

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6.marts 2024 blev i sag nr. 100479:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 3/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"1. Statement of claim, a brief outline of the case. A Supplementary statement may be enclosed.

We purchased and took over a new house at ... on 1st August 2023. On 5th July 2023 we selected Tryg as provider of our house insurance, which was due to start on 1st August. After reviewing our case and the Tilstandsreport, Tryg informed us on 27th July of certain policy limitations, which were due to come into force within 14 days.

On 7th August, during a day of heavy rainfall and winds, there was significant amount of water that entered the house in the attic, through the roof. It caused material damage in the attic, as shown on the pictures. It is our belief that at that time, the house insurance should have still applied without the limitations notified on 27th July, and as such Tryg should be held liable for the damages, and we as house owners should receive appropriate compensation.

Tryg never assessed the damages nor have they provided any quotes for remediation. Furthermore, when I enquired in writing about formal complaints procedure, I received no response from Tryg. This constitutes a procedural failing.

2. What specifically do you want to achieve from the insurance company/what do you want the insurance company to do?

We would like to have the damage caused by the water assessed and the insurance company to pay for the remediation.

I would also like the company to more explicitly communicate its complaints procedures, and make them more accessible.

Selskabet har den 24/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) har via nævnets sagsportal modtaget kopi af ... (herefter klager) klage til Ankenævnet for forsikring.

1.0 Indledning

Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for vandskade, hvor vandet er trængt ind gennem taget. Sagen skal vurderes over klagerens Bygningsforsikring, der har betingelser nr. 18B9; betingelserne fremlægges som **Bilag 1**.

2.0 Kort sagsfremstilling

Som det fremgår af klagerens bilag sendte selskabet den 5. juli 2023 et tilbud til klageren. Af tilbuddet fremgår det blandt andet, at selskabet afventede de sidste oplysninger for at aftalen kunne falde på plads. I mellemtiden ville forsikringstageren være dækket som aftalt.

Den 13. juli 2023, jf. klagers bilag meddelte selskabet, at de ville foretage besigtigelse af ejendommen, og samtidig anmodede selskabet om kopi af en eventuel tilstandsrapport. Denne rapport modtog selskabet den 17. juli 2023. Tilstandsrapporten er fremlagt af klager. Besigtigelsen fandt sted den 27. juli 2023, og på baggrund af denne sendte selskabet samme dag en besked til klageren, fremlagt af klageren.

Af denne besked fremgår det indledningsvis, at selskabet havde vurderet klagerens ejendom, samt at policen kunne træde i kraft med følgende forbehold.

'Forsikringen dækker ikke skader på eller skader som kan henføres til : Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbelægningen

Forsikringen dækker ikke svampe- og rådskeer der opstår eller udbreder sig fra: Beboelsens tagkonstruktion inkl. Kviste, grundet kritiske forhold nævnt i tilstandsrapporten.

Forsikringen dækker ikke insekt-, svampe – og rådskeer i/på: Beboelsens terrassedør og vinduer ud til altanen.'

Det fremgår endvidere, at klageren er velkommen til at kontakte selskabet for en uddybning af forbeholdene, samt at hvis selskabet ikke hørte fra klageren inden 14. dage fra brevets dato, trådte forsikringen i kraft med de nævnte forbehold.

Selskabet sendte den 16. august 2023 policen til klageren. Policen fremlægges som **Bilag 2**. Af policen fremgår det blandt andet, at den er gældende fra 1. august 2023. Den 9. august 2023 rettede klageren henvendelse til selskabet, og i denne oplyste klageren, at han havde forsøgt at anmelde en vandskade til selskabet. Mailen fremlægges som **Bilag 3**.

I mailen oplyser klageren endvidere, at der i forbindelse med storm og skybrud skulle være sket vandindtrængning via taget ('Water come through the roof'). Skadetoen er oplyst til 8.- 9. august 2023.

Den 15. august 2023 sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet afviste dækningen, dels med henvisning til anmærkninger i tilstandsrapporten, og dels med henvisning til klausulen.

Samme dag sendte klageren en mail, hvori klageren gjorde indsigelser mod den trufne afgørelse. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 4**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 23. august 2023, hvori selskabet fastholdt, at forholdet ikke var omfattet af forsikringen under henvisning til manglende vedligeholdelse, samt under henvisning til anmærkningerne i tilstandsrapporten. Mailen fremlægges som **Bilag 5**.

Den 9. september 2023 rettede klageren henvendelse til indtegneren af forsikringen, og i den forbindelse fastholdt klageren, at forholdet skulle være omfattet af forsikringen, idet skaden var skete inden udløb af 14 dages fristen nævnt i brev af 27. juli 2023. Henvendelsen fremlægges som **Bilag 6**. Denne henvendelse besvarede selskabet den 6. oktober 2023, hvor selskabet fastholdt, at der var en klausul på forsikringen.

Dagen efter sendte klageren en mail, hvori det oplystes, at vandet skulle være kommet ind via en terrasse. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 7**.

I mellemtiden havde klageren indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

3.0 Policen

Af policen **Bilag 2** fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringsaftalen gælder fra: 1. august 2023'

Endvidere fremgår det, at policen er tegnet med betingelser 18B9 **Bilag 1**, samt at den blandt andet dækker stormskader mv. Endvidere er der på policen en række klausuler herunder følgende:

'Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, der kan henføres til: Beboelse, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbelægningen.'

4.0 Betingelserne

Af betingelsernes pkt. 1 fremgår blandt andet følgende under vedligeholdelse:

'Du skal sikre, at taget er tæt og tagrender, nedløbsrør, brønde er rensede samt at utætte skotrender/inddækninger bliver repareret.'

I betingelsernes pkt. 3 Hvor og hvornår gælder forsikringen fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx at forhold, der er nævnt i tilstandsrapport ikke er dækket.'

Stormskader mv. er reguleret i betingelsernes pkt. 5.2.1. Af dette punkt fremgår blandt andet følgende:

'Forsikringen dækker voldsomt tøj – eller skybrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer bygningen og/eller stiger op gennem afløbsledninger og/eller trænger ind i bygninger gennem naturlige utætheder.'

Såvel voldsomt skybrud, som naturlige utætheder er defineret i efterfølgende faktabokse. Naturlige utætheder er defineret på følgende måde:

'Naturlige utætheder er fx korrekt monterede ventilationsåbninger, kælderskakte, skorstene samt lukkede døre og vinduer'

5.0 Tilstandsrapporten

I tilstandsrapporten er der en definition af de markeringer, som anføres inden kommentarer på enkelte forhold.

Relevante definitionerne er følgende:

Rødt hus:

'Kritiske skader

skader ved bygningsdele, som allerede har medført eller vil medføre, at bygningsdelens funktion svigter på kort sigt. Dette svigt kan medføre eller kan allerede have medført skader på andre bygningsdele.'

Gult hus:

'Alvorlige skader

Skader ved bygningsdelen, som vil medføre, at bygningsdelens funktion svigter på **længere sigt**. Dette svigt kan medføre skader på andre bygningsdele.'

I tilstandsrapporten er der følgende bemærkninger, som har betydning for vurderingen af sagen:
Beboelse tag:

Rødt hus: *'Tagsten er gledet ned i skotrenden. Der er risiko for vandindtrængning, som kan give vandskader på de underliggende bygningsdele.'*

Rødt hus: *'Der er skader på træværk i bunden af skotrende, og det skønnes at dele af vandet ledes ind mod træværket. Der er risiko for vandindtrængning, som kan give vandskader på de underliggende bygningsdele.'*

Rødt hus: *'Rygningsmørtel samt mørtel omkring skorsten har revner og mangler enkelte steder. Der er risiko for vandindtrængning, som kan give vandskader på de underliggende bygningsdele ved blæst og nedbør.'*

Rødt hus: *'Tagstenens overstrygning (forskelling) er revnet og mangelfuld, Tagsten ligger flere steder med mindre ujævnheder. Der er revnet tagsten mod syd i østlige ende. Der er risiko for vandindtrængning, som kan give vandskader på de underliggende bygningsdele ved blæst og nedbør.'*

Gult hus: *'Tag har nedbøjning på ryg mod øst. Forholdet kan forværres over en længere årrække. Der skønnes ikke tegn på/risiko for nedstyrtningssfare.'*

Tagrum

Rødt hus: *'Mørtelunderstrygning i tagrum er løs og udfaldende de steder, hvor der ikke er isolering. Forholdet kan give risiko for fugtindtrængning, evt. fygesne, på kort sigt.'*

6.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

7.0 selskabets vurdering

Selskabets vurdering vil blive delt op i to dele, dels den policemæssige vurdering, og dels vurdering af skaderne ud fra betingelser.

7.1 Policedelen

Af selskabets brev af 5. juli 2023 fremgår det blandt andet, at forsikringen skulle træde i kraft den 1. august 2023. Det fremgår endvidere, at selskabet manglede de sidste oplysninger for at aftalen kan falde på plads. Selskabets brev ses fremlagt af klageren.

Blandt disse oplysninger var den nyeste tilstandsrapport, fremlagt af klager, samt det forhold, at selskabet ønskede at foretage en besigtigelse af ejendommen. Efter modtagelsen af oplysningerne og besigtigelsen meddelte selskabet den 27. juli 2023, og dermed fire dage forud for forsikringens ikrafttræden, at der ville blive indsat klausuler på forsikringen, herunder en klausul om, at forsikringen ikke dækker skader på eller skader som kan henføres til Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbeklædningen.

Denne klausul er ligeledes nævnt i den police, som selskabet sendte til klageren den 16. august 2023, hvor ikrafttrædelsesdatoen ligeledes er angivet til 1. august 2023, hvilket er i overensstemmelse med brevet af 5. juli 2023, som er fremlagt af klager.

Den i brevet af den 27. juli 2023 nævnte frist på 14 dage svarer til den fortrydelsesfrist, der er for tegningen af forsikringen, og oplyser reelt klageren om, at han ved henvendelse indenfor de 14 dage ville kunne træde tilbage fra købet af forsikringen. Herudover følger det af Aftalelovens § 6, at svar, som går ud på, at tilbud antages, men som på grund af tillæg, indskrænkninger eller forbehold ikke stemmer overens med tilbuddet, anses som afslag i forbindelse med nyt tilbud. Selskabet har således ved mailen afvist at tegne forsikringen, og samtidig fremsat nyt tilbud, som klageren skal have mulighed for at tage stilling til. Denne mulighed er tidsfristen på 14 dage.

Der vil efter selskabets opfattelse ikke kunne foretages ændringer af den nævnte klausul, da de beror på både besigtigelsen og de mange anmærkninger i tilstandsrapporten.

Klagerens fortolkning af, at forsikringen først ville indsætte klausulerne 14 dage efter den 27. juli 2023 kan således ikke tiltrædes, da klagerens valg reelt ville have været at opsigte forsikringen inden for fortrydelsesfristen, inden forsikringen var trådt i kraft. Selskabet må derfor fastholde, at klausulen var gældende, da der trængte vand ind gennem utætheder i taget, og at den skete vandindtrængning er nedbør, der er trængt ind gennem utætheder ved tagbelægningen.

Det fremgår således klart af klagerens anmeldelse og efterfølgende korrespondance med selskabet indtil den 6. oktober 2023, at der er tale om vandindtrængning gennem taget. Klageren oplyser således i **Bilag 3**, at *'We have had water come through the roof'*.

I klagerens svar af 15. august 2023 til selskabet anfører klageren blandt andet:
'I consider the roof leaking that occurred on the 7.th August due to heavenly rain.'

Tilsvarende oplyser klageren i Klageskemaet til nævnet at:
'there was significant amount of water that entered the house in the attic, through the roof.'

Allerede på grund af den indsatte klausul, må selskabet fastholde, at der ikke kan tilbydes dækning i sagen.

At klageren i henvendelse af 6. oktober 2023 – eller tre dage efter indbringelsen af sagen for nævnet – anfører, at vandskaden skulle være sket gennem terrassen, kan ikke tillægges betydning, da første forklaring både overfor selskabet og nævnet har været, at vandet trængte ind gennem taget. At den første forklaring skal lægges til grund ved vurdering af sager, fremgår blandt andet af Ankenævnets kendelse nr. 81992. Kendelsen fremlægges som **Bilag 8**.

7.2 Skaden i forhold til betingelserne

Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at der i den tilstandsrapport, der blev udarbejdet i forbindelse med klagerens køb af ejendommen, er en lang række anmærkninger omkring taget. Tilstandsrapporten er udarbejdet den 16. maj 2023. Kendetegnende for de ovenfor nævnte anmærkninger er, at 5 ud af 6 anmærkninger er karakteriseret, som 'kritiske skader'.

Endvidere er det i risikoplysningerne ved 5 ud af 6 anmærkninger oplyst, at der er risiko for vandindtrængning, som kan give vandskader på de underliggende bygningsdele.

Ved to af anmærkningerne er risikovurderingen udvidet, idet det samtidig er oplyst, at den ovennævnte risiko kan opstå ved blæst og regn.

Efter selskabets opfattelse er det netop dette, klageren oplevede den 7. august 2023, idet vandet trængte ind gennem taget ved regn og blæst, og det er således selskabets opfattelse, at forholdet, og den forøgede risiko for vandindtrængning var beskrevet i tilstandsrapporten.

Klager har anmeldt, at der skete vandindtrængning grundet skybrud, og i henhold til betingelsernes pkt. 5.2.1 dækker forsikringen voldsomt skybrud, hvor vandet trænger ind i bygningen gennem naturlige utætheder.

Naturlige utætheder er fx korrekt monterede ventilationsåbninger, kælderskakker, skorstene samt lukkede døre og vinduer. De utætheder, der er anmærket i tilstandsrapporten, kan ikke betragtes som naturlige åbninger efter denne definition.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det ikke dokumenteret, at vandet skulle være kommet ind på loftet af naturlige åbninger, men at vandindtrængningen er et resultat af de anmærkninger, der er anført i tilstandsrapporten, og dermed hele tagets ringe stand.

Endvidere kan det af de fremlagte billeder konstateres, at der tidligere har været vandindtrængning på loftet, idet der er klare aftegninger af tidligere vandskader i loftsrummet. Selskabet henviser i den forbindelse til billederne fremlagt af klageren.

Sammenfatning

Sammenfattende fastholder selskabet, at der ikke kan tilbydes erstatning i denne sag af følgende årsager:

Forsikringen er tegnet med klausul om, at forsikringen ikke dækker vandindtrængning gennem taget.

Skaderne og risikoen for skader var klart beskrevet i tilstandsrapporten.

Taget har ikke været vedligeholdt, hvilket klageren via tilstandsrapporten var blevet gjort bekendt med.

Vandet er ikke kommet ind af naturlige åbninger, hvilket er et krav for dækning af skybrudsskader. Der er ikke dokumenteret nye skader grundet vandindtrængningen."

Klageren har i mail af 12/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I have studied the response to my case provided by Tryg on 30 October. I would like to make the following additional statements, referencing document '100479 Selskabets svar' as follows:

In section 7.1, Tryg refers to a submission I made on 6 October 2023, and claims that since I provided a separate explanation about the water leak coming through the terrace, I am providing conflicting reasons for the damage. This is incorrect – on 6 October I started a separate damage claim that indeed relates to another part of the house, where we have had a water leak through the terrace and into the living room ceiling. Tryg has rejected that particular case, I am pursuing it separately with my Ejerskifteforsikring (case ... with [andet selskab]). For avoidance of doubt, this case has nothing to do with the present case which refers to water leaking through the roof into the attic.

In section 7.2, Tryg claims that

Endvidere kan det af de fremlagte billeder konstateres, at der tidligere har været vandindtrængning på loftet, idet der er klare aftegninger af tidligere vandskader i loftsrummet.

This statement is groundless. Tryg has not presented evidence of the state of the attic or the roof from before the incident. The damage was also not inspected at the time by Tryg inspector, despite me notifying Tryg of it within a day of the damage occurring. Tryg also did not inform me at the time of the need to document the new damage in any particular way, and for that reason the concluding statement in the summary, while correct, is a reflection of Tryg's negligence. (*Der er ikke dokumenteret nye skader grundet vandindtrængningen.*)

I maintain my position that Tryg's documentation and policy wording at the time of me taking out the policy was ambiguous and should be interpreted as my house being covered for the damage that occurred.

I look forward to the successful resolution of my case."

Selskabet har i brev af 16/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har via Nævnets portal modtaget klagerens indlæg i ovennævnte sag.

Indlægget giver anledning til følgende yderligere præciseringer og kommentarer.

Ved en gennemgang af øvrige sager på adressen kan det konstateres, at klager den 14. september 2023 telefonisk anmeldte, at deres tømrer ved åbning af loftet havde konstateret opfugtet isolering. Udskrift af anmeldelsen fremlægges som Bilag 9.

Sagen blev anlagt med skadenummer ... og klager blev ved mail af 14. september underrettet om dette skadenummer.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100479

Som det fremgår af Bilag 7, vedrører henvendelsen nærværende sag, idet skadenummeret er oplyst som ...

Dette er forklaringen på, at selskabet har været af den opfattelse, at der var tale om ændret forklaring. Argumentet trækkes tilbage.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev af 5/7 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Her kan du se, hvad vi har aftalt:

Forsikring	Gælder fra	Årlig pris	Indeksår	Policenr.
Hus	01.08.2023	13.670,00 kr.	2023	...

Vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt.

Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod insektangreb, råd og svamp. Du får besked, hvis vi har ændringer til det, vi har aftalt. Du modtager forsikringsaftalen (policen), når forsikringen træder i kraft."

Af selskabets brev af 13/7 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi bekræfter aftalen om husforsikring for dit hus.

Inden vi kan afgøre de endelige betingelser for din husforsikring, skal vi vurdere eller besigtige dit hus.

Er der udarbejdet en tilstandsrapport på dit hus inden for de seneste 2 år, skal du indsende denne til os - inden 5 hverdage. Herefter vil vi i de fleste tilfælde være i stand til at bekræfte de endelige betingelser over for dig i løbet af få dage."

Af selskabets brev af 27/7 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold:
Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til:
Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbeklædningen.
Forsikringen dækker ikke svampe- og rådskaader, der opstår i eller udbreder sig fra:
Beboelsens tagkonstruktion inkl. kviste, grundet kritiske forhold, nævnt i ejendommens Tilstandsrapport.
Forsikringen dækker ikke insekt- svampe- og rådskaader i/på:
Beboelsens terrassedør og vindue, ud til altanen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100479

Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage. Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold."

Af selskabets brev af 16/8 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Her er den nye forsikringsaftale (police) for din Husforsikring.

Det er vigtigt, at du læser forsikringsaftalen grundigt igennem for at se, om dækninger og summer passer til dit behov. Desuden skal du sikre, at de øvrige oplysninger, som fremgår af forsikringsaftalen, er rigtige."

Af klagerens mail af 9/8 2023 til selskabet fremgår bl.a.: "I tried report this as a new claim online, but the service did not work.

In todays storm (Monday and Tuesday 8-9we have had water come through the roof of our new house at ... There are visible puddles of watter in the attic, and the inside of the roof is wet.

Please let me know quickly how we proceed from here."

Af husforsikringspolice fremsendt til klageren 16/8 2023 fremgår bl.a.:

"Forsikringsaftalen gælder fra
1. august 2023

Forsikringen er nytegnet

...

Skader undtaget af forsikringen

Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til:
Beboelsens, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbeklædningen.

Svampeskade

Forsikringen dækker ikke svampe- og rådskader, der opstår i eller udbreder sig fra:
Beboelsens tagkonstruktion inkl. kviste, grundet kritiske forhold, nævnt i ejendommens Tilstandsrapport.

Insekt og svampeskade

Forsikringen dækker ikke insekt- svampe- og rådskader i/på:
Beboelsens terrassedør og vindue, ud til altanen."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"1. Hvad skal du selv sørge for

...

Du skal sikre, at taget er tæt og at tagrender, nedløbsrør, brønde er rensede samt at utætte skotrender/inddækninger bliver repareret.

...

3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

...

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold der er nævnt i en tilstandsrapport ikke er dækket.

...

5. Hvilke skader er dækket

...

5.2 Stormskade m.m.

5.2.1 Vejrskade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

voldsomt tøj- eller skybrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer bygningen og/eller stiger op gennem afløbsledninger og/eller trænger ind i bygningerne gennem naturlige utætheder.

...

Naturlige utætheder er fx korrekt monterede ventilationsåbninger, kælderskakter, skorstene samt lukkede døre og vinduer."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 9/8 2023 til selskabet, at "in todays storm ... we had water come through the roof of our new house ... There are visible puddles of water in the attic, and the inside of the roof is wet". Klageren ønsker, at selskabet dækker "the damage caused by the water assessed and the insurance company to pay for the remediation", og at selskabet "more explicitly communicate its complaints procedures, and make them more accessible".

Klageren har anført, at "on 5th July 2023 we selected Tryg as provider of our house insurance, which was due to start on 1st August. After reviewing our case and the Tilstandsreport, Tryg informed us on 27th July of certain policy limitations, which were due to come into force within 14 days". Klageren har oplyst, at "on 7th August, during a day of heavy rainfall and winds, there was significant amount of water that entered the house in the attic, through the roof. It caused material damage in the attic, as shown on the pictures". Klageren har anført, at "it is our belief that at that time, the house insurance should have still applied without the limitations notified on 27th July, and as such Tryg should be held liable for the damages, and we as house owners should receive appropriate compensation". Hvad angår at selskabet anfører, at det fremgår af

de fremlagte billeder, at der tidligere har været vandindtrængning på loftet – da der er klare aftegninger af tidligere vandskader i loftrummet – har klageren anført, at "this statement is groundless. Tryg has not presented evidence of the state of the attic or the roof from before the incident. The damage was also not inspected at the time by Tryg inspector, despite me notifying Tryg of it within a day of the damage occurring. Tryg also did not inform me at the time of the need to document the new damage in any particular way, and for that reason the concluding statement in the summary, while correct, is a reflection of Tryg's negligence".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til klausulen i policen. Selskabet har anført, at klausulen var gældende, da der trængte vand ind gennem utætheder i taget, og at selskabet allerede på grund af den indsatte klausul ikke kan tilbyde dækning. Hvad angår forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.1, hvorefter forsikringen dækker voldsomt skybrud – hvor vandet trænger ind i bygningen gennem naturlige utætheder – har selskabet anført, at det ikke ud fra de foreliggende oplysninger er dokumenteret, at vandet skulle være kommet ind på loftet af naturlige åbninger, men at vandindtrængningen er et resultat af de anmærkninger, der er anført i tilstandsrapporten og dermed hele tagets ringe stand.

Det fremgår af selskabets brev af 5/7 2023 til klageren, at "vi venter på de sidste oplysninger, så aftalen kan falde helt på plads. I mellemtiden er du dækket, som vi har aftalt. Dit hus skal undersøges af vores taksator. Indtil vi får svar fra taksatoren, er du derfor ikke forsikret mod in-sektangreb, råd og svamp".

Det fremgår af selskabets brev af 13/7 2023 til klageren, at "vi bekræfter aftalen om husforsikring for dit hus. Inden vi kan afgøre de endelige betingelser for din husforsikring, skal vi vurdere eller besigtige dit hus".

Det fremgår af selskabets brev af 27/7 2023 til klageren, at "vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold: Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til: Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder

Ankenævnet for Forsikring

12.

100479

ved tagbeklædningen. ... Hører vi ikke fra dig inden 14 dage fra brevets dato, træder forsikringen i kraft med de nævnte forbehold".

Det fremgår af husforsikringspolice, at forsikringsaftalen gælder fra 1/8 2023, og at "forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til: Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbeklædningen".

Det fremgår af klagerens mail af 9/8 2023 til selskabet, at "in todays storm (Monday and Tuesday 8-9we have had water come through the roof of our new house at ... There are visible puddles of watter in the attic, and the inside of the roof is wet".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i klagerens husforsikringspolice er indsat forbehold for dækning af "skader på, eller skader, som kan henføres til: Beboelsen, hvor nedbør trænger ind gennem utætheder ved tagbeklædningen", og at det fremgår af klagerens skadesanmeldelse af 9/8 2023 til selskabet, at "in todays storm ...we have had water come through the roof of our new house at ... There are visible puddles of watter in the attic, and the inside of the roof is wet".

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen trådte i kraft 1/8 2023 med de anførte forbehold, og at det fremgår af brev af 27/7 2023 til klageren, at selskabet har vurderet huset, og at forsikringen træder i kraft med en række forbehold – herunder at forsikringen ikke dækker nedbør, der trænger ind gennem utætheder ved tagbelægningen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100479

Det kan ikke føre til andet resultat, at det fremgår af brevet, at forsikringen træder i kraft med de nævnte forbehold, såfremt klageren ikke kontakter selskabet inden 14 dage.

Hvad angår, at klageren ønsker, at selskabet "more explicitly communicate its complaints procedures, and make them more accessible" bemærker nævnet, at dette ønske er af mere generel karakter og angår således ikke et konkret økonomisk mellemværende mellem klageren og selskabet, hvorefter det falder uden for nævnets kompetence at træffe afgørelse herom.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck