessen med TRYG har indtil nu været præget af sløvhed og vi forventer at vores anmodning om fremsendelse af ovenstående materiale, samt svar på spørgsmål kan imødekommes snarest. Vi ser frem til et hurtigt svar på vores forespørgsel.'

Adskillige telefoniske anmodninger blev foretaget som opfølgning til brev og mail dateret 15. februar.

Samtalerne var med forskellige medarbejdere og sjældent den samme person. Alle lagde besked og i en af samtalerne blev det oplyst at TRYG endnu ikke havde modtaget rapporten fra [selskabets sagkyndig], men at de kunne se at [navn] havde rykket for denne. Det skal igen påpeges overfor Forsikringsankenævnet, at det første afslag på forsikringsdækning af selskabet skete på baggrund af en rapport der endnu ikke var udfærdiget.

Anden anmodning:

* Brev af 11. april, 2023 til [navn] fra Tryg Kvalitetsafdeling. Dette er samme e-mailadresse der på Trygs hjemmeside er noteret som rette modtager af forespørgsler om data udlevering. Forsikringstager modtog skriftlig og mundtlig bekræftelse på, at dette brev var modtaget af selskabet. Samme brev er også tidligere indsendt til Forsikringsankenævnet og selskabet som en del af denne sagsbehandling.

Tredje anmodning og påmindelse:

* E-mail dateret 20. april 2023 til [navn] som en opfølgning på forsikringstagers brev dateret 15. februar og [navns] svar dateret den 24. februar hvori hun siger: 'Jeg er ved at indhente, den ønskede information, og vender retur i det øjeblik den forligger.'

Forsikringstagers tredje anmodning dateret 20. april, 2023 er en klar opfølgning, samt en meget tydelig anmodning med henvisning til gældende regler for data deling. Udsnit fra e-mailen er indsat nedenfor:

...

Jeg følger op på din nedenstående e-mail og mit brev dateret 15. februar, 2023 hvor vi blandt andet anmodede om følgende (kopi indsat fra brev nedenfor - det fulde brev er vedhæftet denne e-mail):

- Kopi af rapport fra [selskabets sagkyndig], herunder billeder optaget i forbindelse med åbning af radiator.
- Kopi af beregninger der beviser manglende 'tilstrækkelig opvarmning', samt fastsættelse af temperatur anset som værende 'tilstrækkelig',
- Kildehenvisning til grundlaget for beregningerne.
- Notater og aftaler der er lavet i forbindelse med telefonsamtaler, og evt. optagelser af samme.
- Tilkendegivelse om hvorvidt TRYG har behandlet eller undersøgt andre mulige hændelsesforløb og årsager til frostsprængningen end 'utilstrækkelig opvarmning', hvorpå der er givet afslag på forsikringsdækning?

Vi har siden [selskabets sagkyndig] rapporten fra [navn], Trygs Kvalitetsafdeling den 16. marts, 2023, dog indeholdt denne rapport ikke billeder af radiatoren i forbindelse med at den blev åbnet, kopi af beregninger eller kildehenvisninger til grundlag for beregningerne. Vi mangler samtidigt også en bekræftelse eller afkræftelse af vores fortolkning af Trygs beskrivelse af forløbet.

Mest væsentligt er dog, at vi ikke har modtaget en kopi af optagede telefonsamtaler indenfor den måned som datatilsynet foreskriver (Optagelse af telefonsamtaler (datatilsynet.dk))

Jeg noterer også, at vi ikke har modtaget andet svar end den nedenstående e-mail og derfor ikke en fastsat tidsramme for hvornår vi kan få indsigt i optagelserne. Ifølge Datatilsynets Vejledning om de Registreredes Rettigheder fremgår det:

Tidsfrister for imødekommelse af anmodninger fra de registrerede og eventuel klagevejledning mv. (artikel 12, stk. 3 og 4)

Du skal svare på en anmodning fra en registreret om indsigt, berigtigelse, sletning osv. uden unødigt forsinkelse og senest en måned efter, du har modtaget anmodningen.

Hvis anmodningen er kompliceret, kan du forlænge svarfristen med yderligere to måneder. I disse tilfælde skal du dog senest en måned efter, at du har modtaget anmodningen, gøre den registrerede opmærksom på den forlængede sagsbehandlingstid og begrundelsen herfor. Der er således en absolut frist for besvarelse af anmodninger fra en registreret på tre måneder, men det må antages, at langt de fleste anmodninger ikke vil være komplicerede, hvorfor de skal besvares senest en måned efter modtagelsen. Afviser du en anmodning fra den registrerede, skal du underrette denne om dette straks og senest en måned efter, du har modtaget anmodningen. I de tilfælde, hvor du afviser en anmodning fra en registreret, skal du begrunde afslaget og vejlede om, at den pågældende kan klage til en tilsynsmyndighed (Datatilsynet eller Domstolsstyrelsen²) eller indbringe sagen for domstolene.

Jeg vil endnu engang anmode om indsigt i materialet, der er beskrevet i mit brev dateret 15 februar, 2023. Derudover bedes du bekræfte at alle optagede samtaler, notater og information i forbindelse med skadenr.: ... bevares til brug i videre behandling af vores sag, inklusiv en eventuel retssag eller anden juridisk proces."

Selskabet har i meddelelse af 6/11 2023 bl.a. anført:

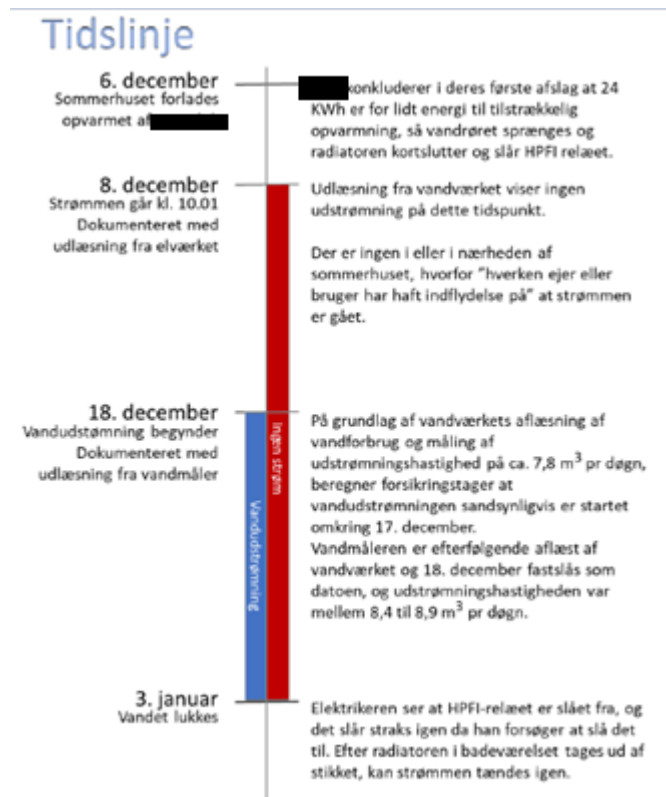
"Selskabet skal beklage, at det har overset indsigtsanmodningen, og vil nu iværksætte tiltag til at imødekomme den.

Selskabet vil i den forbindelse undersøge, om der i eventuelle telesamtaler skulle være oplysninger af betydning for sagen, hvorefter selskabet vil vende tilbage.

Herudover fastholdes det tidligere anførte i sin helhed."

Klagerens advokat har i brev af 7/12 2023 bl.a. anført:

"Forsikringstager og selskabet har indsendt en stor mængde materiale over de forløbne måneder og vi anmoder om at Ankenævnet for Forsikring læser dette indlæg først med følgende tre hovedpunkter for øje: 1) Data; 2) Dækning; 3) Sagsbehandling og kundeservice. Illustrationen nedenfor opriks tidslinjen for skaden, baseret på faktuel data.



1) DATA:

Der er fremlagt detaljeret data aflæst fra elværk og vandværk/brøndpumpe der tydeligt afdækker hændelsesforløbet og bør være grundlaget for afgørelsen angående forsikringspolicens dækning. Det faktuelle beror på data fra elværk, der præcist angiver tidspunktet for strømafbrydelsen, data fra vandværket samt vandmåleren, der præcist angiver tidspunktet for lækagen på vandrøret, samt volumen af vandudstrømning. Vi anmoder derfor ankenævnet om i sin vurdering af sagen at forholde sig til tidsforløbet dikteret af fakta og vedlagte illustration (tidligere indsendt men nu opdateret med mere data). Derfor anmoder vi om at der ses bort fra følgende:

- Betragtninger og postulater fremsat af [selskabets sagkyndig] om hvordan der 'altid' bliver vintersikret baseret på, at der var tændt for varmen i vinteren 2022 samt andre udvalgte tidspunkter. Disse postulater og antagelser er usande og samtidigt bare misvisende støj, set i betragtning af det faktuelle data.
- At der ses bort fra Trygs støj og gætterier omkring skadesårsag og i stedet objektivt ses på tidsforløb, hændelsesforløb baseret på uomtvistelige data fra elværk og vandværk, detaljeret meteorologisk data, samt isoleringsberegning foretaget af sagkyndig og fremlagt af forsikringstager. Det påpeges endnu engang, at [selskabets sagkyndig] og selskabet ikke har fremlagt deres beregninger som ligger til grund for afgørelsen.
- Vi henviser i særdeleshed til brev af 11. april til TRYG med detaljeret gennemgang og modsvar til de to afslag fra selskabet, samt rapport fra [selskabets sagkyndig].

2) DÆKNING:

Hvorvidt TRYG Forsikring fortolker forsikringstagers police og dertilhørende dækning for vandskade

korrekt, baseret på det dokumenterede hændelsesforløb understøttet af detaljeret og tidsbestemt data – igen henledes opmærksomheden på den vedlagte tidslinje illustration af hændelsesforløb.

For denne forsikring gælder forsikringsbetingelserne for Fritidshus nr.1801. Nedenfor er en kopi af forsikringspolice:

...

I afslag dateret 16. marts fra selskabet:

'Ud fra de foreliggende oplysninger finder vi det dokumenteret, at der er tale om en frostsprængning i uopvarmede lokaler, hvorfor der alene skal tilbydes erstatning, hvis der er tale om tilfældig svigtende varmforsyning. I den forbindelse kan jeg for god ordens skyld oplyse, at det er jer, der har bevisbyrden for, at der er tale om tilfældig svigtende varmforsyning.'

Forsikringstager har i al kommunikation siden 16. marts, 2023 med selskabet samt i det fremlagte materiale til Ankenævnet argumenteret for et hændelsesforløb, der er dokumenteret af faktuel data fra el- og vandværk. Derudover har forsikringstager redegjort for hvor alle ejere opholdt sig da strømafbrydelsen fandt sted, idet selskabet fortsat fremsætter, at strømafbrydelsen 'ikke er tilfældig' og [selskabets sagkyndig] i deres rapport udtaler:

'Årsagen til frostskaaden er derfor stadig ukendt. Det kan være strømsvigt der har forårsaget skaden, men vi kan desværre ikke finde noget som kan bekræfte dette. Det kan skyldes at en person har afbrudt på HPFI relæet i forbindelse med at huset efterlades – vi ved det ikke'

Det har ikke været muligt, at få svar fra selskabet om hvad de anser som årsagen – kun at det ikke er tilfældigt – og forsikringstager har derfor taget det ekstra skridt til at redegøre for vores fysiske opholdssted på tidspunktet for strømafbrydelsen. Dokumentation er indsendt i tidligere materiale.

3) SAGSBEHANDLING OG KUNDEHÅNDTERING:

Håndtering af sagsbehandlingen fra skadesanmeldelsen til i dag. Behandlingen af forsikringstager som kunde og part i en fælles kontrakt i form af forsikringspolice. Manglende engagement fra selskabet og komplet tavshed under forløbet, på trods af talrige henvendelser, for eksempel:

- Det tog 9 måneder at få aktindsigt – dette inklusiv rapporten der var grundlaget for afgørelsen vedrørende forsikringsdækning.
- Vi har forsøgt at belyse det meget langsommelige forløb med manglende kommunikation og opfølgning fra selskabet i det tidligere fremsendte materiale. Det fremgår af den interne chat imellem
- selskabets ansatte, at der var kommunikation dem imellem der tydeliggjorde forsikringstagers forsøg på en dialog og svar fra selskabet, samt udtalelser om, at mere faktuelle data ikke var tilgængelig – dette på trods af utallige henvendelser fra forsikringstager med udtalelser om, at vi havde indhentet mere data og gerne ville i en dialog om hvordan vi bedst delte denne viden med selskabet.
- Selskabets seneste svar er et yderligere eksempel på håndteringen af sagen, da de medgiver, at de har overset tre anmodninger og påmindelser angående aktindsigt og udebedelse om materiale, der angiveligt var grundlaget for selskabets afslag. Herunder skal påpeges:
 - a. Forsikringstager modtog en mængde dokumenter den 6. november 2023, dog kun to optagede samtaler, hvoraf den ene manglede og det først var muligt at indhente denne samtale den

27. november 2023. Denne forsinkelse var årsagen til en yderligere udsættelse af dette mod-svar.
- b. Aktindsigt er mangelfuld set fra forsikringstagers perspektiv, idet fire optagede samtaler ikke kan lokaliseres. I alle fire tilfælde valgte forsikringstager at samtalen måtte optages og datoerne for disse samtaler er udleveret til selskabet.
 - c. Det fremgår af materialet, at der er to fakturaer fra [selskabets sagkyndig] – den første er for besigtigelse og udarbejdelse af rapport og den anden er en yderligere præcisering efter forsikringstager beder om en kopi af rapporten og samtidigt har informeret om, at der er vandmålerdata, der peger i en anden retning end konklusionen i første afslag. Dette skal sammenholdes med en tydelig forskel i formateringen af teksten i rapportens konklusion, hvilket kun kan give anledning til spekulation, om der findes en version 1 og 2 af rapporten. Vi henleder opmærksomheden på, at rapporten ikke var tilgængelig på tidspunktet af det første afslag, på trods af afslagets ordlyd, der henviste til rapporten.

Slutteligt mener forsikringstager, at denne sag bør genvurderes og bevilges medhold baseret på det faktuelle. Vi står til rådighed til at besvare yderligere spørgsmål og fremskaffelse af andet relevant materiale."

Selskabet har i brev af 6/2 2024 bl.a. anført:

"Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at HPFI-relæet var afbrudt, da klageren ankom til ejendommen efter det forøgede vandforbrug var konstateret.

Det fremgår endvidere af oplysningerne, herunder sagens Bilag E, at strømmen kom tilbage, da en el-radiator blev frakoblet. Der er ikke konstateret fejl eller mangler ved radiatoren; og efter denne var tørret, fungerede den igen.

Af samme bilag fremgår endvidere følgende på side 3:

'Årsagen til frostska-den er derfor stadig ukendt. Det kan være strømsvigt der har forårsaget ska-den, men vi kan desværre ikke finde noget som kan bekræfte dette.' (selskabets fremhævning).

Ud fra denne udtalelse kan det konstateres, at der ikke er tegn på, at årsagen til frostsprængningen skal findes i strømafbrydelsen. Herudover har klageren ikke dokumenteret, en eventuel årsag til et eventuelt strømsvigt.

Klageres seneste skema og beregninger tager efter selskabets opfattelse udgangspunkt i, at der efter frostsprængningen kontinuerligt vil strømme samme mængde vand ud af røret.

En frostsprængning sker ved at vandet i røret udvider sig, når det fryser til is. Vandet i røret vil først strømme ud af hullet, når isen er mere eller mindre optøet. Der vil således ikke kontinuerligt strømme vand ud af hullet.

I sagen foreligger der ikke en opgørelse over vandforbruget fordelt på daglig basis, hvorfor det fortsat ikke kan afvises, at strømafbrydelsen skyldes, at en mindre mængde vand er strømmet ud af hullet efter frostsprængningen, og har ramt el-radiatoren. Dette har medført, at HPFI-relæet er slået fra.

Af sagens bilag J kan det konstateres, at der forud for den 8. december 2022 var et forholdsvis kraftigt temperaturfald, samt at temperaturen derefter steg til lidt over frysepunktet.

Det er selskabets opfattelse, at frostsprængningen er sket på dette tidspunkt, og at mindre vandudstrømning på dette tidspunkt har ramt radiatoren, hvorefter denne er slået fra.

Selskabet finder det således dokumenteret, at årsagen til strømafbrydelsen er fugt/vand påvirkning af el-radiatoren.

Efter den 8. december 2022 faldt temperaturen drastisk ned til under 15 grader frost, hvorfor isen i røret ikke bliver tøet op, hvorved, der ikke kan strømme den af klager anførte mængde vand ud af røret.

Omkring den 18. december 2022 er såvel dag som nattemperaturen over frysepunktet, hvorfor isen på dette tidspunkt kan blive tøet helt op, og vandet derefter strømme ud af røret.

Eller sagt med andre ord, er strømafbrydelsen forårsaget af frostsprængningen, og det er ikke strømafbrydelsen, der har forårsaget frostsprængningen.

Efter de foreliggende oplysninger finder selskabet følgende dokumenteret:

- Den anvendte energi er ikke tilstrækkelig til at holde ejendommens rør frostfrie, jfr. Bilag E
- HPFI-relæet var slået fra da klager ankom til ejendommen efter frostsprængningen
- HPFI-relæet virkede, da el-radiatoren blev afmonteret
- El-radiatoren var ikke skadet, men alene blevet våd, og fungerede igen, da den blev tørret
- Der er ikke dokumenteret andre årsager til svigt i varmforsyningen.
- Det kunne ikke bekræftes, at årsagen til frostsprængningen skulle findes i strømsvigt, jf Bilag E
- Der foreligger ikke en opgørelse over dagligt forbrug af vand på ejendommen.
- Seneste aflæsning inden vandskaden er fra juli måned, hvorfor udstrømningen af vand ikke kan beregnes ved at trække vandforbruget før vandskaden fra vandforbruget efter vandskaden.
- Beregningen af vandspildet foretaget af klageren kan ikke lægges til grund, da den is, der har forårsaget frostsprængningen først, skal tø helt op, inden udstrømningen svarer til det, som klageren lægger til grund i beregningen
- Optøning af isen vil naturlig blive langsommere, når strømmen til varmekilder er afbrudt af vand i el-radiatoren.

Ud fra det foreliggende må det derfor fastholdes, at der ikke kan tilbydes dækning over den tegnede bygningsforsikring."

Klageren har i brev af 3/4 2024 bl.a. anført:

"Indledningsvis en tak til Tryg for, i det seneste brev, at konkretisere det hændelsesforløb som man lægger til grund for afslag på dækning af skader opstået efter frostsprængningen på [adresse]. Det er nu muligt at definere et tidsrum, som har afgørende betydning for sagens vurdering og afgørelse, da Trygs redegørelse for hændelsesforløbet opridsrer klare betingelser for strømsvigt og

relation til frostsprængningen af vandrøret. Trygs forudsætning er, at der er væsentlige frostgrader, efterfulgt af temperaturer over frysepunktet før HPFI relæets udfald. Sammenholdes disse forudsætninger med detaljeret temperaturdata nedenfor, er der tale om et tidsrum på 21 timer, der begynder onsdag den 7. december kl. 14, hvor udetemperaturen falder under frysepunktet, frem til HPFI relæets udfald torsdag 8. december kl. ca. 10. Perioden er af afgørende betydning for sagens rette afgørelse og efterfølgende kalder vi det 'hændelsesvinduet'.

Vores gensvar vil ikke fremkomme med nye teorier, men derimod udbygge vores tidligere svar med mere detaljerede data der tydeligere viser alle detaljeudsving.

Vi vil gennemgå sagens 4 afgørende emner:

- 1) Tilstrækkelig opvarmning.
- 2) Tryg's teori om frostsprængning med lille vandudløb i hændelsesvinduet og genfrysning af vandrør.
- 3) Vandudstrømning efter frostsprængning.
- 4) Mulige årsager til udfald af HPFI-relæ.

Til dokumentation af vores besvarelser, har vi fremstillet tabeller og grafer hvor vi har brugt DMI's time temperaturer. Tidligere grafer brugt i sagen er baseret på døgnets højeste og laveste temperatur, hvilket kan være meget misvisende.

1. Tilstrækkelig opvarmning

Ved at arbejde med mere detaljerede data har vi opdaget, at informationer vi hidtil har accepteret som troværdige, er betydeligt fejlagtige. Disse informationer er opdelt nedenfor i kategorierne; 1) Data og 2) Beregninger.

1.1 Data:

I Tryg's første afslag² om dækning, skriver man i 3. afsnit: 'Ligeledes har vi gennemgået den dokumentation, der ligger for strømforbruget. Det indikerer at der gennemsnitlig bliver brugt 24 kWh i døgnet. Det er ikke tilstrækkelig opvarmning, til at holde rør frostfrie.

Forsikringstager henviser til nedenstående tabel over Strømforbrug og Udetemperatur, hvor aflæsning af det reelle energiforbrug i hændelsesvinduet viser, at der blev brugt 28,3 kWh over de 21 timer. Det svarer til 32,4 kWh/døgn, altså 35% højere end Tryg's estimat.

...

[selskabets sagkyndig] rapporten Bilag E4 fastslår uden dybere forklaringer, at et hus med 'middelmådig isolering' [selskabets sagkyndig] oplyser ikke definition), forbruger 50W per m² ved en gennemsnitstemperatur på -10 grader Celsius.

Den brugte gennemsnitstemperatur er ikke korrekt. For det første benyttes perioden 7.- 16. december, for det andet benyttes laveste døgnstemperatur for de 10 dage og ikke en gennemsnitstemperatur. Som anført tidligere i dette dokument, forudsætter Tryg's beskrivelse af hændelsesforløbet, at der først er frostgrader og derefter optøning. Kun temperaturen pr. time i hændelsesvinduet er relevant og kan aflæses i ovenstående tabel.

Gennemsnittet af 'Laveste' temperatur er -5,9 grader Celsius eller -4,3 grader Celsius for 'Middel' temperaturen.

1.2. Beregninger:

[selskabets sagkyndig] rapporten Bilag E6 foretager en beregning baseret på den fejlagtige gennemsnitstemperatur på -10 grader Celsius, samt det udokumenterede postulat, at et hus med 'middelmådig isolering', forbruger 50W per m² ved den temperatur. De når frem til en konklusion, at der i et hus på 68 m² og i løbet af 24 timer er et forventet forbrug på 88 kWh. Vi mangler stadig oplysninger og kildehenvisninger for denne beregning, men kan konstatere, at beregningen for at nå frem til 88 kWh er baseret på en gennemsnitstemperatur (-10 C) der er 57% koldere end den faktuelle temperatur på -4,3 grader Celsius. Derudover er de 88 kWh sammenholdt med et forbrug på 24 kWh/døgn i stedet for den faktuelle aflæsning på 32,4 kWh/døgn som er 35% højere. Det vil sige, at sommerhuset har været opvarmet mere end antaget af [selskabets sagkyndig] og udetemperaturen har været betydeligt varmere end anført af [selskabets sagkyndig], hvilket resulterer i et væsentligt andet scenarie og en mere gunstig temperaturforskel på ude og inde.

Yderligere betragtninger

Som en yderligere betragtning henviser vi til materiale7 indsendt tidligere i processen i relation til beregning af varmetab, baseret på den faktuelle konstruktion af sommerhuset og ikke et skøn af 'middelmådig isolering'.

Figuren 'Varmebehov for [adresse]' fra brev til Tryg 10. april 2023, er indsat nedenfor.

...

Figur: Varmebehov for [adresse]

[Civilingeniør] har her foretaget en beregning af husets energibehov ved forskellige temperaturforskelle.

Med et forbrug omkring 30 kWh/døgn kan en forskel på 15 grader Celsius opretholdes og med et forbrug på omkring 24 kWh/døgn kan en forskel på 12 grader opretholdes. Den koldeste udetemperatur i hændelsesvinduet er -8,9 grader Celsius, hvilket dokumenterer en indetemperatur på mindst 3 grader Celsius (ved 24 kWh/døgn) til 6 grader Celsius (ved 30 kWh/døgn).

Resultatet af beregningerne viser, at det kendte varmeforbrug frem til HPFI relæets udfald er tilstrækkeligt til at holde hele huset frostfrit. Der er ikke fra Tryg's side fremkommet indvendinger eller indsigelser mod beregningen.

Dertil skal tilføjes, at [selskabets sagkyndig] mundtligt bekræftede at 'den berørte el-radiator er mere end tilstrækkelig til at opvarme det lille lokale'. Dette naturligvis forudsat at der er strømfor- syning til radiatoren.

På grundlag af ovenstående påvisning af grove fejl oplysninger og brug af fejlagtige data i beregningen, sammenholdt med [civilingeniørens] beregning, burde udsagnet 'ikke tilstrækkeligt opvarmet' trækkes tilbage.

2. Trygs teori om frostsprængning med lille vandudløb i hændelsesvinduet:

I Trygs resvar af 6. februar begrundes afslaget ved følgende:

'Selskabet finder det således dokumenteret, at årsagen til strømafbrydelsen er fugt/vand påvirkning af radiatoren.

Efter den 8. december 2022 faldt temperaturen drastisk ned til under 15 grader frost, hvorfor isen i røret ikke bliver tøet op, hvorved, der ikke kan strømme den af klager anførte mængde vand ud af røret.'

Tryg fremsætter hermed et hændelsesforløb der forudsætter, at vandrøret fryser og sprænges i hændelsesvinduet, lækker tilstrækkelig vandmængde til at nå på tværs af tre loftspær, samt fugtbarriere, ned ad væggen som radiatoren er fastsat på, for så at løbe ud af væggen og derefter kortslutte radiatoren. Derefter genfryser vandet i røret frem til den 18. december hvor dag og nattetemperaturer er over frysepunktet, hvorved isen tør op.

Ifølge nedenstående graf af temperaturen fra DMI, stiger temperaturen efter strømafbrydelsen til mellem -2 grader og frysepunktet. Denne temperatur holder herefter omkring 2½ døgn. Først d. 12. december falder temperaturen til under hvad den var ved strømafbrydelsen, og de 15 graders frost indtræder først d. 16. december.

...

Udover de modstridende temperaturdata, må det anses for mindre sandsynligt, at vand fra et frostsprængt rør der har energi nok til at nå radiatoren som beskrevet ovenfor, vil genfryse. Det er alment kendt, at en dryppende vandhane er tilstrækkeligt til at reducere risikoen for frostsprængning og at vand i bevægelse har nok kinetisk energi til at nedsætte frysepunktet. Dertil skal noteres, at vandtrykket er på 5 bar. Med andre ord, hvis der var sprunget læk på røret indenfor hændelsesvinduet, burde det forventes at kunne aflæses i vandforbruget.

Vandforbruget stiger ikke før den 18. december. For yderligere detaljer angående vandudstrømningen, se næste afsnit (3. Vandudstrømning efter frostsprængning).

Tryg konkluderer i skrivelse 'Selskabet yderligere svar i ankenævns sag ...' dateret 6. februar 2024 følgende: 'Eller sagt med andre ord, er strømafbrydelsen forårsaget af frostsprængningen, og det er ikke strømafbrydelsen, der har forårsaget frostsprængningen'. Forsikringstager afviser denne konklusion på baggrund af ovennævnte temperaturdata og identifikation af misvisende brug af data i Trygs argumentation. Samtidigt fremgår det tydeligt fra temperaturdata og vandmåler, at strømafbrydelsen forekommer først, hvorefter der 10 dage forskudt forekommer vandudstrømning af væsentlig grad. Det anses ikke for muligt, at røret kan genfryse i hændelsesvinduet, givet de dokumenterede temperaturer i perioden.

3. Vandudstrømning efter frostsprængning:

Forsikringstager har tidligere dokumenteret volumen og tidsperiode for vandudstrømning som aflæst fra vandmåler i brønden på [adresse]. Denne aflæsning er i overensstemmelse med tidligere beregninger foretaget af forsikringstager, dog er det væsentligt på nuværende tidspunkt at forholde sig til det dokumenterede vandudstrømning som afbilledet i nedenstående skærmbilleder.

...

Figur: Skærmbillede fra vandmålingsaflæsning ved privat brønd på [adresse]

Det ses tydeligt, at der er et relativt lavt vandforbrug fra 31. oktober 2023 og der sker en drastisk stigning den 18. december 2023 frem til den 3. januar, hvor ... Vandværk lukker for vandet til [adresse].

På nedenstående skærmbillede af perioden 17. december til 10. januar kan det daglige forbrug aflæses. Der er tale om omkring 140 m³ efter vandrøret tør d. 18. december. Det skal bemærkes, at der ikke kan aflæses en udstrømning tidligere – mere specifikt – der er ikke vandudstrømning i dagene op til hændelsesvinduet.

...

Figur: Skærmbillede fra vandmålings aflæsning ved privat brønd på [adresse] med fokus på vandudstrømningsperiode.

For argumentations skyld, hvis vi betragter Trygs teori om frostsprængning før strømafbrydelsen den 8. december 2022 med efterfølgende optøning og vandudstrømning, må det forventes, at der ville optræde et lignende udsving, omend for en kortere periode. Det skal nævnes, at sommerhuset var tilset den 6. december 2023 hvor det var fuldt opvarmet og der var ingen tegn på frost i huset.

Den 1. juli 2022 aflæses vandmåleren til 91,653 m3 og d.3. januar 2023 til 236,672 m3. Der er således i halvåret brugt 145,019 m3. Vandforbruget i sommerhuset frem til frostsprængningen er derfor omkring 5 m3, og da sommerhuset i perioden har været brugt 28 dage, er dette forbrug faktisk i underkanten af det normale, så heller ikke de data taler for at, der har været udsivning fra et frostsprængt vandrør før den 18. december.

Det præcise tidspunkt for frysning af vandrøret er ukendt, dog må det antages at have indfundet i tidsrummet fra den 11. december til den 16. december baseret på temperaturgrafen vist ovenfor, og det dokumenterede strømafbrydelse den 8. december 2022 omkring kl. 10 med efterfølgende varmetab.

Ovenstående taget i betragtning og sammenholdt med konklusionen for temperaturforløbet, fremgår det tydeligt, at der er sket en strømafbrydelse først, hvorefter mangel på opvarmning af huset har forårsaget en frostsprængning af vandrøret med vandudstrømning til følge i perioden 18. december 2022 til 3. januar 2023.

4. Mulige årsager til udfald af HPFI-relæ

Vi har i løbet af denne proces konstateret følgende:

- Ved en simpel inspektion af husets 'el-hovedtavle' viste der sig friske afbidningsmærker på el-kablerne.
- Ved åbning af udendørs bevægelsesfølsom udendørslampe, fandtes en sprængt el-pære (glødelampe).
- [El-installatør] foretog den 23. august et eftersyn af el-installationen, [adresse] med den følgende konklusion: **'Konstateret overgang til jord som muligvis kan være skyld i udkobling af HPFI-relæ'** HPFI-relæ er testet og fundet i orden.

Karakteristisk for de tre nævnte mulige årsager til udkobling af HPFI-relæ er, at de kan have været årsag til strømafbrydelsen, men at man formentlig kort efter udkoblingen vil kunne tilkoble HPFI relæet igen.

Det beviser, at der findes flere mulige årsager, som kan bekræfte et strømsvigt. Forsikringstager anser alle tre mulige årsager som typisk forekomne ved et sommerhus og noterer, at Tryg's fremgangsmåde var fokuseret på at undersøge et elektrisk apparat i stedet for, at involvere en bygningssagkyndig ressource, som kunne have fagligt vurderet de relevante faktorer for et afslag baseret på isoleringsgrad, varmetab og bygningskonstruktion.

Forsikringstager har tidligere udtalt sig om det besynderlige valg af 'fagpersonel' til vurdering af forsikringsdækning. Vi fastholder vores formodning, at beslutningen om ikke at dække skaden blev truffet meget tidligt, og Tryg har senere søgt at understøtte afslaget med fejlagtige data og

postulater. I et tidligere indlæg har vi anmodet Ankenævnet for Forsikring om at forholde sig til Trygs håndtering af denne sag, set fra et kundeservice og forsikringstagers perspektiv. Med ovenstående gennemgang, mener vi endnu tydeligere at have identificeret de mangler og fejl Tryg har baseret deres afslag på.

Konklusion:

Vores dokumentation med timebaserede temperaturmålinger burde fjerne enhver tvivl om hændelsesforløbet og modstride Trygs teori om at strømafbrydelsen er sket som følge af en kortvarig tilfrysning, sprængning og læk på vandrøret før en længere tilfrysningsperiode igen indtræffer. Forklaringen om, at en lille smule vand, der løber ud og finder vej til en el-radiator som kortsluttes er mindre sandsynlig end de tre foreslåede årsager til at HPFI relæet slår fra.

I spørgsmålet om 'tilstrækkelig' opvarmning beror Trygs konklusion på tre fejl. Energiforbruget fra radiatoren er sat 35% for lavt, og energibehovet er beregnet med grundlag i en irrelevant periode og ved at benytte hvert døgns laveste temperatur, resulterende i en temperatur der er 57% koldere end de faktiske forhold.

Vandet skal først passere en svær plast fugtspærre i loftskonstruktionen, dernæst vælge den sværeste vej på tværs af 3 spær for at dryppe vand nok ned i en radiator og udløse et udfald af husets HPFI relæ (mere præcist skal vandet dryppe ud i en 90 graders vinkel, eller der skal være en voldsom mængde vand der samtidigt kunne aflæses på vandmålingsgrafen. Temperatur-forløbet som Tryg beskriver for at forklare denne mulighed, eksisterer ikke i data.

De forhold Tryg beskriver som muligt udgangspunkt 'ikke at kunne afvise' en frostsprængning med et mindre vandudløb, der skulle finde frem til og radiatoren og være årsag til HPFI relæets udfald, kan ikke genfindes i de konkrete data.

Slutteligt mener forsikringstager, at denne sag bør genvurderes og bevilges medhold på baggrund af beviselige fejlvurderinger foretaget af Tryg samt stærkt fejlbehæftede data brugt i beregninger. Beregninger som af den grund må anses for misvisende."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 8/9 2023 fra el-installatør fremgår bl.a.:

"Vedrørende:
Installation
Eftersyn af installation

Konstateret overgang til jord som muligvis kan være skyld i udkobling af HPFI relæ.

HPFI-relæ er testet og fundet i orden."

Af udaterede beregning fra klagerens civilingeniør fremgår bl.a.:

"Beregningerne er foretaget af [navn]. Mech. Engineering, Senior Structural Analysis Specialist ved hjælp af Rockwool's varmetabsprogram [link].

...

Beregning af varmetab og temperaturer i sommerhuset på [adresse]

I det følgende er fremgangsmåden og resultaterne for en varmebalance beregning beskrevet.

Forudsætninger

Bygningsdelene er angivet på illustration 1 og 2.

Isoleringsevnen i de enkelte bygningsdele er fundet med hjælp fra softwaren "Rockwool Energy Design". De benyttede data er vist på illustration 3 til 6. På tegningen i illustration 2 er der angivet 100mm Rockwool. I ydervæggen i det beskadigede bad er det konstateret at tykkelsen er 120-125mm. I beregningerne er der benyttet en tykkelse på 120mm.

Arealer og andre mål er baseret på tegningerne i illustration 1 og 2

Beregning af varmeforbrug og temperaturer i

Når temperaturen inde og ude kendes kan varmetabet beregnes. Temperaturen i den isolerede 1.sal må findes ved at finde varmeligevægten mellem stue og 1. sal.

Varmetransmissionen for alle bygningsdele tælles sammen for 4 forskellige ude- og inde temperaturer. For hver af disse findes en luft temperatur på 1. sal således at varmetransmissionen fra stue til 1.sal er den samme som varmetransmissionen fra 1. sal og til det fri gennem loftskonstruktionen.

Temperaturen inde sættes til 15 grader. Jordtemperaturen til 2 grader. Udetemperaturen sættes til 5, 0, -5 og -8 grader. Det samlede energiforbrug i de 4 situationer er beregnet til 15,7; 20,9; 26,1 og 29,3 kWh pr døgn. Elforbruget viser at der forbruges 24 kWh den 5. december, hvor der ikke er frost og cirka 30 kWh, hvor der måske er 8 graders frost om natten. Temperaturen på første sal er beregnet til 8,5; 5,2; 1,95 og 0 grader.

	Temperatur forskel, inde-ude, grader C			
	10	15	20	23
Udetemperatur	5	0	-5	-8
Luft 1.sal	8,5	5,2	1,95	0
Jordtemperatur	2	2	2	2

Tabel 1: Temperaturer for 4 forskellige situationer

Sum	655,8	872,7	1089,2	1219,0
KiloWattTimer pr døgn	15,7	20,9	26,1	29,3

Tabel 2: Energiforbrug for samme 4 situationer

Ankenævnet for Forsikring

22.

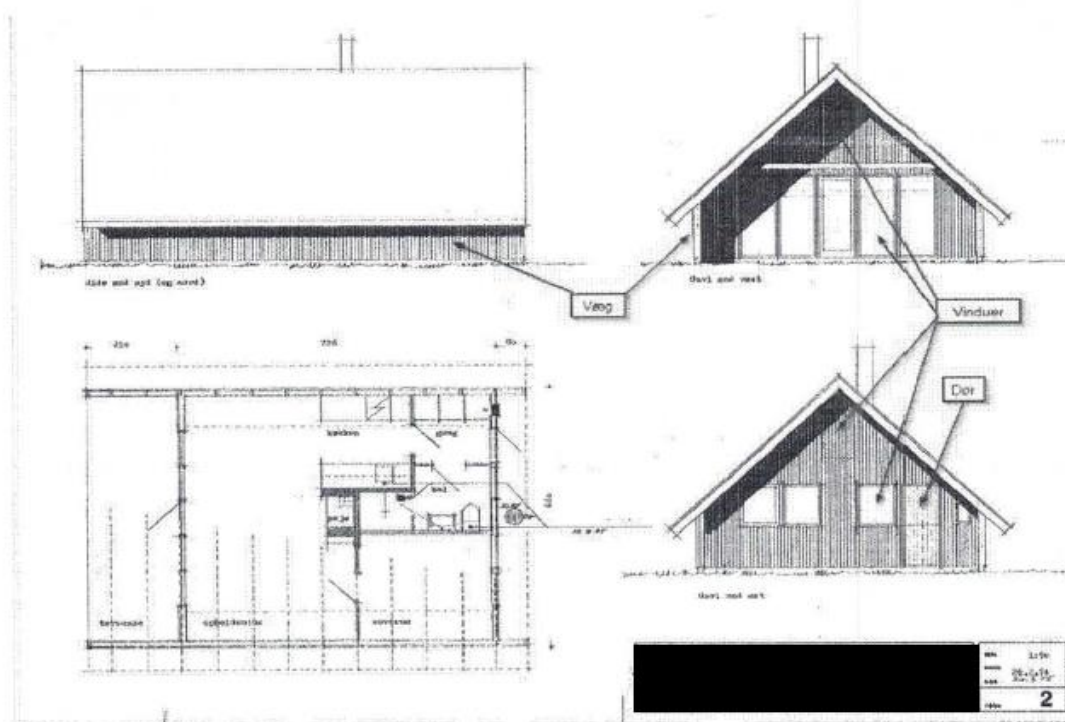
100066

Varmetab

Stue plan, Arealer m2	Varmeledning W/m2/K	W/K	Udetemperatur Luft 1.sal Jordtemperatur	Temperatur forskel, inde-ude, grader C			
				10	15	20	23
				5	0	-5	-8
				8,5	5,2	1,95	0
				2	2	2	2
Gulv	49	0,35	17,15	223,0	223,0	223,0	223,0
Lodrette væg	20,8	0,35	7,28	72,8	109,2	145,6	167,4
Skrå vægge	16	0,3	4,8	48,0	72,0	96,0	110,4
Loft	34,3	0,3	10,29	66,9	100,8	134,3	154,4
Gavl	14,5	0,35	5,075	50,8	76,1	101,5	116,7
Gavl	3,5	0,35	1,225	12,3	18,4	24,5	28,2
Stue – vindue	1,38	10,8	14,904	149,0	223,6	298,1	342,8
Vindue -bad/v	1,38	2,4	3,312	33,1	49,7	66,2	76,2
Sum			45,82	Sum	655,8	872,7	1089,2
KiloWattTimer pr døgn				KiloWattTimer pr døgn	15,7	20,9	26,1
1. sal , arealer	W/m2/K	W/K					
Gulv	34,3	0,3	10,29				
			0				
Skråvægge	46,2	0,3	13,86				
			0				
Gavl	5	0,35	1,75				
Gavl	5	0,35	1,75				
Vinduer	1,4	1,38	1,932				
Sum			29,582				
Sum excl gulv			19,292	67,522	100,3184	134,0794	154,336
Kontrol afligevægt, loft-gulv, Mål: +/- 1,0				-0,637	0,5236	0,2051	0,014

Konklusion

Temperaturen på 1. sal kommer ned på 0 grader, men vandrøret under gulvbrædder, stillestående luft og et stykke nede i isoleringen bliver ikke udsat for frost.



Af selskabets rapport af 24/1 2023 fremgår bl.a.:

"Oplyst skadeårsag: Kortslutning i el-radiator.

1) Vurdering af varmemeforbrug/skadeårsag.

Beskadigede genstand(e):

1) Mange vandskadede genstande

Besigtigelsen

Besigtigelse er fundet sted på kundens adresse d. 24. januar 2023.

I udregningen tages der udgangspunkt i et middelmådigt isoleret hus, som har en forventet varmetab på 50w/m2.

Der tages udgangspunkt i området og ikke specifik på adressen, da vi ikke har kunne finde data herfra.

Udregningerne er derfor behæftet med en vis usikkerhed og skal betragtes som vejledende.

Beregning er lavet på baggrund af data fra DMI og graddagetal for 2022.

Oplyst areal er 68m².

Ved besigtigelsen blev vi oplyst at radiator i badeværelse var årsag til at HPFI-relæ skulle være slået fra. Denne påstand blev testet på stedet sammen med [klageren]. Resultatet var, at radiator virkede og ikke slog HPFI relæ fra.

Vi har undersøgt forbruget i december for perioden 2018-2022

- 2018: I perioden 1/12 - 31/12 var forbruget 0 kWh.
- 2019: I perioden 1/12 – 31/12 var forbruget ca. 1,5 kWh pr. døgn.
- 2020: I perioden 1/12 – 31/12 var forbruget ca. 0,8 kWh pr. døgn.
- 2021: I perioden 1/12 – 31/12 var forbruget ca. 1,5 kWh pr. døgn. Undtaget 2/12 – 4/12 hvor forbruget var 90 kWh pr. døgn.
- 2022: I perioden 19/10 – 31/11 var forbruget 0 kWh. I perioden 1/12 – 8/12 2022 var forbruget 250 kWh. I perioden 8/12 – 31/12 var forbruget 0 kWh.

Vi kan ikke finde vejrarkiv over [by], så for at kunne danne sig et billede, har vi taget udgangspunkt i temperaturen i området i denne periode.

Ved minus 10 grader er huset beregnet til at have et forventet forbrug på ca. 88 kWh pr. døgn.

(Denne temperatur var der i området i perioden d. 7. til 16. december 2022, hvor laveste temperatur var minus 15,2 grader d. 16. december).

Radiatoren er efterfølgende undersøgt på vores værksted og vi kan med sikkerhed fastslå, at den ikke er årsag til skaden - den er et resultat af skaden.

Grunden til at kunden oplevede at radiatoren slog HPFI fra, er at vandet fra rørskaden i loftet, løb ned i radiatoren og derved forårsagede overgang. Nu hvor radiatoren er tør for vand igen, er fejlen også væk.

Vi gennemgik de øvrige elektriske genstande sammen med kunden, da vi var på adressen, men kunne ikke konstatere fejl på disse heller.

Årsagen til frostska-den er derfor stadig ukendt. Det kan være strømsvigt der har forårsaget skaden, men vi kan desværre ikke finde noget som kan bekræfte dette. Det kan skyldes at en person har afbrudt på HPFI relæet i forbindelse med at huset efterlades – vi ved det ikke.

Det var dog ikke kun efter opholdet, i starten af december 2022, at HPFI-relæ var slukket. Det var også tilfældet i ugerne op til.

Beregninger af forventet forbrug er, som tidligere nævnt, behæftet med en vis usikkerhed, men i dette tilfælde vurderer vi at usikkerheden er uden betydning – for huset er slet ikke opvarmet, når det ikke benyttes.

Det viser tallene for elforbruget i de sidste 5 år med al tydelighed."

Ankenævnet for Forsikring

25.

100066

Af klagerens e-mail af 9/1 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Huset har i de sidste mange år været opvarmet om vinteren da vi har ønsket det tørt og relativt varmt /let at opvarme til behagelig rumtemperatur med henblik på besøg under vinteren og herunder også som frostsikring.

Huset ligger kun godt 20 km fra flere af brugerne og benyttes jævnligt.

Senest i starten af december 1/ 12 - og i dagene fremover indtil ca. 6/12

Huset forlades med strøm på el-radiatorer på lav varme som i de tidligere år. (ca. 10 -15 grader)

Huset er fuldisoleret (ca.150/200 mm rockwool) og har siden bygning været meget benyttet om vinteren

Planen var at der skulle være forskellige julearrangementer for en del af ejerne i resten af december og i julen men pga. Corona / sygdom blev disse ændret. Og huset var således ikke besøgt indtil opkald fra en nabo d. 03/01 2023

Naboen havde konstateret tegn på vand i huset og lukkede for hovedhanen udenfor huset og kontaktede os.

Undertegnede kørte til huset og kunne konstatere en omfattende vandskade - som var stoppet. Der var ingen el i huset og strømmen kunne ikke tændes.

06/01 [El-installatør] tilkaldes og foretager kontrol - konstaterer at der er en defekt el radiator på badeværelse der er årsag til strømsvigt.

Den defekte radiator afkobles.

Sammen med [El-installatør] tændes der for vandet og det konstateres at der er en læk på et vandrør i loftet.

Loft i badeværelse nedtages og skaden findes - en tydelig læk på et kobberrør der forbinder vandvarmer til håndvask.

Omfang:

Skaden ser umiddelbart ud til at omfatte 3 rum -

Badeværelse ca. 6 m2

Gang ca. 2 m2

Soveværelse ca. 9 m2

Vandudsivning har ødelagt lofterne i de nævnte rum - ludbehandlet fyr rustik, isolering mv og spær er våde.

Nedsivning afvand i vægge - gips væg på træskelet - fugt i døre og karme/gerigter

Fugt i væg - bruseniche med fliser, samt i bagvæg (muret væg med pejs og trappe på modsatte side)

Senge madrasser, topmadrasser sengetøj mv. billeder og spejl på væg ødelagt af vand

Gulve er udført med murstensbelægning og har umiddelbart ikke taget skade, og det nedsivende vand fra loft er løbet i afløb i badeværelse.

Der er efterfølgende, efter aftale med ... fra TRYG, nedtaget lofter og våd isolering samt dele af gennemvædet gipsvæg for udtørring, alle løsøre berørt og ødelagt af vand er flyttet ud under overdækket terrasse for at fjerne fugt. Der er påbegyndt udtørring vha. el-radiatorer og affugter - el måler aflæst ved påbegyndelse."

Af klagerens brev af 11/4 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Først en gennemgang af vores egne konklusioner.

1. Sommerhuset har været ubenyttet i perioden 19. oktober kl. 18 til den 1. december kl. ca. 14. I denne periode har der ikke været noget strømforbrug idet der er slukket for køleskab, varme og varmtvandsbeholder, men IKKE slukket for hverken grupper eller HPFI relæ (det er ikke en del af vores procedure).

2. I perioden 1. december kl. ca. 14 og til 8. december mellem kl. 9-10, forbruges der strøm hver time på mellem 2.780-3.977 kWh 1.

3. [klageren] oplyser at have været i sommerhuset sidst den 6. december, 2022, hvor han forlader sommerhuset med varme på radiatoren i badeværelset og med vand tilsluttet. Der bliver ikke slukket for HPFI relæ/hovedafbryder som det er foreslået/antydnet i [selskabets sagkyndig] rapporten og i TRYG klageafslag dateret 16. marts, 2023.

4. Om natten mellem den 7. og 8. december falder udetemperaturen til ca. minus 7,5 grader Celsius²

5. Den 8. december mellem kl. 9 og 10 om morgenen går strømforbruget ned til 0,003 indtil begyndelsen af januar 2023, hvor der bliver brugt strøm til affugtning (efter vandskaden er opdaget).

6. Tirsdag den 3. januar bliver ... kontaktet af ... Vandværk der oplyser, at de har konstateret en frostsprængning på [adresse] og, at de har lukket for hovedhanen til vand.

7. Den første antagelse gik ud på, at der skete en frostsprængning allerede den 8. december, kort tid efter at en 'ukendt elektrisk hændelse' havde slået HPFI relæet fra. Måske radiatoren i badeværelset, men ukendt. Med kold radiator, skulle der være opstået en frostsprængning. Da [klageren] tilser skaden sammen med en elektriker konstaterer de at HPFI relæet er slået fra, og da de prøver at slå det til igen slår det øjeblikkeligt fra. Da skaden er sket i badeværelset, er det mest naturligt at afkoble den elektriske radiator i rummet. Da det er muligt at slå HPFI relæet til igen uden radiatoren tilsluttet, er den umiddelbare antagelse, at radiatoren kunne have været en årsag til strømsvigt. Radiatoren er på nuværende tidspunkt gennemskyllet med vand over mange dage fra det sprængte vandrør.

Radiatoren nævnes som en mulig kilde til strømsvigt, men det er udelukkende et gæt på dette tidspunkt. [klageren] fortsætter telefonisk og over e-mail at tilskynde TRYG til at sende en taksator til [adresse] for at tilse skaden, men får at vide han skal sende billeder og beskrivelser og derudover kan påbegynde nedrykningsarbejde og affugtning for at begrænse skadens omfang.

...

Ved hjælp af informationer fra Rockwool's varmetabs program er der en stor sandsynlighed for, at vandet i det sprængte rør ikke er frosset om natten til den 8. december.

Der kan opretholdes en temperaturforskel på 12 grader med et forbrug på 24 kWh. Og der kan opretholdes en temperaturforskel på 15 grader med et forbrug på cirka 30 kWh. I graferne ses at der er et forbrug på 24 kWh den 5. december, som er en dag uden frost.

De følgende dage er der frost og forbruget øges til cirka 30 kWh⁸. Hvis der for eksempel er -7,5 grader udenfor og der afgives 30 kWh bliver temperaturen indendørs +7,5 grader.

Røret ligger i midten af isoleringen og der vil så være 0 grader omkring røret i denne tænkte situation. På 1. sal er der et fuld-isoleret isoleret loftsværelse, det vil sige at temperaturen vil være højere end 0 grader omkring røret.

...

1. Vi har indhentet oplysninger fra ... Vandværk. Vandværket har lukket for hovedhanen den 3. januar kl. ca. 14:30, og aflæst vandmåleren til at stå på 236.672 M2. Den sidste aflæsning var 1. juli 2022 og var på 91,653 M2.

Forbruget mellem aflæsningen den 1. juli og den 8. december er ukendt, men normalt beskedent, så vi tog udgangspunkt i et samlet vandudløb på 236,672 M2 minus 91,653 M2, eller i alt 145,019 M2.

2. En måling af vandrørets dimension, størrelsen af lækagen på røret, samt en kontrolleret måling over tid af vandudstrømningen resulterede i en beregning af vandudstrømningen fra lækagen. Vandudstrømningen fra det frostsprængte rør er beregnet til ca. 7,8 M2 i døgnet. Heraf kan fastslås, at frostsprængningen med en mindre usikkerhed på omkring et halvt døgn, kan beregnes til at forårsage vandudstrømning fra den 16. december (18 ½ døgn). Hvis TRYG ønsker at gentage målingerne for vandudstrømning samt beregninger står forsikringstager til rådighed."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"**4.2.Stormskade mm/Vejrskade**

...

Forsikringen dækker skader som følge af:

Frostsprængning i rør og installationer

Frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme, og skader som følge af frostsprængninger i indendørs røranlæg og forbundne installationer.

...

Forsikringen dækker ikke:

- Skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning.

...

4.7 Rør- og kabelskade

Forsikringen omfatter følgende bygningsdele, hvis de tilhører dig:

Skjulte rør i bygning til vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsinstallationer, medforsikrede svømmebassiner samt skjulte elkabler til brug for rumopvarmning.

...

Forsikringen dækker ikke:

...

Frostsprængning

Skader som følge af frostsprængning."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er et sommerhus opvarmet med elektricitet. Nævnet lægger efter det oplyste til grund, at klageren senest var i sommerhuset den 1-6/12 2022. Den 3/1 2023 blev der lukket for hovedhanen pga. mistanke om vandskade. Da klageren besigtigede sommerhuset, var HPFI-relæet slået fra. Klageren anmeldte den 4/1 2023, at der var sket vandskade. Et kobberør var sprunget i etageadskillelsen over badeværelset. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at frostsprængningen er forårsaget af utilstrækkelig opvarmning. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at klageren efterlod sommerhuset den 6/12 2022 med strøm på el-radiatorer på lav varme (ca. 10-15 grader). Klageren har anført, at der først skete strømsvigt og derefter frostsprængning af vandrøret. Klageren har anført, at det kendte varmeforbrug frem til HPFI-relæets udfald er tilstrækkeligt til at holde hele huset frostfrit, og at der kan være flere mulige årsager til strømafbrydelsen den 8/12 2022. Ved inspektion af el-hovedtavlen den 28/6 2023 fandt klageren friske afbidningsmærker på elkablerne og en sprængt el-pære i en uden-dørslampe. Ved eftersyn af elinstallation den 23/8 2023 konkluderede el-installatøren, at overgang til jord muligvis kunne være skyld i udkoblingen af relæet. Karakteristisk for de mulige årsager til udkobling af relæet er, at de kan have været årsag til strømafbrydelsen, men at man formentlig kort efter udkoblingen vil kunne tilkoble HPFI-relæet igen. Klageren har anført, at vandforbruget ifølge hans beregninger først steg den 18/12 2022, og at vandrøret på baggrund af udendørstemperaturerne må været tilfrosset i tidsrummet 11-16/12 2022.

Ankenævnet for Forsikring

29.

100066

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at frostsprængningen skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning.

Selskabet har anført, at elforbruget i sommerhuset ikke er tilstrækkeligt til at holde rørene frostfrie. Det er frostsprængningen, der har forårsaget strømafbrydelsen, idet vand fra utæthed i røret er dryppet ned på el-radiatoren. Strømmen vendte tilbage, da den vandskadede radiator blev frakoblet strømforsyningen. Selskabet har anført, at frostsprængningen skete forud for den 8/12 2022, hvor der var et forholdsvis kraftigt temperaturfald, hvorefter temperaturen steg til lidt over frysepunktet.

Det fremgår af data over strømforbruget, at der fra 1-8/12 blev forbrugt 2,780-3,977 kWh strøm pr. time. Den 8/12 2022 mellem kl. 9 og 10 gik strømforbruget ned til 0,03 kWh. Herefter var der ikke noget strømforbrug i resten af december måned.

Det fremgår af temperaturdata, at udetemperaturen natten mellem 7-8/12 faldt til ca. minus 7,5 grader, hvorefter den umiddelbart efter steg til omkring frysepunktet. Omkring den 16/12 2022 faldt udetemperaturen til ca. minus 15,5 grader.

Det fremgår af klagerens brev af 11/4 2023, at vandforbruget den 1/7 2022 blev aflæst til 91,653 M3. Den 3/1 2023 blev forbruget aflæst til 236,672 M3. Forbruget mellem 1/7 2022 og 8/12 2022 er ukendt. Klageren har fratrasket skønsmæssigt 91,653 M3 fra det samlede vandudløb på 236,672 M3, hvilket giver 145,019 M3. Klageren har ud fra vandrørets dimension, størrelsen af lækagen på røret og en måling over tid af vandudstrømning fra lækagen beregnet vandudstrømningen til ca. 7,8 M3 i døgnet. Ved tilbageregning har klageren regnet ud, at frostsprængning har forårsaget vandudstrømning fra 16/12 2022.

Det fremgår videre af klagerens brev, at "ved hjælp af informationer fra Rockwools varmetabsprogram er der en stor sandsynlighed for, at vandet i det sprængte rør ikke er frosset om natten til den 8. december. Der kan opretholdes en temperaturforskel på 12 grader med et forbrug på 24 kWh. Og der kan opretholdes en temperaturforskel på 15 grader med et forbrug på cirka

Ankenævnet for Forsikring

30.

100066

30 kWh. I graferne ses at der er et forbrug på 24 kWh den 5. december, som er en dag uden frost. De følgende dage er der frost og forbruget øges til cirka 30 kWh. Hvis der for eksempel er -7,5 grader udenfor og der afgives 30 kWh bliver temperaturen indendørs +7,5 grader. Røret ligger i midten af isoleringen og der vil så være 0 grader omkring røret i denne tænkte situation. På 1. sal er der et fuld-isoleret isoleret loftsværelse, det vil sige at temperaturen vil være højere end 0 grader omkring røret".

Det fremgår af civilingeniørens udregning af varmetab og temperaturer i sommerhuset, at "temperaturen inde sættes til 15 grader. Jordtemperaturen til 2 grader. Udetemperaturen sættes til 5, 0, -5 og -8 grader. Det samlede energiforbrug i de 4 situationer er beregnet til 15,7; 20,9; 26,1 og 29,3 kWh pr døgn. Elforbruget viser at der forbruges 24 kWh den 5. december, hvor der ikke er frost og cirka 30kWh, hvor der måske er 8 graders frost om natten. Temperaturen på første sal er beregnet til 8,5; 5,2; 1,95 og 0 grader ... konklusion: Temperaturen på 1. sal kommer ned på 0 grader, men vandrøret under gulvbrædder, stillestående luft og et stykke nede i isoleringen bliver ikke udsat for frost".

Det fremgår af selskabets rapport, at "i udregningen tages der udgangspunkt i et middelmådigt isoleret hus, som har en forventet varmetab på 50w/m². Der tages udgangspunkt i området og ikke specifik på adressen, da vi ikke har kunne finde data herfra. Udregningerne er derfor be- hæftet med en vis usikkerhed og skal betragtes som vejledende ... Ved minus 10 grader er hu- set beregnet til at have et forventet forbrug på ca. 88 kWh pr. døgn. (Denne temperatur var der i området i perioden d. 7. til 16. december 2022, hvor laveste temperatur var minus 15,2 grader d. 16. december). Radiatoren er efterfølgende undersøgt på vores værksted og vi kan med sik- kerhed fastslå, at den ikke er årsag til skaden – den er et resultat af skaden. Grunden til at kun- den oplevede at radiatoren slog HPFI fra, er at vandet fra rørskaden i loftet, løb ned i radiatoren og derved forårsagede overgang. Nu hvor radiatoren er tør for vand igen, er fejlen også væk. Vi gennemgik de øvrige elektriske genstande sammen med kunden, da vi var på adressen, men kunne ikke konstatere fejl på disse heller. Årsagen til frostska- den er derfor stadig ukendt. Det kan være strømsvigt der har forårsaget skaden, men vi kan desværre ikke finde noget som kan

bekræfte dette. Det kan skyldes at en person har afbrudt på HPFI-relæet i forbindelse med at huset efterlades – vi ved det ikke".

Det fremgår af faktura af 8/9 2023 fra el-installatør, at "Eftersyn af installation. Konstateret overgang til jord som muligvis kan være skyld i udkobling af HPFI-relæ".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 4.2, at forsikringen dækker skader som følge af frostsprængninger i rør og installationer. Forsikringen dækker ikke skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmemforsyning.

Bestemmelsen må anses for en sikkerhedsforskrift, jf. Forsikringsaftalelovens § 51. Spørgsmålet er herefter, om selskabet har bevist, at sikkerhedsforskriften er tilsidesat ved forsømmelse, eller om skaden skyldtes tilfældigt svigtende varmemforsyning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist dette, og at klageren i tilstrækkelig grad har godtgjort, at frostsprængningen skyldes tilfældigt svigtende varmemforsyning. Selskabet skal derfor dække skaden i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på civilingeniørens beregninger, der tager udgangspunkt i sommerhusets faktiske konstruktion, isolering og strømforbrug. Beregningerne viser, at røret ikke har været udsat for frost, mens der har været registreret strømforbrug i sommerhuset. Frostsprængningen kan derfor ikke anses for at være sket forud for strømafbrydelsen den 8/12 2022, men må anses for at være sket som følge af strømafbrydelsen. Temperaturmålinger viser, at det var koldest udenfor den 13. og 16. december.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at civilingeniørens forudsætninger for beregningerne efter nævnets vurdering må anses for mere retvisende end de forudsætninger, som ligger til grund for selskabets beregninger.

Ankenævnet for Forsikring

32.

100066

Nævnet har også lagt vægt på, at el-installatøren har konstateret "overgang til jord som muligvis kan være skyld i udkobling af HPFI-relæ".

Nævnet har henset til, at frostsprængningen ud fra klagerens beregninger af vandudstrømning kan være sket omkring den 16/12 2022, hvor temperaturen faldt til ca. minus 16 grader.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at strømforsyningen vendte tilbage, da den vandskadede radiator blev frakoblet strømforsyningen – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at skaden er dækket af forsikringen. Selskabet skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck