771/07

Den 25. april 2007 blev i sag nr. 70.198:

xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring hos Tryg Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for ridser på ruder.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren den 27/4 2006 anmeldte til politiet, at der var blevet forøvet hærværk på vinduer i hendes ejendom den 23/4 2006. Dette forhold blev tillige anmeldt til selskabet, der anmodede sin samarbejdspartner H. A/S om at foretage besigtigelse af det anmeldte forholdt. Som følge af denne besigtigelse anførte C.G. fra H. A/S ved skrivelse af 2/5 2006 til klageren:

> "Jeg har besigtiget ovenstående skade sammen med dig. Du oplyser, at du har konstateret små ridser i vinduer mod have. Du oplyser, at du ar anmeldt ridserne til politiet idet du mener, at der er tale om hærværk.
>
> Jeg har gennemgået skaden og finder ikke dokumentation for at der skulle være tale om hærværk. I øvrigt er ridserne af minimal karakter. Jeg er derfor nødt til at afvise den anmeldte skade."

C.G. fra H. A/S fastholdt denne afgørelse i e-mail af 19/5 2006 til klageren, hvorefter klageren ved e-mail afsendt senere samme dag anførte:

"Hvad er den præcise begrundelse for afvisningen? Er det, at I mener skaden er af uvæsentlig betydning, hvorfor den ikke er dækningsberettiget eller er grunden en anden, for det har jeg faktisk lidt svært ved at tyde. Vil du venligst uddybe dette?"

Som svar herpå anførte C.G. fra H. A/S i e-mail afsendt senere den 19/5 2006:

"Grundlaget for beslutningen er, at der ikke er dokumentation for at der er tale om hærværk."

Selskabet anmodede herefter en glarmester om at besigtige skaderne, hvorefter A.G. fra A.G. & S. A/S anførte i skrivelse af 6/7 2006 til selskabet:

"Det er vor vurdering at disse ridser er kommet af pudsning af vinduer da de ikke er dybe."

Som følge heraf anførte klagerens vinduespudser i skrivelse af 3/8 2006:

"I denne proces er det intet som kan ridse en rude. Hele processen foregår i et bestemt mønster på alle ruder. Endvidere er der tale om rigtig mange ridser i vinduerne hvordan skulle jeg kunne ridse så meget ved blot 1 vinduespolering. Endvidere hvorfor er det ikke alle vinduerne der er ridset men kun nogen mod haven hvorfor skulle jeg vælge at ridse nogle vinduer og ikke andre.

Jeg har mere end 30 års erfaring som vinduespudser, og har aldrig haft en tilsvarende klage.

Jeg anser mig selv for specialist hvad angår vinduespolering og forsikrer Dem om at en vinduespolering, som jeg udfører den, ikke på nogen måder kan ridse Deres ruder.

Jeg er villig til at demonstrere denne proces for repræsentanter for forsikringsselskabet."

Selskabet anførte herefter ved skrivelse af 29/8 2006 til klageren:

"Vi har haft 2 taksatorer fra H. ude at se på det. O.R. har bedt Glarmestrenes Døgnvagt se på det. Alle betegner ridserne som små, ligesom alle tre mener det ikke skyldes hærværk.

Din vinduespudser tager ikke stilling til de konkrete ridser, men beskriver kun hvordan han pudser vinduer. Ridserne behøver ikke være sket ved hans pudsning, de kan være sket under transport, isætningen eller under rengøring.

På baggrund heraf fastholder vi vores tidligere afgørelse og afventer Ankenævnets afgørelse i sagen."

Klageren har ved skrivelse af 14/9 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal dække den anmeldte skade. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Tryg har afvist skaden med den begrundelse, at de mener, vi ikke har dokumenteret, at der er tale om hærværk. Det har ikke været muligt for os, at få oplyst, hvad der skal til for at dokumentere hærværk. Det er utvivlsomt, at der har været ubudne gæster i vores have, hvilket vi har dokumenteret. Hvad mere kan der forlanges? Det er dog stadig ikke sædvanligt med overvågningskameraer i private hjem.
>
> Tryg har som grundlag for deres afvisning haft en glarmester ude og kigge på ridserne, som har udarbejdet vedhæftede rapport. Denne vurderer, ' ... at disse ridser er kommet af pudsning af vinduer da de ikke er dybe'. Hvilket han konkluderede uden så meget, som at have set alle vinduerne. Vi synes, at rapporten er meget unuanceret. Ridserne er meget uens i dybden, så vi forstår ikke helt konklusionen. Endvidere ville der efter vores vurdering have været et 'mønster' i ridserne hvis der var tale om en 'vinduespudserskade', svarende til den bevægelse man har når man pudser vinduer. Dette er ikke tilfældet. Endvidere er der kun ganske få ridser pr. vindue (1-4 pr. vindue). Hvis der havde været en sten på kluden/svampen eller andet ville der have været mange ridser."

Selskabet har ved skrivelse af 2/10 2006 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Indledningsvis bemærker vi, at det påhviler vores kunde at sandsynliggøre, at der foreligger en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringen.
>
> Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne F Glas- og sanitetsforsikring, at forsikringen dækker brud, afskalning eller ridser på glas og sanitet, når disse som følge heraf er blevet ubrugelige.
>
> Det fremgår af kolonne B Hus- og grundejerforsikring 5. punkt, at forsikringen dækker skader som følge af tyveri og hærværk forvoldt af personer uden lovlig adgang til forsikringsstedet, men samtidig fremgår det også af feltet ud for Gruppe 1 genstande, at det er ekskl. Glas og sanitet.
>
> Da ruderne ikke er blevet ubrugelige som følge af ridserne, kan vi ikke tilbyde at betale erstatning for disse."

Som følge heraf anførte klageren ved skrivelse af 23/10 2006 til nævnet:

> "Mht. Trygs vurdering er jeg meget forundret over at erfare, at sagen nu har taget en anden drejning. Fra førhen at dreje sig om, hvorvidt vi som kunde har dokumenteret, at der er tale om hærværk, drejer sagen sig nu, ifølge Tryg om, hvorvidt hærværk på ruder, er dækket af forsikringen.
>
> Jeg har fået oplyst pr. telefon, ved den allerførste henvendelse, at hærværk på ruder er dækket af vores villaforsikring, hvilket jeg henholder mig til. Vi har fra start forkla-

ret præcist, hvad der er sket, og at vores vurdering er, at der er tale om hærværk. Tryg har naturligvis et professionelt ansvar for, at kunne vurdere, hvorvidt sagen er dækket eller ej fra start af. Og Tryg har fra starten af meddelt, at hærværk på ruder er dækket. Tryg har dog senere afvist sagen med den begrundelse, at vi ikke har dokumenteret, at der var tale om hærværk. Jeg vil derfor fastholde at skaden naturligvis er dækket af forsikringen, og at sagen derfor drejer sig om, hvorvidt og hvad der skal til for at dokumentere hærværk. Det er på det grundlag, at vi har klaget til ankenævnet."

Selskabet anførte i efterfølgende skrivelse af 30/10 2006 til nævnet:

"Ved den telefoniske anmeldelse den 26. april 2006 har vores kunde oplyst, at de har konstateret, at en del ruder ud mod haven er gennemridset. Det fremgår ikke af vores notater, at der specielt er spurgt om dækning af disse, hvis skaden var opstået ved hærværk. Derimod er der aftalt, at vi lader en taksator besigtige skaderne, fordi vores kunde var i tvivl om, hvad de skulle gøre, da der var tale om meget store nye ruder.

Vores taksator har efter besigtigelsen af ruderne noteret i sin rapport, at der ikke foreligger dokumentation for, at der er tale om hærværk, og at ridserne i øvrigt er af minimal karakter.

Ud fra dette, har vores taksator afvist at betale erstatning.

Det er selvfølgelig uheldigt, at der flere gange efterfølgende bliver nævnt omkring dokumentation for, at ridserne er sket ved hærværk, når det af forsikringsbetingelserne fremgår, at glas og sanitet ikke behandles under kolonne B Hus- og grundejerforsikring/tyveri og hærværk, men særskilt under kolonne F Glas- og sanitetsforsikring.

Uagtet dette, må vi fastholde, at der er tale om ridser af minimal karakter, der ikke har gjort ruderne ubrugelige."

Klageren anførte herefter ved skrivelse af 11/12 2006 til nævnet:

"Jeg henvender mig netop til forsikringsselskabet for at få oplyst om skaden er dækket af min villaforsikring og i øvrigt, hvordan jeg skal forholde mig, hvilket vel er meget naturligt i en sådan situation. Jeg beskriver i detaljer hvad der er sket, og at vi har anmeldt det hærværk, vi har været udsat for til politiet - i forlængelse af det fund af tyvekoster vi har gjort tidligere.

Jeg spørger, hvad jeg skal gøre, og får oplyst, at jeg skal indsende anmeldelseskvitteringen fra Politiet. Jeg oplyser, at jeg ikke har fået en kvittering, idet politiet blot har noteret sig forholdet og i øvrigt meddelt mig, at jeg skal melde skaden til forsikringsselskabet, og så vil de klare resten. Jeg bliver imidlertid informeret om, at Tryg skal have en kvittering fra Politiet om, at der er anmeldt en hærværks sag for at kunne dække skaden. Jeg ringer derfor igen til politiet efter at have talt med Tryg, og beder dem sende en kvittering på skrift, hvilket jeg modtager nogle dage senere. Dette

sagsforløb vil jeg naturligvis kunne dokumentere i form af telefonlister, hvis det er ønskeligt.

Desuden bliver jeg bedt om at sende et billede af skaden, og så ville den sag være ude af verden. Jeg oplyser, at det efter min mening ikke er muligt at tage et billede af ridserne som vil være synlig, og vi bliver derfor enige om, sagsbehandleren og jeg, at det er bedre, at der bliver sendt én ud og kigge på ridserne - det bliver præsenteret som en ren formalitet. Derfor kom besigtigelsen i stand. Det videre sagsforløb har derfor på alle måder chokeret os.

Der er ingen hos Tryg der på noget tidspunkt i processen har været uvidende om sagens fakta, og at vi mener der er tale om en hærværkssag, og ingen har på noget tidspunkt betvivlet, at skaden var dækningsberettiget - forholdet drejede sig derimod kun om, hvorvidt det kunne dokumenteres, at vi havde været udsat for hærværk."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**B HUS- OG GRUNDEJERFORSIKRING**
Skader som følge af
...
- Tyveri og hærværk forvoldt af personer uden lovlig adgang til forsikringsstedet.

...
Ekskl. glas og sanitet
...
Forsikringen dækker følgende dele af ejendomme:

Gruppe 1
De på forsikringsstedet beliggende bygninger inkl. fast bygningsinstallationer samt faste bygningsdele ...
...
F GLAS- OG SANITETSFORSIKRING

Brud, afskalning eller ridser på **glas* og sanitet***, når disse som følge heraf er blevet ubrugelige."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke kan kritiseres, at selskabet har afvist dækning med henvisning til forsikringsbetingelserne, idet vinduerne ikke kan antages at være ubrugelige.

Nævnet finder det dog uheldigt, at selskabet indledningsvis kan have givet klageren opfattelsen af, at forholdet var dækningsberettiget i henhold til forsikringsbetingelserne, såfremt der kunne fremsendes dokumentation for hærværk. Nævnet finder det dog ikke godtgjort, at selskabet herved har givet klageren et dækningstilsagn.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson