

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 100106:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har campingvognsforsikring. I klageskema af 12/7 2023 har klageren bl.a. anført:

"Efter vi har anmeldt hærværksskaden på vores campingvogn i marts, har der fløjet antagelser, beskyldninger og gisninger, om hvordan denne skade er sket, og hvor meget som kan blive dækket. Primo marts kontakter jeg deres kundecenter om at få vejledning i hvordan vi er dækket på vores campingvognsforsikring, efter vi har opdaget der er kommet vand i den, men vi ikke kan se hvordan det er kommet ind.

Damen jeg snakker med svarer 'Det kan I læse i jeres forsikringsbetingelser' lige meget hvordan jeg spørg ind til hvordan vi er dækket. Vi beslutter derfor os for at kontakte [navn] fra [værksted], og forhøre os om skader mm. da vi aldrig har stået i denne situation før, og mangler generel vejledning og råd til håndteringen.

Da vi forsøger at nærlæse vores forsikringsbetingelser, finder vi også ud af forsikringssummen står forkert på campingvognen, og jeg kontakter derfor vores assurandør [navn]. Han giver mig ret i der er sket en fejl, og sender os en ny forsikringspolice på campingvognen den 17. marts kl. 06:59.

Vi anmelder skaden med startdato den 10. marts skaden til deres skadecenter, hvor vi informerer om hvad vi har set og opdaget, samt at vi har billede dokumentation fra det hele.

Vi bliver vejledt til at tømme vognen, og køre den til [værksted] til en bedømmelse. Til sagen orienterer vi at vi allerede nu har forsøgt at begrænse skaden ved at stille en affugter i vognen.

Medio april kontakter jeg taksatoren fra [del af selskabets koncern], hvis kollega har været ind over taksatorrapporten i sagen. Jeg informerer ham om at jeg ønsker at få tilsendt alt skriftligt der

Ankenævnet for Forsikring

2.

100106

er pt. i sagen, da vi intet har hørt siden anmeldelsen. Han siger til mig om at det ville jeg kunne få fra sagsbehandleren, og han vil bede den pågældende sagsbehandler om at ringe mig op.

Ikke lang tid efter modtog jeg et opkald fra sagsbehandleren. Han informerede mig om at skaden indvendigt ikke vil blive dækket da det skulle være opstået via en utæt liste i bagenden, men at de udvendige skader vil blive dækket da de er dækket under hærværk. Denne afgørelse har vi ikke fået på skrift.

Jeg informerer ham om, at vi ikke er enige i denne afgørelse og ønsker at gøre indsigelse, da vi mener vandet er kommet ind via taglugen og derved hærværket, og at vi har flere vidner som kan bekræfte at de også så vandet komme ind der, da vi fik vognen hjem.

Vi indsender den 19. april kl. 20:52 en mail til [mailadresse] med titlen 'Vedr. skadenr. ...'

Heri gør vi vores indsigelser ved at fremlægge hvad vi har set i forbindelse med vi har fået vognen hjem, og da gennemgik den inden den bliver kørt tømt for inventar til [værksted] efter anvisning fra skadecenteret.

Herefter hører vi først noget fra dem igen den 21. april, hvor vi bliver bedt om at underskrive et samtykke til indhentning af oplysninger. Jeg kontakter her [navn] som har underskrevet brevet for at få yderlige uddybet hvad det skal bruges til, da det blot er en standardtekst med i brevet, og der ikke er noget som indikerer hvad denne konkret skal bruges til.

[Navn] uddyber at det skal bruges til at indhente informationer fra vores gamle forsikringssselskab og at det er en standardprocedure. Derudover informerer han også om, at det ikke er muligt at indsende sikkert som privatperson, hvilket jeg synes er meget kritisk i disse tider, hvor der bliver begået så mange digitale angreb.

Vi har en dialog omkring, at jeg også synes, det er vigtigt, at vi får gennemgået vognens skader sammen, da vi er i tvivl om, at alt er blevet belyst i denne sag.

[Navn] lover at kontakte mig, når han har gennemgået samtykket, for at aftale en dato vi kan se på campingvognen sammen.

Jeg informerer [Navn] om at vi vil sende det underskrevet samtykke, på sikker mail fra min arbejdsmail.

Mailen er herefter sendt til dem den 23.04 kl. 22:14. I mailen skriver jeg også at jeg ønsker at få en bekræftelse på den er modtaget. Denne kom aldrig.

Da jeg ikke har hørt noget videre i sagen kontakter jeg [Navn] den torsdag den 04. maj for at høre status.

Her informerer han om at han allerede har været ude og kigge på campingvognen, vel og mærket at vi telefonisk havde aftalt at vi skulle aftale en fælles dato for at tage der ud sammen. Denne gennemgang er derfor sket uden vores samtykke!!

[Navn] fra [værksted] informeret også om efterfølgende, at han heller ikke blev spurgt ind til noget omkring vognen, men at [andet navn] blot lånte en stige og selv gennemgik vognen.

I telefonen informerer han mig om at han ikke kan forstå hvordan skaden er sket og han ikke kan se tegn på hærværk.

Han begynder herefter at beskyldte os for ikke at have lukket vinduet mm, at der skulle være kommet vand ind via slagregn mm.

Jeg føler at jeg skal stå og forsvare at jeg har anmeldt en hærværksskade, og at jeg ikke kan få vores sag frem og hvad vi har fundet på vognen i samtalen.

Han informerer mig nu om at sagen skal på en konference den følgende onsdag hvor den skal vurderes, og at han selv mener at han kan belyse skaden fra alle vinkler. Jeg informerer ham om at det er jeg ikke enig i men han siger det ikke er muligt at gøre andet, og jeg vil hører nærmere efter dette møde.

Onsdag den 10. maj bliver jeg igen ringet op af [Navn] som siger han har dårlig nyt, og at de nu ikke vil dække nogle af skaderne, da de ikke kan sige hvor skaderne kommer fra.

Jeg informerer ham om at jeg ønsker at klage over denne afgørelse, og får at vide at den skriftlige afgørelse vil komme til os i slutningen af uge 19 eller starten af uge 20, Denne kom aldrig.

Den 16. maj modtager vi så en mail om at alle vores forsikringer er opsagt grundet forhøjet risiko.

Den 24. maj kl. 12:16 indsender vi vores indsigelser med dokumentation til Alm. brand da vi forsat ikke er enige i afgørelsen, som forsat ikke er blevet fremsendt fysisk men stadig blot givet over telefonisk.

Den 14. juni modtager vi svar på vores indsigelse/klage.

De fastholder forsat deres afgørelse i sagen og nu mener vores assurandør heller ikke, at han er blevet kontaktet inden vi forhøjer forsikringssummen. Jeg har dog en mail til ham den 26. februar hvor jeg informere ham om at der er en skade på vores campingvogn og om han vil ringe mig op da jeg har brug for vejledning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil gerne opnå den erstatning vi er berettiget til samt en undskyldning fra Alm. Brand over sagsbehandlingen. Vognen står forsat på plader hos [værksted] så vi har forsat en udgift som skal dækkes."

Selskabet har den 25/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet kan bekræfte, at klager har den omhandlende campingvogn med reg.nr. ... forsikret via policenr. ... Campingvognen er af mærket ... og produceret i 2009.

Campingvognen er forsikret via forsikringsbetingelser CV 1503 (bilag A). Klagers campingvognsforsikring hos selskabet er med Kasko, Redning i udlandet (Rødt Kort), Retshjælp og Indbo.

Klagers første police blev udstedt 1. november 2022 og var gældende pr. 1. december 2022. Policen blev udstedt med en handelsværdi på campingvognen på 70.000 kr. (bilag B).

Klagers anden police blev udstedt 17. marts 2023 og var gældende pr. 1. januar 2023. Policen blev udstedt med en handelsværdi på campingvognen på 100.000 kr. (bilag C).

Sagsfremstilling (skade)

Klager kontaktede den 26. februar 2023 selskabets assurandør via mail (bilag D). Det fremgår af mailen, at klager havde konstateret vand og mug i campingvognen. Klager oplyste ikke om evt. hærværk på campingvognen.

Derudover har klager i anden anledning kontaktet assurandøren i slutningen af februar måned 2023, samt marts måned 2023. Assurandøren oplyser, at klager ikke oplyste om evt. hærværk på campingvognen under samtalerne.

I forbindelse med klagebehandlingen har selskabets skadeinspektør haft kontakt til værkstedet. Værkstedet oplyste, at klager rettede henvendelse i slutningen af februar måned 2023, eller starten af marts måned 2023, med oplysning om, at klager havde konstateret fugtskade i campingvognen.

Klager spurgte værkstedet til, om fugtskaden kunne være omfattet af campingvognens forsikring. Værkstedet oplyste til klager, at fugtskaden ikke var omfattet af campingvognens forsikring. Klager havde ikke informeret værkstedet om evt. hærværk på campingvognen i forbindelse med henvendelsen.

Klager kontaktede skadeafdelingen telefonisk den 27. februar 2023 og oplyste, at hun lørdag den 25. februar havde konstateret vand i køjesengene på samt mug i campingvognen.

Klager oplyste indledningsvis, at hun umiddelbart ikke kunne se, hvor vandet var kommet ind henne. Samtidig oplyste klager, der ikke var skader på tagluger eller andre steder.

Klager ønskede oplyst, hvordan hun var stillet forsikringsmæssigt. Selskabet oplyste klager, at klager skulle foretage en skadeanmeldelse og få campingvognen besigtiget af taksator.

Ligeledes oplyste selskabet til klager, at hun ikke kunne forvente forsikringsdækning ud fra klagers første oplysninger, da der ikke var skader på campingvognen, og hvis vandindtrængen var som følge af utæthed eller manglende vedligehold, ville forholdet ikke være omfattet af campingvognsforsikringen.

Herefter spurgte klager ind til, hvor vidt skaden ville være dækket, hvis der blev konstateret hærværk på campingvognen. Klager oplyste, at de ikke havde været oppe og besigtige taget.

Klager kontaktede efterfølgende selskabet telefonisk den 21. marts 2023 og anmeldte, at der i forbindelse med forårsklaringen blev konstateret vand i campingvognen. Klager oplyste, at hun havde konstateret skader ved taglugen og på taget af campingvognen, og at dette måtte tilskrives

hærværk. Klager oplyste i samme ombæring, at der var konstateret andre skader (ridser) på forskellige steder på campingvognen.

Selskabet spurgte klager til, hvornår skaderne var blevet konstateret, hvortil klager svarede midt i marts måned. Selskabet spurgte nærmere ind til skadedato, eller dato for konstatering, og hertil svarede klager 10. marts 2023.

Efterfølgende oplyste klager, at mens campingvognen havde stået til vinteropbevaring, havde hun besigtiget campingvognen på månedlig basis, og senest i slutningen af januar måned 2023.

Ifølge klager er skaden opstået, mens campingvognen stod til vinteropbevaring. Klagers campingvogn var én ud af 25 vogne der stod til vinteropbevaring. Klager er ikke informeret om, at der skulle være sket skade på nogle af de øvrige campingvogne der stod til vinteropbevaring.

På baggrund af klagers telefoniske henvendelser, blev det aftalt, at klager skulle indlevere campingvognen til værksted, og værksted skulle kontakte vores taksator.

Vores taksator vurderede skaderne på campingvognen og havde dialog med værkstedet, og det er vores taksators vurdering, at der ikke har været personer på taget af klagers campingvognen.

Værkstedet oplyste til vores taksator, at i den tid campingvognen stod på værkstedet, var der ikke kommet vand ind ved taglugerne.

Det er vores taksators vurdering, at vandet er trængt ind i klagers campingvogn som følge af almindeligt slid og ælde, hvilket ikke er omfattet af Kaskoforsikringen jf. punkt 2.2.3, hvor selskabet har undtaget kaskoskader *'der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slitage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m.'*

På baggrund af taksators og værkstedets observationer, informerede vores taksator klager om, at skaden på campingvognen ikke var dækningsberettiget.

Som følge af sagens forløb og omfang foretog selskabet vurdering af risiko og kundeforhold. Nærmere følger af afsnittet 'Sagsfremstilling (police)'.

Klager sendte den 19. april 2023 mail til selskabet med indsigelse og bemærkninger til selskabets afvisning af fugtskaden på klagers campingvogn. Klagers mail af 19. april fremgår som bilag E, og yderligere dokumentation fra klager fremgår som bilag F.

Som følge af klagers indsigelse bad selskabet en skadeinspektør vurdere sagen.

Selskabets skadeinspektør besigtigede campingvognen på værkstedet. Information fra besigtigelse fremgår som bilag G.

Det fremgår af skadeinspektørens besigtigelse, at der blev konstateret ujævnheder/lunker på taget af klagers campingvogn, og at dette var forekommende både ved den ene tagluke, men også i den

anden ende af klagers campingvogn. Vores skadeinspektør konstaterede tilsvarende ujævnheder/lunker på en anden campingvogn, hos reparatøren, af samme mærke som klagers.

Tilsvarende bekræfter vores taksator samt værkstedet, at det er sædvanligt med ujævnheder/lunker på campingvognes tage.

Selskabets skadeinspektør og taksator har ikke konstateret hærværksskader på klagers tag (inkl. taglugen) – eller andre dækningsberettiget kaskoskader på klagers campingvogn – der kunne være

årsag til fugtskaderne i klagers campingvogn.

Det er taksators og skadeinspektørs vurderinger, at såvel placering, udvikling og omfang af fugtskaderne i klages campingvogn, ikke kan henføres til den korte periode på 4 uger fra klagers seneste besigtigelse (slutningen af januar måned 2023) til klagers henvendelse til selskabets assurandør den 26. februar 2023.

Den 14. juni 2023 sendte selskabet svar til klager på indsigelser/klage, bilag H

Sagsfremstilling (police)

Den 16. maj 2023 fremsendte selskabet en mail til klager vedrørende opsigelse af forsikringerne. Kopi af opsigelsen af vedlagt som bilag I. Selskabet kan oplyse, at opsigelsen af klagers forsikringer er lavet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Campingvognsforsikring

Campingvognsforsikringen er opsagt med et varsel på 14 dage efter den overstående skade. De gældende forsikringsbetingelser er CV 1503 – bilag F, og på side 9, under punkt 1.13.3, står der bl.a.

således:

'Efter en skade er anmeldt, kan begge parter – indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – skriftligt opsiges forsikringen med 14 dages varsel.'

Det er dette punkt selskabet har benyttet sig af.

Indboforsikring

Indboforsikringen er opsagt til forsikringens hovedforfald, som er pr. 1. december 2023. De gældende forsikringsbetingelser er FP 1409 – bilag J, og på side 11 under punkt 1.10.1, står således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.'

Det er dette punkt selskabet har benyttet sig af.

Selskabet gør hertil opmærksom på, at forsikringen er fritstillet og overgår til [andet forsikrings-selskab] pr. 23. juni 2023.

Ulykkesforsikringer

Ulykkesforsikringerne er opsagt til forsikringens hovedforfald, som er pr. 1. december 2023. De gældende forsikringsbetingelser er UP 2001 – bilag K, og på side 9 under punkt 1.11.1, står således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.'

Det er dette punkt selskabet har benyttet sig af.

Selskabet gør hertil opmærksom på, at forsikringerne er fritstillet og overgår til [andet forsikrings-selskab] pr. 23. juni 2023.

Bilforsikringer

Bilforsikringerne er omfattet af den lovpligtige ansvarsforsikring, og selskabet ønsker ikke at stille klager uden denne. Derfor er de frivillige dækninger på Bilforsikringerne opsagt, og ansvarsforsikringen er ændret pr. forsikringens hovedforfald, som er henholdsvis 1. juli 2023 og 1. august 2023. De gældende forsikringsbetingelser er AU 1901 – bilag L, og på side 12, under punkt 1.13.1, står således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald, som står i policen.'

Og under punkt 1.13.3, står således:

'Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald. Hvis forsik-ringstageren ikke kan godkende ændringerne, kan han/hun opsige forsikringen fra forfald.'

Det er dette punkt selskabet har benyttet sig af.

Selskabet bemærker hertil, at Bilforsikringerne er fortrudt tilbage til ikrafttrædelsesdatoen af [an-det forsikringsselskab].

Husforsikring

Husforsikringen er omfattet af en lovpligtige brandforsikring, og vi ønsker ikke at stille klager uden denne. Derfor er Husforsikringen ændret til kun at omfatte brandforsikring pr. forsikringens ho-vedforfald den 1. december 2023. De gældende forsikringsbetingelser er HU 1703 – bilag M, og på side 11, under punkt 1.10.1, står således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald, som står i policen.'

Og under punkt 1.10.2, står således:

'Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald. Hvis forsik-ringstageren ikke kan godkende ændringerne, kan han/hun opsige forsikringen fra forfald.'

Det er dette punkt selskabet har benyttet sig af.

Selskabet gør hertil opmærksom på, at [andet forsikringsselskab] har opsagt og overtaget forsik-ringen pr. den 22. maj 2023.

Begrundelse

Selskabet hæfter sig ved klagers første oplysning til selskabet om, at der ikke var skader på tagluger eller andre steder. Tilsvarende hæfter selskabet sig ved, at klager ikke gav oplysning om evt. hærværk ved første henvendelse til såvel assurandør som værksted.

Vores taksator vurderede skaderne på campingvognen og havde dialog med værkstedet, og det er vores taksators vurdering, at der ikke har været personer på taget af klagers campingvogn, ligesom de øvrige skader ikke fremstår som typiske hærværksskader.

Værkstedet oplyste til vores taksator, at i den tid campingvognen stod hos værkstedet, var der ikke

kommet vand ind ved/via taglugerne.

Det er vores taksators vurdering, at vandet er trængt ind i klagers campingvogn som følge af almindeligt slid og ælde, hvilket ikke er omfattet af Kaskoforsikringen jf. punkt 2.2.3, hvor selskabet har undtaget kaskoskader 'der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slitage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m.'

Såvel selskabets skadeinspektør som taksator har registreret skader forskellige steder på siderne af

klagers campingvogn. Det er skadeinspektørens og taksators vurdering, at der ikke ses sammenhæng mellem de forskellige skader på siderne af klagers campingvogn, ligesom skaderne ikke kan karakteriseres som typiske hærværksskader.

Selskabet har ikke modtaget dokumentation fra klager på, at klager har anmeldt hærværksskader til politiet. Det følger af punkt 1.5.1 i klagers forsikringsbetingelser, at 'Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden hurtigst muligt anmeldes til politiet'.

Det er selskabets vurdering, at de forskellige skader på siderne af klagers campingvogn, hver især kan betragtes som Kaskoskader med deraf følgende selvrisiko.

Hvis klager ønsker de respektive skader på siderne af campingvognen udbedret via kaskoforsikringen med opkrævning af selvrisiko for hver skade, skal klager kontakte selskabet og anmelde hver skade som særskilt skade.

Konklusion

Det er klager som kravstiller, der skal bevise, at skaderne er dækket på forsikringen, herunder at fugtskaderne kan tilskrives hærværk som anmeldt. Det bestrides, at klager løftet denne bevisbyrde.

Selskabet finder det ikke dokumenteret, at der er sket hærværk, eller at taglugen af den grund har stået åben. Videre bestrider selskabet, at hvis taglugen har stået åben, så kan der ikke være kommet

vand ind i mængder der kan forvolde de anmeldte fugtskader.

Dette begrundes selskabet med, at tagvinduet alene kan åbnes begrænset i højde, ligesom der er høj kant på campingvognen, der forhindrer vandet i at løbe fra taget og ind i campingvognen via

taglugen (fotodokumentation jf. bilag G). Selskabet hæfter sig ved, at der i februar måned (perioden fra klagers sidste besigtigelse i slutningen af januar til kontakt til assurandør 26. februar) har været begrænset nedbør i området hvor klager campingvogn stod. Udskrift fra DMI vedlagt som bilag N.

Derudover gør selskabet gældende, at hvis skaderne skyldes, at hvis klager har ladet campingvognen (taglugen) stå åben over længere tid, vil skaden være opstået som følge af vejrets påvirkning og dermed undtaget.

Det er dermed fortsat selskabets vurdering, at den af klager anmeldte fugtskade på campingvognen ikke er dækningsberettiget jf. undtagelsen i punkt 2.2.3.

Selskabet fastholdt således, at den anmeldte fugtskade på klagers campingvogn ikke er dækningsberettiget. Øvrige skader på campingvognen kan anmeldes og vurderes som individuelle kasko-skader med opkrævning af selvrisiko.

Afslutningsvis er det selskabets vurdering, at opsigelse af klagers forsikringer er korrekt og sket i overensstemmelse med gældende forsikringsbetingelser."

Klageren har i brev af 30/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentar til Sagsnr. 100106

'Klager kontaktede den 26. februar 2023 selskabets assurandør via mail (bilag D). Det fremgår af mailen, at klager havde konstateret vand og mug i campingvognen. Klager oplyste ikke om evt. hærværk på campingvognen.'

- Jeg kontakter assurandøren telefonisk d. 27. februar kl. 14:49 (Bilag 2), da vi har været vant til, at han altid har svaret hurtigt på mail. Her informerer jeg ham om, hvad vi har opdaget i vognen (vand inde i vognen, men at vi ikke har været andre steder end inde for at tjekke endnu) og vil gerne have råd og vejledning til, hvad vi skal gøre. Her informerer han os om, at vi skal tage fat i skadescenteret, da alt med skaden skal gå derigennem.

'Derudover har klager i anden anledning kontaktet assurandøren i slutningen af februar måned 2023, samt marts måned 2023. Assurandøren oplyser, at klager ikke oplyste om evt. hærværk på campingvognen under samtalerne.'

- Den 8. marts kl. 12:43 (Bilag 2) kontakter jeg igen assurandøren, efter at vi har læst forsikringsbetingelserne flere gange. Han oplyser mig om, at Alm. Brand har lavet en fejl, og forsikringssummen er for lav. Han vil ændre det og sende os en ny police. I den forbindelse oplyser jeg, at jeg mistænker hærværk, da vi ved hjemtagelse af vognen har været på taget og konstateret slagmærker i taget, fodmærker og tyggegummi, samt at vinduesbeslaget er knækket – plastikstykket ligger uden for vinduet. (Bilag 1)

'I forbindelse med klagebehandlingen har selskabets skadeinspektør haft kontakt til værkstedet. Værkstedet oplyste, at klager rettede henvendelse i slutningen af februar måned 2023, eller starten af marts måned 2023, med oplysning om, at klager havde konstateret fugtskade i campingvognen.

Klager spurgte værkstedet til, om fugtskaden kunne være omfattet af campingvognens forsikring.

Værkstedet oplyste til klager, at fugtskaden ikke var omfattet af campingvognens forsikring. Klager havde ikke informeret værkstedet om evt. hærværk på campingvognen i forbindelse med henvendelsen.'

- Som beskrevet i anmeldelsen til Ankenævnet for forsikringer, oplevede vi ikke en tilstrækkelig vejledning i den første samtale, som vi havde med skadescenteret umiddelbart efter skadens opdagelse og tog derfor kontakt til [værksted] for at forhøre os, hvordan vi skulle forholde os til skade og den videre proces.

'Klager kontaktede skadeafdelingen telefonisk den 27. februar 2023 og oplyste, at hun lørdag den 25. februar havde konstateret vand i køjesengene på samt mug i campingvognen.

Klager oplyste indledningsvis, at hun umiddelbart ikke kunne se, hvor vandet var kommet ind henne. Samtidig oplyste klager, der ikke var skader på tagluger eller andre steder.

Klager ønskede oplyst, hvordan hun var stillet forsikringsmæssigt. Selskabet oplyste klager, at klager skulle foretage en skadeanmeldelse og få campingvognen besigtiget af taksator.

Ligeledes oplyste selskabet til klager, at hun ikke kunne forvente forsikringsdækning ud fra klagers første oplysninger, da der ikke var skader på campingvognen, og hvis vandindtrængen var som følge utæthed eller manglende vedligehold, ville forholdet ikke være omfattet af campingvognsforsikringen.

Herefter spurgte klager ind til, hvor vidt skaden ville være dækket, hvis der blev konstateret hærværk på campingvognen. Klager oplyste, at de ikke havde været oppe og besigtige taget.'

- Jeg oplyste, at vi ikke kunne se hvorfra vandet var kommet. Indefra var det ikke umiddelbart synligt, at der var skade på taglugen samt tag. Vi havde på dagen ikke mulighed for at tjekke taget udefra, da vi ingen stige havde eller på anden måde kunne skaffe os adgang derop. Jeg giver flere gange udtryk for, at vi ikke kan se hvordan vandet er kommet ind, og at vi har brug for råd og vejledning til hvordan vi skal forholde os i en videre proces. Uanset hvordan jeg stiller spørgsmål, bliver jeg bedt om at læse mig frem til mine svar i policen. Også selvom jeg fortæller, at det er forsøgt, og at jeg stadig er i tvivl.

'Klager kontaktede efterfølgende selskabet telefonisk den 21. marts 2023 og anmeldte, at der i forbindelse med forårsklaringen blev konstateret vand i campingvognen.

Klager oplyste, at hun havde konstateret skader ved taglugen og på taget af campingvognen, og at dette måtte tilskrives hærværk. Klager oplyste i samme ombæring, at der var konstateret andre skader (ridser) på forskellige steder på campingvognen. Selskabet spurgte klager til, hvornår skaderne var blevet konstateret, hvortil klager svarede midt i marts måned. Selskabet spurgte nærmere ind til skadedato, eller dato for konstatering, og hertil svarede klager 10. marts 2023.

Efterfølgende oplyste klager, at mens campingvognen havde stået til vinteropbevaring, havde hun besigtiget campingvognen på månedlig basis, og senest i slutningen af januar måned 2023.

Ifølge klager er skaden opstået, mens campingvognen stod til vinteropbevaring. Klagers campingvogn var én ud af 25 vogne der stod til vinteropbevaring. Klager er ikke informeret om, at der skulle være sket skade på nogle af de øvrige campingvogne der stod til vinteropbevaring.'

- I samtale med skadecenteret fik jeg at vide, at hun skulle bruge en præcis dato for at kunne gå videre med skadesanmeldelsen. Jeg gav flere gange udtryk for, at vi ikke vidste hvornår det var sket, og at jeg kun havde en dato for, hvornår vi havde konstateret skaden, men den dato kunne ikke bruges, oplyste hun. Jeg følte mig derfor presset til at komme med en fiktiv skadedato. Ift. begrebet 'vinteropbevaring', så brugte jeg det begreb i den betydning, at campingvognen har fået lov at stå på pladsen vinteren over. Ikke at den havde stået opmagasineret. Der vedhæftes et pladskort, over hvor vognen har stået på campingpladsen (Bilag 3). Jeg

fortæller kvinden fra skadescenteret, at vi løbende har tjekket op på vognen gennem vinterhalvåret, hvilket betyder at vi, når vi har været i området, har vi gået en tur omkring vognen og tjekket op på om alt så okay ud udefra. Ved disse lejligheder har vi ikke haft stige med til at kunne tjekke taget. Skaden blev opdaget, da vi ville tjekke vognen en sidste gang inden sæsonstart og derfor også tjekkede den indvendigt for at se, hvad vi manglede til den kommende sæson. Ridserne har vi ikke set ved disse besøg, men vores fokus var også på evt. vindskader, nedfaldne grene mm. Altså ting som skyldes vejr og vind.

Som det også ses på pladskortet (bilag 3), stod vores campingvogn afsondret og helt oppe ved kystlinjen, hvilket er andre forhold end de øvrige vogne. De andre vogne stod helt bagerst på pladsen, hvor vores har stået tæt ved vej og isoleret fra de andre. Det har derfor været nemmere at komme til vores vogn end de andre.

'På baggrund af klagers telefoniske henvendelser, blev det aftalt, at klager skulle indlevere campingvognen til værksted, og værksted skulle kontakte vores taksator.'

- Det bliver aftalt, at vi skal tømme vognen og at vi skal tage billeder undervejs. Derudover spørger vi om muligheden for at få den takseret vognen i vores egen indkørsel, da vi har problemer med at få vognen frem og tilbage pga. dens størrelse. Det blev afvist ved skadescenteret efter snak med taksator, da de gerne ville have den ind på værkstedet.

'Vores taksator vurderede skaderne på campingvognen og havde dialog med værkstedet, og det er vores taksators vurdering, at der ikke har været personer på taget af klagers campingvognen.'

- Dette stemmer ikke helt; Sagsbehandleren vurderede i første omgang skaderne ud fra en rapport – altså ikke fysisk ved vognen – udfærdiget af værkstedet, hvorefter jeg bliver ringet op (efter at have rykket taksatoren for svar). Jeg får at vide, at de bedømmer skader til at være opstået som følge af slid via liste i bagenden af vognen. Vi er ikke enige i den vurdering og indsender derfor indsigelse 19. april kl. 20.52.

'Værkstedet oplyste til vores taksator, at i den tid campingvognen stod på værkstedet, var der ikke kommet vand ind ved taglugerne.'

- Vi mener, at der kan være flere grunde til at der ikke fortsat kommer vand i vognen: 1: Vognen står ikke i vater. 2. Den står ikke længere i kystlinjen og er derfor ikke udsat for slagregn og vind. 3. Da vi gennemgik vognen, skilte vi vinduet ad for at finde ud af, om vandet kom ind gennem vinduet, for bagefter at samle det igen. Det kan have tætnet det bedre.

'Det er vores taksators vurdering, at vandet er trængt ind i klagers campingvogn som følge af almindeligt slid og ælde, hvilket ikke er omfattet af Kaskoforsikringen jf. punkt 2.2.3, hvor selskabet har undtaget kaskoskader 'der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slidtage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m.'

På baggrund af taksators og værkstedets observationer, informerede vores taksator klager om, at skaden på campingvognen ikke var dækningsberettiget.'

- Dette har vi aldrig fået en skriftlig afgørelse på. Derudover fik vi at vide, at de udvendige hærværksskader ville blive dækket.

Som følge af sagens forløb og omfang foretog selskabet vurdering af risiko og kundeforhold. Nærmere følger af afsnittet 'Sagsfremstilling (police)'.

Klager sendte den 19. april 2023 mail til selskabet med indsigelse og bemærkninger til selskabets afvisning af fugtskaden på klagers campingvogn. Klagers mail af 19. april fremgår som bilag E, og yderligere dokumentation fra klager fremgår som bilag F.

Som følge af klagers indsigelse bad selskabet en skadeinspektør vurdere sagen.'

- Det er vores opfattelse, at I her blander sagsforløbet sammen idet at dette først skete efter, at vi indsendte vores indsigelse pr. 19. april, og efter skadesinspektøren skulle vurdere sagen.

'Selskabets skadeinspektør besigtigede campingvognen på værkstedet. Information fra besigtigelse fremgår som bilag G.'

- Ad. Bilag G: 1. Vi er enige i at låsen virker, men de mærker, som er på låsen (bilag 4), var der ikke tidligere, og vi mener, at de er tegn på at nogen har forsøgt at stikke noget i låsen, som ikke er en nøgle. Fra vores perspektiv taler det for, at der har været andre besøgende end os ved vognen. 2. Vedr. vandstand omkring vinduesramme: Da vi besigtiger taget hjemme, ligger der frosen vand oppe omkring vinduet – højere end rammen. Der var ingen mos eller algeforekomst i vinduesrammen (se billede af tagluger bilag 1). 3. Vedr. plastikstykke/låsepaddel: Dette blev ikke fundet på gulvet i vognen, men derimod på taget af vognen – under det frosne vand ved vindueskanten. Vi undrer os over, hvordan plastikstykket er endt på taget. Vi undrer os også over, hvordan det er brækket af, da det ikke var sådan, da vi forlod vognen i oktober 2022. Vi lagde efter fundet stykket på en hylde i vognen, hvilket vi også informerede skadecenteret og skadesinspektøren om.

'Det fremgår af skadeinspektørens besigtigelse, at der blev konstateret ujævnheder/lunker på taget af klagers campingvogn, og at dette var forekommende både ved den ene tagluger, men også i den anden ende af klagers campingvogn. Vores skadeinspektør konstaterede tilsvarende ujævnheder/lunker på en anden campingvogn, hos reparatøren, af samme mærke som klagers. Tilsvarende bekræfter vores taksator samt værkstedet, at det er sædvanligt med ujævnheder/lunker på campingvognes tage.

Selskabets skadeinspektør og taksator har ikke konstateret hærværksskader på klagers tag (inkl. taglugen) – eller andre dækningsberettiget kaskoskader på klagers campingvogn – der kunne være årsag til fugtskaderne i klagers campingvogn.'

- Vi har ejet vognen siden 2017, og i sommeren 2022 opholdt vi os i den på samme campingplads og på samme pladsnr. Under skybrudslignende tilstande uden at der kom en dråbe ind i vognen. Vi undrer os over, at det så sker, så snart vi forlader vognen. På pladsen har vognen stået i vater, på samme plads ud til kystlinjen, så de fysiske forhold har ikke ændret sig fra sommer 2022 til vinterhalvår 2022/23. I bilag G er der heller ikke kommenteret på slagmærker og fund af tyggegummi på taget af campingvognen. Det undrer vi os over, at man ikke tager stilling til, da det også er hærværk. (Bilag 6)

'Det er taksators og skadeinspektørs vurderinger, at såvel placering, udvikling og omfang af fugtskaderne i klages campingvogn, ikke kan henføres til den korte periode på 4 uger fra klagers seneste besigtigelse (slutningen af januar måned 2023) til klagers henvendelse til selskabets assurance dør den 26. februar 2023.

Den 14. juni 2023 sendte selskabet svar til klager på indsigelser/klage, bilag H'

- Eftersom vores seneste besigtigelse af vognen (i betydningen indendørs besigtigelse) lå tilbage i oktober, da vi forlod vognen efter endt sæson, kan perioden i tidsbestemmes til kun fire uger for vandindtrængen, men bør reelt fastsættes til perioden fra oktober til februar. Jeg vedhæfter en DMI-måling fra denne periode (bilag 5) over [kommune 1], da vi ikke mener, at

en måling fra [kommune 2] kan bruges, da vognen har stået på en campingplads i [kommune 1] og endda mod den nordligste kystlinje i kommunen.

...

'Begrundelse

Selskabet hæfter sig ved klages første oplysning til selskabet om, at der ikke var skader på tagluger eller andre steder. Tilsvarende hæfter selskabet sig ved, at klager ikke gav oplysning om evt. hærværk ved første henvendelse til såvel assurandør som værksted.

Vores taksator vurderede skaderne på campingvognen og havde dialog med værkstedet, og det er vores taksators vurdering, at der ikke har været personer på taget af klagers campingvogn, ligesom de øvrige skader ikke fremstår som typiske hærværksskader.

Værkstedet oplyste til vores taksator, at i den tid campingvognen stod hos værkstedet, var der ikke kommet vand ind ved/via taglugerne.

Det er vores taksators vurdering, at vandet er trængt ind i klagers campingvogn som følge af almindeligt slid og ælde, hvilket ikke er omfattet af Kaskoforsikringen jf. punkt 2.2.3, hvor selskabet har undtaget kaskoskader 'der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slitage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m.'

Såvel selskabets skadeinspektør som taksator har registreret skader forskellige steder på siderne af klagers campingvogn. Det er skadeinspektørens og taksators vurdering, at der ikke ses sammenhæng mellem de forskellige skader på siderne af klagers campingvogn, ligesom skaderne ikke kan karakteriseres som typiske hærværksskader.'

- Vi beder Ankenævnet for forsikringer se tidligere kommentarer.

'Selskabet har ikke modtaget dokumentation fra klager på, at klager har anmeldt hærværksskader til politiet. Det følger af punkt 1.5.1 i klagers forsikringsbetingelser, at 'Tyveri, røveri, overfald og hærværk skal desuden hurtigst muligt anmeldes til politiet' '

- Da vi anmeldte skaden, fik vi at vide, at vi skulle tage en evt. politianmeldelse senere i forløbet. Lige nu skulle skaden bare anmeldes. Vi anmelder det efterfølgende.

'Det er selskabets vurdering, at de forskellige skader på siderne af klagers campingvogn, hver især kan betragtes som Kaskoskader med deraf følgende selvrisiko.

Hvis klager ønsker de respektive skader på siderne af campingvognen udbedret via kaskoforsikringen med opkrævning af selvrisiko for hver skade, skal klager kontakte selskabet og anmelde hver skade som særskilt skade.'

- Vi mener, at skaderne skal betragtes som én samlet skade, da vi mener, at der er flere fund, som taler for at det kan være hærværk. Jeg har hele tiden sagt, at vi havde yderligere dokumentation i form af billeder (se bl.a. indsigelse 19. april), men Alm. Brand efterspørger det aldrig. Jeg vedhæfter nu denne dokumentation (bilag 6) i håb om, at den kan indgå i vurderingen. Jeg vedhæfter yderligere en tidslinje over sagsforløbet (bilag 7), fordi vi kan se at Alm. Brand har haft lige så svært ved at holde styr på datoerne, som vi selv har. Af samme årsag vedhæfter jeg en telefonhistorik over mine opkald med assurandøren i februar og marts måned (bilag 2), da der også er har været fejl, i det fremsendte fra Alm. Brand, idet at de glemmer samtaler, som er foregået mellem os og assurandøren.

'Konklusion

Det er klager som kravstiller, der skal bevise, at skaderne er dækket på forsikringen, herunder at fugtskaderne kan tilskrives hærværk som anmeldt. Det bestrides, at klager løftet denne bevisbyrde. Selskabet finder det ikke dokumenteret, at der er sket hærværk, eller at taglugen af den grund

har stået åben. Videre bestrider selskabet, at hvis taglugen har stået åben, så kan der ikke være kommet vand ind i mængder der kan forvolde de anmeldte fugtskader.

Dette begrundes selskabet med, at tagvinduet alene kan åbnes begrænset i højde, ligesom der er høj kant på campingvognen, der forhindrer vandet i at løbe fra taget og ind i campingvognen via taglugen (fotodokumentation jf. bilag G). Selskabet hæfter sig ved, at der i februar måned (perioden fra klagers sidste besigtigelse i slutningen af januar til kontakt til assurandør 26. februar) har været begrænset nedbør i området hvor klager campingvogn stod. Udskrift fra DMI vedlagt som bilag N.

Derudover gør selskabet gældende, at hvis skaderne skyldes, at hvis klager har ladet campingvognen (taglugen) stå åben over længere tid, vil skaden være opstået som følge af vejrets påvirkning og dermed undtaget.

Det er dermed fortsat selskabets vurdering, at den af klager anmeldte fugtskade på campingvognen ikke er dækningsberettiget jf. undtagelsen i punkt 2.2.3.

Selskabet fastholder således, at den anmeldte fugtskade på klagers campingvogn ikke er dækningsberettiget. Øvrige skader på campingvognen kan anmeldes og vurderes som individuelle kasko-skader med opkrævning af selvrisiko.

Afslutningsvis er det selskabets vurdering, at opsigelse af klagers forsikringer er korrekt og sket i overensstemmelse med gældende forsikringsbetingelser.'

- Vi vil meget gerne samarbejde og inddrages i processen, hvilket vi føler os afholdt fra pga. mangelfuld rådgivning. Vi føler ikke, at vi har fået mulighed for at løfte bevisbyrden, da vores billedokumentation ikke er blevet brugt i vurderingen, og vi ikke har kunnet få lov at mødes med skadesinspektøren ved vognen for sammen at gennemgå skader og forløb. Der er heller ikke blevet spurgt ind til det, vi har sagt, selvom vi tydeligt fra starten gav udtryk for, at vi var i tvivl om sagsgangen og hvilket informationer og dokumentationer, vi skulle fremskaffe.

Vi har hele tiden følt os dårligt eller helt uinformeret om sagens gang, trods det at vi selv har rykket for svar flere gange i processen ved forskellige aktører. Kun for ingen svar at få eller få at vide, at der er truffet afgørelser, uden vi er blevet skriftligt orienteret. Vi synes, at fokus fra starten har ligget på at bevise, at vi selv er skyld i skaden, fremfor sammen at undersøge skaden og dens forløb.

Vi håber, at Ankenævnet for forsikringer vil inddrage vores dokumentation og se på sagen med nye øjne."

Selskabet har i brev af 3/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Oplysninger til selskabets assurandør

Selskabets assurandør kan fortsat ikke bekræfte klagers påstand om, at klager informerede assurandøren om hærværk som årsag til fugtskaden på campingvognen.

Klagers oplysninger om skader på campingvognen

Selskabet har gennemgået klagers indledende samtale med skadeafdelingen af 27. februar 2023.

Selskabet hæfter sig ved, at klager indledningsvis oplyste, at klager løbende havde besigtiget campingvognen uden at konstatere skader. Ligeledes oplyste klager indledningsvis, at hun ikke havde konstateret øvrige skader på campingvognen i forbindelse med konstatering af fugtskaden.

Med henvisning til samtalen bestrider selskabets klagers påstand om manglende vejledning.

Selskabet har tillige gennemgået klagers telefoniske skadeanmeldelse til skadeafdelingen af 27. februar 2023.

På baggrund af samtalen skal selskabet endvidere bestride klagers påstand om, at selskabet skulle have presset klager til at komme med en skadedato. Selskabet hæfter sig ved, at klager oplyste skadedato i marts måned trods viden om, at skaden allerede var konstateret i februar måned.

Selskabet hæfter sig ligeledes ved, at klager også ved denne samtale oplyste, at campingvognen løbende var blevet besigtiget under vinteropbevaringen, senest i januar måned, og at der ikke var konstateret skader i den periode/forbindelse.

Selskabets skadeinspektør oplyser supplerende, at klager har oplyst til skadeinspektøren, at besigtigelserne af campingvognen var sket såvel udvendigt som indvendigt.

Selskabet har noteret sig, at klager i mail af 26. februar 2023 til selskabets assurandør oplyser, at campingvognen løbende var tilset hen over vinteren.

Selskabet hæfter sig ved klagers seneste oplysning om, at de fleste besigtigelser af campingvognen, alene skulle være foretaget udvendigt.

Selskabet tilbyder at transskribere eller uploade samtalerne, såfremt Nævnet ønsker gennemgang af samtalerne.

I seneste indlæg fra klager, oplyser klager indledningsvis, at klager skulle have informeret selskabets assurandør om'...', samt at vinduesbeslag var knækket – plastikstykket ligger uden for vinduet (Bilag1). Vores skadeinspektør bemærker, at klager ved samtale med skadeinspektøren oplyste, at plastikstykket lå inde i campingvognen under vinduet.

Vores skadeinspektør bemærker endvidere, at såfremt en gerningsmand skulle bryde vinduet op, så ville plastikstykker fra låsen monteret indvendigt, ikke ende uden for campingvognen.

I forhold til klagers bemærkninger på side 3, midterst, er det både vores taksators og skadeinspektørs vurdering, at den indvendige ramme, som klager har afbilledet, ikke har betydning for tætning af selve taglugen.

I forhold til klagers bemærkninger til Bilag G (låsen på campingvognen), oplyser vores taksator og skadeinspektør, at klagers lås alene bærer præg af almindelige brugsspor. Havde der været fremmedlegeme i låsen i relation til opbrud, havde det været ganske synligt, ligesom klagers nøgle med overvejende sandsynlighed ikke havde kunne dreje låsen rundt, da låsestifter ville have været ødelagte.

I forhold til klagers egne billeder af campingvognen (Bilag 1), vil vi opfordre klager til at sende billederne i fuld og original størrelse til [e-mailadresse]

Med henvisning til klagers Bilag 6 – billede 5 og 6 – oplyser vores skadeinspektør, at han ved den fysiske besigtigelse af klagers campingvogn ikke bemærkede, de af klager anviste skader. I relation

til klagers billede 4 tilføjer vores skadeinspektør, at skaden umiddelbart ikke fremstår som frisk/ny, da der ses antydning af alger i fordybningen."

Sekretariatet har modtaget klagerens meddelelser af 21/11 2023, 15/1 2024, 14/2 2024, 11/3 2024, 6/5 2024, og 7/7 2024, og selskabets meddelelser af 22/2 2024, 10/4 2024, og 24/5 2024 vedrørende fremsendelse af fotografier i originalt format. Selskabet har den 23/7 2024 bl.a. anført:

"Selskabet bekræfter modtagelse af klagers originale billeder i fuld størrelse.

Klager har taget billederne den 6. og 7. marts 2023.

Selskabet hæfter sig ved, at billederne først blev taget 7-8 dage efter selskabets information til klager om, at vand/fugt i campingvognen uden forudgående kaskoskade, ikke var være omfattet af forsikringen.

Selskabet hæfter sig ligeledes ved, at klager ved henvendelsen af 21. marts 2023 til selskabet angav skadedato til den 10. marts 2023 trods kendskab til billederne af 6. og 7. marts 2023."

Klageren har i brev af 11/8 2024 bl.a. anført:

"Som besvarelse på Alm. Brands kommentarer henviser vi generelt til vores brev af 30. september 2023. Vi bemærker endvidere følgende;

Som vi skriver på side 2 i 'Ankenævnet for Forsikring – Kommentar til sag 100106'
' (...) I samtale med skadecenteret fik jeg at vide, at hun skulle bruge en præcis dato for at kunne gå videre med skadesanmeldelsen. Jeg gav flere gange udtryk for, at vi ikke vidste hvornår det var sket, og at jeg kun havde en dato for, hvornår vi havde konstateret skaden, men den dato kunne ikke bruges, oplyste hun. Jeg følte mig derfor presset til at komme med en fiktiv skadesdato'

Vi kan også henvise til bilag nr. 7 – 'Tidslinje over sagsforløb', som også er indsendt til nævnet den 01. oktober 2023. Dette giver et kronologisk overblik over sagen, og hvornår vi har været i kontakt med selskabet og hvorfor har taget billederne på netop disse datoer.

Som billederne viser og som tidligere skrevet er de taget da vognen er kommet til vores hjem-adresse, og vi netop har kunnet gennem gå campingvognen hele vejen rundt for skader.

Alm. Brand skriver følgende i deres kommentar den 24. juli 2024 'Selskabet hæfter sig ved, at billederne først blev taget 7-8 dage efter selskabets information til klager om, at vand/fugt i campingvognen uden forudgående kaskoskade, ikke var være omfattet af forsikringen.'

Ankenævnet for Forsikring

17.

100106

Til dette må vi henvise til, at vi efter skadens opdagelse på ... Camping den 26. februar, først skulle finde en løsning i form af en bil, der kunne trække campingvognen til vores hjemadresse, da vi ikke selv havde en bil, som kunne trække campingvognen.

Dette var først en mulighed at finde til den 06. marts 2023.

Vi havde ikke muligheden for at lave en grundig gennemgang af fx campingvognens tag og dermed billedokumentere campingvognen udvendigt, før vognen var ankommet til hjemadressen."

Sekretariatet bad den 13/9 2024 selskabet om at fremlægge telefonsamtaler med klageren.

Selskabet svarede i besked af 24/9 2024 bl.a.:

"Selskabet har uploadet telefonsamtalerne med klager som bilag O, bilag P og bilag Q. Selskabet har tilføjet bilag R og bilag S som er videoer optaget af selskabets skadeinspektør. Det er selskabets opfattelse, at videoerne viser, at der ikke var/er tegn på indbrud og/eller hærværk på eller ved taglugen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens e-mail af 26/2 2023 til assurandøren fremgår bl.a.:

"Har du mulighed for at ringe mig op vedr. vi er mødt op til en campingvogn som har fået vand ind og derved har fået mug.

Vi har løbende hen over vinteren tjekket op på vognen og da vi så lige vil tjekke op en sidste gang inden sæson møder vi op til dette."

Af klagerens e-mail af 19/4 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"... Men vi har været i campingvognen til sæsonens afslutning i september, og løbende tjekket op på vognen i vinterperioden, hvor vi ikke har kunne konstatere vand/fugt i vognen. Da vi tjekker op på vognen i starten af marts, bliver vi mødt af skaden på inde og ude på vognen. Skaden har derfor ikke kunne været sket før forsikring skifte til Alm. brand i november måned."

Af selskabets udaterede besigtigelsesnotat af fremgår bl.a.:

"Samtale [værksted]

Jeg kørte d. 27-04-2023 til [værksted], hvor kundens campingvogn stod opbevaret i forbindelse med taksering.

På værkstedet mødte jeg indehaver [navn]. Vi talte sammen om skaden på campingvognen og jeg spurgte indtil hvad hans oplevelse havde været med skaden på campingvognen.

[navn] oplyste, at hr. ft. (ft = forsikringstager) kontaktede ham i foråret 2023, måske februar / marts

måned. Anledning var, at de havde konstateret en fugt i deres campingvogn. Hr. ft. spurgte i den forbindelse indtil hvad der kunne gøres ved vognen og om det evt. var noget forsikringen dækkede.

[Navn] oplyste, at det ikke var noget forsikringen ville dække. Der blev i forbindelse med samtalen ikke nævnt noget om, at der var sket opbrud/hærværk på vognen der hvor den havde stået.

Noget tid efter kom ft. med campingvognen på værkstedet. Det blev nu nævnt, at nogen havde været oppe på campingvognens tag. I den forbindelse var der lavet hærværk på vognen og et tagvindue var blevet åbnet hvorved der var kommet vand ind i vognen. Vinduet var som sådan ikke brudt helt op. Det var stadig fastholdt i hver side af indvendige plastik håndtag. Ft havde også påpeget, at taget var sunket omkring tagvinduet som følge af at nogen havde stået oppe på taget.

[Navn] havde gået vognen igennem og havde naturligvis konstateret, at der var en fugtskade inde i vognen. Ud over dette var der også nogle ridser i lakken hist og her på udvendig side af vognen. Der var også en mindre rids ind i frontvindue og et sidevindue. Låsen i døren fungerede på normalvis ved brug af nøgle og så umiddelbart ikke opbrudt ud.

I forhold til taget og den lavning som var omkring loftvindue i den ene ende, så var det [navns] vurdering, at dette ikke var unormalt. Tilsvarende vogne var heller ikke 100 % lige.

Undersøgelse af campingvogn ved [værksted] d. 27-04-2023

Efter at have talt med indehaveren [navn] om skaden, gik vi ud til campingvognen som stod ude på en opbevaringsplads. [Navn] viste kort vognen frem for mig og påviste de skader den havde udvendig og indvendig.

Udvendige skader på sider og vinduer.

...

På dette foto, ses der lidt over den gule streg, en lidt længere ridse ind i malingen. Ridsen er ikke dyb og kan muligt poleres væk.

...

Der så også en mindre og lidt dybere rids ind i siden på samme sted.

...

På venstre forreste hjørne, ses små ridser ind plastikken på hjørnet. De minder mest af alt om almindelige brugsridser / tidens tand og ikke hærværk.

...

Ved venstre bagerste siderude, var der en rids ind i den klare plastik. Ridsen var koncentreret til et lille område på ca. et par centimeter og gik op/ned – op/ned.

...

På vognens forreste vindue, ses der er lille område med ridser på ca. 2 til 3 cm. Rundt om den dybe rids, er der lavet flere andre små ridser som går op/ned op/ned i samme område.

Gennemgang af dørlås.

Ft. har i samtale oplyst, at de kunne se opbrudsmærker på låsen i døren indtil campingvognen. Ved besigtigelse af denne, var der ikke tegn på opbrud og låsen virkede ved brug af nøgle som den.

...

Gennemgang af taget og tagvindue

...

Her ses et oversigtsfoto af taget på campingvognen (bagende). Loftvinduet/udluftning er det som ft. påstår opbrudt.

Ved besigtigelse af taget lagde jeg mærke til, at der var et område omkring vinduet, hvor der var færre alger end andre steder på taget. På dette foto har jeg markeret dette med en rød stiple linje.

Dette kan tyde på, at der ofte ligger vand rundt om selve vinduet og at der naturligt er et fald i taget omkring selve vinduet. For at undersøge dette nærmere fik jeg fat i et 2 meter langt vaterpas.

...

Når jeg lagde vaterpasset ved vinduet, kunne det ses, at der var en lavning på ca. 1,2 cm på tværs af vognens tag og ca. 6 mm på langs.

...

Ved kontrol i den anden ende af vognen, kunne det her konstateres, at taget heller ikke var helt lige.

Ved min egen færden på taget, bemærkede jeg på ingen måde at den var bløde punkter eller andet.

Taget virkede stærkt alle steder. Taget er i øvrigt beregnet til, at man kan færdes på taget og vaskes det for alger mv.

...

Ved besigtigelse af vinduesrammen ved det vindue som der er trængt vand ind ad, bemærkede jeg, at der var en større plamag af mos/alger i vinduesrammen. Dette indikerer, at der omkring vinduet og gennem længere tid, havde ligget vand på taget og omkring vinduet.

...

I forhold til vandindtrængning, kunne jeg se, at vinduesrammen havde en kanthøjde på 3,5 cm. Vandstanden på taget kan dermed ikke medføre indsivning i vognen.

...

Indvendig gennemgang af campingvognen

...

Ved besigtigelse af campingvognen indvendigt, kunne det ses at, at den var helt tømt for indbo. Ud over det dette kunne det også hurtigt konstateres, at der var en omfattende fugtskade som havde medført skimmelvækst indvendigt i vognen.

...

Det var som om, at der indvendig i vognen havde været så meget fugt, at vandet nærmest var løbet ned ad siderne indvendigt i vognen.

Ft. har til sagen oplyst, at de i slutningen af januar 2023 var ude og kontrollere vognen, og at alt var som det skulle være på dette tidspunkt. Den omfattende fugtskade skal således være opstået på omkring 1-1½ måned, i det kunden kontakter [værkstedet] i slutningen af februar eller starten af marts måned og spørger ind til hvad de skal gøre med en fugtskade i vognen.

Gennemgang af vindue, som jf. ft. skal være forsøgt opbrudt udefra.

...

Ovenfor ses det vindue som jf. forsikringstager, var forsøgt opbrudt af gerningsmand. Indefra åbnes vinduet ved, at man med hånden trykker selve håndtaget sammen, hvorved to plastik stykker går ud af indgreb i selve vinduesrammen, hvorefter man kan skubbe vinduet op. Vinduet kan ikke åbnes helt. Det kan kun stå i udluftsposition i den ene side eller i begge sider.

Ft. har til sagen oplyst, at det ene af de plastikstykker som går i indgreb i rammen, er fundet på gulvet, hvormed de i anmeldelsen antager, at der må have været forsøg på opbrud. Det kunne konstateres, at der manglede et stykke plastik i den ene side.

...

Ved gennemgang af vinduesrammen blev der ikke fundet tegn på opbrud. Her ses den låsepaddel som var brækket og som ft. har omtalt.

Fra taget prøvede jeg at trække i vinduet. Vinduet er lavet af blød plastik og har som sådan ingen nævneværdig styrke. Håndtaget og den spinkle låsemekanisme har på sammen måde heller ingen nævneværdig styrke.

Det var min klare vurdering, at hvis jeg tog fat i vinduet med den hensigt, at jeg ville bryde det op, så ville både vindue og de svage håndtag straks gå i stykker.

Den indvendig vinduesramme var af ft. skruet af og lå på sengen nedenfor. Besigtigelse af denne gav ikke noget brugbart for sagen. Ft. har oplyst, at de skruede den ned for at se hvor vandet kom fra.

...

Undersøgelse af tag på anden campingvogn.

Adspurgte oplyste [navn] fra [værksted], at der på pladsen stod en anden campingvogn fra producenten ... Jeg gik afslutningsvis over og besigtigede taget på denne.

Med vaterpas kunne jeg med dette konstatere, at taget på denne heller ikke var lige."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"2.2 Hvilke skader dækker forsikringen?

Forsikringen dækker skader på campingvognen, tilhører, telte og tab af dem ved tyveri eller røveri.

Bortset fra:

2.2.1 Skade der kun opstår i campingvognens mekaniske, elektriske og/eller elektroniske dele (f.eks.

aircondition, mover, varmeanlæg, køleskab, bremses og dæk), medmindre skaden er sket ved brand, lynnedslag, eksplosion*, tyveri, røveri og hærværk eller er sket under transport på eller ved hjælp af et andet transportmiddel. Forsikringen dækker dog en eventuel følgeskade på dele, der ikke er mekaniske/elektroniske.

2.2.2 Skade der påføres campingvognen eller dele af den under og i forbindelse med bearbejdning eller behandling. Medmindre skaden skyldes kørsel, brand eller eksplosion*.

2.2.3 Skade der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning)

eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slitage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m."

Nævnet har fået forelagt fotografier af campingvognen udvendigt og indvendigt. Sekretariatet har gennemlyttet telefonsamtaler af 27/2 2023 og 21/3 2023 mellem klageren og selskabet og gennemset taksatorens video af låsemekanismen på tagvinduet, og at taksatoren rykker i plastiktagvinduet udefra.

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede campingvognsforsikring pr. 1/12 2022. Campingvognen er fra 2009. Klageren anmeldte den 27/2 2023 telefonisk, at hun den 25/2 2023 konstaterede vand og mug i campingvognen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket hærværk, og at skaden er opstået på grund af vejrets påvirkning og slid og ælde, som er undtaget fra dækning. Klageren ønsker erstatning.

Klageren har anført, at nogen har forsøgt at brække tagvinduet op. Derved er der kommet en lavning i taget, og vandet er kommet ind i campingvognen. Klageren har anført, at der er fodaftryk og tyggegummi på taget. Hun fandt låsepadlen på taget af campingvognen under det frosne vand ved vindueskanten. Klageren har anført, at der er tegn på, at nogen har forsøgt at stikke en genstand i låsen på campingvognsdøren. Klageren har oplyst, at campingvognen stod helt op mod kysten afsondret fra de andre vogne på pladsen. Det har derfor været nemmere at komme til klagerens vogn. Klageren har anført, at hun sidst tjekkede vognen indendørs i oktober 2022. Vandindtrængningen kan være sket fra oktober 2022 til februar 2023. Klageren har anført, at hun i løbet af vinterperioden kun har tjekket vognen udefra. Klageren har oplyst, at taksatoren har været ude at kigge på campingvognen, og at denne gennemgang skete uden klagerens samtykke.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der er sket hærværk, eller at taglugen af den grund har stået åben. Tagvinduet kan alene åbnes begrænset i højde, og en høj kant på campingvognen forhindrer vandet i at løbe fra taget og ind i campingvognen via taglugen. Selskabet har anført, at klageren den 27/2 2023 ikke oplyste om skader på tagluger eller hærværk. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at hun sidst kontrollerede vognen i slutningen af januar 2023. Den omfattende fugtskade kan ikke være opstået på omkring 4 uger. Der er i perioden fra klageren sidst besigtigede vognen i januar og frem til anmeldelsestidspunktet faldet begrænsede mængder regn. Selskabet har anført, at vandet ifølge taksatoren er kommet ind i vognen som følge af almindeligt slid og ælde. Selskabet har anført, at såfremt en gerningsmand skulle bryde vinduet op, ville låsepadlen ikke ende uden for campingvognen. Selskabet har anført, at låsen alene bærer præg af almindelige brugsspor. Selskabet har anført, at skaderne på vognens tag ikke fremstår friske/nye, idet der ses antydning af alger i fordybningerne. Selskabet har anført, at skaderne rundt omkring på vognens udvendige side ikke har sammenhæng med og ikke er typiske hærværksskader.

Det fremgår af telefonsamtale af 27/2 2023, at klageren om lørdagen opdagede, at der var vand i sengene i campingvognen. Der var ingen skader på tagluger, og hun kunne ikke se, hvor vandet er kommet ind henne. Da medarbejderen siger, at det lyder som om, der må være en utæthed et sted og nævner manglende vedligeholdelse, siger klageren, at "Så hvis det er kommet ind ad en fuge eller sådan noget, så dækker I ikke?" og "Nå okay, hvad så hvis der har været hærværk på vognen? Nu har vi jo ikke været oppe på taget at kigge jo".

Det fremgår af telefonsamtale af 21/3 2023 med klageren, at "Vi har tjekket den hver måned. Sidst har været slut januar og der var der i hvert fald ikke noget galt med den".

Det fremgår af klagerens e-mail af 19/4 2023 til selskabet, at "vi har været i campingvognen til sæsonens afslutning i september, og løbende tjekket op på vognen i vinterperioden, hvor vi ikke har kunne konstatere vand/fugt i vognen. Da vi tjekker op på vognen i starten af marts,

bliver vi mødt af skaden på inde og ude på vognen. Skaden har derfor ikke kunne været sket før forsikring skifte til Alm. brand i november måned".

Det fremgår af selskabets udaterede besigtigelsesrapport, at der på tværs af campingvognens tag er en lavning på ca. 1,2 cm. ved tagvinduet og ca. 6 mm. lavning på langs af taget. På fotografier ses lavning ved tagvinduet under taksatorens vaterpas. Det fremgår, at der ved tagvinduet var en større plamage af mos/alger i vinduesrammen, som indikerede, at der omkring vinduet og gennem længere tid, havde ligget vand på taget og omkring vinduet.

På videoklip ses, at taksatoren rykker i tagvinduet/taglugens plastik oppe fra taget, hvor plastikket giver efter.

På fotografier ses en del algevækst/mos på campingvognens tag og forskellige mærker/buler med algeaflejringer. Der ses et stykke tyggegummi trykket ned i taget. Der ses ikke snavs eller algevækst i området omkring tagvinduet. I tagvinduets vinduesramme ses en del mos. Inde i campingvognen ses mugpletter på træbeklædning og sofastof. På en af de indvendige vægge ses spor efter, at vand/fugt er løbet ned af væggen. Indvendigt på tagvinduesrammen ses mug- og fugtpletter. Udvendigt på siden af campingvognen ses en længere overfladisk ridse, på venstre forreste hjørne ses mindre ridser, på venstre bagerste siderude ses et lille område på ca. et par centimeter med ridser, i op- og nedadgående retning, på forreste vindue ses et lille område på ca. 2 til 3 cm med små op- og nedadgående ridser rundt om en dybere ridse.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.2, at forsikringen dækker skader på campingvognen, tilbehør, telte og tab af dem ved tyveri eller røveri. Det fremgår af punkt 2.2.3, at forsikringen ikke dækker skade der er en følge af vejrets påvirkning (f.eks. råd, svamp, tæring, rust og frostsprængning) eller forringelse af campingvognens værdi som følge af alder og brug, herunder slitage, lakskader på grund af stenslag eller ridser i ruder m.m.

Ankenævnet for Forsikring

24.

100106

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at skaden/forringelsen af campingvognens værdi er en følge af alder og brug, herunder slitage.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af fotografier af campingvognens tag, at der har ligget vand omkring tagvinduet i området uden algevækst og snavs.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ifølge besigtigelsesrapporten var en større plamage af mos/alger i vinduesrammen, som indikerer, at der omkring vinduet gennem længere tid har ligget vand på taget og omkring tagvinduet. Nævnet har henset til, at campingvognen er fra 2009.

Nævnet bemærker, at skaderne på campingvognen ikke har karakter af hærværksskader, men fremstår som småskrammer opstået ved almindelig brug gennem tiden.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand