

Ankenævnet for Forsikring

Den 5. marts 2025 blev i sag nr. 102400:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 9/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Aften og nat den 3. januar 2024 er der en storm, desværre så sneede det meget samtidig, hvorfor det ikke kun var en storm men snestorm. Retningen på vinden og styrken på vinden bevirkede at den facade som vender mod syd, blev dækkes af is og sne op over sålbænkene på vinduerne.

Allerede morgen den 4. januar forsøger vi at fjerne sne og is fra vores hus, men det sidder uhjælpeligt fast. Vi kan ikke få det af, så beslutter derfor at lade det blive indtil temperaturen stiger. Men desværre da is og sne tøede bort fjernede det meget store dele af pudsen på vores facade.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de dækker for snestorm skade, da vi mener at skaden på vores hus er en direkte skade pga. snestormen, hvis der ikke havde været vind og sne på samme tid, så var der ikke kommet skade på vores hus, og at skaden var allerede indtruffet ved at is og sne sad fast og ikke kunne fjernes. Derudover så mener vi, at når man tegner forsikring for stormskade, så forventer en almindelig person, at når man så har en stormskade at forsikringen dækker"

Selskabet har den 29/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for skader på ejendommens facade, der efter selskabets opfattelse er krakeleret på grund af længere tids opfugtning. Det er klagerens opfattelse, at årsagen til skaderne er en snestorm.

Dele af betingelserne er fremlagt af klageren.

Polisen fremlægges som **Bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 19. januar 2024 at husets facade (hele vejen rundt om huset) var frostska-det efter at snestorm havde fået sne ind i murerne/udvendig pud, og da sneen forsvandt sås der skader ved at pudset faldt af. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag 2**.

Med anmeldelsen fulgte en række billeder, der fremlægges som **Bilag 3**.

To dage efter anmeldte klageren, at der var udfordringer med døren, idet denne var blevet skæv og næsten ikke kunne åbnes/lukkes, samt at klageren ligeledes her var af den opfattelse, at årsa-gen skulle være en snestorm. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag 4**.

Selskabet afviste i første omgang sagen mundtligt; men der foreligger desværre intet referat af denne samtale.

På grund af fornyede henvendelser fra klageren sendte selskabet den 11. marts 2024 en mail til klageren, hvori selskabet meddelte, at forsikringen ikke dækkede frostsprængt facadepuds, lige-som forsikringen ikke dækkede den anførte skade på døren.

Samme dag modtog selskabet en mail fra klageren, hvori hun udtrykte sin utilfredshed med den trufne afgørelse. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 5**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 13. marts 2024, og i svaret uddybede selskabet, at der ikke var tale om direkte skader efter stormen, hvorfor selskabet fastholdt afgørelsen.

Samme dag sendte klageren en mail til selskabet, hvori hun fastholdt, at der burde være dækning på forsikringen, idet der var tale om en snestorm. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 6**.

Herefter sendte selskabet klagevejledning til klageren, og efterfølgende kopi af betingelserne for forsikringen.

Den 25. marts 2024 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en mail fra klageren, hvori hun fastholdt, at snestormen havde medført, at stuehuset blev dækket af sne og is.

Da temperaturen steg og isen smeltede kunne klageren se, at isen havde arbejdet sig ind i facaden og store dele af pudset faldt af. Henvendelsen fremlægges som **bilag 7**.

Selskabet besvarede henvendelse den 30. april 2024 og fastholdt, at det alene var de direkte ska-der forvoldt af vindstyrke på mindst 17,2 m/s og derover, der var dækket af forsikringen, og at skaderne efter klagerens egen beskrivelse skyldes den sne og is, der havde ligget op af facaden og døren. Mailen fremlægges som **bilag 8**.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Betingelserne Stormskadedækningen på forsikringen fremgår af betingelsernes pkt. 1300. De re-levante dele er fremlagt af klager.

Af dækningen fremgår blandt andet følgende:

'F1320 Hvilke skader dækkes

1320.11 Direkte skade, som påføres de forsikrede genstande ved

1320.12 *Storm

1320.13 anden udefra kommen ikke *påregnelig, *pludselig skade.'

De stjernemarkerede er defineret i betingelsernes ordforklaring på følgende måde:

'Storm

Ved storm forstås vindhastigheder på mindst 17,2 meter pr. sekund, svarende til vindstyrke 8 i Beauforts skala.

Pludselig skade

Herved forstås beskadigelser, hvis årsag er udefra kommende og øjeblikkelig virkende.

Ved pludselig forstås, at både skadens årsag og virkning skal være øjeblikkelig og uventet. Den samlede hændelse (årsag og virkning) skal altså være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Påregnelig skade.

Er ikke dækket af forsikringen.

Ved disse forstås sådanne beskadigelser af en ejendom, og dennes installationer, som fremkommer ved almindelig brug, som for eksempel ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende.

Især i ejendomme, hvor der er børn, eller hvor der holdes husdyr, må sådanne beskadigelser påregnes, og forsikringsdækning heraf kan ikke påregnes.'

Betingelsernes ordforklaring fremlægges som **Bilag 9**.

De samlede betingelser fremlægges som **Bilag 10**.

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 forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren i anmeldelsen den 19. januar 2024 oplyste, at facaden var frostskaadet, efter snestormen åbenbart havde fået sne ind i muren/udvendige puds, og da sneen forsvandt, var der skader i form af at pudset faldt af, jfr. sagen **Bilag 2**.

Derudover har klageren anmeldt, at yderdøren på huset er blevet skæv og næsten ikke er til at åbne og lukke, hvilket skulle være startet ved snestormen, hvor huset var dækket med sne og is.

Klageren har i henvendelsen til selskabets klageansvarlige indledningsvis klaget over, at selskabet ikke ville anerkende isskade på ejendommen efter en snestorm, jfr. **Bilag 7**.

Det kan deraf konkluderes, at ejendommen efter snestormen var tildækket af sne og is, samt at skaderne på facaden blev konstateret, da sneen og isen smeltede.

I henhold til betingelserne for forsikringen dækker forsikringen blandt andet direkte skade påført ejendommen ved storm, hvilket er defineret som vindstød/vindstyrke på mindst 17,2 meter pr. sekund.

Det er således alene de skader, som selve vindstødene eller vindstyrken på mindst 17,2 meter pr. sekund, som er omfattet af dækningen.

Selskabet finder det ikke dokumenteret, at vinden i sig selv har medført skader på ejendommen, og i den forbindelse henledes Nævnets opmærksomhed på, at det efter de almindelige bevisbyreregler er klageren, der skal dokumentere dette. Derfor fastholder selskabet afvisningen af skaden.

Denne opfattelse underbygges dels af klagerens egen forklaring omkring skadeforløbet, samt de billeder, klageren har fremlagt, jfr. Bilag 3.

Skaderne på billederne er almindeligt forekommende frostsprængninger af facaden opstået ved, at vand eller fugt er trængt ind bag facadepudset, og når dette fryser, vil det udvide sig således at pudset bliver løst eller falder af.

Denne proces sker over tid og ikke på et tidspunkt, hvorfor skaderne heller ikke kan betragtes som pludselige skader i henhold til betingelsernes pkt. 1320.13.

Selskabet bemærker i den forbindelse, at Nævnet i flere sager har udtalt, at pudsede facader indebærer en latent vedligeholdelsesbyrde, hvilket de aktuelle skader på facadepudsen efter selskabets opfattelse er udtryk for.

Med hensyn til det anførte omkring døren, finder selskabet det heller ikke dokumenteret, at der er tale om en direkte skade forvoldt af vindens hastighed.

Klageren har i sin anmeldelse af dette forhold ligeledes oplyst, at skaden skulle skyldes, at sne havde ligget op af døren, hvorfor dækning herfor afvises med samme begrundelse som skaderne på husets facader.

Sammenfatning

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det ikke dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Til grund for dette har selskabet blandt andet lagt vægt på følgende:

- Klageren beskriver selv, at der er tale om skade forvoldt af sne og is, der har ligget op ad muren
- De fremsendte billeder viser ikke en stormskade, men typiske tegn på frostsprængninger af pudset på ejendommen.
- Klageren har således ikke dokumenteret, at der er forvoldt skader på grund af vindens styrke, skaderne skyldes is og sne.
- Frostsprængning på facader sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt."

Klageren har i kommentar af 30/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den 3. januar var der storm med vindstyrke på mindst 17,2 meter pr. sekund. Samtidig var der så meget snefald, at det blev kategoriseret som en snestorm og snestormen kom fra øst (usædvanligt, som vi husker det). Vi skriver det, fordi vi er i tvivl om Tryg anerkender, at der var en (sne)storm.

Hvis der den 3. januar kun var faldet sne, hvad sneen lagt sig på jorden og andre vandrette flader, og derfra tøet og sivet i jorden, som temperaturen steg.

Men fordi der var storm (over mange timer) blev sneen tvunget af vinden til at placere sig på husets lodrette flader, og faktisk også op på undersiden af flader, hvor der normalt overhovedet ikke kan ligge noget, fordi det vender nedad.

Vi har vedhæftet billeder for at dokumentere det usædvanlige placering af sne. Nogle af billederne er fra vores andre bygninger, de er medsendt fordi det her ses tydeligt, hvordan sne er placeret på murene og endda oppe under taget, og at det sidder fast (fordi det ellers vil falde til jorden). Det var lettere at se, når huset ikke i forvejen er hvidt. På det billede hvor vores bil også er, kan man, når man zoomer ind godt se, at der er sne og is på hele huset facade. Og at sne sidder fast oppe under oversiden af vinduerne, uden at tyngdekraften påvirker det.

Det var også vinden der fik sne til at blive til is, som klistrede sig fast til facaden. Da stormen havde lagt sig, forsøgte vi at få fjernet sne/is fra huset, men det meste var ikke muligt at få af, fordi det var ligesom det var blevet limet fast.

Det er altså pga. vinden, at sne og is sad fast på lodrette ting som mur, vinduer og døre på husets sydvendte og vestvendte facader, hvor der er omfattende skader i huset facade.

Inden denne dato var huset vedligeholdt, og ja huset er pudset. Hvis det havde været mursten som vores stald på billederne, så var puds ikke faldet af. Men nu er det et pudset hus, som vi har forsikret.

Derfor er det klart vores opfattelse, at det er direkte skader som følge af storm, som har forårsaget skaderne på vores hus og disse skader er direkte forbundet med vinden.

Så kan vi tale om skaden er en pludselig skade eller sker over tid. I det øjeblik sne og is har klistret sig fast på facaden, der kan vi ikke få det fjernet. Vi forsøger ihærdigt, men det er som limet fast.

Pudsede facader indebærer vedligeholdelse, og det har vi også foretaget os. Huset er vedligeholdt. Der har været en Tryg medarbejder på ejendommen i forbindelse med at afgive tilbud (for få år tilbage), og denne kommenterede også positivt på vores hus (at det var pænt). Vi har fået huset sandblæst og pudset op helt på ny, selvom det er omkring 15 år siden, så vi er klart af den opfattelse, at vi har overholdt vores vedligeholdelsespligt, og vi sørger for løbende vedligeholdelse.

Vi klager ikke over sne/is der har ligget op ad muren. Vi klager over is og sne som var klistret FAST til facaden pga. storm med vindstyrke på mindst 17,2 meter pr. sekund.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102400

Vi er i tvivl om, hvordan vi som almindelige mennesker skal dokumentere en pludselig skade. For os er det tydeligt, at havde der ikke været en storm, så havde vi haft et lige så pænt hus både før og efter den 3. januar, fordi sneen havde ikke i sig selv forvoldt nogen skade. Det var vinden som fik sne og is til at klistre sig fast til vores hus's facade, og som pga. vinden var trykket ind alle de steder som det nu end var muligt for sne at trykke sig ind. Og eftersom vi ikke kunne fjerne is/sne, så var skaden teknisk set allerede sket.

Vi er også almindelige mennesker, som bliver tilbudt en stormskadeforsikring, som vi takker ja til. Derfor formoder, at når vi har en stormskade, så dækker vores forsikring selvfølgelig.

Vedr. døren: vi klager ikke over det med døren. Problemet forsvandt da temperaturen blev høj nok, og varmen fik nok fat.

Vi synes, at det er beklageligt, at Tryg ikke kan dokumentere den opringning som de foretog til os, som svar på vores skadeanmeldelse(r). Den procedure synes vi er uprofessionelt. Det er som om, de ikke tog vores skadeanmeldelse(r) alvorligt.

Ligesom der hvor de nu skriver, at vi klager over sne/is der har ligget op af muren. Hvis sne eller is bare havde ligget op af muren, så kunne vi have fjernet det. Vi vedligeholder vores hjem, og skadeforebygger, hvor vi kan. Tror de, at vi lyver? Vi synes heller ikke at det tydeligt fremgår, om vi er enige om, at der var storm den 3. januar – vi har tjekket, og der var storm."

Selskabet har i brev af 6/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det bestrides ikke, at der var storm i området den 4. januar 2024.

Selskabet finder det ikke dokumenteret, at de anmeldte forhold er en direkte skade, der forvoldt af stormen. Skaderne er således ikke forårsaget af vindstødene eller vindstyrken.

Herudover finder selskabet det ikke dokumenteret, at de anmeldte skader kan indeholdes i dækningen 'anden pludselig skade', idet skadeårsagen ikke tidsmæssigt er sammenfaldende med de anmeldte skader."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1300 Stormskadeforsikring

1320 Hvilke skader dækkes

1320.11 Direkte skade, som påføres de forsikrede genstande ved

1320.12 *Storm

1320.13 anden udefra kommende ikke *påregnelig, *pludselig skade.

...

Storm

Ved storm forstås vindhastigheder på mindst 17,2 meter pr. sekund, svarende til vindstyrke 8 i Beauforts skala.

Pludselig skade

Herved forstås beskadigelser, hvis årsag er udefra kommende og øjeblikkelig virkende.

Ved pludselig forstås, at både skadens årsag og virkning skal være øjeblikkelig og uventet. Den samlede hændelse (årsag og virkning) skal altså være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Påregnelig skade.

Er ikke dækket af forsikringen.

Ved disse forstås sådanne beskadigelser af en ejendom, og dennes installationer, som fremkommer ved almindelig brug, som for eksempel ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren har bygningsforsikring med stormskadedækning. Klageren anmeldte, at en snestorm den 3-4/1 2024 havde skadet facaden. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at facaden var krakeleret på grund af længere tids opfugtning. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at skaderne er en direkte følge af stormen, og der er tale om en pludselig skade. Klageren har oplyst, at der var storm med vindstyrke på mindst 17,2 meter pr. sekund. Der var snestorm, som kom fra øst. Klageren har anført, at i det øjeblik, sne og is havde klistret sig fast på facaden, kunne det ikke fjernes. På grund af vinden sad sne og is fast på mur, vinduer og døre på de sydvendte og vestvendte facader. Klageren har anført, at huset er vedligeholdt. Der var en medarbejder fra Tryg på ejendommen for få år tilbage og denne kommenterede også positivt på huset. Klageren har oplyst, at huset blev sandblæst og pudset op helt på ny for omkring 15 år siden. Klageren har anført, at "det er beklageligt, at Tryg ikke kan dokumentere den opringning som de foretog til os, som svar på vores skadeanmeldelse(r). Den procedure synes vi er uprofessionelt".

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget skade. Selskabet har anført, at der er tale om skade forvoldt af sne og is, der har ligget op ad muren. Selskabet har anført, at frostsprængning på facader sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt. Skaderne på fotografierne er almindeligt forekommende frostsprængninger op-

stået ved, at vand eller fugt er trængt ind bag facadepudset, og når dette fryser, vil det udvide sig, så pudset bliver løst eller falder af. Denne proces sker over tid og ikke på et tidspunkt, hvorfor skaderne ikke kan betragtes som pludselige skader.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker "Direkte skade, som påføres de forsikrede genstande ved storm [...] anden udefra kommende ikke påregnelig, pludselig skade. [...] Ved storm forstås vindhastigheder på mindst 17,2 meter pr. sekund, svarende til vindstyrke 8 i Beauforts skala. [...] Ved pludselig [skade] forstås, at både skadens årsag og virkning skal være øjeblikkelig og uventet. Den samlede hændelse (årsag og virkning) skal altså være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. [...] Ved [påregnelig skade] forstås sådanne beskadigelser af en ejendom, og dennes installationer, som fremkommer ved almindelig brug, som for eksempel ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hovedårsagen til skaderne på facaden er en storm, eller at frostsprængningen er sket på så kort tid, at der er tale om en dækningsberettigende udefra kommende ikke påregnelig, pludselig skade. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på fotografier, hvor skaderne fremstår som almindelige frostsprængninger, der ikke opstår pludseligt. Nævnet henviser til sag 80156, hvor nævnet udtalte, at "skaden på facaden skyldes frostsprængning, hvilket ifølge nævnets praksis ikke kan karakteriseres som en pludselig skade".

Nævnet har henset til klagerens redegørelse, hvor der ikke er beskrevet en pludselig skade, hvor det er et krav, at skadens årsag og virkning dels skal være øjeblikkelig og uventet, dels være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Nævnet bemærker, at hvis sne/is ikke har kunnet fjernes, må sne/is i sagens natur have siddet på facaden i et vist tidsrum.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

102400

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings