

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. april 2025 blev i sag nr. 102947:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 20/1 2025 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

De oplysninger jeg fik ved telefonisk henvendelse, om skadedækning i sagen, præciserede ikke tilstrækkeligt, hvad min forsikring dækkede, og hvad jeg selv skulle betale for – et forhold som tak-sator ligeledes havde bidt mærke i, da jeg udtrykte min frustration over at været kommet i en urimelig økonomisk situation som følge af sagen, og som han mente at jeg, indledningsvis, burde tage en dialog med GF om, inden en evt. officiel klage, når jeg igen var klar til at tage sagen op.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Øget erstatning iht. skaden, som først oplyst ved telefonisk henvendelse til GF-medarbejder."

Selskabet har den 5/2 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Vi antager klagen vedrører selskabets afvisning af at dække udgiften til selve skadeårsagen. Det er ikke klart præciseret i klageskriftet til Ankenævnet, men af tidligere fremsendte klage fra vores medlems advokat (bilag 1) fremgår det, at klagen vedrører begrænsning i dækningen af 'Udvidet vandskade', og at det ikke stemmer overens med hvad vores medlem mener, at være informeret om telefonisk ved skadens anmeldelse. Der henvises til samtale med vores skadebehandler ..., som fandt sted d. 07.03.2024.

Selskabet har anerkendt dækning for følgeskaden, og afvist dækning for skadeårsagen, med henvisning til forsikringsbetingelserne, dækningsskema 'Udvidet vandskade' punkt A'. Det er et krav for dækning, at årsagen til skaden udbedres straks efter, at skaden er sket. Udgiften til udbedring

er ikke omfattet af forsikringen. (Opstår skaden igen, af samme årsag og på samme sted, er skaden ikke dækket).

Vi bemærker at hele skaden skulle have været afvist, da der er tale om skade som følge af fejlkonstruktion, som jf. forsikringsbetingelsernes dækningskema ikke er omfattet. Da vores skadebehandler ved en fejl, får anerkendt dækning for følgeskaderne, har vi dækket disse.

Vores medlem og dennes advokat oplyser, at vores medlem er af den opfattelse, at han telefonisk ved skadens anmeldelse, ikke er oplyst tilstrækkeligt omkring dækning og hvad vores medlem selv skulle betale for.

Vi har redegjort for sagen overfor medlems advokat i mail af d. 10.12.2024 (bilag 1), og jf. flere notater på sagen, er vores medlem informeret om, at skadeårsagen er for egen regning.

Det er selskabets opfattelse at i henhold til forsikringsbetingelserne, samt de faktiske omstændigheder, at skadeårsagen er afvist korrekt.

Gennemgang af sagen

Medlemmet indsendte d. 18.02.2024 en digital skadesanmeldelse (bilag 2), hvor det fremgik at der var kommet vand ind og ned i loft og murværk fra utæthed i tag. Medlem havde krydset af, at vores netværkshåndværker måtte besigtige skaden.

Vores skadebehandler behandlede anmeldelsen d. 19.02.2024 og sendte den til besigtigelse ved vores netværkshåndværker.

Af notat på sagen fra oprettelsen d. 19.02.2024 fremgår det:

'Vand trængt ned gennem loft/murværk

Ft anmelder vandindtrængen ved en utæthed ved loft/murværk i garagen.

Ej registeret skybrud på skadesdatoen jf. FV.

Opretter derfor skaden i ECB som udvidet vandskade, og beder hv. taks finde ud af hvor vandet kommer ind fra, samt om det er en dækningsberettiget skade.'

D. 27.02.2024 indsendes besigtigelsesrapport fra vores håndværkstaksator ..., hvor der blandt fremgår følgende:

Udbedringsmetode – reparation, udskiftning...

- **ML skal finde og udbedre årsagen**

- Konstruktionen skal åbnes op for yderligere omfang

Dækning blev sat som uafklaret, da det skulle drøftes med selskabet.

D. 07.03.2024 ringede medlemmet og talte med vores skadebehandler ... I klage fra medlemmets advokat, er det denne samtale som henvises til, hvor medlemmet mener ikke at være tilstrækkeligt

informeret om dækning, og især begrænsning af dækningen 'Udvidet vandskade'. Advokat efterspørg optagelse af samtalen, men som dokumenteret i klagesvar til medlems advokat, har medlemmet ikke valgt 'ja' til optagelse. Der er medsendt dokumentation fra vores telefonsystem Ace (bilag 3)

Ankenævnet *for* Forsikring

3.

102947

Vores skadebehandler ... lavede notat på sagen d. 07.03.2024 efter samtalen:

'Talt m- ft om dækning.

Opl at dækning er udvidet vandskade.

Vi dækker derfor ikke årsagen men følgeskaderne.

Ft vil ringe og tale med hv. taks om det.'

Herefter blev sagen noteret som dækket, og vores medlem blev oplyst om dækning for følgeskader, samt at skadeårsagen ikke er dækket af forsikringen.

Herefter pågår der dialog på sagen, da vi blev bekendt med, at skaden skyldes fejlkonstruktion. Da vi har anerkendt dækning for følgeskaderne, fastholder vi dækning for dette, trods hele skaden skulle være afvist.

D. 25.04.2024 blev følgende fremsendt til vores medlem på sagen:

Hej ...

Tak for en hyggelig besigtigelse og beklager at jeg måtte overbringe lidt dårlige nyheder.

Hermed fremsendes din skadebrev i denne sag

Dækning

Som vi gennemgik nøje på vores besigtigelse, så har både din håndværker, [håndværkstaksator] og jeg afdækket fejlkonstruktion i dit eksisterende tag. Hvilket giver en begrænset dækning jf. dine forsikringsbetingelser.

GF har oplyst at sagen dækkes på din udvidet vandskade dækning og den beslutning fastholdes trods fejlkonstruktion.

Ifm. denne dækning er følgeskaden på bygningen omfattet

Jeg ønsker at du beder [klagerens håndværker] om at udarbejde økonomi iht. denne dækning Her er en oversigt af punkter som tilbud må indeholde:

Tømrer

- Skadebegrænsende tiltag med presenning*
- Sanering skimmelpletter mod loft evt. udskiftning af plader*

Murerarbejde

- Indvendig murerarbejde på ydre væg med spræk dannelse*
- Maler Arbejde*
- Male loftet*
- Male ydre væg ved murer rep.*

Ser frem til at modtage tilbud og forventer at kunne godkende denne uden at indhente et konkurrerende tilbud ud fra følgeskadens omfang

Klagesag

Du har givet udtryk for din utilfredshed med kommunikationen fra GF sin side, vedrørende hvad din dækning indebære.

Har du mulighed til at give mig en skriftlig tilbagemelding på din klage

Ankenævnet for Forsikring

5.

102947

Her vil jeg videre formidle til GF og bede sagsbehandler tag kontakt til dig

Jeg håber at fremsendte er fyldestgørende samt vores hjælp indtil nu har været tilfredsstillende.

Hvis der er spørgsmål eller andet jeg kan være behjælpelig med, er du meget velkommen til at kontakte mig skriftligt heri skaden eller på telefon

Med venlig hilsen

...

Vedhæftet i ovenstående mail var et skadebrev til medlemmet (bilag 4), heri fremgik også at det er dækning for følgeskader vi kunne være behjælpelige med.

Herefter fik medlemmet selv udbedret skadeårsagen, og vi fik udbedret følgeskaderne fra indtrængende vand, som var blevet fejlanerkendt som dækket.

Medlem indsendte mail til selskabet d. 11.10.2024:

...

Jeg henvender mig for at indlede en dialog om min forsikringssag [nr. ████████]. Jeg er ikke enig i jeres vurdering af, at skaden, der blev konstateret den 16/2-2024, skyldtes kondensvand forårsaget af en forkert tagkonstruktion langs garagetaget, men derimod, at den pludselige og kraftige vandmængde indikerer, at skaden skyldtes at tøsne/is, havde samlet sig i samlingen mellem garagetag og hustag. Denne tøsne har, ved tilfrysning, skabt et tryk og forårsaget en utæthed, som har ført til at vand fra smeltende sne er sivet ind under garagetaget over en længere periode. Dette har dog ikke kunnet dokumenteres efterfølgende, da de af mig tilkaldte håndværkere, d. 17/2-d.å., for at stoppe den igangværende skade, tætnede samlingen med waflex-inddækning, hvilket medførte at vandet stoppede med at løbe ned ad såvel yder- som indermur på garagen. Min antagelse stemmer overens med at der var snefald og derpåfølgende tøvejr, i perioden omkring skadens opståen – hvilket passer med at vandet løb, som fra en løbende vandhane, ned ad muren på inder- og yderside på de dokumenterede steder.

Derudover bemærker jeg, at de oplysninger, jeg fik ved telefonisk henvendelse, om skadedækning i sagen, ikke præciserede tilstrækkeligt, hvad min forsikring dækkede, og hvad jeg selv skulle betale for – et forhold som taksator ligeledes havde bidt mærke i, da jeg udtrykte min frustration over at været kommet i en urimelig økonomisk situation som følge af sagen, og som han mente at jeg, indledningsvis, burde tage en dialog med GF om, inden en evt officiel klage, når jeg igen var klar til at tage sagen op.

Jeg ser frem til at høre fra jer, så vi kan få afklaret disse forhold.

...

Mail blev besvaret af skadebehandler d. 05.12.2024:

...

Først og fremmest tak for dine indsendte beskrivelser. Jeg beklager, at GF Forsikring ikke har været hurtigere til at tage dialogen med dig.

Du beskriver i din mail, sendt den 11.10.2024, at du ikke er enig i, at skaden skyldtes kondensvand forårsaget af forkert tagkonstruktion.

Din vurdering af årsagen er, at det er tøsne/is, som har samlet sig i samlingen mellem garagetag og hustag. Det er denne tøsne, som har skabt en tilfrysning og dermed lavet en frostsprængning. Denne frostsprængning har givet en utæthed, hvor den smeltede sne og nedbør har kunne sive ind under garagetaget.

Jf. dine forsikringsbetingelser dækningsskema, afsnit "Kasko - Pludselig skade", punkt B, dækker forsikringen ikke revnedannelser på grund af frost.

Derfor må jeg beklage, at vi desværre ikke kan hjælpe med at dække årsagen til utætheden på dit tag.

Din advokat har desuden bedt om at få optagelserne fra en samtale mellem dig og en kollega. Vi har undersøgt om samtalen, der er foregået den 07.03.24, er optaget, men det er den desværre ikke, da du ikke har givet samtykke til at få den optaget.

Jeg kopierer dog for god ordensskyld min kollegas notat ind, som han har lavet efter samtalen:
*"Talt m- ft om dækning.
Opl at dækning er udvidet vandskade.
Vi dækker derfor ikke årsagen men følgeskaderne.
Ft vil ringe og tale med hv taks om det"*

...

Herefter indsendte medlemmets advokat en fuldmagt og en klage (bilag 1) til selskabets Kvalitetsafdeling.

Advokaten efterspurgte optagelse af telefonisk samtale d. 07.03.2024 med vores skadebehandler, som ikke er optaget. Jeg henviser igen til bilag 3, hvor det fremgår at vores medlem har fravalgt optagelse af samtalen.

Som tidligere beskrevet, er der lavet et notat som gengiver hvad der er oplyst til vores medlem, herunder at skadeårsagen ikke er dækket af husforsikringen.

Medlemmets advokat præciserede at klagen gik på begrænsning af skadens dækning, og at vores medlem ikke mener han blev tilstrækkeligt oplyst herom, i den nævnte telefonsamtale.

I vores svar til medlemmets advokat (bilag 1), har vi redegjort for sagen, samt henvist til, at det tydeligt fremgår af sagens dokumenter og notater, at vores medlem fra sagens start, er informeret om, at skadeårsagen ikke er omfattet af husforsikringen, hvorfor medlem selv skal finde og udbedre denne, inden vi kan hjælpe med at udbedre følgeskaderne.

Ydermere fremgår det af forsikringsbetingelsernes dækningsskema, Udvidet vandskade punkt A *'Det er et krav for dækning, at årsagen til skaden udbedres straks efter, at skaden er sket. Udgiften til udbedring er ikke omfattet af forsikringen. (Opstår skaden igen, af samme årsag og på samme sted, er skaden ikke dækket)'*

Medlemmet indsendte herefter klage til Ankenævnet for forsikring.

Vurdering

Efter at have gennemgået sagen på ny, finder vi at have behandlet sagen vedrørende klagepunktet korrekt.

Vi har fejlagtigt anerkendt dækning for følgeskaderne, men medlemmet er korrekt oplyst om, at skadeårsagen ikke er dækket, hvorfor denne skal udbedres for egen regning.

Telefonsamtalen, som der i medlemmets klage henvises til, er ikke optaget, men det fremgår klart i notat lavet af skadebehandler efter samtalens afslutning, at vi dækker følgeskaderne men ikke skadeårsagen.

Det fremgår af besigtigelsesrapport, skadebrev og i mails fra netværkshåndværker og projektleder, at det er følgeskaderne som er anerkendt dækket, og skadeårsagen ikke er dækket af husforsikringen.

Der er derfor ingen tvivl om, at vores medlem er korrekt og tilstrækkeligt informeret om dækning, samt dækningsbegrænsning i forhold til Udvidet vandskade dækning.

Vi fastholder således vores afgørelse i sagen. Vi afventer herefter nævnets afgørelse."

Klagerens repræsentant har i brev af 21/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klager husker ret tydeligt, at hvad taksator sagde, nemlig at han mente at klager havde fat i noget, da han opfattede klagers samtale med GF [navn] som misvisende i forhold til, hvad de dækkede af taget. Denne samtale findes der ifølge GF ingen optagelse/afskrift af, hvorfor det må være noget taksator har drømt, medmindre han sad ved siden af GF [navn] og lyttede med, hvilket virker usandsynligt – og taksator kommer ikke med noget i den sammenhæng qua seneste korrespondance.

Det er derfor klagers opfattelse, at indklagede forsøger at løbe fra, hvad der blev meddelt under telefonsamtalen."

Selskabet har i meddelelse af 21/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi stiller os uforstående overfor Klagers opfattelse af samtalen, som misvisende, da det klart fremgår af notat fra d. 7/3-24 skrevet af sagsbehandler ..., at 'Vi dækker derfor ikke årsagen men følgeskaderne.'

Adspurgte taksator på sagen, har taksator oplyst vores medlem, at det fremgår af notat, at årsagen ikke er dækket, men selskabet står ved dækning af følgeskaderne."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"		
Dækningsskema	Kosmetiske forskelle	Udvidet vandskade
A. Forsikringen dækker Skader, som sker og anmeldes i forsikringstiden, ved:	Fliser og klinker Kosmetiske forskelle mellem beskadede og ubeskadede fliser eller klinker, når det er umuligt at anskaffe fliser eller klinker, som er identiske med de beskadede. Kosmetiske forskelle på fliser eller klinker er dækket i det skaderamte rums gulv- eller vægflade i godkendt beboelse, når der er en skade, der er dækket på Rør og kabel. Er fliserne eller klinkerne i den skaderamte flade identiske med fliserne eller klinkerne på andre flader i det skaderamte rum, dækkes 50 % af udgiften til udskiftning af fliserne eller klinkerne, på alle de flader, der er identiske i det skaderamte rum. Glas Kosmetiske forskelle mellem beskadede og ubeskadede glas i vindues- eller dørparti hvor skaden er sket, når der er en skade, der er dækket på Glas og sanitet. Sanitet Kosmetiske forskelle mellem beskadede og ubeskadede sanitet i det badeværelse, hvor skaden er sket, når der er en skade, der er dækket på Glas og sanitet. Ved udbedring af kosmetiske forskelle på glas eller sanitet, dækkes 50 % af udgifterne hertil.	Indtrængende nedbør Der udefra trænger ind gennem utætheder eller åbninger i bygningen. Fygesne (smeltevand) Der udefra trænger ind gennem utætheder eller åbninger i bygningen. Opstigning af kloakvand Når skaden ikke skyldes skybrud eller tøbrud, som er dækket under Kasko - Vejr og vand. Opstigning af grundvand Når skaden ikke skyldes skybrud eller tøbrud, som er dækket under Kasko - Vejr og vand. Udsivning fra synlige installationer Fra radiatorer og rør samt akvarier, beholdere og lignende med et rumindhold på mere end 20 liter. Tab af gas, vand, olie eller lignende væsker Når der er en dækket skade på Rør og kabel eller Stikledning, og andre end forsikringstager* ikke er forpligtet til at refundere udgiften. Det er et krav for dækning, at årsagen til skaden udbedres straks efter, at skaden er sket. Udgiften til udbedring er ikke omfattet af forsikringen. Opstår skaden igen, af samme årsag og på samme sted, er skaden ikke dækket.
B. Forsikringen dækker ikke • Genstande, bygningsdele eller installationer, der har erhvervsmæssig karakter. • Genstande omfattet af garanti, serviceordning, eller sælgers ansvar i henhold til købelovens reklamationsregler. • Indbo	1. Ubeskadede indmurede badekar uanset art. 2. Lovliggørelse.	Skade som følge af: 1. Mangelfuld* vedligeholdelse. 2. Oversvømmelse fra hav, fjord, sø og vandløb. 3. Vand, der trænger ind i bygningen via åbne vinduer eller døre. 4. Kondens eller grundfugt. 5. Lugtgener. 6. Fejlkonstruktioner og fejl ved fremstilling, montering, demontering eller reparation.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 18/2 2024, at der var kommet vand i loft og murværk fra utæthed i tag. Selskabet besigtigede ejendommen den 27/2 2024. Selskabet har dækket følgeskader under "udvidet vandskade", men afvist at dække skadesårsagen med henvisning til, at der ikke er dækning efter forsikringsbetingelserne. Klageren ønsker "øget erstatning ifht skaden, som først oplyst ved telefonisk henvendelse til GF-medarbejder".

Klageren har anført, at "De oplysninger jeg fik ved telefonisk henvendelse, om skadedækning i sagen, præciserede ikke tilstrækkeligt, hvad min forsikring dækkede, og hvad jeg selv skulle betale for – et forhold som taksator ligeledes havde bidt mærke i, da jeg udtrykte min frustration over at været kommet i en urimelig økonomisk situation som følge af sagen ... Klager husker ret tydeligt, at hvad taksator sagde, nemlig at han mente at klager havde fat i noget, da han opfattede klagers samtale med GF [medarbejder] som misvisende i forhold til, hvad de dækkede af taget".

Selskabet har anført, at selskabet har givet tilsagn til at dække følgeskaderne under dækningen "udvidet vandskade" til trods for, at der foreligger fejlkonstruktion. Selskabet har anført, at der ikke foreligger optagelse af telefonsamtalen med selskabet, hvor klageren mener at være fejlinformeret. Selskabet har anført, at klageren er blevet korrekt og tilstrækkeligt informeret om, at skadesårsagen ikke er dækket af forsikringen.

Det fremgår af internt notat af 19/2 2024 i selskabets indlæg, at "Vand trængt ned gennem loft/murværk Ft anmelder vandindtrængen ved en utæthed ved loft/murværk i garagen. Ej registeret skybrud på skadesdatoen jf. FV. Opretter derfor skaden i ECB som udvidet vandskade, og beder hv. taks finde ud af hvor vandet kommer ind fra, samt om det er en dækningsberettiget skade".

Ankenævnet for Forsikring

9.

102947

Det fremgår af udklip af besigtigelsesnotat af 27/2 2024 i selskabets indlæg, at "ML skal finde og udbedre årsagen. - Konstruktionen skal åbnes op for yderligere omfang".

Det fremgår af telefonnotat af 7/3 2024 i selskabets indlæg, at "Talt m. ft om dækning. Opl. at dækning er udvidet vandskade. Vi dækker derfor ikke årsagen men følgeskaderne. Ft vil ringe og tale med hv. taks om det".

Det fremgår af selskabets e-mail af 25/4 2025 i selskabets indlæg, at "GF har oplyst at sagen dækkes på din udvidet vandskade dækning og den beslutning fastholdes trods fejl konstruktion. Ifm. denne dækning er følgeskaden på bygningen omfattet. Jeg ønsker at du beder [klagerens håndværker] om at udarbejde økonomi iht. denne dækning. Her er en oversigt af punkter som tilbud må indeholde. Tømrer: Skadebegrænsende tiltag med presenning. Sanering skimmelpletter mod loft evt. udskiftning af plader. Murerarbejde: Indvendig murerarbejde på ydre væg med spræk dannelse. Maler Arbejde. Male loftet. Male ydre væg ved murer rep".

Det fremgår af dækningsskema i forsikringsbetingelserne, at "Det er et krav for dækning, at årsagen til skaden udbedres straks efter, at skaden er sket. Udgiften til udbedring er ikke omfattet af forsikringen. Opstår skaden igen, af samme årsag og på samme sted, er skaden ikke dækket".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen. Det er også klageren, der skal bevise, at han har krav på dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget, herunder skal klageren bevise, at selskabet har handlet på en sådan måde, at selskabet kan ifalde erstatningsansvar herfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er dækning for udgifter til udbedring af skadesårsagen under "udvidet vandskade" i forsikringsbetingelserne. Nævnet finder videre, klageren ikke har bevist, at han har modtaget forkert eller utilstrækkelig information fra selskabets medarbejder, som kan danne grundlag for, at selskabet på erstatningsretligt grundlag på-

Ankenævnet for Forsikring

10.

102947

lægges at yde dækning i videre omfang end det, der følger af forsikringsaftalen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser af telefonsamtalen, og at det fremgår af selskabets telefonnotat, der er udfærdiget kort efter samtalen, at "Opl at dækning er udvidet vandskade. Vi dækker derfor ikke årsagen men følgeskaderne".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af alle selskabets breve til klageren, at alene følgeskaderne er dækket.

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