646/02

Den 27. maj 2002 blev i sag nr. 56.767:

xxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Vestjylland Forsikring gs.
Bredgade 17-21
6920 Videbæk

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring i Vestjylland Forsikring gs., klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt svampeskade.

Klageren anmeldte den 16/4 2001 en ituslået termorude, hvilket selskabet anerkendte som en dækningsberettiget glasskade. I forbindelse med udskiftningen af termoruden konstaterede tømreren, at vinduespartiet var angrebet af svamp og derfor burde udskiftes. Klageren kontaktede selskabet og anmeldte svampeskaden.

Klageren har ved skrivelse af 20/9 2001 til nævnet redegjort for sagen: "Jeg anmeldte 16. april 2001, til skadekontoret et ituslået termovindue og modtog også en skadeblanket og fik af vide, at jeg bare kunne få en tømrer til at skifte den. Da tømreren var for at tage mål til vinduet konstaterede han at vinduespartiet var så dårlig af svamp at den skulle skiftes og sagde at jeg skulle ringe til forsikringen og fremlægge dem det. Det gjorde jeg dagen efter og fik skadeafdelingen K.O., som jeg forklarede, at jeg havde en ituslået termorude, som var anmeldt, men nu viste det sig, at der var svamp i vinduespartiet. Hun sagde at det kunne vi bare skifte samtidig. Jeg spurgte om jeg ikke skulle have en ny skadeblanket, men hun sagde at vi bare kunne skrive det på den samme (efter tidligere erfaring sender man først skadeblanketten tilbage, sammen med regningen, når skaden er udbedret). Jeg kontaktede tømreren igen og sagde at de sagde, ne-

de ved forsikringen, at vi bare kunne skifte det hele. Han kom og tog mål til det ny parti som han bestilte, men der var 6-7 ugers leveringstid. Så røg vi ind i ferien, så vi var fremme ved uge 32, inden han skiftede det tirsdag og onsdag. Om lørdagen kørte jeg det gamle ud på genbrugspladsen i Vinderup. I uge 36 fik jeg regningen fra tømreren og jeg sendte den ned til Vestjylland, sammen med skadeblanketten. To dage efter fik jeg et brev med regningen tilbage og at jeg ville blive ringet op af taksator S.C. Jeg ringede til forsikringsselskabet og talte med skadechefen for at høre hvad det var for noget. Der fik jeg af vide, at jeg ikke skulle sende sådan en regning til dem, i den størrelse. Hvis jeg skulle have det dækket, skulle der tages prøver af træværket, for at se om det var svamp. Jeg sagde til ham at så kunne jeg da ikke forstå, at man ikke havde gjort det når der næsten var gået 4 måneder, fra jeg meldte skaden til den var udbedret. For det andet kunne jeg da ikke forstå det, når man (forsikringsselskabet/skadeafdelingen) sagde at jeg bare kunne lave det, da skaden blev anmeldt. Men det mente han ikke der var nogen dernede, der havde sagt, for hans folk vidste godt hvordan man taklede sådan en sag. Men der er ingen der har sagt til mig, at en taksator skulle tage prøver. Han sluttede med at sige at jeg kunne få tømreren til at lave en ny regning, på den ituslået termorude, for det var det de ville dække, farvel og så lagde han røret på. Jeg har snakket med tømreren efter, som fortalte at han var blevet ringet op af forsikringsselskabet dagen efter, som spurgte til den regning, som J.H. havde sendt derned, angående et vinduesparti om han kunne sige 100% at det var svamp. Tømreren sagde at det kunne han da ikke helt, men for ham lignede det svamp. Hvorpå de sagde at det lignede noget han (tømreren) var købt til at vi ikke skulle regne med at det var noget han ville betale, når der ikke var taget en prøve og at de ville kontakte J.H."

Selskabet har ved skrivelse af 16/10 2001 til nævnet anført: "I forbindelse med et brud på en termorude omfattet af én i selskabet tegnet villaforsikring anmoder klageren telefonisk om at få tilsendt en skadeanmeldelse. Vi anerkender straks erstatningspligten og meddeler klageren, at han må skifte ruden. Inden vi endnu har modtaget skadeanmeldelsen retur anmelder klageren telefonisk en svampeskade i det samme vinduesparti. Han får at vide, at han kan benytte den tidligere indsendte skadeanmeldelse tillige med anmeldelse af glasskaden. Det er imidlertid ikke korrekt, som oplyst af klageren, at han fik lov til også at udskifte hele vinduespartiet uanset oplysningen om, at en tømrer havde konstateret svamp i vinduets træværk. I den forbindelse kan oplyses, at undertegne-

de efterfølgende har konfronteret den pågældende tømrer med denne udtalelse. Han oplyste, at han alene havde sagt til klageren, at vinduespartiet efter hans vurdering var angrebet af noget, der lignede svamp. For god ordens skyld kan oplyses, at forretningsgangen ved behandling af anmeldte svampeskader er at vi, i lighed med andre forsikringsselskaber, ved modtagelsen af skadeanmeldelsen altid lader udtage en prøve af det angrebne materiale, som hos os bliver sendt til analyse hos Goritas i Kolding. På baggrund af klagerens henvisning til skadebehandler K.S.O. har sagen været forelagt hende til udtalelse jfr. vedlagte erklæring, bilag 1. I henhold til ovenstående skal jeg derfor opfordre klageren til at dokumentere sine påstande, idet der henset til beløbets betydelige størrelse, jfr. bilag 2, måtte være naturligt for klageren at have bedt om en skriftlig bekræftelse på, at denne usædvanlige aftale skulle være indgået med forsikringsselskabet. Dette må så meget desto mere gælde, som der går ca. 5 måneder fra den påståede aftales indgåelse til vi modtager anmeldelsen med bilag retur fra klageren. At det ikke er selskabets politik at vente med at få skadeanmeldelsen retur indtil skaden er udbedret fremgår af vedlagte bilag 3. Endelig er der naturligvis ingen i selskabet der afbryder en telefonsamtale ved uden videre at lægge telefonrøret på. Afslutningsvis kan endelig oplyses, at klageren endvidere har fjernet det udskiftede vinduesparti og således afskåret os fra en nærmere undersøgelse af træværket. Dette til trods for, at det udtrykkeligt af skadeanmeldelsen fremgår at 'beskadigede eller udskiftede genstande opbevares på forsikringsstedet, indtil selskabet har foretaget besigtigelse eller udbetalt erstatning' jfr. bilag 4."

Af skadeanmeldelsen fremgår følgende: "Beskadigede eller udskiftede genstande opbevares på forsikringsstedet, indtil selskabet har foretaget besigtigelse eller udbetalt erstatning."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det efter sin gennemgang af sagen ikke godtgjort, at klageren har fået telefonisk dækningstilsagn til at lade vinduet udskifte. Da nævnet endvidere ikke finder det godtgjort, at vinduet var angrebet af svamp, endsige i et sådant omfang, at det skulle udskiftes, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand