

Ankenævnet for Forsikring

Den 26. juni 2024 blev i sag nr. 101103:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 4/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Beskrivelsen i min anke taler for sig selv. Mener der er tale om uetisk forretningsførelse i form af vildledelse, da selskabet forbeholder sig ret til alene at dække følgeskader. Som kunde læses alene overskrifter og ikke det meget omfattende jurasprog i en tyk police (32 sider). Selskabets hele ageren og handlemåde er måske begrundet i mit høje CPR- nr?

Begrundelsen for afslaget forekommer meget søgt - især Ankenævnets eksempel med markisen, da skaden er et skjult hul i inddækningen under tagstenene ved et velux vindue. En analogi til et brud på et skjult vandrør ville have været mere retvisende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for skybrudsskaden."

Selskabet har den 22/2 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde har tegnet husforsikring med dækning for bl.a. udvidet vandskade hos os. Police fremlægges som bilag A. Som bilag B fremlægges et print med oversigt over de dækninger og selvrisici, der gjaldt på skadetidspunktet. Som bilag C fremlægges vilkår 8805-2.

Twisten

Vores kunde er uenig i vores afvisning af at dække udbedringsomkostningerne til årsagen til en vandskade. Følgeskaderne er dækket på den udvidede vandskadedækning.

Sagsfremstilling

Vores kunde anmeldte den 25. juli 2023 telefonisk, at der trængte vand gennem etageadskillelsen i hans hus. Vi kvitterede for anmeldelsen, rekvirerede en netværkshåndværker til at besigtige for-

holdet og orienterede kunden om, at uden udvidede vandskadedækning alene dækkede følgeskader og ikke årsag. Skadebehandlerens svar til kunden ses i kommunikationsoversigten i bilag D.

Den 31. juli modtog vi en udvidet skadebeskrivelse fra vores kunde (bilag E). Han beskrev heri, at han den 22. juli havde konstateret, at vand var trængt ind gennem taget, formentligt ved ovenlysvinduet. Vores kunde havde kontaktet en murer, som ville se på skaden og tætnede utæthederne, når vejret var til at åbne taget.

Fredag den 28. juli var skadeservice hos vores kunde. Rapporten, som vi modtog den 31. juli, fremlægges som bilag F.

Den 2. august besøgte skadeservice og en tømrer (netværkshåndværker) vores kunde for at etablere affugtning og udbedre fugtskaden på loftet. Skadeservice og tømreren kontaktede herefter os og meddelte, at vores kunde var uforstående over for, at forsikringen ikke dækkede skadeårsagen.

Vores kunde kontaktede os den 3. august og meddelte, at han var uforstående over for, at skadeservice og netværkstømreren havde standset det indvendige udbedringsarbejde. Han tilkendegav, at han var indforstået med selv at betale for at få udbedret skadeårsagen, men han ønskede netværkshåndværkerne skulle finde hullerne.

Vores kunde endte med at få en lokal tømrermester (ikke netværkshåndværker) til at udskifte ovenlysvinduet og inddækningen omkring, hvorefter skadeårsagen var udbedret. Udbedringsarbejdet blev udført i løbet af august 2023 og den 21. august meddelte vores kunde os, at vinduet var udskiftet. Han gjorde samtidigt opmærksom på, at han fortsat mente, at dette var en udgift, som forsikringen burde dække.

Herefter fulgte en længere drøftelse mellem os, vores kunde og netværkshåndværkeren om udbedring af følgeskaden. Det var nødvendigt at udskifte en del af loftet, og desværre viste sig umuligt at skaffe loftsbrædder, der var identiske med de loftsbrædder, som vores kunde havde i forvejen. Vores kunde var i første omgang ikke tilfreds med de løsningsmuligheder, som vi tilbød ham, men til sidst lykkedes os at nå til enighed.

Spørgsmålet om dækning for årsagen til vandskaden endte hos vores kundeklageansvarlige, der den 23. januar 2024 besvarede kundens henvendelse. Vi henviser til bilag D.

Vores vurdering

Henset til, at der ikke længere består nogen tvist angående udskiftningen af loftsbrædderne, vil vi ikke kommentere denne del yderligere.

Vores kunde gør gældende, at vi bør dække udgiften til at reparere vinduesinddækningen, som var årsag til, at der trængte vand ind gennem taget og ned i bygningen.

Det fremgår af vilkårene i dækningsskemaets (punk 18) kolonne 11 om Udvidet vand, at forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved bl.a. nedbør, der udefra er trængt hele vejen igennem bygningens klimaskærm. Det fremgår også, at det er en betingelse, at årsagen til skaden bliver udbedret, før vi dækker udbedring af følgeskaden.

Ankenævnet for Forsikring

3.

101103

Vores kunde har læst disse vilkår og gør heroverfor gældende, at det burde have fremgået med større tydelighed, at vi mener, at det er forsikringstageren, der skal afholde udgifterne til denne udbedring af skadeårsagen.

Vi skal hertil venligst henlede vores kundes og nævnets opmærksomhed på samme vilkårs undtagelsesbestemmelse i dækningsskemaets kolonne 11 række B, nr. 5, hvoraf fremgår:

'Forsikringen dækker ikke ... årsagen til vandskaden samt udgifter til undersøgelse af årsagen.'

Idet det fremgår klart og tydeligt af de aftalevilkår for forsikringen, at forsikringen ikke dækker udgifter til identifikation og udbedring af skadeårsagen, fastholder vi vores afvisning.

Vores kunde gør gældende, at han mener, at han har forsikret sig ved alt. Vi skal hertil bemærke, at en privat husforsikring ikke er en All Risk/kaskoforsikring, men en forsikring der dækker de skadeårsager, som er positivt nævnt i policen og oversigten i vilkårene - pkt. 18 - men herunder er der gældende undtagelser og begrænsninger for den konkrete dækning. Det er således ikke muligt at tegne en husforsikring, der dækker alle skadeårsager uden undtagelser og begrænsninger.

Vores kunde ønsker tilsyneladende skaden dækket som en skybrudsskade. Skybrudsskader er beskrevet i dækningsskemaets (punkt 18) kolonne 3, hvoraf fremgår, at forsikringen dækker den direkte skade på bygningen som følge af at vandet efter voldsom sky -eller tøjbrud ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledninger.

Ved voldsomt skybrud defineres som, at der falder 15 mm regn i løbet af højst 30 minutter eller 30 mm regn pr. døgn, og ved afløbsledninger forstår vi spildevands- og regnvandsledninger samt ledninger til egen septiktank, vandboring og eget rensningsanlæg, jf. ordforklaringen i vilkårene på side 35 og 38.

Det er ifølge Forsikringsvejret ikke registreret skybrud på vores kundes adresse på skadedatoen i juli 2023 (Bilag G). Herudover er vandskaden ikke sket fordi regn ikke har kunnet få normalt afløb, men i stedet igennem i utæthed i taget."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 12/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg ikke er nogen 'computer-ørn', har det taget mig nogen tid at finde frem til Top Danmarks bemærkninger til min indsendte klage.

Hermed mine bemærkninger:

Jeg stiller mig undrende over

- Forsikringsvejret, der åbenbart ikke har foretaget målinger på min bopæl.
- Top Danmarks manglende evne til at fremskaffe egnede loftbrædder. (måtte selv).
- Normalt regnvejr ikke voldte problemer, men at skybrud åbenbart oversvømmede den normale afløbsrende i afdækningen under tagstenene.
- ingen i min omgangskreds var vidende om, at en 'All Risk/Kasko' forsikring ikke er mulig at tegne trods udvidet vandskade, hvilket i bund og grund er misvisende og derfor ikke burde være lovligt.

Mener derfor fortsat, at mine udgifter, herunder udskiftningen af vinduet bør dækkes af Top Danmark."

Ankenævnet for Forsikring

4.

101103

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget udskrift fra forsikringsvejret for klagerens adresse den 22/7 2023 fremlagt af selskabet. Uddrag af bilagene gives nedenfor. Af selskabets besked af 25/7 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Du anmeldte vand løber igennem etageadskillelse med vandskader på loft. Kontakter murer til besigtigelse af utæt tag. Vi har nu bedt vores samarbejdspartner [Skadeservicefirma] kontakte dig hurtigst muligt, så I kan aftale nærmere om det videre forløb.

En netværkshåndværker er fast tilknyttet Topdanmark, og er forpligtiget til at opfylde vores krav til kvalitet og kundeservice. For dig har det den fordel, at vi overfor dig har ansvaret for, at skadeudbedringen bliver udført håndværksmæssigt korrekt og til aftalt tid. Hvis det mod forventning ikke sker, beder vi dig informere os om det.

På dækningen udvidet vand dækker vi følgeskaderne men ikke skadeårsagen, som i dette tilfælde er utæthed i tag. I dette tilfælde må du få udbedret skadeårsagen før vi foretager os noget indvendigt."

Af klagerens situationsbeskrivelse af 31/7 2023 fremlagt af selskabet, fremgår bl.a.:

"Søndag den 22. juli kl. ca.0130 netop hjemvendt fra havefest opdagede ..., at den meget store blomst, vi har stående på gulvet ved et af vores vestvendte vinduer, svømmede i vand ud over gulvet samt at det dryppede ned fra loftet. Herudover opdagede vi en stor vandpyt på gulvet og opdagede, at det dryppede ned fra loftet på vores lædersofa.

Vi kontaktede søndag den murermester, der har bygget huset. Han kom og besigtigede skaden og var meget usikker på, hvorfra lækken i taget stammede, herunder om der måske var utætheder omkring det Velux vindue vi har som ovenlys til stuen på 1. sal. – Han lovede straks i næste uge, at undersøge sagen, idet hans firma startede op efter ferien 31. juli.

Jeg ringede efterfølgende til Top Danmark og fik i tale en maskine, der stillede spørgsmål, der kun kunne bevarer med en JA eller NEJ. Måtte opgive samtalen, da mit mål for opringningen alene var at give et advis om, at jeg havde en skadesanmeldelse på vej, men endnu ikke kunne beskrive skadens omfang.

Tirsdag besluttede jeg igen at forsøge at tale med et menneske af 'kød og blod' for at sætte Top Danmark ind i min situation og anmode om forholdsordre. Heldigvis opgav 'maskinen' denne gang mig og stillede mig om til Kundeservice ..., der stillede mig om til rette afdeling ...

Aftalen blev at der vil komme en specialist fredag og undersøge skaden herunder dens omfang samt rapportere herom til forsikringselskabet. – Måske kunne jeg via Top Danmark få kopi af hans rapport?

Forstod på specialisten, at skaden var ret omfattende, idet vandet løb ind i etageadskillelsen og der bl.a. var skjolder på ydervæggen sat en bule på træloftet i stuen af det indtrængende vand. Han var meget usikker på, hvor og hvordan utætheden var og hvordan den var opstået men mente at kunne konstatere en mindre revne i Velux vinduets inddækning.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101103

Murermesteren har lovet at gå i gang med at se på skaden og tætné utæthederne, når det meget regnvejr med skybrud og lignende toner lidt af, idet han nødvendigvis må fjerne nogle af tagstenene.

Hvad gør vi ved vandet i etageadskillelsen?

Vi afventer forholdsordre fra Top Danmark!!!!!"

Af omfangsrapport efter vandskade af 31/7 2023 foranlediget af selskabet fremgår bl.a.:

"Beskrivelse af skaden

Skadesårsag På besigtigelsen kunne der ses huller i inddækning til tagvindue. Ft. Har rek. HV til at undersøge yderligere.

Skadessted Vand har dryppet ned fra træloft i stuen.

Skadesomfang – hvad er berørt af skaden? Overflademålingerne på 1. Sal påviste ikke fugt i tilgængelig konstruktion. Profilloft i stuen er opfugtet flere steder og der ses ujævnheder i overfladen. Murstensvæg er opfugtet på mindre areal ved vindue. Se markeringer på foto. Udvendigt er facadevæg opfugtet ved samme vindue. På nuværende tidspunkt er der ikke konstateret fugt i parketgulvets overflade."

Af besked af 3/8 2023 fra selskabets interne taksator til klageren fremgår bl.a.:

"For at følge op på vores samtale i går dækker vi forsikringen følgeskaderne men ikke skadeårsagen, som i dette tilfælde er utæthed i tag.

Hullet i taget eller inddækninger skal her udbedres for egen regning hvilket også er skrevet pr. mail den 25/7 ved skadens oprettelse og efterfølgende d. 31/7 af anden medarbejder."

Af besked af 9/8 2023 fra klageren til selskabets netværkshåndværker fremgår bl.a.:

"Jeg havde i går besøg af tømrer ..., som grundet vejret undersøgte vandindtrængningen indefra og dækkede hullerne i stueloftet med nogle plader. Han fjernede også et par tagsten under Velux vinduet og fandt utætheden.

[Tømrer] gav det råd helt at udskifte vinduet og udbedre undertaget omkring/under vinduet. Jeg bad om et prisoverslag, hvorfor han tog billeder og oplysninger med hjem til firmaet, således at der kunne udarbejdes et tilbud.

Dette vil jeg bede om snarest belejligt.

Jeg har efterfølgende bedt om et tilbud fra et anerkendt lokalt firma, der har oplyst, at Velux vinduer ikke laves mere i lakeret fyrretræ, hvorfor der anbefales et hvidmalet med 3 lags glas (78x140 cm).

Arbejdet vil omfatte:

Op og nedtagning af stillads til tagrende højde.

Afmontering af tegl om vinduet.

Afmontering af eksisterende vindue inklusive inddækning (ikke indvendig).
Levering og montering af nyt vindue.
Levering og montering af undertagskrave samt udvendige afdækninger.
Genmontering af tegl.
Bortkørsel af affald.

Da jeg endnu ikke er overbevist om, at forsikringsbetingelserne fastslår, at jeg selv skal dække disse udgifter, vil jeg anbefale, at det mest konkurrencedygtige firma får tildelt opgaven."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved

3. Vand og vejr

Sky*- eller tøjbrud*

Skade som følge af at vandet efter voldsomt sky*- eller tøjbrud* ikke kan få normalt afløb* og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledninger*.

...

Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved

11. Udvidet vand

Ved andre skader, der ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger, dækker forsikringen skader i beboelsesbygningen ved:

- Nedbør eller fygesne, der udefra er trængt hele vejen igennem bygningens klimaskærm*
- Udsivning fra synlige installationer samt fra akvarier og beholdere med et rumindhold på mere end 20 liter
- Opstigning af grund- og kloakvand, som ikke er en følge af sky*- eller tøjbrud*

Det er en betingelse, at årsagen til skaden bliver udbedret, før vi dækker udbedring af følgeskaden.

...

Forsikringen dækker ikke

...

5. Årsagen til vandskaden samt udgifter til undersøgelse af årsagen

...

Ordforklaring

...

Skybrud

Voldsomt skybrud er, når der falder:

- 15 mm regn i løbet af højst 30 minutter, eller
- 30 mm regn pr. døgn"

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

7.

101103

Klageren anmeldte, at der løb vand igennem etageadskillelsen i huset. Selskabet har anerkendt dækning af følgeskaderne, men har afvist at dække skadesårsagen. Klageren ønsker, at selskabet dækker klagerens udgifter, herunder til udskiftning af et vindue.

Klageren har anført, at der er tale om uetisk forretningsførelse i form af vildledning, da selskabet forbeholder sig ret til alene at dække følgeskader. Klageren har anført, at man som kunde kun læser overskrifter og ikke det meget omfattende jurasprog i en tyk police på 32 sider. Klageren har anført, at "ingen i min omgangskreds var vidende om, at en 'All Risk/Kasko' forsikring ikke er mulig at tegne trods udvidet vandskade, hvilket i bund og grund er misvisende og derfor ikke burde være lovligt". Klageren stiller sig undrende over for forsikringsvejret, der åbenbart ikke har foretaget målinger på klagerens adresse og selskabets manglende evne til at fremskaffe egnede loftbrædder. Klageren har oplyst, at normalt regnvejr ikke volder problemer, men at skybrud åbenbart oversvømmede den normale afløbsrende i afdækningen under tagstenene.

Selskabet har afvist yderligere dækning med henvisning til, at det fremgår af aftalevilkårene, at forsikringen ikke dækker udgifter til identifikation og udbedring af skadesårsagen. Selskabet har anført, at der ikke er registreret skybrud på klagerens adresse på skadesdatoen. Selskabet har oplyst, at skaden er sket igennem en utæthed i taget, og ikke fordi regn ikke har kunnet få normalt afløb.

Det fremgår af selskabets taksators mail af 3/8 2023, at forsikringen dækker "følgeskaderne men ikke skadeårsagen, som i dette tilfælde er utæthed i tag. Hullet i taget eller inddækninger skal her udbedres for egen regning ...".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet nævnet ud fra sagens oplysninger må lægge til grund, at skadesårsagen er utæthed omkring et tagvindue. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema punkt 11 "udvidet vand", at forsikringen

Ankenævnet for Forsikring

8.

101103

dækker nedbør, der er trængt hele vejen igennem bygningens klimaskærm, men ikke dækker "årsagen til vandskaden samt udgifter til undersøgelse af årsagen".

Nævnet bemærker, at oplysningerne fra forsikringsvejret ikke understøtter, at der har været skybrud i forsikringsbetingelsernes forstand på klagerens adresse den 22/7 2023. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes ordforklaring, at skybrud er, når der falder 15 mm regn i løbet af højst 30 minutter eller 30 mm regn pr. døgn.

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

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck