

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. november 2025 blev i sag nr. 103341:

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 31/3 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Vi overtog vores bolig den 19. september 2024 og tegnede husforsikring gennem IDA Forsikring/Tryg pr. 1. oktober 2024. Den 8. august 2024 modtog vi bekræftelse på, at forsikringen var aktiv.

I januar 2025 opstod en skade på skjulte rør i badeværelset. Da vi anmeldte skaden, blev vi først dér oplyst om, at der var blevet pålagt en klausul, som undtog dækning af netop skjulte rør i badeværelset. Den klausul havde vi aldrig fået oplyst – og den vurdering blev først lavet efter skaden skete.

Problemer i forløbet:

Vi har ikke modtaget en forsikringspolice eller besked om, at der manglede CPR-oplysninger til at gennemføre vurdering fra taksator.

Der blev aldrig fulgt op på sagen internt hos Tryg, da en medarbejder stoppede.

Klausulen blev først vurderet og påført efter vores skade blev anmeldt (20. januar 2025).

Vi blev ikke oplyst om mulige begrænsninger i dækning på baggrund af tilstandsrapporten og havde ingen mulighed for at handle i tide.

Ifølge Tryg ville de muligvis ikke have fjernet klausulen, selv hvis vi havde udbedret forholdene – hvilket understreger, at vi ikke havde reel mulighed for dækning, uden at det blev oplyst.

Ankenævnet for Forsikring

2.

103341

Vi mener, at sagen er fejlbehandlet og at:
Klausulen ikke kan gøres gældende, da den ikke blev oplyst rettidigt.

Vi har handlet i god tro og på baggrund af Trygs egen bekræftelse på aktiv forsikring.

Den manglende kommunikation og interne fejl i sagsbehandlingen ikke skal komme os som kunder til skade.

Vi anmoder derfor om, at Ankenævnet vurderer, at skaden skal dækkes under vores husforsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At tryk dækker skaden fordi vi ikke er blevet kommunikeret ordentligt."

Selskabet har den 2/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for skader i forbindelse med et utæt rør i badeværelset på klagerens ejendom.

Sagen skal vurderes over klagerens husforsikring, der er tegnet via IDA forsikring. Forsikringen er tegnet med betingelser 1716. Betingelserne fremlægges som **Bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren henvendte sig til selskabet i forbindelse med overtagelsen af ejendommen, idet klageren ønskede at tegne en bygningsforsikring.

Den 8. august 2024 sendte selskabet et brev til klageren, hvori selskabet blandt andet meddelte, at der skulle foretages en besigtigelse af ejendommen før der kunne udstedes en police.

Dog var branddækningen tegnet med ikrafttræden den 1. oktober 2024. Beskeden fremlægges som **Bilag 2**.

Til orientering kan det oplyses, at der ikke blev udsendt en opkrævning i forbindelse hermed.

Det indtegnende selskab modtog en tilstandsrapport, men grundet menneskelig og tekniske fejl blev der ikke iværksat en besigtigelse eller vurdering af ejendommen.

Den 20. januar 2025 rettede klageren telefonisk henvendelse til det tegnende selskab. Oversigt over samtalerne fremlægges som Bilag 3. Optagelser af samtalerne fremlægges som henholdsvis **Bilag 4**, **Bilag 5** og **Bilag 6**.

Samtalen i Bilag 4 startede kl. 08.00.54, og der er foretaget optagelser i ca. 7. minutter. Af optagelsen fremgår blandt andet følgende:

' Klager: Det er (klager) min kæreste og jeg er lige i gang med at lægge budgetplan for 2025, og så er vi selvfølgelig inde for at kigge på alle vores forsikringer. Og så er der noget vi studsede over, og det er i forhold til vores husforsikring, der kan vi ikke se, at der er taget nogen opkrævninger, så vi er lidt i tvivl om der er sket en fejl fra jeres side, således for der står, at vores husforsikring er gældende fra 19. september 2024 .

Salgsmedarbejder: det kan jeg faktisk godt se herinde fra, jeg prøver at se herinde fra.

Klager: det er bare for at være på den sikre side.'

Referat af samtalen fremlægges som **Bilag 4.1**

Salgsmedarbejderen fik bekræftet adressen og bad derefter kunden om at hænge på. Desværre blev forbindelsen af en eller anden årsag afbrudt, inden salgsmedarbejderen vendte tilbage.

Samtalen i Bilag 5 startede kl. 08:08, og havde en længde på 9. minutter.

I denne samtale oplyste salgsmedarbejderen blandt andet, at årsagen til, at der ikke var sendt police eller opkrævning var, at der skulle mangle et cpr.nr., for at politen kunne oprettes, hvorefter en taksator kunne foretage en vurdering af, hvilke risici, som selskabet ville påtage sig i ejendommen. Der blev ikke under samtalen oplyst noget om en skade.

Referat fremlægges som **Bilag 5.1.**

Den sidste samtale startede kl. 13:05, og det må have været efter taksatoren havde vurderet ejendommen ud fra Tilstandsrapporten, og i den forbindelse indsat klausuler. Klageren ønskede i samtalen kopi af en mail fra selskabet, hvori der skulle være anmodet om et cpr.nr.; men denne mail er tilsyneladende ved en menneskelig fejl ikke blevet sendt til klageren. Der er ikke i samtalen oplysninger om, at der skulle være konstateret en skade.

Referat af samtalen fremlægges som **Bilag 6.1.**

Taksatorens mail med oplysninger omkring klausulerne er fremlagt af klager. Mailen med oplysninger var fremsendt til klageren den 20. januar kl. 09:19:47. Kopi af optegnelser fra policesystemet fremlægges som **Bilag 7.**

Af referat i selskabets skadesystem fremgår det, at klager havde haft rettet henvendelse til selskabet 2 gange den 20. januar 2025, samt at der ikke i den første henvendelse blev nævnt noget om en skade.

I den anden henvendelse blev skaden nævnt, og afvist, da der på daværende tidspunkt var etableret en police med klausuler. Registrering af telefonsamtalerne fremlægges som **Bilag 8.**

Som det fremgår af bilaget, var klageren den 20. januar 2025 kl. 09:10:48 og derfor forud for oplysningerne om en klausul, i telefonisk med en medarbejder. Samtalen fremlægges som **Bilag 9.**

I samtalen oplyser klager blandt andet, at han havde forsøgt at anmelde en sag over nettet, men har ikke haft mulighed herfor. Klageren uddyber ikke hvilken type skade der er tale om.

Medarbejderen i selskabet oplyser blandt andet, at mens de taler kunne han se, at en bygnings-taksator er ved at vurdere dækninger ud fra tilstandsrapporten, samt at der er kommet en rapport vedrørende dette. Klageren ville derfor samme dag modtage en besked fra taksatoren via min side.

Hvornår rapporten, der danner grundlag for de senere klausuler, blev udarbejdet, fremgår af Bilag 7, 1-2 linjer under den gule overstregning.

På forespørgsel om hvorvidt klageren kan anmelde sagen efter modtagelsen af beskeden fra taksatoren oplyser medarbejderen blandt andet, at han ikke er skadebehandler, men at klageren ville få besked derfra umiddelbart efter skaden er anmeldt.

Afslutningsvis meddeler medarbejderen, at hvordan den er rent dækningsmæssigt, og hvorledes den er i forhold til de her betingelser, det ved jeg desværre ikke nok om, til at jeg kan udtale mig om det.

Referat af samtalen fremlægges som **Bilag 9.1**.

Taksatoren sendte mailen omkring klausuler, der er fremsendt af klager, og samtidig orienteredes klageren om

Som det fremgår af Bilag 7, henvendte klageren sig telefonisk til skadeafdelingen samme dag kl. 11:48:12, hvor rørskaden blev anmeldt, og på grund af klausulen blev skaden afvist.

Vedrørende selve skaden har selskabet tilladt sig at samle klagerens billeder i et bilag, der fremlægges som **Bilag 10**.

Klagerens bilag 'skadeoverblik' er en anmeldelse af forholdet til klagerens ejerskifteforsikring, og af

dette bilag fremgår det blandt andet, at der altid havde været varme på gulvarmeanlægget, uanset at det altid havde været lukket.

Desuden fremgår blandt andet følgende af klagerens beskrivelse af årsagen til skaden:

'Hvis gulvvarmen har været slukket og temperaturen i huset er faldet til under frysepunktet (fx i et uopvarmet område), kan vandet i rørene fryse og udvide sig. Dette kan forårsage sprængning, da de fleste gulvvarmerør ikke er designet til at modstå det tryk, der opstår ved frost. Hvis systemet ikke er blevet vedligeholdt korrekt, kan der opstå trykophobning i rørene, især hvis der er lukkede ventiler, eller hvis ekspansionsbeholderen ikke fungerer. Indikator: Gamle rør eller installationer, der ikke er blevet kontrolleret, kan være mere sårbare. Lækagemanden havde mange problemer med at finde lækagen fordi rørene var så stoppet til med skidt og snavs - en indikator på at det ikke er vedligeholdt som det skal. Indikator: Sprængningen er sket i en kold periode. vi har ingen kendskab til gulvvarmens funktionalitet eller brug fra tidligere ejer.'

Tilstandsrapporten Fremlægges som **Bilag 11**

Af den tilstandsrapport, der lå til grund for klagerens erhvervelse af ejendommen fremgår blandt andet følgende under afsnittet Opmærksomhedspunkter:

'Gulvklinker og vægfliser'

Gulv og vægoverflader beklædt med klinker skal altid være intakte og specielt omkring rørgennemføringer skal være tætte, så man undgår fugtskader bag klinkerne. Utætheder opstår oftest i fugerne mellem gulv og væg og i hjørnerne....'

Vedrørende badeværelset fremgår følgende af tilstandsrapporten:

'26: rødt hus: Mørtelfuger er defekte. Forholdet er konstateret i det vandbelastede område i bruseniche. Risiko: Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner.'

27: rødt hus: Der er vægfliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget. Forholdet er konstateret

i det vandbelastede område i bruseniche. Risiko: Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner.'

Definition af rødt hus i tilstandsrapportens side 12.

'Kritisk skade

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

Betingelserne.

Af betingelsernes pkt. 1 fremgår blandt andet følgende:

'Dit hus repræsenterer en stor værdi. Derfor er det vigtigt, at du passer godt på det og løbende vedligeholder det.'

Opstår en skade på grund af mangelfuld vedligeholdelse, kan det have betydning for din ret til erstatning.

Her er en række forhold, du skal være særlig opmærksom på:

Vedligeholdelse

Du skal løbende vedligeholde dit hus, fx sørge for at behandle træværk med træbeskyttende midler og/eller maling. Rådne, rustne, tærede, slidte og defekte dele skal udskiftes.'

Af betingelsernes pkt. 3 fremgår følgende:

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

Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren havde anmodet om en husforsikring, idet de netop havde overtaget ejendommen.

Den 8. august 2024 sendte selskabet et brev til klageren, hvori selskabet blandt andet meddelte at, der var tegnet brandforsikring på bygningen, samt at klager ville modtage en forsikringspolice, når ejendommen var blevet besigtiget af en taksator.

Der blev desuden i brevet taget forbehold for besigtigelse af en bygningskonsulent, dog blev branddækningen bekræftet.

Ved en menneskelig fejl, blev klageren ikke underrettet om, at der manglede nogle oplysninger, for at der kunne foretages en besigtigelse af ejendommen. Disse oplysninger modtog selskabet først den 20. januar 2025.

Samme dag havde klageren kontakt med det selskab, der har tegnet forsikringen, og i disse samtaler, Bilag 4 og 5, oplyser klageren intet om en skade på ejendommen. Disse samtaler fandt sted før selskabet havde foretaget den taksering, der medførte en klausul på forsikringen.

Som det fremgår af bilag 4, er der ikke forud for henvendelsen hverken opkrævet præmie for forsikringen, eller fremsendt en police for forsikringen. Policen er det reelle aftalegrundlag for forsikringen sammen med de betingelser, der er knyttet til policen.

Klageren har grundet ovenstående ikke kunne have haft en berettiget forventning om, at forsikringen dækkede andet end brandrisikoen.

Desuden henvendte klageren sig til selskabet d. 20. januar 2025, bilag 9. Denne samtale faldt tidsmæssigt sammen med det tidspunkt, hvor taksatoren var ved at blive og blev færdig med sin rapport, der skulle ligge til grund for en henvendelse til kunden.

I den samtale oplyste klageren, at han havde forsøgt at foretage en anmeldelse af en skade, men der er ikke yderligere oplysninger i samtalen om, hvilken type skade, eller hvor skaden skulle finde sig.

Forsikringens klausul med følgende ordlyd:

*'Skjulte rør-og kabelskader dækker ikke:
Rørinstallationer i badeværelse stueplan og gæstetoilet.'*

er således ikke indført, med en viden hos selskabet om, at der var en skjult rørskade på badeværelset, som anført af klager.

Baggrunden for klausulen er de anmærkninger, der er i tilstandsrapportens pkt. 26 og 27, hvor der er givet rødt hus for defekte mørtelfuger i vandbelastet område og vægfliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget, ligeledes i et vandbelastet område.

Det røde hus er i tilstandsrapporten defineret som skader på bygningsdelen, som allerede har medført eller vil medføre, at bygningsdelens funktion svigter på **kort tid**. Dette svigt kan medføre eller har allerede medført skader på andre bygningsdele. Selskabets understregning.

De bygningsdele, der sædvanligt ville kunne skades ved sådanne anmærkninger, er naturligvis de underliggende rør.

Den påsatte klausul er således almindelig og naturlig med de anmærkninger, der er i tilstandsrapporten.

Imødegåelse af forholdet omkring utæthederne i vådzone ville have indebåret, at rørene under belægningen skulle undersøges nærmere, hvilket fordre, at udskifte belægningen.

Anvendelse af tilstandsrapporter i forbindelse med et huskøb er grundlæggende for tegningen af en ejerskifteforsikring, som klageren har tegnet i et andet selskab.

Samtidig er formålet med en tilstandsrapport at give en potentiel køber et hjælpemiddel til at forstå ejendommens kvalitet og reelle værdi ud fra et overblik over skader, tegn på skader og typiske

træk ved en ejendom af den pågældende alder og type, jfr. sikkerhedsstyrelsens håndbog for beskikkede bygningssagkyndige side 6. Håndbogen fremlægges som **Bilag 12**.

Det er selskabets opfattelse, at klageren vidste eller burde vide, at der var risiko for, at der var eller inden for kort tid ville ske skader som følge af utæthederne, samt at disse skader naturligt ville være på rørene. Klageren har således kunne tage dette forhold med i sin vurdering af, om klageren ville købe ejendommen, og i givet fald til hvilken pris.

Denne risiko kan ikke overføres til husforsikringen, specielt ikke når husforsikringen forud for klagers henvendelse den 20. januar 2025 alene har branddækning, som der endnu ikke er opkrævet præmie for forsikringen, og når klageren ikke har modtaget en police på forsikringen.

Vedrørende selve skaden er finder selskabet det ikke dokumenteret, at rørbruddet er sket i forsikringstiden.

I klagerens anmeldelse til ejerskifteforsikringen oplyser klageren blandt andet, at årsagen efter klagerens opfattelse skulle være frostsprængning i en kold periode.

Dette stemmer imidlertid ikke overens med, at klageren under punktet om skaden, at klageren ville skrue ned eller lukke for varmen. Systemet er med returløb efter klagerens oplysninger.

Med andre ord har gulvvarmen altid været tændt, idet klageren ikke kunne slukke for det, ligesom der har været cirkulation af varmt vand i rørene. Disse to forhold gør det højst usandsynligt, at der ville kunne ske en frostsprængning af røret.

Samtidig bærer billedet af røret ikke tegn på en frostsprængning, men nærmere en gennemtæring af røret, og det er selskabets opfattelse, at denne gennemtæring er sket inden forsikringen trådte i kraft.

I henhold til betingelsernes pkt. 3 er det en forudsætning for dækningen, at skaden er sket, efter forsikringen er trådt i kraft, hvilket blandt andet betyder, at forhold der er nævnt i tilstandsrapporten ikke er dækket over forsikringen.

Det er selskabets opfattelse, at forholdet omkring gulvfliserne, samt den forøgede risiko for utætheder i rørene, hvis der ikke allerede er utætheder i rørene, er beskrevet i tilstandsrapporten.

Af klagerens anmeldelse til ejerskifteforsikringen fremlagt af klager, fremgår som tidligere nævnt, at gulvvarmen ikke kunne lukkes, hvilket efter selskabets opfattelse klart indikerer, at der er udfordringer med gulvvarmesystemet, som klageren burde have haft taget hånd om.

Herudover fremgår det, at der var mange udfordringer med at finde lækagen, grundet skidt og snavs, hvilket skulle indikere, at rørene ikke har været vedligeholdt, heller ikke klagerens ejertid på 4 måneder.

Sammenfatning

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at der ikke er dækning over den tegnede forsikring.

Selskabet har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på følgende:

- Klager var ved mail af 8. august 2024 orienteret om, at der alene var dækning for brand indtil, der var foretaget en besigtigelse eller vurdering af en taksator.
- Klageren reagerede ikke på den manglende police eller opkrævning indtil den 20. januar 2025, hvor klageren henvendte sig til det indtegnende selskab.
- Klageren har ikke i telefonsamtalerne oplyst om, der skulle have været en rørskade på ejendommen
- Klausulen omkring badeværelserne er sædvanlige, når der er de anmærkninger, der er i tilstandsrapporten.
- Klausulen kan derfor ikke tilsidesættes, uagtet at vurderingen grundet menneskelige fejl kom lidt sent.
- Der kan ikke være tale om en frostsprængning, som anført af klager
- Klager har ikke dokumenteret, at utætheden først er opstået efter forsikringens ikrafttræden, og i den forbindelse henledes uopmærksomheden på definitionen af et rødt hus i tilstandsrapporten."

Klageren har i brev af 16/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Manglende kommunikation og dokumentation

Tryk Forsikring A/S anfører, at de den 8. august 2024 sendte en bekræftelse på branddækning og en oplysning om, at en besigtigelse skulle finde sted før udstedelse af en fuld police. Jeg har dog ikke modtaget denne bekræftelse, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at den blev sendt. Jeg har heller ikke modtaget en forsikringspolice, hvilket gør det vanskeligt at forstå de præcise vilkår og dækninger.

Desuden nævnes det, at der skulle have været sendt en e-mail med instruktioner om at indsende mit CPR-nummer og tilstandsrapport. Denne e-mail har jeg ikke modtaget, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at den blev sendt. Jeg har derfor ikke haft mulighed for at reagere på disse krav.

2. Klausul vedrørende skjulte rør

Tryk Forsikring A/S har indført en klausul, der undtager dækning for skjulte rør i badeværelset og gæstetoiletet. Denne klausul er baseret på anmærkninger i tilstandsrapporten vedrørende defekte mørtelfuger og vægfliser med mangelfuld vedhæftning i vådzone. Jeg blev først opmærksom på denne klausul den 20. januar 2025, hvilket er flere måneder efter forsikringens ikrafttræden.

Jeg blev aldrig informeret om denne klausul ved forsikringens indgåelse, og jeg havde derfor ikke mulighed for at udbedre de nævnte forhold for at undgå klausulen. Jeg mener, at Tryk Forsikring A/S har et ansvar for at informere mig om sådanne væsentlige vilkår på et tidligere tidspunkt.

3. Skadens opståen og vedligeholdelse

Tryk Forsikring A/S anfører, at skaden på det skjulte rør ikke er dækket, da den ikke er sket i forsikringstiden, og at røret ikke er blevet vedligeholdt korrekt. Jeg har dog ikke haft kendskab til gulvvarmesystemets funktionalitet eller vedligeholdelse fra den tidligere ejer. Jeg har derfor ikke haft mulighed for at sikre korrekt vedligeholdelse af rørene.

Jeg mener, at skaden er opstået som følge af almindelig slid og ælde, og at den ikke kan tilskrives manglende vedligeholdelse i min ejertid.

4. Anmodning om dækning

På baggrund af ovenstående anmoder jeg om, at Ankenævnet for Forsikring træffer afgørelse til min fordel og pålægger Tryg Forsikring A/S at dække skaden på det skjulte rør i badeværelset. Jeg mener, at jeg har handlet i god tro og har været udsat for manglende information og kommunikation fra forsikringsselskabets side.

Jeg ser frem til Ankenævnets vurdering af sagen og håber på en retfærdig afgørelse.

5. Manglende dokumentation og ansvar for fejl

Tryg Forsikring har selv anerkendt, at en menneskelig og teknisk fejl forhindrede en korrekt besigtigelse af min ejendom. I deres svar skriver de:

"Det indtegnende selskab modtog en tilstandsrapport, men grundet menneskelig og teknisk fejl blev der ikke iværksat en besigtigelse eller vurdering af ejendommen."

Denne fejl er udelukkende Trygs ansvar. Som kunde har jeg ikke haft nogen indflydelse på eller mulighed for at rette op på denne fejl. Det er derfor urimeligt, at jeg skal lide under konsekvenserne af en fejl, som jeg ikke har begået. Jeg har handlet i god tro og har fulgt de instruktioner, jeg har modtaget. At blive afvist dækning på grund af en fejl fra Trygs side er uacceptabelt.

6. Ubegrundet antagelse om viden om skjulte skader

Tryg Forsikring anfører, at jeg 'vidste eller burde vide, at der var risiko for, at der var eller inden for kort tid ville ske skader som følge af utæthederne.' Dette er en alvorlig fejlvurdering. Jeg har ikke haft kendskab til nogen skjulte skader på ejendommen. At påstå, at jeg burde have vidst dette, er som at sige, at en person burde have vidst, at et link i en e-mail var svindel, selvom det så ud til at være legitimt. Det er en urimelig forventning at have til en almindelig boligejer.

Jeg har ikke modtaget nogen information fra Tryg Forsikring, der indikerede, at der var skjulte skader på ejendommen. Tværtimod blev jeg forsikret om, at huset var korrekt forsikret, og at alle nødvendige oplysninger var modtaget. At blive afvist dækning med henvisning til en påstået viden, jeg ikke har haft, er uretfærdigt og uacceptabelt.

Afsluttende bemærkninger

Jeg har handlet i god tro og har fulgt de instruktioner, jeg har modtaget. Jeg har ikke haft kendskab til nogen skjulte skader på ejendommen. Jeg har ikke begået nogen fejl i forbindelse med tegningen af forsikringen eller anmeldelsen af skaden. At blive afvist dækning på grund af fejl fra Trygs side og urimelige antagelser om min viden er uacceptabelt.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring om at træffe afgørelse i min sag og sikre, at jeg får den dækning, jeg er berettiget til.

Jeg har vedhæftet Trygs svar på min klage som de også har glemt at nævne.

[Navn] 22-01-2025 16:56:57 Kære ... Tak for din mail. Jeg har på baggrund af din klage gennemgået din sag. Du accepterer din husforsikring den 8. august 2024, hvor du anmoder om husforsikring med start den 1. oktober, brandbekræftelse sendes til dig samme dag. Den 16. september 2024, kontakter du os telefonisk, da dato for overtagelse skal ændres fra 1. oktober 2024 til den 19. september 2024. Da huset er ejerskiftet, skal huset besigtiges af vores taksator, dette foregår som

udgangspunkt ud fra tilstandsrapporten ved en kontortaksering af taksatorteamet, men i nogle tilfælde, kommer der taksator ud og foretager besigtigelsen på adressen. Forsikringen bliver til at starte med, oprettet med dig og din kone som forsikringstagere. Systemet har dog overført din kone uden fuldt cpr-nummer. Pga. de manglende fire cifre i cpr-nummeret, sender taksatorteamet rekvisitionen retur til vores sagsbehandler. Denne besked bliver aldrig behandlet, da sagsbehandleren kort tid efter stopper i IDA Forsikring. Grundet denne fejl, bliver huset først besigtiget i forbindelse med at du kontakter os den 20. januar, angående manglende opkrævning og forsikringsaftale. Hvilket naturligvis er beklageligt. Der er ikke sendt besked eller mail til dig ang. de manglende fire cifre. Huset bliver takseret af vores taksator den 20. januar 2025, hvor taksator ud fra tilstandsrapporten vurderer de enkelte risikoforhold der er i tilstandsrapporten. Taksator har på baggrund af din tilstandsrapport, løbe nr. ..., indført følgende klausuler: Skjulte rør- og kabelskade dækker ikke:

Rørinstallationer i badeværelse stueplan og gæstetoilet

Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til: Indtrængende nedbør via tagbelægning og ved aftrækshætte i tag på beboelsen. Følgende er ikke omfattet af forsikringen: Skur 7 kvm Forsikringen dækker ikke svampe- og rådskader, der opstår i eller udbreder sig fra:

Tagkonstruktion og udvendig træbeklædning mellem vinduer mod syd og gavlbeklædning mod syd på beboelsen. Forsikringen dækker ikke insekt- svampe- og rådskader i/på:

Udestue 20 kvm og vinduer mod syd og øst på beboelsen. Det skal nævnes, at uanset om besigtigelsen var foretaget den 20. januar eller tilbage til august 2024, havde resultatet været det samme. Der er i tilstandsrapporten anført 33 anmærkninger, hvor af 8 er kritiske forhold, som bør udbedres. I tilstandsrapporten pkt. 26 og pkt. 27, som ligger til grund for klausulen på badeværelset i stueplan og gæstetoilet, er forholdene også vurderet som en rød anmærkning (kritisk punkt), da mørtelfuger samt vægfliser i badeværelse er defekte og med manglede vedhæftning. Skaden/forholdet er konstateret i det vandbelastende område. På baggrund af denne anmærkning i tilstandsrapporten, er det vurderet at vi ikke ønsker at forsikre denne risiko, da der potentielt er risiko for skader i og ved det belastende område. Derfor er klausulen blevet påført. Når et område belastes med vand og fugt, over en længere periode, er der risiko for skader på de underliggende bygningsdele/konstruktioner herunder også rør/kabler. Risikoen består i, at rørene vil tære hurtigere end normalt grundet

fugten. Ligeledes står det også nævnt i dine forsikringsbetingelser pkt. 3, at forhold som er nævnt i tilstandsrapporten, ikke er dækket af forsikringen. Du skriver i din mail, at du ville have udbedret fugerne, hvis du tidligere var blevet opmærksom på vores forbehold. Til det kan det oplyses, at selvom du evt. havde fået udbedret pkt. 26 og 27 i tilstandsrapporten, vil vi ikke kunne have garanteret, at klausulen var blevet slettet. Dette skyldes at de underliggende konstruktioner og bygningsdele fortsat har været udsat for vand og fugt over en længere periode og vores risiko derfor allerede var forøget.

Vi kan derfor ikke imødekomme dit krav, om at dække din skade på din gulvvarme i badeværelset. Da det er vores vurdering, at din sag er blevet behandlet korrekt i forbindelse med påførte klausuler på din husforsikring. Takseringen er foretaget, som enhver anden kontortaksering i forbindelse med indtegnning og risikovurdering af husforsikring, og uden viden om din aktuelle skade. Hvis du fortsat er uenig i afgørelsen, har du mulighed for at klage til Trygs Kvalitetsafdelingen. Trygs kvalitetsafdeling foretager selvstændige vurderinger af sager, hvor kunderne klager over andre afdelingers afgørelser. Såfremt du vælger at gøre dette, skal du sende din klage på mail til ... Med ønsket om en god aften.

Ankenævnet for Forsikring

11.

103341

Venlig hilsen [navn], Klageansvarlig'."

Selskabet har i brev af 22/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I dette punkt anfører klageren, at han ikke havde modtaget brevet af 8. august 2024.

Selskabet har fra indtegningen modtaget en oversigt over fremsendelsen af beskeden. Oversigten fremlægges som **bilag 12**.

Som det fremgår af oversigten, blev mailen sendt til klageren den 8. august 2024, og det fremgår desuden, at mailen med beskeden er modtaget hos klageren samme dag.

Det forhold, at klageren først åbnede beskeden den 20. januar 2025, kan ikke lægges selskabet til last.

Selskabet må derfor fastholde, at beskeden var sendt til og modtaget hos klageren den 8. august 2025.

Vedr. pkt. 2.

Under dette punkt oplyser klageren, at de ikke var orienteret om klausulen i forbindelse forsikrings indgåelse, og at klageren derfor ikke havde mulighed for at udbedre de nævnte forhold for at kunne undgå klausulen.

Idet der henvises til ovenstående, havde selskabet sendt orientering til klageren om, at der var forbehold for besigtigelse af bygningen, samt at dette kunne medføre forbehold i dækningen.

Forbehold på baggrund af en bygningskonsulents vurdering, kan naturligvis først foretages efter selve indgåelsen af forsikringen, idet det først er på dette tidspunkt, at bygningskonsulenten skal foretage sin vurdering.

For god ordens skyld fastholdes det, at grundet Tilstandsrapportens definition af 'Rødt hus', ville have været nødvendigt at undersøge de underliggende rør for at klausulen kunne ophæves.

Vedr. pkt. 6

Selskabet har ikke anført, at klageren var bekendt med, at der var sket en skade, men at klageren, på baggrund af definitionen i tilstandsrapporten af et rødt hus var bekendt med, at der var en risiko for, at der allerede kunne være sket en skade."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af tilstandsrapport 4/4 2024 fremgår bl.a.:

"

Ankenævnet for Forsikring

12.

103341

BEBOELSE - Stueplan - Badeværelse				
Nr.	Vurdering	Skade	Risiko	Bemærkning
26		Mørtelfuger er defekte. Forholdet er konstateret i det vandbelastede område i bruseniche..	Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner.	-
Nr.	Vurdering	Skade	Risiko	Bemærkning
27		Der er vægfliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget. Forholdet er konstateret i det vandbelastede område i bruseniche..	Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner.	-

"

Af selskabets e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"For at acceptere din(e) forsikring(er) har vi brug for din/jeres underskrift. Log ind og underskriv din(e) forsikring(er).

Underskriv her. "

Af selskabets e-mail af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"IDA Forsikring har sendt en meddelelse til dig.

For at læse beskeden skal du klikke på linket herunder, og logge ind med MitID.

Læs beskeden."

Af selskabets brev af 8/8 2024 fremgår bl.a.:

"Brandbekræftelse på Husforsikring

Vi bekræfter hermed, at der pr. 1. oktober 2024 er tegnet Husforsikring inkl. bygningsbrandforsikring på:

[adresse]

Du modtager en forsikringspolice, når huset er blevet besigtiget af vores bygningstaksator.

Forsikringen er tegnet ud fra følgende informationer:

Forsikringsadresse: ...

Matr. nr.: ...

Ejerlav: ...

Boligareal i alt: 140 m2

Ankenævnet for Forsikring

13.

103341

Der tages forbehold for besigtigelse af vores bygningskonsulent. Dog dækkes brand på beboelsen.

Kan du ikke acceptere de evt. forbehold, har du 14 dages fortrydelsesret fra datoen brevet er dateret."

Af skærmpoint fra selskabets interne system fremgår bl.a.:

"[Klagerens navn] 08-08-2024 19:41:14
E-mail medlem modtaget

[Klagerens navn] 20-01-2025 08:46:17
Medlem har åbnet henvendelse"

Af telefonreferater af 20/1 2025 fremgår bl.a.:

"1. samtale.

A: Ida forsikring, du taler med XXX

Klager: Det er (klager) min kæreste og jeg er lige i gang med at lægge budgetplan for 2025, og så er vi selvfølgelig inde for at kigge på alle vores forsikring

Og så er der noget vi studse over, og det er i forhold til vores husforsikring, der kan vi ikke se, at der er taget nogen opkrævninger, så vi er lidt i tvivl om der er sket en fejl fra jeres side, således for der står, at vores husforsikring er gældende fra 19. september 20024

Salgsmedarbejder: det kan jeg faktisk godt se herinde fra, jeg prøver at se herinde fra.

Klager: det er bare for at være på den sikre side.

A det er [adresse]

k. Lige præcis

A Prøv lige at hænge på et øjeblik.

Omstilling, derefter intet yderligere på båndet.

2. samtale.

Kunden ringer op igen, og modtager oplyser, at han prøvede at ringe tilbage til klageren.

A: Jeg har lige forhørt mig omkring sagen. Det der faktisk er sket herindefra er, Du har været inde for at lave tilbuddet på vores hjemmeside, og der har vi også accepteret osv; men den tilstandsrapport, som du har vedlagt, har ikke været noteret noget Cpr.nr.

Så husforsikringen har aldrig været rekvireret hen til vores taksator, for at huset kan være gyldigt herinde hos os, så skal der være en taksatorvurdering på huset, da det er tilbage fra 60' er tiden.

Vi har således afventet en rapport; men da der er tale om et ejerskifte har vi overtaget risikoen for

huset. Det betyder, at huset er forsikret hos os, men vi har endnu ikke beregnet præmien, hvilket vil sige hvilken risiko vi vil tage det ind som.

Det der sker nu, er at fordi husforsikringen kører på en police for sig selv, har jeg ringet hen til vores husforsikringsafdeling, givet dem dit cpr.nr.

Det der sker nu, er at de sender sagen videre hen til en taksator, som lige skal gennemgå tilstandsrapporten, og det kan være, at han lige skal hen for at vurdere huset; men som udgangspunkt vil I altid modtage besked, og det gør I inde på min side i tryk.

K: hvordan kan det være det har taget så lang tid så?

A: den har stået og hængt her, fordi der manglede nogle oplysninger.

K ok. Så egentlig en fejl fra deres side.

K. Det kan jeg ikke med sikkerhed sige, for jeg kan se herinde, at beskeden er sendt til dig, helt tilbage fra.

A I manglede et cpr. Nr.

A jeg har aldrig fået en mail

Sendt til

Sendt den 8.8.24, det tidspunkt, hvor du opretter den.

A har talt med afdelingen; så må vi bare sende mailen igen, det er ikke nødvendigt.

K. Huset er forsikret.

A det er os der har husforsikringen på nuværende tidspunkt; men nu skal taksatoren lige vurdere, og det kan godt være, at der er nogle ændringer på husforsikringen.

Lad os antage at der sker en brand i dag, så dækker vi 100%.

Men for at vi kan fuldføre vores arbejde, er det nødvendigt, at taksatoren kigger på adressen, og hvis han har nogen forbehold, eller der er noget andet i tilstandsrapporten, som gør at man bliver nødt til at undtage dele af forsikringen, så vil han give jer direkte besked.

K. det kommer så også til at få en anden konsekvens, for vi er gået i gang med at renovere.

Vi er gået i gang med at renovere tre værelser og en gang, velvidende at huset er forsikret.

A: men du har aldrig fået den endelige besked på, at huset er forsikret.

K: nej det har jeg ikke, men altså der står inde på jeres side, at den er gældende fra 19. september

Ankenævnet for Forsikring

15.

103341

2024, og at den skulle være sat over til betalingsservice, der er ikke noget om, at den ikke er gældende.

A: Nej. Der står faktisk under accepten, som jeg kan se herinde fra, at sagen skal accepteres af taksator, hvorefter du så ville få besked tilbage.

3. samtale.

K. jeg har været i dialog med jer flere gange i dag, det er vedrørende min husforsikring, men reelt ikke noget om den anmeldte sag.

Der har så i dag været en taksator, der har vurderet sagen ud fra en tilstandsrapport.

Det jeg gerne vil have er en kopi af en mail fra 8. august, hvor i oplyser overfor mig, at der mangler et cpr. Nr.

B: kigger på det.

Spørger ind til dato.

Der kan jeg kun se, at vi har sendt dig en brandbekræftelse.

K jeg har så sendt cpr.nr. til jer, og har modtaget en taksator.

B der er forskellige systemer. Jeg skal have fat i taks, for jeg kan ikke se, at det er sendt fra mit system.

Er det en mail som vi har sendt, hvor vi beder om dit cpr. Nr."

Af skærmpoint fra selskabets interne system fremgår bl.a.:

"20-01-2025 ... Taksatorbrev med forbehold
20-01-2025 ... Fravalgt online skadehistorik
20-01-2025 ... Rapport med særl vilkår
20-01-2025 ... medlemmet husforsikring er aldrig gået i kraft, da der h...
...
20-01-2025 ... PREP ... 20-01-2025 09:19:47
20-01-2025 ... POLI ... 20-01-2025 09:19:46
20-01-2025 ... PREP ... 20-01-2025 09:13:23
20-01-2025 ... POLI ... 20-01-2025 08:20:40"

Af skærmpoint af selskabets system vedrørende telefoniske henvendelser fremgår bl.a.:

"... 20-01-2025 11:48:16 [medarbejder 2] ... Inbound ... DS_BYG_FNOL_Villa_...
... 20-01-2025 09:10:48 [medarbejder 1] ... Inbound ... DS_BYG_FNOL_Villa_..."

Af telefonreferat af 20/1 2025 med medarbejder 1 fremgår bl.a.:

"K jeg vil gerne anmelde en skade på mit hus, her på [adresse].

Jeg har prøvet at gøre det inde på MIT Tryg.dk. Men jeg kan ikke få lov til at anmelde en skade på siden, der står godt nok, at jeg har en husforsikring, der er gældende fra 19. september 2024, men jeg kan ikke anmelde en skade på den.

Jeg har også et dokument fra 8. august, hvor der står, at jeg har en bekræftelse på husforsikringen. Brand, hvis det skulle være.

Der har ikke været nogen Bygningstaksator herude endnu, og vi har boet her i 4 måneder.

[Medarbejder 1] Ja og jeg kan også godt se, at der har været lagt en tilstandsrapport ind på sagen herinde.

(Forhører sig hos en kollega)

Jeg fik snakket med kollega.

Lige præcis hvad der er sket, kan jeg ikke udtale mig om, men jeg kan se, at der er blevet behandlet på politen i dag, og det er første gang i

Ligesom vi sidder og snakker, kan jeg se, at der har været en kontortaksator inde og lavet en kontortaksering på huset ud fra tilstandsrapporten, og han vil derfor kontakte dig senere i dag, og du vil højst sandsynligt modtage en besked i e-Boks, hvor det vil blive oplyst, at du skal ind på min side for at acceptere nogle forbehold, eller hvad der ellers lige kan være, som er fundet i den her tilstandsrapport.

Og derefter så vil din police gå i kraft, og du vil herefter kunne anmelde din skade herpå.

K: ok, så jeg skal først vente til

[Medarbejder 1]: Du skulle meget gerne modtage noget i dag, og jeg skal naturligvis meget beklage, at der tilsyneladende ikke er sket noget siden september herfra, og det er heller ikke umiddelbart min afdeling, så det er ikke noget jeg lige kan fremskynde processen på nogen måde, men jeg kan sige i hvert fald, sige, i lige mens vi snakkede sammen er en taksator i gang med at vurdere indtegningen, og jeg kan se, at der er en rapport, som lige er lagt ind på sagen, så du skulle meget gerne modtage noget, enten min side eller e-Boks i løbet af dagen.

K i forhold til min skade så, skal jeg så vente med at melde den ind, indtil det her er afsluttet.

[Medarbejder 1] Ja. Jeg sidder heller ikke som skadebehandler, så hvorledes man forholder sig og om den lige er dækket, det kan du få svar på, når den er anmeldt, og det plejer at være umiddelbart efter den er anmeldt.

K: men det er stadigvæk i orden at vente med at anmelde skaden til efter det her er færdigt, og så vil jeg stadig kunne få hjælp.

[Medarbejder 1]: Med min erfaring herinde fra så kan du sagtens anmeldes den umiddelbart efter det her er overstået, og så kan du bare anmelde den.

Ankenævnet for Forsikring

17.

103341

Afslutning

[Medarbejder 1]: Jeg skal bare lige sige herfra, at hvordan den er rent dækningsmæssigt, og hvorledes den er i forhold til de her betingelser, det ved jeg desværre ikke nok om, til at jeg kan udtale mig om det.

K en skjult skade, som skulle være dækket over den her husforsikring."

Af brev af 20/1 2025 fremgår bl.a.:

"Besigtigelse af dit hus: [adresse]

Policenr.: ...

Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold:

Forsikringen dækker ikke skader på, eller skader, som kan henføres til:
indtrængende nedbør via tagbelægning og ved aftrækshætte i tag på beboelsen.

Følgende er ikke omfattet af forsikringen:
skur 7 kvm

Skjulte rør- og kabelskade dækker ikke:
rørinstallationer i badeværelse stueplan og gæstetoilet

Forsikringen dækker ikke svampe- og rådskader, der opstår i eller udbreder sig fra:
Tagkonstruktion og udvendig træbeklædning mellem vinduer mod syd og gavlbeklædning mod syd på beboelsen.

Forsikringen dækker ikke insekt- svampe- og rådskader i/på:
udestue 20 kvm og vinduer mod syd og øst på beboelsen

Ønsker du at få uddybet forbeholdet, er du velkommen til at kontakte os på nedenstående telefonnummer inden otte dage.

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

Du har mulighed for at få fjernet klausuler

Hvis du har fået lavet forbedringer eller reparationer på dit hus, som har indflydelse på de klausuler,
der er taget i besigtigelsesrapporten, er du velkommen til at kontakte os for en fornyet vurdering."

Sekretariatet har gennemlyttet lydfiler med telefonsamtaler mellem klageren og selskabet den 20/1 2024. Nævnet har fået forelagt fotografier af rørskadene.

Nævnet udtaler:

Klageren accepterede den 8/8 2024 selskabets tilbud på husforsikring og selskabet fremsendte samme dag pr. e-mail, hvor det bl.a. fremgik, at selskabet havde sendt en meddelelse til klageren, som kunne læses, hvis klageren fulgte et link og loggede ind med MitID. Af meddelelsen, der var en bekræftelse af forsikringsaftalen, fremgik det, at "Vi bekræfter hermed, at der pr. 1. oktober 2024 er tegnet Husforsikring inkl. bygningsbrandforsikring på: [adresse]. Du modtager en forsikringspolice, når huset er blevet besigtiget af vores bygningstaksator ... Der tages forbehold for besigtigelse af vores bygningstekniker. Dog dækkes brand på beboelsen. Kan du ikke acceptere de evt. forbehold, har du 14 dages fortrydelsesret fra datoen brevet er dateret". Klageren overtog ejendommen den 19/9 2024. Klageren ringede den 20/1 2025 kl. 08.00 til selskabet og spurgte, hvorfor han ikke var blevet opkrævet præmie for husforsikringen. Kl. 08.08 ringede klageren og fik oplyst, at selskabets taksator manglede at besigtige ejendommen. Kl. 09.10 ringede klageren for at anmelde en skade over bygningsforsikringen. Kl. 09.19 modtog klageren besked fra taksatoren med forbehold for rørskadedækning på badeværelse. Selskabet har afslået at dække rørskaden i badeværelsesgulv med henvisning til klausulen i policen. Klageren ønsker dækning for rørskaden.

Klageren har anført, at klausulen ikke kan gøres gældende, da den ikke blev oplyst rettidigt. Klageren har anført, at han har handlet i god tro og på baggrund af selskabets egen bekræftelse på aktiv forsikring. Han blev ikke oplyst om mulige begrænsninger i dækning på baggrund af tilstandsrapporten og havde ingen mulighed for at handle i tide. Han blev først informeret om klausulen, da han anmeldte rørskaden. Klageren har anført, at han ikke modtog besked om, at taksatoren manglede et CPR-nummer til at gennemføre vurderingen. Klageren har over for nævnet videre anført, "Tryg Forsikring A/S anfører, at de den 8. august 2024 sendte en bekræftelse på branddækning og en oplysning om, at en besigtigelse skulle finde sted før udstedelse af en fuld police. Jeg har dog ikke modtaget denne bekræftelse, og der er ikke fremlagt dokumentation for, at den blev sendt. Jeg har heller ikke modtaget en forsikringspolice, hvilket gør det vanskeligt at forstå de præcise vilkår og dækninger." Der blev aldrig fulgt op på sagen internt hos selskabet, da en medarbejder stoppede.

Selskabet har over for nævnet fastholdt, at selskabet fremsendte mailen af 8/8 2025 til klageren. Selskabet har uddybende anført, "I dette punkt anfører klageren, at han ikke havde modtaget brevet af 8. august 2024. Selskabet har fra indtegningen modtaget en oversigt over fremsendelsen af beskeden. Oversigten fremlægges som bilag 12. Som det fremgår af oversigten, blev mailen sendt til klageren den 8. august 2024, og det fremgår desuden, at mailen med beskeden er modtaget hos klageren samme dag. Det forhold, at klageren først åbnede beskeden den 20. januar 2025, kan ikke lægges selskabet til last. Selskabet må derfor fastholde, at beskeden var sendt til og modtaget hos klageren den 8. august 2025." Selskabet har anført, at klageren ved en menneskelig fejl ikke blev underrettet om, at der manglede nogle oplysninger, for at der kunne foretages en besigtigelse af ejendommen. Selskabet har anført, at klageren ikke før den 20/1 2025 reagerede på, at han ikke var blevet opkrævet præmie eller havde modtaget en police. Selskabet har anført, at klausulen ikke er indført med en viden hos selskabet om, at der var en skjult rørskade på badeværelset. Klageren oplyste ikke om rørskaden i de telefonsamtaler, der fandt sted den 20/1 2025 før tidspunktet, hvor taksatoren indsatte klausulen. Baggrunden for klausulen er rødt hus-anmærkninger i tilstandsrapporten for defekte mørtelfuger i vandbelastet område og vægfliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget. Selskabet har anført, at klausulen er almindelig og naturlig med de anmærkninger, der er i tilstandsrapporten. De bygningsdele, der sædvanligt ville kunne skades ved sådanne anmærkninger, er de underliggende rør.

Det fremgår af tilstandsrapport 4/4 2024, at der under badeværelset med karakteren rødt hus er anmærket, at "mørtelfuger er defekte. Forholdet er konstateret i det vandbelastede område i bruseniche. Risiko: Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner". Der er med karakteren rødt hus også anmærket, at "Der er vægfliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget. Forholdet er konstateret i det vandbelastede område i bruseniche. Risiko: Der er risiko for skade på andre bygningsdele ved vandgennemtrængning til de underliggende konstruktioner".

Ankenævnet for Forsikring

20.

103341

Det fremgår af selskabets brev af 8/8 2024 til klageren, at "Brandbekræftelse på Husforsikring. Vi bekræfter hermed, at der pr. 1. oktober 2024 er tegnet Husforsikring inkl. bygningsbrandforsikring på: [adresse]. Du modtager en forsikringspolice, når huset er blevet besigtiget af vores bygningstaksator ... Der tages forbehold for besigtigelse af vores bygningskonsulent. Dog dækkes brand på beboelsen. Kan du ikke acceptere de evt. forbehold, har du 14 dages fortrydelsesret fra datoen brevet er dateret".

Det fremgår af skærmpoint fra selskabets interne system "[Klagerens navn] 08-08-2024 19:41:14: E-mail medlem modtaget. [Klagerens navn] 20-01-2025 08:46:17: Medlem har åbnet henvendelse".

Det fremgår af referat af telefonsamtale af 20/1 2024 kl. 8.00, at "Klager: Det er (klager) min kæreste og jeg er lige i gang med at lægge budgetplan for 2025, og så er vi selvfølgelig inde for at kigge på alle vores forsikringer. Og så er der noget vi studsede over, og det er i forhold til vores husforsikring, der kan vi ikke se, at der er taget nogen opkrævninger, så vi er lidt i tvivl om der er sket en fejl fra jeres side, således for der står, at vores husforsikring er gældende fra 19. september 2024 ... A: Jeg har lige forhørt mig omkring sagen. Det der faktisk er sket herindefra er, Du har været inde for at lave tilbuddet på vores hjemmeside, og der har vi også accepteret osv; men den tilstandsrapport, som du har vedlagt, har ikke været noteret noget Cpr.nr. Så husforsikringen har aldrig været rekvireret hen til vores taksator, for at huset kan være gyldigt herinde hos os, så skal der være en taksatorvurdering på huset, da det er tilbage fra 60'erne tiden. Vi har således afventet en rapport; men da der er tale om et ejerskifte har vi overtaget risikoen for huset. Det betyder, at huset er forsikret hos os, men vi har endnu ikke beregnet præmien, hvilket vil sige hvilken risiko vi vil tage det ind som ... Det der sker nu, er at de sender sagen videre hen til en taksator, som lige skal gennemgå tilstandsrapporten, og det kan være, at han lige skal hen for at vurdere huset; men som udgangspunkt vil I altid modtage besked, og det gør I inde på min side i tryk. K: hvordan kan det være det har taget så lang tid så? A: den har stået og hængt her, fordi der manglede nogle oplysninger. K ok. Så de fra deres side. K. Det kan jeg ikke

Ankenævnet for Forsikring

21.

103341

med sikkerhed sige, for jeg kan se herinde, at beskeden er sendt til dig, helt tilbage fra. A I manglede et cpr. Nr. A jeg har aldrig fået en mail".

Det fremgår af referat af telefonsamtale af 20/1 2024 kl. 9.10, at "K [klager] jeg vil gerne anmelde en skade på mit hus, her på [adresse]. Jeg har prøvet at gøre det inde på MIT Tryg.dk. Men jeg kan ikke få lov til at anmelde en skade på siden, der står godt nok, at jeg har en husforsikring, der er gældende fra 19. september 2024, men jeg kan ikke anmelde en skade på den. Jeg har også et dokument fra 8. august, hvor der står, at jeg har en bekræftelse på husforsikringen. Brand, hvis det skulle være. Der har ikke været nogen Bygningstaksator herude endnu, og vi har boet her i 4 måneder. [Medarbejder 1] Ja og jeg kan også godt se, at der har været lagt en tilstandsrapport ind på sagen herinde. (Forhører sig hos en kollega). Jeg fik snakket med kollega. Lige præcis hvad der er sket, kan jeg ikke udtale mig om, men jeg kan se, at der er blevet behandlet på policen i dag, og det er første gang i... Ligesom vi sidder og snakker, kan jeg se, at der har været en kontortaksator inde og lavet en kontortaksering på huset ud fra tilstandsrapporten, og han vil derfor kontakte dig senere i dag, og du vil højst sandsynligt modtage en besked i e-Boks, hvor det vil blive oplyst, at du skal ind på min side for at acceptere nogle forbehold, eller hvad der ellers lige kan være, som er fundet i den her tilstandsrapport. Og derefter så vil din police gå i kraft, og du vil herefter kunne anmelde din skade herpå ... [Medarbejder 1]: Jeg skal bare lige sige herfra, at hvordan den er rent dækningsmæssigt, og hvorledes den er i forhold til de her betingelser, det ved jeg desværre ikke nok om, til at jeg kan udtale mig om det. K en skjult skade, som skulle være dækket over den her husforsikring".

Det fremgår af selskabets brev af 20/1 2025, at "Vi har vurderet dit hus, og kan oplyse, at din forsikring kan træde i kraft med følgende forbehold: ... Skjulte rør- og kabelskade dækker ikke: rørintallationer i badeværelse stueplan og gæstetoilet".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets flertal på baggrund af selskabets redegørelse om fremsendelse af mailen af 8/8 2024 - hvor der var et link til selskabets brev af samme dato - at det er godtgjort, at brevet af 8/8 2024 kom frem til klageren den 8/8 2024, og at klageren ved

samme lejlighed blev oplyst om, at huset skulle vurderes af en bygningstaksator, og at der blev taget forbehold for dennes besigtigelse.

Flertallet finder på baggrund af referat af telefonsamtalerne at måtte lægge til grund, at selskabet indsatte klausulerne i klagerens husejerforsikring og fremsendte disse til klageren, inden selskabet modtog oplysning om rørskadens i badeværelset.

Efter en samlet vurdering finder flertallet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække den anmeldte rørskaade i badeværelset under henvisning til den indsatte klausul i policen, hvorefter forsikringen ikke dækker, "rørinstallationer i badeværelse stueplan og gæstetoilet."

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke kunne have en berettiget forventning om, at der ikke ville blive indsat klausuler i forsikringen med tilbagevirkende kraft til forsikringens ikrafttrædelsestidspunkt, uanset at selskabets i 4 måneder ikke havde kontaktet klageren, men heller ikke havde udstedt police eller opkrævet præmie.

Flertallet har videre lagt vægt på, at forbeholdet fremstår sagligt og rimeligt på baggrund af de rødt hus-anmærkninger, der fremgår af tilstandsrapporten.

Flertallet bemærker, at det havde været ønskeligt, om selskabet på et tidligere tidspunkt havde indsat og oplyst klageren om klausulerne på forsikringen. Dette, og det som klageren i øvrigt har anført, kan dog ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder nævnets mindretal, at selskabet muligt oprindeligt i brevet af 8/8 2024 tog forbehold for at klausulere bygningsforsikringen, men at selskabet ved retsfortabende passivitet i sin indtegningsprocedure har fortabt retten til at indsætte dækningsforbehold, som sket.

Ankenævnet for Forsikring

23.

103341

Mindretallet har blandet andet lagt vægt på, at selskabets udsagn om forbehold på husforsikringen i brevet af 8/8 2024 ikke er klart eller konkretiseret, og at der gik mere end fem måneder, fra forbeholdet blev omtalt i brevet af 8/8 2024, til selskabet den 20/1 2025 meddelte klageren, hvilket konkret forbehold der blev taget. Mindretallet har også lagt vægt på, at det entydigt påhviler selskabet at tage initiativ til at afklare og i givet fald indføre konkrete bestemmelser om indtegning med forbehold, og at en indtegningsprocedure, som den af selskabet gennemførte, har efterladt klageren i stor usikkerhed om det nærmere omfang af husforsikringen over en længere periode.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings