826/09

Den 7. september 2009 blev i sag nr. 75.278:

xxx xxxx
xxxxxxxx x x
xxxx xxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring med ekstrasikring og villaforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets udbedringsmetode i forbindelse med rotteangreb samt fejlkonstruktion af køkken- og stuegulv.

Selskabet har afvist at efterkomme klagerens krav med henvisning til, at den foreslåede udbedringsmetode er tilstrækkelig, samt at der ikke foreligger en skade på køkken- og stuegulvet i ejerskifteforsikringens forstand.

Den forsikrede ejendom er opført i 1910. Klageren erhvervede ejendommen pr. 1/10 2007 på baggrund af tilstandsrapport udarbejdet den 7/5 2007. Af tilstandsrapporten fremgik bl.a.:

"**Generelle kommentarer til bygningernes tilstand:**

Beboelsesbygningen fremtræder som helhed i god tilstand og vedligeholdelse, de nævnte skader er almindeligt forekommende for en bygning af denne type og alder.

Registrering af bygningens tilstand

Bygn.:	**Karakter:**	**Registrering og note:**
…		
6. Gulvkonstruktion og gulve		
6.2 Belægninger	K0	Slidspor i ganglinie i køkken."

2. 75.278

Klageren anmeldte den 6/12 2007 til selskabet, at der var konstateret rotter i vægge, skunk, under gulve og i køkkenet.

Det anmeldte forhold blev den 17/1 2008 besigtiget af selskabets bygningstaksator, der samme dag sendte brev til klageren, hvor det bl.a. fremgik:

> "Ved besigtigelsen kunne i køkken, ved vaskeskab konstateres spor efter rotter, gnav i sokkel og skabsbund, samt sport efter rotter i isoleringsmateriale i skunkrum på 1. sal.
>
> Det oplyses at der er udført Tv-inspektion af afløbsinstallationerne til køkkenvask, hvor der er konstateret forskydninger af rørsamlinger på ca. 2 cm.
>
> Det er derfor oplyst, at forholdet betragtes som rørskade, idet der er brud/utæthed på afløbsinstallationen, hvorfor skaden skal anmeldes og behandles på Villaforsikringens rørskade og stikledningsdækning, skader der er dækket af anden forsikring, dækkes ikke af ejerskifteforsikring.
>
> Jeg kan forstå I allerede har taget kontakt med vores skadeafdeling på vores Skadecenter i Næstved."

Klageren skrev den 5/2 2008 til selskabet og her fremgik det bl.a.:

> "Vores sag er særdeles tilspidset og akut. Vi har nu rotterne gående frit omkring i vores køkken. Der skal nødvendigvis handles ligenu!
>
> Taksator har været og besigtige, og autoriseret kloakmester J.K. (tlf … eller …) siger, at det ikke kan gøres som taksator anviser.
> Samtidig har Tryg startet diskussion om, hvorvidt følgeskader på køkken mm. er dækket af forsikringen. Der har ligeledes været talt om, om det er ejerskifteforsikringen eller villaforsikringen der dækker. Så i alle tilfælde skal eksempelvis følgeskader på køkken være dækket. Rotterne var der (beviseligt) på overtagelsesdagen, - og vi har købt (og forsikret) et hus MED køkken.
>
> Alt andet lige, er det bydende nødvendigt, at skaderne behandles lynhurtigt, så vi kan slippe af med rotterne, der for hver dag der går, laver flere skader på huset, og udgør en reel sundhedsrisiko for os. For at undgå yderligere tidsspilde mellem en taksator, der gerne vil spare og en kloakmester, der hævder ikke at kunne gøre som anvist, og mig der skal stå som kontaktled uden at have faglig indsigt, - vil jeg bede jer om, at taksator snarest muligt overhovedet ringer til kloakmesteren.
>
> Derudover skal vi naturligvis have en løsning på følgeskaderne. I denne forbindelse afventer jeg et skriftligt svar fra jer, idet min advokat formentlig vil deltage i den debat.
>
> Endnu en gang må jeg indskærpe, at dette behandles som en extremt presserende hastesag."

Selskabet besvarede klagerens brev den 12/2 2008 og anførte bl.a.:

"Jeg kan forstå, at selve rørskaden omkring afløbsinstallationen nu er under behandling på villaforsikringen, og der tilbage er spørgsmålet omkring den eventuelle skade rotterne må have forvoldt på selve bygningen.

Selve bekæmpelsen af rotterne er ikke et forhold ejerskifteforsikringen dækker, men såfremt der er fysiske skader på køkkenskabe og eller gulvkonstruktionen i køkken der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger, vil ejerskifteforsikringen dække dette forhold med fradrag af selvrisiko kr. 5.000,-

Jeg vil foreslå at undertegnede kontaktes når reparationen omkring afløbsinstallationen er udført."

Den 9/9 2008 fremsendte selskabet en e-mail til klageren, hvor der stod, at selskabet over villaforsikringen havde accepteret det af klageren fremsendte tilbud på reparation af kloakken.

Klageren anmeldte efterfølgende fejlkonstruktion af gulve i køkken og stue, som blev besigtiget af selskabets bygningstaksator. Af det af selskabet fremsendte brev til klageren fremgik bl.a.:

"Anmeldte forhold fejlkonstruktion på gulvkonstruktion i køkken og stue, hvor gulve er sunket og ikke helt vandrette.

I forbindelse med anmeldt brud på kloak og følgeskade efter rotter i køkken, er der anmeldt fejlkonstruktion på gulve, idet bunden i vaskeskab er demonteret i denne forbindelse er konstateret en opbygning med et terrændæk og løse lecanødder som afretningslag.

Ejendommen er opført i 1910 der er senere i forbindelse med ombygning udført et terrændæk i hvert fald i køkken, hvor der er lagt et svømmende pladegulv i leca som blindgulv, hvorpå der er monteret et gulv af dækparket.

Køkken:
Følgeskaderne efter rotter behandles som oplyst over villaforsikringen.

Stue:
Stuegulvet virker ved betrædning, at være intakt og stabilt og der vurderes ikke skader på underlaget, det kan være svært at afrette til et svømmende gulv i tør leca, hvilket kan forklare de mindre lunker.

Skadebegrebet på ejerskifteforsikringen er ikke opfyldt (Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelser eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand).

Ejerskifteforsikringen kan derfor ikke på det foreliggende grundlag tilbyde erstatning for det anmeldte forhold."

Den 9/10 2008 skrev selskabet til klageren med oplysninger om dækning. Af skrivelsen fremgik bl.a.:

"**Følgende er dækket over villaforsikringen:**

Tilstøbning af betondæk ved indvendig kloak, samt lukning af 2 rottehuller i væg

Undersøge om der er isolering under vindue, og udskiftning hvis det er ødelagt af rotter

Retablering af gulv ved indvendig kloak

Udskiftning af 2 køkken skabe

Reparation af sokkel

Arbejdet må gerne sættes i gang."

Ved klagerens besvarelse af selskabets brev blev bl.a. anført:

"Den 0610-2008 havde vi besøg af både S.R. og S.E.K. som taksatorer for henholdsvis villaforsikring og ejerskifteforsikring.
Ved møderne fik vi at vide (specielt fra S.R.), at rotteskader/fejlkonstruktion på køkkengulv ville blive dækket af Tryg- dog uvist af hvilken af de to forsikringer. S.R. sagde ordret: 'Køkkenet skal fjernes for at væggen kan besigtiges'. Vi ved med sikkerhed, at der har været gnavende rotter under hele køkkengulvet samt inde i væggen. Dels har vi hørt dem selv og dels har både tømrer og rottefænger konstateret aktivitet.
Derfor forundres vi over de to vedlagte breve, hvor S.E.K. oplyser at villaforsikringen skal dække, og villaforsikringens S.R. skriver, at der skal laves utilstrækkelige og uacceptable lappeløsninger, som slet ikke modsvarer hans udtalelser tre dage tidligere på adressen.
Taget i betragtning, at Trygs sagsbehandling af dette rotteproblem startede 0612-2007, (altså for snart et år siden), forventer vi nu med en vis ret, at I lever op til jeres erstatningsansvar, og hurtigt meddeler os skriftligt, at I dækker køkkengulv og køkken som lovet mundtligt 0610-2008."

Selskabet skrev igen til klageren den 4/12 2008 og bemærkede bl.a.:

"Køkkengulv:
Det er ikke Tryg's opfattelse at der er følgeskader på køkkengulvet efter rotter, det er vores opfattelse at eventuelle lunker er en følge af gulvets konstruktive opbygning.

Køkkenvæg under vindue:
Hvis isoleringen er ødelagt skal den selvfølgelig skiftes som beskrevet i brev af 9. oktober 2008. Der kan ikke være pladeisolering i selve hulmuren da bygningen ifølge oplysninger er fra 1910.

Det skal også oplyses at villaforsikringen ikke dækker bekæmpelse af rotter."

Klageren har ved skrivelse af 17/12 2008 indbragt sagen for nævnet. Klageren har overfor nævnet påstået selskabet tilpligtet at lukke for rotterne og udbedre skaderne. Til støtte herfor anførte klageren bl.a.:

> "Jeg har købt et hus, som beviseligt var fyldt med rotter på overtagelsesdagen. Ejerskifteforsikringen siger, at den ikke dækker ting, som dækkes af anden forsikring og henviser til villaforsikringen. Villaforsikringen (i samme selskab) dækker ikke bekæmpelse, men følgeskader af rotteangreb. Og således har man viftet næsten hele ansvaret af sig. Ingen mad i dag, men i morgen. Og skiltet hang der hver dag. Selskabet har været ufattelig sendrægtig i sine besvarelser, sagen har nu stået på i over et år, og to gange har selskabet hævdet ikke at have modtaget mine breve. Senest sendte jeg tre kopier af sted til forskellige adresser i selskabet, og alligevel hævdede man efter flere rykkere ikke at have modtaget min post. Løgn. De involverede håndværkere siger, at skaderne hverken kan inspiceres eller udbedres med de nødtørftige tiltag forsikringen vil bevilge. Situationen er nu nærmest desperat med køkken, indervægge og gulve fyldt med rotter.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> At selskabet lynhurtigt bevilger penge til at håndværkerne effektivt kan komme til at lukke for rotter og udbedre skaderne, - specielt fjerne og retablere køkken og køkkengulv. Jeg gider ikke flere fedterier mellem de to forsikringer (i samme selskab) udelukkende for at fraskrive sig et ansvar. Såfremt ankenævnet ikke kan hjælpe mig (eller gøre det tilstrækkelig hurtigt), vil jeg forsøge at få problemet behandlet ved et af forbrugerprogrammerne i fjernsynet."

Selskabet har ved skrivelse af 19/1 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har bl.a. anført:

> "**Argumentation**
> Vores kundes ejendom er opført i 1910 i tidstypiske materialer og i overensstemmelse med gængs byggeskik på opførelsestidspunktet.
>
> Denne sag drejer sig om 3 forhold: rottebekæmpelse, gulvenes konstruktion og omfanget af udbedringen/følgeskaderne. Vi behandler således disse tre forhold hver for sig i det følgende.
>
> Indledningsvis har vi noteret os, at vores kunde klager over sagsbehandlingstiden, og over at være blevet sendt frem og tilbage mellem to afdelinger. Så vidt vi kan se ud af sagsforløbet, har det været nødvendigt at sende nogle af brevene rundt internt, fordi der er tale om 2 sager, der behandles på hver sin forsikring og af 2 forskellige taksatorer. Vi beklager naturligvis den ekstra sagsbehandlingstid, som dette har medført. Vi mener dog ikke, at der har været tale om en usædvanlig lang proces, især ikke henset til, at vi for eksempel først modtager tilbud på udbedring næsten 6 måneder efter den oprindelige anerkendelse af skaderne forvoldt af rotterne.
>
> <u>Rottebekæmpelse</u>
> Vores kunde har oplyst i hendes breve til os, at der er mange rotter på ejendommen. Allerede i forbindelse med første telefoniske henvendelse til os, har vi meddelt vores kunde, at rottebekæmpelse ikke er dækket af forsikringen.
>
> Rottebekæmpelse er ikke dækket af den tegnede villaforsikring, jf. punkt D og E i dækningsskemaet.

Rottebekæmpelse foretages af kommunen, hvorfor vi må bede vores kunde om at rette henvendelse dertil, såfremt der fortsat forefindes rotter på ejendommen.

Rottebekæmpelse er endvidere ikke omfattet af ejerskifteforsikringen, ligeledes med henvisning til, at vores kunde har mulighed for at opnå dækning for dette hos kommunen.

Gulvkonstruktion
Vores kunde har anmeldt, at der er en fejlkonstruktion i stue og køkkengulv, fordi gulvenes opbygning består af lecasten, hvorpå der er lagt et blindgulv som svømmende gulv.

Der er konstateret følgeskader efter rotterne. Dog ikke umiddelbart på selve køkkengulvet/terrændækket. Det har dog vist sig nødvendigt, at bryde noget af gulvet op i området omkring den indvendige kloak. Denne del af gulvet er dækket af villaforsikringen.

Taksator S.E.K. har besigtiget forholdet, for at vurdere om der er tale om en fejlkonstruktion, og i så fald om denne går udover, hvad man normalt kan forvente af en tilsvarende intakt ejendom af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Ved besigtigelsen kunne taksator konstatere, at køkkengulvet består af et terrændæk, hvor der er lagt et svømmende pladegulv i leca som blindgulv, og efterfølgende monteret en dækparket ovenpå. Afretningslaget består således af løse lecanødder.

Der kunne ikke konstateres nogle tegn på skader som følge af den anvendte opbygning. Gulvene i stuen virkede intakte og stabile ved betrædning. Dog er gulvene en smule skæve, dog ikke mere end hvad der sædvanligvis kan konstateres på en ejendom fra 1910. Årsagen til de mindre skævheder vurderes at være lunker, der er opstået, fordi det kan være svært at afrette til et svømmende gulv i tør leca.

Det har ikke været muligt at konstatere en alder for etableringen af gulvkonstruktionen/terrændækket.

Ud fra det konstaterede ved besigtigelsen, er det vores vurdering, at gulvene ikke afviger fra tilsvarende gulve i en ejendom af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand. Vi begrunder dette med, at det ikke er usædvanligt, at der kan konstateres mindre skævheder på gulve i ældre ejendomme. Ud fra det konstaterede ved besigtigelsen mener vi, at der kan møbleres på ejendommen uden nævneværdige problemer.

Gulvenes konstruktion nedsætter ifølge vores vurdering ikke bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. Vi har herudover ikke kunne konstatere skade eller nærliggende risiko for skade som følge af gulvenes opbygning ved besigtigelsen.

Vi finder det ikke sandsynliggjort, at der er årsagssammenhæng mellem gulvets opbygning og rotteindtrængningen, idet rotterne ifølge vores vurdering er kommet ind via bruddet på kloakken.

På baggrund af ovenstående finder vi det ikke sandsynliggjort, at det anmeldte forhold udgør en skade i medfør af forsikringsbetingelsernes afsnit 3. Vi kan derfor ikke tilbyde dækning for gulvkonstruktionen via vores kundes ejerskifteforsikring.

Vi har ikke modtaget nærmere dokumentation fra vores kunde, der påviser, at der er tale om et dækningsberettiget forhold. Hvis vi modtager sådan dokumentation, er vi naturligvis villige

til at se på sagen igen. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at det påhviler vores kunde, at sandsynliggøre, at der er tale om et dækningsberettiget forhold, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

Udbedringsomfang/følgearbeider
Rotterne har medført skader på sokkel, køkkenskabe, huller i væg og isolering ved vindue. Herudover skal gulvet i området omkring den indvendige kloak reetableres efter udbedringen.

Vores kunde er uenig i omfanget, idet hun på baggrund af oplysning fra hendes håndværker ikke vurderer, at dette er tilstrækkeligt til at udbedre følgeskaderne og forhindre rotterne i at trænge ind på ny.

Vi har ikke modtaget dokumentation, der viser, at ovennævnte udbedringsmetode ikke er tilstrækkelig. Vi må derfor lægge til grund, at den udbedringsmetode, som vores taksator har foreslået, er tilstrækkelig. Men vi er naturligvis villige til at se på sagen igen, hvis vores kunde sender dokumentation fra en relevant fagmand, der forklarer hvilken udbedring, der vurderes nødvendig, samt omfang og pris af denne. Ud fra de tilgængelige oplysninger i sagen må vi fastholde taksator S.R.'s udbedringsforslag.

Følgearbejderne er dækket af vores kundes villaforsikring, og er dermed undtaget for dækning på den tegnede ejerskifteforsikring, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.5.

På baggrund af oplysningerne i sagen, kan vi ikke tilbyde yderligere dækning end som beskrevet i taksators brev af 9. oktober 2008 suppleret med brev af 4. december 2008."

Ved skrivelse af 17/2 2009 udtrykte klageren stor utilfredshed med sagsforløbet og selskabets besvarelser på klagerens henvendelser. Af klagerens skrivelse til nævnet fremgik desuden:

"Vi har på intet tidspunkt bedt Tryg om at bekæmpe rotterne, men derimod om at lave følgeskaderne. Vi havde derfor Trygs to taksatorer ude en for villaforsikringen S.R. og en for ejerskifteforsikringen ude S.E.K.
Da S.R. kom ud var han meget forstående og faktisk flov over den enorm lange sagsbehandlingstid. Vi lever jo faktisk under meget uhygiejniske forhold. Han siger køkkenet skal ned for, at se efter yderligere skader forvoldt af rotter, samt at køkken gulvet skulle brækkes op for at løse problemet med rottegange under gulvet. Der ifølge vores tømrer er totalt undermineret af rottegange og er forkert konstrueret. Efterfølgende skulle vi se hvordan gulvet i stuen er konstrueret, da der er problemer med at gulvet er sunket. Der er ikke bare tale om lunker, som Tryg udtaler det. Vores skadedyrsbekæmper har endda gjort os opmærksom på at der skal være udluftning i fodturen når der er trægulv. Hun mener det er derfor at gulvet er sunket."

Klagerens skrivelse var vedlagt et brev fra klagerens tømrer. Af brevet fremgik bl.a.:

"Da der skæres hul i spånplade gulv for at komme til at udbedre skade efter rotter i kloak - under gulv og i køkkenskabe, kan man ikke sige at det er en forsvarlig udført konstruktion der er blevet udført af gulvet.
Gulvet er udført således.

22 mm gulvspånplade lagt på 22x110 mm gamle gulvbrædder der er flækket/revnet til mindre dimension. Disse 'gulvstrøer' er lagt direkte ned i 10-11 cm leca blandet med lidt cement, man kan pille det fra hinanden med fingrene uden noget besvær.
Herunder jord hvor rotterne har gravet sig ind under gulvet."

Selskabet besvarede klagerens brev den 2/4 2009 og anførte bl.a. til nævnet:

"**Ejerskifteforsikringen**
Vi er fortsat af den opfattelse, at gulvenes konstruktion i køkken og stue ikke nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. Vi har ikke kunne konstatere skade eller nærliggende risiko for skade som følge af gulvenes opbygning.

Vores kundes ejendom er opført i 1910 i tidstypiske materialer og i overensstemmelse med gængs byggeskik på opførelsestidspunktet.

Der er ikke konstateret nogle tegn på skader som følge af den anvendte opbygning. Gulvkonstruktionen virker intakt og stabil. Dog er gulvene en smule skæve men ikke mere end hvad, der sædvanligvis kan konstateres på en ejendom fra 1910.

I øvrigt henvises til vores besvarelse til Ankenævnet af 19. januar 2009.

Villaforsikringen
Vores kundes brev af 17. februar 2009 og udtalelse fra kundens håndværker har været forelagt vores taksator S.R.

Ved besigtigelsen var betondækket ophugget for inspektion af udført kloakreparation. Der blev konstateret 2 mulige rottehuller i væg samt rotteskader på sokkel, isolering ved vindue og køkkenskabe. Disse skader er omfattet af villaforsikringen som følgeskader af kloakskaden.

Der kunne ved besigtigelsen ikke konstateres rottegange under betondækket, der skulle sandsynliggøre skader på køkkengulvet som følge af rotter, og dermed som følgeskade af den dækningsberettigede kloakskade.

Kloakmester JA Entreprenør har heller ikke konstateret eller påvist rottegange under betondækket i forbindelse med reparationen af kloakskaden.

Vi fastholder derfor vores afgørelse og henviser i øvrigt til vores besvarelse til Ankenævnet af 19. januar 2009."

Nævnet har fået forelagt de i sagen fremlagte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Hvad dækker ejerskifteforsikringen**
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed

nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejde eller andre forebyggende foranstaltninger.

4. Hvad dækker ejerskifteforsikringen ikke
4.5
Forhold, som sikrede enten har fået dækket i henhold til en garanti eller har undladt at kræve dækket i henhold til tredjemands garanti, samt forhold, som er dækket af en anden forsikring.
…
D. Rør- og kabelforsikring
Forsikringen dækker ikke:
- Bekæmpelse af rotter.

E. Stikledningsforsikring
Forsikringen dækker ikke:
- Bekæmpelse af rotter."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at forekomsten af rotter i sig selv kan konstituere en skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Efter almindelige forsikringsretlige regler påhviler det forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav.

Nævnet finder, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at gulvenes konstruktion i køkken og stue udgør en skade i ejerskifteforsikringsbetingelsernes forstand, eller at gulvene er undermineret som følge af rotter.

Nævnet finder endvidere ikke, at den af selskabet foreslåede udbedringsmetode ikke er tilstrækkelig til at udbedre følgeskaderne efter rotterne.

Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at en egentlig bevisførelse ved domstolene vedrørende sagens faktiske omstændigheder ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen