838/10

Den 17. februar 2010 blev i sag nr. 76.609:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at erstatte bygningsskader, som en indtrængende mår har forvoldt. Endvidere klages der over selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at det anmeldte forhold ikke er dækningsberettigende i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det omtvistede forhold blev anmeldt til selskabet den 1/3 2009. Af klagerens skadeanmeldelse fremgår bl.a.:

"**Hvornår er skaden sket?** 01-03-2008
Hvor er skaden sket?
Tidsrummet fra 01-03.2008, hvor en mår har huseret i vores hobbyrum (Tilbygning).
Hvordan er skaden sket?
En mår har beboet loftet mellemrum mellem loftplader og tagplader.
Hvad er blevet beskadiget?
Gipsplader buer ned og isolering er delvis skubbet rundt og ud i udhæng. Døde er efterladt."

I selskabets e-mail af 5/3 2009 til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din anmeldelse, som vi har modtaget via internettet.
Skaden er anlagt under skadenummer …

Vi beklager, det der er sket, men vi har ikke mulighed for at hjælpe dig med en erstatning.

Din forsikring har en dækning for pludselig skade. Med pludselig skade mener vi, at skaden

samt dens årsag, sker på ét tidspunkt og ikke over et tidsrum. Eksempel: en tørretumbler, som står ovenpå en vaskemaskine, og som arbejder sig ud, når vaskemaskinen centrifugerer og derved falder ned på gulvet og går i stykker.

Når vi siger, at årsagen til skaden og selve skaden skal være sket på ét tidspunkt, betyder det, at årsagen til skaden og selve skaden skal ske samtidig.

I dit tilfælde er årsagen til skaden at en mår har 'boet' mellem loftplader og tagplader i næsten et år og har lavet skade.
Du kan læse mere om, hvordan din forsikring dækker ved pludselig skade i dine forsikringsbetingelser."

Senere samme dag fremsendte klageren en e-mail til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

"Tak for svaret og forklaring, men jeg er ikke enig, årsagen og skaden er helt sikkert sket på samme tidspunkt, den er bare først nu blevet synlig. Måren har kun 'boet' der i kort tid, et kvalificeret gæt er godt en måned, da vi så de første tegn, opsatte vi straks fælder og spillede højt musik.

Det jeg tror/fornemmer er at rockwoolen er skubbet samme i klumper, og det så nu først er blevet synlig på grund lav temperatur og dannelse af kondens.

Havde vi bevist omkring følgerne havde vi selvfølgelig anmeldt det tidligere.

Håber dette giver et andet syn på sagen."

I selskabets e-mail af 15/3 2009 til klageren hedder det:

"Vi er ikke enige i din opfattelse af pludselig skade i dette tilfælde, og ydermere er skader forvoldt af dyr ikke dækket iflg. vores betingelser og vi fastholder derfor vores afvisning.

Er du stadig ikke enig i vores afgørelse har du mulighed for at klage over dette og vi vil da lade vores fagansvarlige kigge på sagen med friske øjne."

Samme dag fremsendte klageren endnu en e-mail til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

"Jeg er overrasket over jeres svar, jeg har i mellemtiden … undersøgt forholdene, og kan se jeres kollegaer dækker som minimum udskiftning af isoleringsmateriale.

Så vil jeg hermed indgive en klage, jeres svar mangler hjemmel og jeg kan ikke læse ud af jeres betingelser at der tages forbehold.

Meget gerne hurtigt svar retur."

Ifølge det oplyste fremsendte selskabet en ny skrivelse til klageren den 30/3 2009. Denne skrivelse er ikke vedlagt sagen.

I klagerens e-mail af 1/4 2009 til selskabet hedder det:

"Tak for brev af den 30.03.2009. hvilket indhold jeg har noteret. Jeg vil gerne have svar på følgende:

1. P. skriver den 15.03.2009, at skader som er forvoldt af dyr ikke er dækket ifølge jeres betingelser, dette vil jeg gerne have dokumenteret.
2. Hvordan kan Alm. Brand vurdere at skaden er sket over et tidsrum - og ikke pludseligt - som påpeget tidligere sker skaden når måren trænger ind under taget, der er ikke luft mellem hverken under- eller overtag, derved presses rockwoolen sammen, hvis dette ikke betyder at der er sammenfald i tidspunkt og skade, vil jeg meget gerne have en skriftligt forklaring på hvordan man fra Alm. Brand sandsynliggør hvordan dette måske være sket.
3. Jeg vil også gerne vide om hvorfor man administrativt 'bare' afviser en sådan sag, kunne man som minimum ikke lave en besigtigelse, hvad er jeres procedure, jeg føler man bruge dette til at køre folk træt og/eller trække sagen i langdrag.

Jeg vil meget gerne rekvirere et klageskema og girokort."

Klagerens henvendelse blev ikke besvaret, hvorfor han rykkede for svar ved e-mails afsendt den 11/5, 22/6 og 12/7 2009.

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 29/7 2009, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Vi føler os ualmindelig dårlig behandlet af Alm. Brand, man har trukket dette i langdrag ved manglende svar og respons på vores forespørgsler og spørgsmål. Vores kommentarer til deres afvisninger er efterfølgende blevet ændret så det passer ind i et nyt forbehold - dog uden hjemmel i deres egne betingelser.
Vi har stillet nogle relevante (synes vi) spørgsmål til deres afvisninger, man vælger at drage sammenligninger med andre sager (jeres journ. nr 502/96 [ak 41.888] og 709/04 [AK 63.130], hvor vi mener at det ikke er samme forhold der gør sig gældende.

Vi forstår ikke at man fra Alm. Brands side ikke tager initiativ til at undersøge sagen nærmere, ved selvsyn på skaderne og forholdene.

Skaden er sket under indtrængningen mellem gipsplader og metaltagplader, det er fladt tag og isoleret fra gipsplader til tagplader. Ved denne indtrængning er isoleringsmaterialet blevet skubbet rundt og flere steder samlet i klumper og nogle steder skubbet ud i udhænget.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
En fair behandling, under henvisning til aftale med Alm. Brands sælger ville vi ikke dårligere stillet med skift fra Topdanmark til Alm. Brand. I vores tidligere forsikring havde vi været dækket.

Brugbare argumenter på deres afvisninger, tilfredsstillende svar på vores spørgsmål (jævnfører medsendte mailudskrift). I manglende tilfælde dækning af omkostninger til udførelse af nødvendig isolering og reparation af de skader der er forvoldt på gipsplader."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor i skrivelse af 19/8 2009 bl.a. anført:

"**Skadesagens begrundelse.**
På baggrund af de af klageren afgivne oplysninger må det lægges til grund, at en husmår i en ikke nærmere fastslået periode frem til anmeldelsestidspunktet har kunnet trænge ind i det uudnyttede loft mellem udhusets flade tagbelægning bestående af metaltagplader og det underliggende gipspladeloft, hvorefter husmåren under sit ophold har ødelagt den oprindelige udlagte isolering samt indirekte medført beskadigelse af de underliggende gipsplader.

Til orientering vedlægges som bilag .. beskrivelse udarbejdet af firmaet … Skadedyrsbekæmpelse … omhandlende husmår og dens skadevoldende virkning.

Vi har noteret os, at klageren er utilfreds med at vi ikke har besigtiget skadestedet, men i stedet har valgt at behandle sagen ud fra de afgivne oplysninger til Alm. Brand, og kan hertil oplyse, at baggrunden herfor skyldes, at vi dels ikke har fundet anledning til at betvivle klagerens oplysninger og beskrivelser og dels at en besigtigelse efter vores opfattelse ikke ville resultere i nye oplysninger, som ville kunne ændre ved vores stillingtagen.

Med henvisning til såvel rets- og ankenævnspraksis påhviler det den sikrede, at sandsynliggøre, at der foreligger en skade som berettiger til erstatning i henhold til den oprettede forsikring.

I den anledning kan det oplyses, at den i Alm. Brand oprettede husforsikring dækker den direkte skade som sker ved én i betingelsernes dækningsskema punkterne A - G positivt anførte skadetyper.

I den konkrete sag har vi behandlet det anmeldte ud fra dækningsskemaets kolonne C '*Pludselig hændelse'.* Af den pågældende kolonne fremgår det, at der ved pludselig hændelse forstås hændelser, hvor såvel skaden som dens årsag virker på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Således som sagen foreligger oplyst er det vores opfattelse, at klageren ikke har sandsynliggjort, at de opståede skader på den udlagte isolering og det underliggende gipspladeloft opfylder betingelsernes forudsætning om en hændelse - hvor såvel skadens som dens årsag virker på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Da det ud fra de foreliggende oplysninger må lægges til grund, at de konstaterede skader er sket løbende under husmårens ophold, må vi således fastholde, at skaderne ikke kan være sket under så kort et tidsrum, at der i forsikringsbetingelsernes forstand kan anses at foreligge en *'pludselig hændelse.*

I overensstemmelse hermed og da det anmeldte ikke kan henføres til en anden i dækningsskemaet angivet dækning, må vi fastholde, at det anmeldte ikke berettiger til erstatning i henhold til den oprettede husforsikring.

Afslutningsvis kan det oplyses, at vores afgørelse på baggrund af de foreliggende oplysninger er i overensstemmelse med nævnets tidligere udtalelse i kendelser nr. 49.010, men i øvrigt også 37.768, 41.888, 45.686, 63.130 og 74.691.

Den omstændighed at Alm. Brands forsikringsbetingelser ikke specifikt undtager *'gener fra dyr, der gnaver eller bygger rede'* kan ikke medføre et andet resultat, idet dækningen for

'*pludselig hændelse'* ubetinget forudsætter, at der skal være sket hændelser, hvor såvel skaden som dens årsag virker på et tidspunkt og ikke over et tidsrum."

Hertil har klageren i skrivelse af 2/9 2009 til nævnet bemærket:

"Alm Brand anfægter at den konkrete sag ikke dækkes under pludselig hændelse, jeg påberåber at skaden er sket under selve indtrængningen og mårens færden mellem taget og gipspladerne - ikke i forbindelse med beboelse.

Desuden bliver skaden først synlig senere p. gr. a. af temperaturskift, dannelse af kondens etc. - et eksempel, lynnedslag med strømsvigt - fryser ude af drift, skaden sker senere ved optøning.

Jeg har ikke i de af Alm Brand fremsendte kendelser kunne drage paralleller, som mere eller mindre beror på beboelse over et tidsrum.

Jeg synes stadig ikke jeg har fået dækkende svar omkring hvorfor man har undladt at svare på mine spørgsmål og forsinkelse af behandlingen af min klage.

Spørgsmål, hvordan skal jeg forholde mig i forbindelse med udbedring, må jeg foretage udbedringer, skaden bliver jo mere og mere omfattende, og vi går tiden i møde med omslag i vejret, der sikkert vil bevirke yderligere skader, og i givent sag er jeg så dækket ind med nye skader?

Jeg har forgæves forsøgt at tage fotos, men kan ikke i kombination af lommelygte og kamera få noget brugbart materiale."

Herefter har selskabet til nævnet fremsendt skrivelse af 4/9 2009, hvoraf følgende fremgår:

"Klageren har i brevet til nævnet bl.a., anført, *'at skaden er sket under selve indtrængningen og mårens færden mellem taget og gipspladerne - ikke i forbindelse med beboelse.'*

Hertil må vi meddele, at klageren i en e-mail til Alm. Brand dateret 5. marts 2009 anføre: '*årsagen og skaden er helt sikkert sket på samme tidspunkt, den er bare først nu blevet synlig. Måren har 'boet' der kort tid, et kvalificeret gæt er godt en måned, da vi så de første tegn, opsatte vi straks fælder og spillede hørt musik.*

Det jeg tror/ fornemmer er at rockwoolen er blevet skubbet samme i klumper, og det så du først er blevet synlig på grund af lav temperatur og dannelse af kondens.
Havde vi bevist omkring følgerne havde vi selvfølgelig anmeldt det tidligere.'

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at klageren ikke har sandsynliggjort, at det anmeldte skulle opfylde betingelserne for erstatning ved pludselig hændelse.

Med hensyn til klagerens bemærkning om udbedring af skaden, må vi meddele, at der ikke foreligger nærmere beskrivelse og/eller dokumentation for klagerens erstatningskrav (skadernes omfang og udgifter).

Idet vi har forståelse for at klageren ønsker at få afhjulpet skaderne og for at imødegå, hvis der udføres reparation nu, senere eventuelle uenigheder om skadernes omfang og / eller udgifter, vil vi gerne deltage i en besigtigelse af skadestedet.

Vores bygningstaksator vil derfor snarest kontakte klageren med henblik på at aftale tidspunkt for besigtigelse af skadestedet med henblik på at fastlægge skadernes omfang og udgifter.

I det omfang der ved besigtigelsen kan opnå enighed om skadernes omfang og udgifter, kan klageren efterfølgende igangsætte udbedring af skaderne.

For god orden skyld skal det understreges, at den pågældende besigtigelse ikke kan tages som udtryk for, at Alm. Brand hermed anerkender, at der foreligger en erstatningsberettiget skade.

I det omfang det eventuelt ved besigtigelsen måtte være nødvendigt at foretage destruktive indgreb for at fastlægge skadernes omfang, vil udgifterne hertil og afhjælpning af eventuelle beskadigelser som følge heraf ikke blive erstattet, medmindre det senere måtte blive fastslået, at der foreligger en under husforsikringen erstatningsberettiget skade."

I forlængelse heraf har selskabet i skrivelse af 22/9 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til vores seneste brev til nævnet dateret 4. september 2009 kan det oplyses, at vi har modtaget rapport fra vores bygningstaksator S., der den 11. september 2009 har besigtiget skadestedet.

Ved besigtigelsen tog vores taksator en række fotos af skadestedet, og til orientering vedlægges 2 fotos mærket henholdsvis bilag D og bilag D1.

På de pågældende fotos kan man - specielt på bilag D1 **-** se hvor måren er kommet ind i skuret/ udhuset - idet der på det nederste sternbræt langs tagrenden ses tydelige bidemærker.

Skal de af måren forvoldte skader udbedres som regnings arbejde af momsregistrerede håndværkere er det vores taksators vurdering, at udgifterne vil være ca. 13.650,00 kr. + moms.
…
Det skal understreges, at den beskrevne opgørelse og beløb ikke kan tages som udtryk for at Alm. Brand har anerkendt erstatningspligten for den skete skade, idet vi må afvente nævnets kendelse.

Ved besigtigelsen bemærkede vores taksator i øvrigt, at lofterne i skuret/udhuset hænger hvilket ikke skyldtes mårens hærgen men derimod at der under de udlagte tagplader (Profil stålplader) ikke ses etableret dampspærre - hvilket uundgåeligt vil medføre kondensdannelse med opfugtning af isolering og masonitplader til følge."

Nævnet har fået forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema fremgår bl.a.:

7. 76.609

"**Dækningsskema**

	…	C
Forsikringen dækker den direkte skade ved	…	**Hus- og grundejerforsikring (anden bygningsbeskadigelse** **Pludselig hændelse** Hændelse, hvor såvel skaden som dens årsag virker på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Skade som følge af storm, hærværk eller påkørsel er eksempler herpå, men også voldsomt sky- eller tøbrud betragtes som pludselig hændelse. *Skade, som skyldes forsømt vedligeholdelse samt slid, rust og tæring, virker over et tidsrum og er derfor ikke omfattet af forsikringen.*

"

Nævnet udtaler:

I henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at sandsynliggøre, at han har et krav mod selskabet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort af klageren, at de skader, som måren har forvoldt, er opstået over så kort et tidsrum, at de kan anses som pludselige hændelser i forsikringsbetingelsernes forstand. Skaderne findes heller ikke i øvrigt at være omfattet af forsikringen. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning som sket.

Afslutningsvis bemærker nævnet, at det er yderst kritisabelt, at selskabet har undladt at besvare klagerens henvendelser. Dette - og det af klageren i øvrigt anførte - kan imidlertid ikke føre til et andet resultat.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson