

Ankenævnet for Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102534:

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 4/11 2024 har klageren bl.a. anført:

"Undertegnede [klageren] anmoder hermed om genoptagelse af min forsikringssag hos Tryg Forsikring, Skadenummer ... Baggrunden for ønske om genoptagelse af sagen er at [firma] som selvstændig inspektions og certificerings-institut skriftligt har bekræftet at de vil være i stand til at efterprøve min påstand om at skaden ikke skyldes en frostskaide men derimod en forkert udført VVS-samling som ikke opfylder de håndværksmæssige standarder.

Dette ønskes udført idet Teknologisk Institut, på vegne af Tryg Forsikring, kun har lavet en evaluering på baggrund af foto-materiale uden nogle udførelser af materiale-målinger og Tryg Forsikring efterfølgende har brugt dette som grundlag for at afvise skaden.

Skriftligt har [firma] til undertegnede beskrevet den procedure de vil udføre som følgende:
Denne tekst direkte fra [firma]:

Jeg forstår, at det er vigtigt for sagen, om det omtalte kobberrør er udglødet eller ej. Du har af den grund spurgt os, om det er muligt at bestemme om kobberrøret er udglødet. Normalt vil kobberrør være koldtrukne, og denne kold-deformation vil bringe rørets hårdhed op på et givet niveau. En efterfølgende udglødning vil betyde, at hårdheden vil falde med henblik på at opnå en flexibility, når man arbejder med røret.

Derfor foreslår vi, at rørets hårdhed bestemmes.

Arbejdet vil indeholde følgende:

1. Udskæring af rørstykke (20 mm) på Discotom
2. Indstøbing af tværsnit af rørstykke i plastik-resin
3. Successiv slibning til korn 1000
4. Hårdhedsmåling HBW efter EN ISO 6506-1, resultat på blanket

Ankenævnet for Forsikring

2.

102534

Dokumentations- og rapporteringsomfang kan aftales. Der er mulighed for overværelse af udskæring on-site fra vores side.

...

Slut på tekst fra [firma].

Undertegnede er fuldt vidende om at der desværre er gået længere tid uden fremdrift i sagen hvilket skyldes at vores rådgiver/advokat har brændt os af, erklæret sig konkurs og efterfølgende startet op i nyt navn og ikke vil vedkende sig noget ansvar for manglende opfølgning i sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Tryg Forsikring vil vedkende sig at skaden ikke kan afgøres ud fra fotos og de går med til at [firma] som uvildig part analyserer og afgør hvorvidt skaden skyldes udglødning som påstået fra min side, siden skaden skete."

Selskabet har den 17/12 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har i klageskemaet anmodet om en genoptagelse af behandlingen af en vandskade sket i forbindelse med en frostsprængning på klagerens ejendom.

Skaden der blev anmeldt den 12. marts 2018 skal vurderes over klagerens fritidshusforsikring, der på skadetidspunktet havde betingelser 10308. Betingelserne fremlægges som **Bilag 1**.

Forsikringen blev oprindeligt tegnet med ikrafttræden den 1. marts 2017.

Det er selskabets primære anbringende i sagen, at klagerens krav er forældet, inden sagen blev indbragt for Nævnet.

Subsidiært er det selskabets anbringende, at klagerens fritidshusforsikring på skadetidspunktet alene dækkede brand på grund af præmierestance, hvorfor skaden ikke var omfattet af forsikringen.

Sagsfremstilling

Selskabet sendte den 12. oktober 2017 en opkrævning på præmien, opkrævningen fremlægges som **Bilag 2** men da denne ikke blev betalt sendte selskabet den 24. november 2017 rykker 1, **Bilag 3** hvoraf det blandt andet fremgår, at hvis præmien ikke blev betalt ville forsikringen ophøre pr. 25. december 2017, dog bortset fra branddækningen.

Præmien blev fortsat ikke betalt, hvorfor selskabet den 19. december 2017 sendte rykker 2, **Bilag 4** og da denne heller ikke blev betalt, blev forsikringen omtegnet til alene at dække brandskader. Ændringen trådte i kraft pr. 25. december 2017.

Den 13. marts 2018 anmeldte et skadeservicefirma på vegne af klageren, at der var sprunget et vandrør på loftet, og at hele sommerhuset stod under vand.

Selskabets taksator besigtigede ejendommen dagen efter og udarbejdede sin rapport samme dag. Rapporten er fremlagt af klager; men genfremlægges som **Bilag 5**.

Af rapporten fremgår det blandt andet, at årsagen til udstrømningen skyldes, at et kobbervandrør var skubbet ud af samlemuffe, hvilket efter taksatorens opfattelse skyldtes frost.

Klageren – ... – var dog af den opfattelse, at der er tale om at frosten har trukket røret ud af samlemuffen, men derimod at muffen ikke har været spændt godt nok.

Klageren oplyste endvidere til taksatoren, at der skulle have været tilstrækkelig med varme på ejendommen.

Taksatoren tog forbehold for dækningen, og det blev aftalt, at klageren skulle fremskaffe udskrifter af de seneste års elforbrug, hvorefter der ville blive taget stilling til, om skaden var dækket.

Den 21. marts 2018 modtog selskabet en fuldmagt til, at klagerens daværende rådgiver kunne indtræde i sagen.

Samme dag sendte taksatoren en mail til rådgiveren, og i denne mail oplyste taksatoren, at det i forbindelse med en samtale med klageren nogle dage før var aftalt, at klageren ville indsende dokumentation for elforbruget; men at dette ikke var modtaget.

Taksatoren oplyste endvidere, at det hastede med disse oplysninger, samt at de opsatte affugtere ville blive fjernet, hvis selskabet ikke havde modtaget udskrifterne senest den 26. marts 2018. Mailen fremlægges som **Bilag 6**.

Idet selskabet ikke havde modtaget de efterlyste oplysninger, sendte taksatoren den 28. marts 2018 en mail til klagerens rådgiver, og i denne mail meddelte taksatoren, at der ikke kunne tilbydes dækning over forsikringen, grundet manglende dokumentation for tilstrækkelig opvarmning af ejendommen.

Samme dag modtog selskabet en mail fra rådgiveren, der oplyste, at de var i færd med at indhente de ønskede oplysninger. Korrespondancen fremlægges som **Bilag 7**.

Den 8. april 2018 modtog taksatoren en mail fra klagers rådgiver, hvori rådgiveren anmodede om et møde på stedet. Mailen fremlægges som **bilag 8**.

Dagen efter svarede taksatoren, at forud for aftale om et eventuelt møde, skulle rådgiveren foranledige, at de ønskede udskrifter af de seneste års elforbrug blev sendt til selskabet. Mailen fremlægges som **Bilag 9**.

Denne mail besvarede klagerens rådgiver den 2. januar 2019 med en anmodning om, at taksatoren åbnede op, således rådgiveren kunne se nogle bilag. Mailen fremlægges som **Bilag 10**. Selskabet gav rådgiveren adgang til skadesystemet den 4. januar 2019.

Den 9. november 2019 modtog selskabet en mail fra klagerens rådgiver, og med mailen fulgte en opgørelse over klagerens krav. Mailen fremlægges som **Bilag 11**, og opgørelsen fremlægges som **Bilag 12**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 11. november 2019 og oplyste, at selskabet ikke tidligere havde modtaget opgørelsen. Samtidig fastholdt taksatoren, at der ikke var dækning for skaderne efter frostsprængningen, idet selskabet efter mere en 20 måneder fortsat ikke havde modtaget de ønskede udskrifter omkring elforbruget. Mailen fremlægges som **Bilag 13**.

Den 1. maj 2020 modtog selskabet en mail fra klageren, og med mailen fulgte en opgørelse over betalinger til selskabet. Selskabet havde ikke tidligere modtaget opgørelsen. Mailen fremlægges som **Bilag 14**, opgørelsen fremlægges som **Bilag 15**.

Samme dag sendte taksatoren en mail til klageren, hvori taksatoren oplyste, at opgørelsen ikke dokumenterede elforbruget siden 2016, og samtidig fastholdt taksatoren, at forsikringen ikke dækkede frostsprængninger medmindre det kan dokumenteres, at sommerhuset var tilstrækkeligt opvarmet. Mailen fremlægges som **Bilag 16**.

Ligeledes den 1. maj 2020 modtog selskabet en mail fra klagerens nye rådgiver, samt en inventaropgørelse fra samme. Mailen fremlægges som **Bilag 17**. Mail med inventaropgørelse fremlægges som **Bilag 18** og selve opgørelsen som **Bilag 19**.

I mailen satte rådgiveren spørgsmålstejn ved, om der var tale om en frostsprængning.

Selskabet anmodede om fuldmagt fra klageren til den nye rådgiver, hvilket selskabet modtog den 6. maj 2020.

Taksatoren besvarede den nye rådgivers henvendelse den 14. maj 2020 og meddelte, at det var aftalt, at Teknologisk Institut på baggrund af fotos og andre relevante oplysninger, skulle udarbejde en vurdering af, om der var tale om en frostsprængning eller ej. Mailen fremlægges som **Bilag 20**. Som **Bilag 21** fremlægges taksatorens billeder af røret optaget ved besigtigelsen.

Selskabet modtog en rapport fra Teknologisk Institut og videresendte den til klagerens rådgiver den 20. maj 2020. Mailen til rådgiveren fremlægges som **Bilag 22**, rapporten fremlægges som **Bilag 23**.

Af rapporten fremgik det blandt andet, at der på røret kunne konstateres kraftige trækmærker på rørenden, hvilket viste, at samlingen har været udsat for kraftig mekanisk overlast. TI oplyste endvidere, at det normalt kun er frost, der kan påvirke en samling så kraftigt.

Endvidere fremgår det af rapporten, at der udover trækmærkerne også var mærker efter, hvor langt røret havde været inde i samlingen, og at samlingen var korrekt udført.

Teknologisk Institut vurderede derfor, at der er tale om mekanisk overlast i form af frostsprængning.

I taksatorens mail til klagerens rådgiver blev det fastholdt, at der var tale om en frostsprængning, og at skaden ikke var omfattet af forsikringen. Taksatoren tilbød dog, at klagerens rådgiver kunne indsende rørstumpen, således den kunne sendes til yderligere undersøgelse hos Teknologisk Institut.

Den 15. august 2020 modtog selskabet en mail fra klagerens rådgiver, og i denne mail gjorde rådgiveren indsigelser mod rapporten fra Teknologisk Institut. Mailen fremlægges som **Bilag 24**.

Taksator svarede på indsigelsen den 7. september 2020 og gjorde opmærksom på, at rådgiverens indsigelse omkring selve skadestedet ikke var i overensstemmelse med den oprindelige taksatorrapport. Endvidere afvistes det, at der skulle have være 300 mm. isolering over røret, da det ikke var i overensstemmelse med taksatorens observationer ved besigtigelsen.

Med hensyn til indsigelser omkring selve røret foreslog taksatoren igen, at klagerens rådgiver indsendte stykket, så det kunne forelægges Teknologisk Institut. Mailen fremlægges som **Bilag 25**.

Der var ikke i mailen en ændring af den oprindelige opfattelse af sagen.

Klagerens rådgiver sendte den 25. maj 2021 en mail, hvori rådgiveren foreslog et møde på ejendommen. Mailen fremlægges som **bilag 26**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 2. juni 2021, hvor han oplyste, at kravet var forældet efter de gældende forældelsesregler. Mailen fremlægges som **Bilag 27**. I mailen henviste taksatoren endvidere til selskabets klageansvarlige afdeling.

Den 10. juni 2021 sendte klagerens rådgiver en mail til taksatoren, hvori rådgiveren anmodede om en nærmere uddybning af afgørelsen. Mailen fremlægges som **Bilag 28**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 15. juni 2021, og henviste i svaret til Forældelseslovens § 3. Mailen fremlægges som **Bilag 29**.

Den 1. juli 2021 sendte rådgiveren en mail til taksatoren, hvori rådgiveren gjorde indsigelser mod beslutningen om, at sagen skulle være forældet. Mailen fremlægges som **Bilag 30**.

Selskabets taksator fastholdt den 23. juli 2021, at kravet var forældet. Samtidig meddelte taksatoren, at uagtet om kravet var forældet eller ej, blev afvisningen af dækningen fastholdt, da der er tale om en frostsprængning i ikke tilstrækkelig opvarmet bygning. Mailen fremlægges som **Bilag 31**.

Rådgiveren fastholdt den 22. august 2021, at kravet ikke kunne være forældet efter gældende regler. Mailen fremlægges som **Bilag 32**.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 25. august 2021, hvor taksatoren fastholdt, at kravet var forældet, og igen henviste til selskabets klageansvarlige afdeling. Mailen fremlægges som **Bilag 33**.

Den 19. april 2022 henvendte klageren sig til selskabets klageansvarlige afdeling. Mailen fremlægges som **Bilag 34**, mens selve klagen fremlægges som **Bilag 35**.

Selskabet besvarede henvendelsen den 14. juni 2022, hvori selskabet redegjorde for forløbet, samt fastholdt, at kravet var forældet efter gældende regler. Samtidig henviste selskabet til, at sagen kunne indbringes for Nævnet, hvis klageren fortsat var uenig i afgørelsen. Mailen fremlægges som **Bilag 36**.

Selskabet hørte herefter intet fra klageren vedrørende sagen, førend den blev for Ankenævnet for Forsikring den 4. november 2024.

Retsregler.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, at krav i anledning af en forsikringsaftale forældes efter reglerne i forældelsesloven, jf. dog stk. 2-6.

Af forældelseslovens § 3, fremgår følgende:

'Stk. 1. Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser.

Stk. 2. Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil'

Det vil med andre ord sige, at forældelsesfristen begynder at løbe på et tidspunkt, hvor forholdet har vist sig på en sådan måde, at det måtte stå klart for forsikringstageren, at der var tale om et forhold, som burde anmeldes til selskabet. Forældelsesfristen begynder senest op anmeldelsestidspunktet.

Den generelle forældelsesfrist er 3 år fra det tidspunkt hvor kravstiller vidste eller burde vide, at kravet kunne gøres gældende.

Vedrørende afbrydelse af forældelsen fremgår følgende af forældelsesloven

'§15 forældelsen afbrydes, når skyldneren overfor fordringshaveren udtrykkeligt eller ved sin handlemåde erkende sin forpligtigelse.

§16. Forældelsen afbrydes, når fordringshaveren foretager retsligt skridt mod skyldneren med henblik på, at erhverve dom, betalingspåkrav påtegnet af fogedretten, voldgiftskendelse eller anden bindende afgørelse, der fastslår fordringens eksistens og størrelse, og forfølger disse skridt inden for rimelig tid.'

Af forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 fremgår følgende:

'Er en skade, inden forældelsesfristens udløb anmeldt til forsikringsselskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabet meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelsen 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

Den generelle forældelsesfrist er 3 år fra det tidspunkt hvor kravstiller vidste eller burde vide, at kravet kunne gøres gældende.

Vedrørende afbrydelse af forældelsen fremgår følgende af forældelsesloven

'§15 forældelsen afbrydes, når skyldneren overfor fordringshaveren udtrykkeligt eller ved sin handlemåde erkender sin forpligtigelse.

§16. Forældelsen afbrydes, når fordringshaveren foretager retsligt skridt mod skyldneren med henblik på at erhverve dom, betalingspåkrav påtegnet af fogedretten, voldgiftskendelse eller anden bindende afgørelse, der fastslår fordringens eksistens og størrelse, og forfølger disse skridt inden for rimelig tid.'

Af forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 fremgår følgende:

'Er en skade, inden forældelsesfristens udløb anmeldt til forsikringsselskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabet meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelsen 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

Selskabets vurdering

Vedrørende forældelse

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at selskabet den 28. marts 2018 via mail meddelte klagerens daværende rådgiver, at der ikke kunne tilbydes dækning over den tegnede forsikring, idet der var tale om en frostsprængning som følge af manglende opvarmning af ejendommen, jfr. Bilag 7.

Selskabet havde forud for denne meddelelse anmodet om udskrift af det elforbrug, der havde været på ejendommen de seneste tre år forud for skadens opståen, jfr. Bilag 5 og 6. Dette materiale ses fortsat ikke modtaget.

Klagerens nye rådgiver satte den 1. maj 2020, spørgsmålstejn ved, om der var tale om en frostsprængning, jf. bilag 17, hvorfor selskabet efter aftale med rådgiveren sendte billeder og oplysninger til vurdering hos Teknologisk Institut.

Teknologisk Institut fandt det dokumenteret, jfr. Bilag 23, at der var tale om frostsprængning, hvilket selskabet orienterede klagerens rådgiver om den 20. maj 2020, jfr. Bilag 22.

Det at teknologisk Institut foretog undersøgelse af røret er en realitetsbehandling af kravet, hvorfor det tidligst forældes 1 år efter selskabet, sendte rapporten til klagerens rådgiver.

Klagerens rådgiver sendte den 15. august 2020 en mail, hvori rådgiveren gjorde indsigelser mod rapporten fra Teknologisk Institut, jfr. Bilag 24.

Denne henvendelse besvarede taksatoren den 7. september 2020.

I denne besvarelse foreslog taksatoren, at stumperne blev afhentet og sendt til Teknologisk Institut, og samtidig anmodede taksatoren om rådgiverens accept af dette forslag.

Mailen lagde således op til, at klagerens rådgiver skulle agere, idet taksatoren naturligvis ikke uden samtykke fra forsikringstageren har ret til selvstændigt at indhente rørstumperne.

Klagerens rådgiver vendte tilbage til selskabet den 25. maj 2021, eller 1 år og 5 dage efter selskabet på baggrund af TI undersøgelsen havde fastholdt afvisningen, og mere end 3 år og 2 måneder efter skaden var anmeldt til selskabet.

På dette tidspunkt var kravet forældet efter de gældende regler, hvilket selskabets taksator meddelte klagerens rådgiver i perioden 2. juni 2021 til 25. august 2021. Taksatoren henviste endvidere til selskabets klageansvarlige afdeling.

Næsten 9 måneder efter taksatorens sidste mail til rådgiveren, rettede klageren henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling, jfr. bilag 34 og 35, og denne afdeling fastholdt den 14. juni 2022, at kravet var forældet, jfr. Bilag 36.

Som udgangspunkt fastholder selskabet, at kravet allerede var forældet den 20. maj 2021, idet selskabet vedvarende havde afvist dækningen, og der var ikke indledt forligsforhandlinger, eller taget andre skridt, der kunne medføre en midlertidig udsættelse af forældelsen.

Hvis nævnet måtte finde, at dette ikke er tilfældet, er det selskabets opfattelse, at selskabet med mailen af 14. juni 2022 helt eller delvist har afvist kravet, hvorfor forældelsen senest indtrådte den 14. juni 2023.

Forældelsen kan afbrydes ved retsligt skridt, herunder indbringelse af sagen for nævnet; men idet klageren først indbragte sagen for nævnet næsten 1 år og 5 måneder efter afvisningen fra selskabets klageansvarlige afdeling, vil kravet være forældet efter Forsikringsaftalelovens § 29. stk. 5 1. pkt.

Vedrørende policen

Såfremt nævnet måtte finde, at klagerens krav ikke var forældet forud for, at sagen blev indbragt for nævnet, skal selskabet gøre gældende, at klagerens fritidshusforsikring på skadetidspunktet alene havde brandskadedækning.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at et skadeserviceselskab den 13. marts 2018 anmeldte, at der var sket vandskader på klagerens ejendom.

Af taksatorens rapport, Bilag 5 fremgår det blandt andet, at årsagen til vandskaden vurderes at være en frostsprængning af et kobberrør på loftet.

I forbindelse med gennemgangen af sagen til besvarelse af nævnets henvendelse har selskabet konstateret, at klagerens fritidshusforsikring med virkning fra 25. december 2017 var opsagt grundet præmierestance, bortset fra Branddækningen. Branddækningen er nærmere beskrevet i betingelsernes pkt.4.1, jfr. bilag 1.

Selskabet havde fremsendt præmieopkrævning den 12. oktober 2017, med betalingsfrist den 9. november 2017, jfr. Bilag 3, eller en betalingsfrist på 27 dage, hvilket er i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 12 stk. 1.

Den 24. november 2017, eller 15 dage efter betalingsfristens udløb, sendte selskabet en rykker hvori forsikringen bortset fra Branddækningen blev opsagt, jfr. Bilag 4. Dette er i overensstemmelse med fristen i Forsikringsaftalelovens § 13, hvoraf det fremgår, at opsigelsen tidligst må fremsendes 14 efter udløbet af betalingsfristen.

Endelig sendte selskabet den 19. december 2017 endnu en rykker, hvoraf det klart fremgår, at forsikringen fremadrettet alene ville dække brandrisikoen. Klageren kan således ikke have været uvidende om dette, da klager anmeldte skaden den 12. marts 2018.

Skader som følge af vejret, herunder frostsprængninger af rør, er nærmere beskrevet i betingelsesnes pkt. 4.2, men da denne dækning var opsagt på skadetidspunktet, vil selskabet ikke skulle tilbyde dækning over forsikringen.

Selskabet skal naturligvis beklage, at selskabet ikke tidligere har været opmærksom på den manglende præmiebetaling, men det ændrer ikke på, at forsikringen på skadetidspunktet ikke havde dækning for andet end brand, og at selskabet allerede af den årsag ikke skal tilbyde dækning for den opståede vandskade.

Sammenfatning

Ud fra det foreliggende er det fortsat selskabets opfattelse, at afvisningen af dækningen er korrekt af følgende grunde.

- Skaden blev anmeldt den 12. marts 2018, og afvist første gang den 28. marts 2018.
- Selskabet har ikke efterfølgende ændret denne afvisning
- Efter yderligere undersøgelser foretaget af TI afviste selskabet igen skaden den 20. maj 2020.
- Kravet er derfor forældet pr. 20. maj 2021, jf. FAL § 29, stk. 5, 1. pkt., og klager har ikke forud for denne dato foretaget skridt til afbrydelse af forældelsen
- Selskabet har senest den 14. juni 2022 fastholdt dækningen med den begrundelse af kravet var forældet
- Klageren tog skridt til at afbryde forældelsen 1 år og 5 måneder efter denne meddelelse. Kravet er derfor forældet.
- Forsikringen var forud for skaden indtræden opsagt grundet præmierestance, bortset fra branddækningen
- Sagen vedrører ikke brand, hvorfor det allerede af den årsag ikke er dækning.
- Selskabet har den 28. marts 2018 afvist dækningen."

Klageren har i brev af 2/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det ses af fremsendte dokumenter fra Tryg at man prøver at fremstille et billede af mig som en dårlig betaler og at der ikke skulle være forsikringsdækning af vores sommerhus på skadestidspunktet. Dette er dog IKKE korrekt. De regninger og rykkere som Tryg har fremsendt, omhandler IKKE vores sommerhus men derimod vores bopæl i ... Vi flyttede forsikringerne på dette hus til et andet selskab i 2017 og selvom dette blev meddelt Tryg både af det nye forsikringsselskab samt af mig selv pr. telefon efter første regning og derefter af min hustru efter vi modtog en påmindelse, ligeledes pr. telefon, så valgte vi til sidst at ignorere regningerne.

Det er derfor faktuel forkert at der ikke skulle være dækning af vores sommerhus på skadestidspunktet. Jeg har vedhæftet police fra 2017 der var gældende på skades-tidspunktet som dokumentation. I foråret 2018, da Tryg ikke vil anerkende forsikringsansvar, bliver Trygs taksator, af min rådgiver, gjort opmærksom på at grundet denne uenighed så skal forsikringen nu ændres til kun at omfatte brandforsikring. De efterfølgende opkrævninger der fremsendes fra Tryg i foråret 2018 betales derfor ikke da denne ikke er ændret til alene at dække brand. Dette sker først i august 2018 hvor Tryg endelig får fremsendt ny Police, men dog tilbagedateret til virkning fra 1. marts 2018.

Det er mit ønske at Tryg vil forholde sig til det faktuelle i denne sag, nemlig at det er min påstand at skaden i vores sommerhus INTET har med en frostskaade at gøre, hvilket lokationen også tydelig indikerer. Skaden er sket 1,5 meter inde i huset og under 250mm isolering hvilket ikke er forene-

ligt med en frostskaade. Det er min påstand som [klagerens profession] at denne skade er sket som følge af en udglødning af et kobberrør.

Dette er en påstand som jeg ønsker efterprøvet af et uvildigt og akkrediteret testcenter som eksempelvis [firma] eller andet, som ikke er associeret eller på anden måde tilknyttet Tryg Forsikring, samt som vil foretage en reel undersøgelse og ikke bare en hurtig vurdering ud fra et takstator-foto.

Jeg ser med fortrøstning frem til Ankenævnets vurdering af denne sag og håber på en tilbundsående undersøgelse."

Selskabet har i brev af 17/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ved en nærmere gennemgang af sagen Bilag 2-4 kan selskabet konstatere, at disse ikke relaterer sig til klagerens fritidshusforsikring.

Selskabet skal beklage misforståelsen, der beror på, at fritidshuset ligeledes kom i restance omkring 2018. Kopi af opkrævning samt rykkere på fritidshusforsikringen fremlægges som **Bilag 37-39**.

Da rykker 2 er fremsendt efter skaden blev anmeldt frafalder selskabet argumentet omkring manglende præmiebetaling med deraf følgende ændring af policen til alene at omfatte branddækningen.

Det øvrige fremførte vedrørende forældelse efter de gældende forældelsesregler fastholdes i sin helhed."

Klageren har i meddelelse af 6/2 2025 bl.a. anført:

"Idet Tryg Forsikring gentagne gange har afvist sagen med henvisning til forældelsesfrist på 3 år, skal undertegnede gøre opmærksom på at de 3 år ikke bør beregnes fra skades-tidspunktet men derimod fra den sidste dato for relevant dialog imellem parterne som beskrevet i nedenstående formulering fra min juridiske rådgiver:

Afbrydelse af forældelsen:

1: Hvis der har været konkret og relevant dialog mellem forsikringskunden og selskabet om kravet, kan dette tolkes som en anerkendelse af kravet fra selskabets side. En sådan anerkendelse kan afbryde forældelsesfristen og starte en ny frist på 3 år.

2: Sagsbehandling suspenderer forældelsen:

Hvis forsikringsselskabet aktivt behandler sagen og kommunikerer om den, vil det være urimeligt at påstå, at forældelsesfristen er udløbet, mens kunden stadig venter på svar.

3: Retlig praksis og Ankenævnet for Forsikring:

Ankenævnet for Forsikring har tidligere afgjort, at en sag ikke kan anses som forældet, hvis selskabet har ført en løbende dialog uden at afvise sagen klart og tydeligt.

Hvis et forsikringsselskab alligevel forsøger at påberåbe sig forældelse under en verserende behandling, kan det blive vurderet som retsstridigt eller i strid med god forsikringsskik.

Ved gennemgang af alle bilagsdokumenter kan ses at Tryg allerede i 2021 påberåber sig forældelsesfrist til trods for løbende dialog og da jeg og min rådgiver klager over dette og gør opmærksom på at forældelsesfristen ikke kan være nået grundet løbende dialog, fastholder Tryg at det er deres påstand og henviser til deres Kvalitets-afdeling som igen fastholder forældelsesfrist til trods for den

faktuelle dialog der har fundet sted, hvilket vil medføre en forlængelse af fristen. Det er derfor min påstand at denne sag ikke kan afvises med korrekt lovhjemmel i forældelsesfrist og ønsker at skaden bliver ordentligt undersøgt af en uvildig ekspert/organisation som ikke har forudgående relation til Tryg Forsikring."

Selskabet har i brev af 1/2 2025 bl.a. anført:

"Klageren argumenterer for, at vedvarende skrivelser omkring skaden skulle medføre en tillægsperiode i relation til forældelsen på 3 år.

Som det fremgår af vores første indlæg i sagen, har selskabet siden 28. marts 2018 afvist dækningen for den skete skade, og der er ikke siden den udmelding sket en ændret vurdering af sagen.

Selskabet har således på intet tidspunkt anerkendt dækningen.

Af forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 andet punktum fremgår følgende:

'Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelsen tidligst 3 år efter selskabets meddelelse herom.' (mine understregninger)

Der foreligger ikke i sagen en sådan anerkendelse eller anmodning, hvorfor denne del af reglen ikke kan finde anvendelse i denne sag.

I paragraffens første punktum er følgende fastslået:

'Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet.' (mine understregninger).

Som nævnt ovenfor har selskabet siden 28. marts 2018 afvist dækningen, hvorfor spørgsmålet omkring forældelse skal vurderes ud fra §29 stk. 5 første punktum.

Det fremgår endvidere af de foreliggende oplysninger, at selskabet senest afviste kravet og fastholdt forældelsen den 14. juni 2022, samt at klager først indbragte sagen for nævnet den 4. november 2024, eller mere end 1 år og fem måneder efter den sidste afvisning af dækningen.

Selskabet fastholder således at klageren krav var forældet inden klageren indbragte sagen for Nævnet.

Afslutningsvis henledes Nævnets opmærksomhed på, at selskabet ikke har nogen pligt til at orientere en forsikringstager om forældelsesreglernes indhold, da disse er lovfæstet, jfr. Blandt andet Nævnets kendelse 86432."

Klageren har i meddelelse af 2/3 2025 bl.a. anført:

"Kan læse at Tryg fastholder at sagen er forældet, nu da de ikke længere kan bruge argumentet at jeg skulle have misligholdt min police.

Til dette skal jeg igen respondere, som også angivet i brev af 22. august 2021, at sagen ifølge almindelig praksis ikke kan betragtes som forældet idet Tryg, til trods for den oprindelige afvisning alligevel lod Teknologisk Institut komme med en vurdering ud fra fotos og endvidere den 7.9.20 udbad sig adgang til huset men dog aldrig udnyttede denne adgang, men i stedet bevidst lod tiden gå uden nogle proces-steps for at kunne komme ud over de 3 år så man kunne argumentere forældelse.

I det modtagne brev fra Tryg står der også at Tryg på intet tidspunkt har anerkendt erstatningsansvar, men ikke desto mindre er der på Trygs foranledning boret store huller i gulvet for at vurdere vandskadens omfang samt opsat store affugtere. Så formuleringen om at Tryg aldrig har erkendt erstatningsansvar er ikke korrekt."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af besigtigelsesrapport af 13/3 2018 fremgår bl.a.:

"Udstrømning af store mængder vand fra vandrør ført vandret i isolering over loft i lille badeværelse. Årsagen til udstrømningen skyldes, at et kobbervandrør er skubbet ud af samlemuffe, hvilket efter min vurdering skyldes frost. [Klageren] mener dog ikke, at der er tale om at frosten har trukket røret ud af samlemuffen, men derimod at muffen ikke har været spændt godt nok. Skaden blev opdaget af nabo mandag den 12-03-2018 kl. ca. 17.00, da han opdagede at der trængte vand ud fra huset gennem døren. Naboen ringede derfor til [klageren], som sendte en af hans ansatte ud for at lukke for vandet, hvilket skete kl. ca. 18.00. Iflg. [klageren] havde han pga. vintervejret været forbi sommerhuset torsdag den 08-03-2018, hvor der havde været 17 gr. i hele huset og ingen problemer med vand i vandhanerne. Skaden er altså sket i perioden fra torsdag til mandag eftermiddag. Jf. betingelserne dækker forsikringen skader som følge af frostsprængning i rør og installationer, men dog ikke skader som følge af frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning. Hvis der ikke er tale om en frostsprængning, men derimod en skjult rørskade, så dækker forsikringen ikke selve rørskaden, da dækningen rør- og kabel ikke er tegnet. Vandskaderne dækkes derimod som tilfældig og pludselig udstrømning fra rør/installationer. Der er pga. af ovennævnte taget forbehold for dækning af skaden, hvor det er aftalt, at [klageren] skal fremskaffe udskrifter af de seneste års el-forbrug. Når disse er modtaget, vil det blive taget stilling til om skaden er dækket af forsikringen. Huset opvarmes med hhv. elgulvvarme, elradiatorer samt luft-luft varmepumpe. Ifgl. [klageren] blev huset aktuelt opvarmet af varmepumpen sammen med gulvvarmen i de 2 badeværelser dvs. at elradiatorerne ikke var tændt – da skaden blev opdaget, var der ingen varme i huset, da strømmen var 'gået' pga. vand i installationerne."

Ankenævnet for Forsikring

13.

102534

Af taksatorens e-mail af 21/3 2018 til klagerens daværende repræsentant fremgår bl.a.:

"Som beskrevet i vedhæftede besigtigelsesrapport, så foretages der ikke yderligere i sagen, før vi har modtaget udskrifter af de seneste års el-forbrug (2016+2017 og frem til skadedatoen). Når disse er modtaget, vil der blive taget stilling til om skaden er dækket, og hvad der i så fald videre skal ske."

Af taksatorens e-mail af 28/3 2018 til klagerens daværende repræsentant fremgår bl.a.:

"Da Tryg forsikring fortsat ikke har modtaget udskrifter af de seneste års elforbrug, tages det som udtryk for, at I ikke kan fremskaffe den ønskede dokumentation for at strømforbruget har været så stort, at sommerhuset har været opvarmet tilstrækkeligt. Vi må derfor meddele at forsikringen ikke dækker skaderne efter frostsprængningen ... Sagen anses hermed for afsluttet, men skulle i senere fremsende dokumentation for, at huset har været opvarmet tilstrækkeligt, er vi naturligvis indstillet på igen at vurdere sagen."

Af e-mail af 9/11 2019 fra klagerens daværende repræsentant til taksatoren fremgår bl.a.:

"Jeg gensender lige min beregning, som før var sendt d. 14-10-2019, som et krav."

Af taksatorens e-mail af 11/11 2019 til klagerens daværende repræsentant fremgår bl.a.:

"Det bekræftes hermed at Tryg har modtaget vedhæftede mail af 09-11-2019 inkl. skadeopgørelse/erstatningskrav udarbejdet af dig. I mailen skriver du, at der er tale om en genfremsendelse fra 14-10-2019. Tryg har ikke tidligere modtaget mailen/opgørelsen fra den 14/10 2019.

Det fastholdes, at forsikringen ikke dækker skaderne efter frostsprængningen, da Tryg her ca. 1 år og 8 mdr. efter skadedatoen fortsat aldrig har modtaget dokumentation for, at sommerhuset var tilstrækkeligt opvarmet ... Grundet den manglende dokumentation betragtes fremsendte opgørelse/krav som irrelevant og sagen betragtes fortsat som afsluttet."

Af taksatorens e-mail af 1/5 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har set fremsendte kontoudskrift fra [energisekskab] igennem, men den dokumenterer desværre ikke strømforbruget i sommerhuset. Du bedes få [energisekskab] til at sende detaljerede opgørelser, som viser forbruget siden 2016 og frem til minimum en måned efter skadesdatoen – det skal kunne danne grundlag for en vurdering af om huset har været tilstrækkeligt opvarmet.

Det må endnu engang oplyses, at forsikringen ikke dækker skaderne efter frostsprængningen, medmindre det kan dokumenteres, at sommerhuset var tilstrækkeligt opvarmet. Jeg afventer hermed modtagelsen af dokumentationen, hvorefter sagen igen vil blive vurderet."

Af e-mail af 1/5 2020 fra klagerens anden rådgiver til taksatoren fremgår bl.a.:

"Jeg kan se, at du skriver følgende 'det må endnu engang oplyses, at forsikringen ikke dækker skaderne efter frostsprængningen.' Således kan jeg se, at du forudsætter, at der **har været** tale om en frostsprængning!

Ankenævnet for Forsikring

14.

102534

Jeg tænkte, om vi ikke lige teknisk skulle få afklaret, **om der rent faktisk** er tale om en frostsprængning? Hvad mener du herom?"

Af e-mail af 14/5 2020 fra taksatoren til klagerens anden rådgiver fremgår bl.a.:

"I min besigtigelsesrapport kan du se, hvorfor jeg vurderer, at der er tale om en frostsprængning. Det bekræftes samtidigt, at vi i går aftalte, at jeg sender fotos og relevante oplysninger af skadet rør/samlemuffe til vurdering hos Teknologisk Institut, så det kan afklares, om der er tale om en frostsprængning. Jeg har talt med Teknologisk Institut og sender senere i dag en mail til dem – de ser i første omgang på det fremsendte, men det er muligt, at de også skal have tilsendt skadet rør inkl. salemuffe.

Fremsendt opgørelse vedr. inventaret i huset er videregivet til løssøretaksator ... – der, som også oplyst pr. telefon, sker der dog ingen sagsbehandling herfra, før dækningsspørgsmålet er afklaret.

Jeg vender tilbage, så snart jeg har hørt fra Teknologisk."

Af e-mail af 20/5 2020 fra taksatoren til klagerens anden rådgiver fremgår bl.a.:

"Så har jeg modtaget vedhæftede rapport fra Teknologisk Institut, som beskriver at det vurderes, at der er tale om en frostskaide.

Ønskes der er mere dybdegående undersøgelse, skal Teknologisk Institut have tilsendt rørstykkerne samt samlemuffen.

Lad os tales ved herom, når du har set rapporten – jeg er dog først at træffe fra på mandag."

Af e-mail af 15/8 2020 fra klagerens anden rådgiver til taksatoren fremgår bl.a.:

"Med reference til din mail af 14.5.20 med fremsendte skades rapport fra Teknologisk Institut, vender jeg nu herved retur.

Der er nogle faktiske fejl i rapporten fra Teknologisk Institut.

...

Jeg beder dig på baggrund af disse manglende oplysninger fra Skønsmanden, foretage en revurdering af sagen."

Af e-mail af 7/9 2020 fra taksatoren til klagerens anden rådgiver fremgår bl.a.:

"... jeg foreslår at de enkelte dele fra samlingen sendes til nærmere undersøgelse hos Teknologisk Institut, som så også skal vurdere punkt 4/tage informationerne med i deres samlede vurdering. Hvis du kan samtykke dette, bedes du oplyse, hvordan jeg kan komme ind i huset for afhentning af delene samt foretage nærmere undersøgelse af punkterne 1,2 og 3."

Af e-mail af 25/5 2021 fra klagerens anden rådgiver til taksatoren fremgår bl.a.:

"Mange tak for din nedenstående mail.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102534

[Klageren] foreslår, at I mødes i huset på et tidspunkt der passer dig. Har du et forslag til et tidspunkt?"

Af e-mail af 2/6 2021 fra taksatoren til klagerens anden rådgiver fremgår bl.a.:

"Jeg ser ikke længere nogen grund til at mødes i det skaderamte sommerhus, da sagen i mellem tiden er blevet forældet iht. Forældelsesloven (3 år)."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 12/3 2018, at der samme dag var sket vandskade i hans sommerhus. Den 13/3 2018 besigtigede selskabet sommerhuset og tog forbehold for dækning, idet der var mistanke om frostsprængning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler. Den 13/3 2018 og den 21/3 2018 bad selskabet klageren om dokumentation for varmemeforbruget i sommerhuset. Den 28/3 2018 afviste selskabet dækning, idet klageren ikke var vendt tilbage med dokumentation for, at sommerhuset havde været tilstrækkeligt opvarmet. Den 11/11 2019 og den 1/5 2020 fastholdt selskabet afvisningen med henvisning til, at selskabet ikke havde modtaget dokumentation for elforbruget. Den 1/5 2020 bad klagerens rådgiver om, at det blev teknisk afklaret, at der var tale om en frostsprængning. Den 14/5 2020 bekræftede taksatoren, at Teknologisk Institut skulle afklare, om der var tale om frostsprængning. Den 20/5 2020 fremsendte taksatoren rapport fra Teknologisk Institut og oplyste klagerens repræsentant, at der var tale om frostsprængning og at "ønskes der en mere dybdegående undersøgelse, skal Teknologisk Institut have tilsendt rørstykkerne samt samlemufferne. Lad os tales ved herom, når du har set rapporten". Den 15/8 2020 gjorde klagerens rådgiver indsigelse mod rapporten og bad om en revurdering af sagen. Den 7/9 2020 foreslog taksatoren, at rørdelene blev sendt til nærmere undersøgelse hos Teknologisk Institut og at "hvis du kan samtykke til dette, bedes du oplyse, hvordan jeg kan komme ind i huset for afhentning af delene samt foretage nærmere undersøgelse". Den 25/5 2021 svarede klagerens rådgiver, at "[klageren] foreslår, at I mødes i huset på et tidspunkt der passer dig. Har du et forslag til et tidspunkt?". Den 2/6 2021 svarede taksatoren, at "jeg ser ikke længere nogen grund til at mødes i det skaderamte sommerhus, da sagen i mellemtiden er blevet forældet". Den 15/6 2021, 23/7 2021, og den 25/8 2021 fastholdt selskabet, at kravet var for-

ældet. Den 19/4 2022 indsendte rådgiveren klage til selskabet. Den 7/6 2022 fastholdt selskabet, at kravet var forældet. Den 4/11 2024 indbragte klageren sagen for nævnet. Selskabet har anført, at sagen er forældet. Klageren ønsker, at "Tryg Forsikring vil vedkende sig at skaden ikke kan afgøres ud fra fotos og de går med til at [firma] som uvildig part analyserer og afgør hvorvidt skaden skyldes udglødning som påstået fra min side, siden skaden skete".

Klageren har anført, at kravet ikke er forældet. Klageren har anført, at det kan tolkes som en anerkendelse af kravet fra selskabets side, hvis der har været konkret og relevant dialog mellem klageren og selskabet om kravet. En sådan anerkendelse kan afbryde forældelsesfristen og starte en ny frist på 3 år. Klageren har anført, at det vil være urimeligt at påstå, at forældelsesfristen er udløbet, hvis selskabet aktivt behandler - og kommunikerer om sagen og klageren stadig venter på svar. Klageren har anført, at en sag ikke kan anses som forældet, hvis selskabet har ført en løbende dialog uden at afvise sagen klart og tydeligt. Hvis selskabet alligevel forsøger at påberåbe sig forældelse under en verserende behandling, kan det blive vurderet som retsstridigt eller i strid med god forsikringssskik. Klageren har anført, at selskabet allerede i 2021 påberåbte sig forældelsesfrist til trods for løbende dialog. Klageren har anført, at selskabet "bevidst lod tiden gå uden nogle proces-steps for at kunne komme ud over de 3 år så man kunne argumentere Forældelse".

Selskabet har anført, at Teknologisk Instituts undersøgelse af røret er en fornyet realitetsbehandling af kravet, hvorfor det tidligst forælder et år efter selskabet den 20/5 2020 sendte rapporten til klageren, jf. forældelseslovens § 29, stk. 5, der må anses som en fastholdelse af afvisningen af klagerens krav. Selskabet har anført, at selskabet den 7/9 2020 anmodede om rådgiverens accept af, at rørdele skulle indsendes til Teknologisk Institut, og at rådgiveren først vendte tilbage den 25/5 2021, hvor kravet i mellemtiden var forældet. Selskabet har anført, at rådgiveren vendte tilbage til selskabet 1 år og 5 dage efter, at selskabet den 20/5 2020 på baggrund af rapporten fra Teknologisk Institut havde fastholdt afvisningen,

og mere end 3 år og 2 måneder efter, at skaden var anmeldt til selskabet. Selskabet har anført, at selskabet ikke har pligt til at orientere en forsikringstager om forældelsesreglernes indhold.

Det fremgår af forældelseslovens §§ 2 og 3, at den almindelige forældelsesfrist for klagerens krav på forsikringsdækning er 3 år, som skal regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor han kunne kræve fordringen opfyldt. Dette er efter almindelig praksis det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at der er rimelig anledning til at anmelde skaden til selskabet.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvist afviser kravet. Nævnet bemærker, at tillægsfristen på 1 år i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt. løber sideløbende med den almindelige 3-årsfrist.

Den 3-årige forældelsesfrist suppleres i en række tilfælde af tillægsfrister. Det fremgår af forældelseslovens § 21, stk. 5, at "er der inden forældelsesfristens udløb indledt forhandlinger om fordringen mellem skyldneren og fordringshaveren, eventuelt under medvirken af en uafhængig tredjemand, indtræder forældelse tidligst 1 år efter det tidspunkt, hvor forhandlingerne må anses for at være afsluttet".

Nævnet finder, at den almindelige 3-årsfrist for klagerens eventuelle krav på dækning for vand-skade i den forsikrede ejendom ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end anmeldelsestidspunktet den 12/3 2018.

Nævnet finder endvidere, at den 1-årige frist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5 (efter afvisning) - henset til den realitetsbehandling, selskabet den 14/5 2020 genoptog ved selskabets anmodning om rapport fra Teknologisk Institut - senest løber fra taksatorens afvisning den 2/6 2021.

Ankenævnet for Forsikring

18.

102534

Nævnet finder på denne baggrund, at klagerens eventuelle krav var forældet på tidspunktet for sagens indbringelse for nævnet den 24/2 2024. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

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