880/11

Den 28. november 2011 blev i sag nr. 79.729:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt olieskade på et terrazzogulv.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der ikke er tale om, at olien fra fyret pludselig er strømmet ud, men derimod at olien er dryppet/sivet fra fyret ned på gulvet. Desuden afviser selskabet, at der over for klageren er meddelt dækningstilsagn.

Det fremgår af sagen, at klagerens datter og svigersøn, som boede i hendes hus, var bortrejst fra den 14/10 til den 18/10 2010. Da de kom hjem, konstaterede de, at det halve gulv i bryggerset var mørkt af olie, og klageren anmeldte den 19/10 2010 telefonisk til selskabet, at olieledningen til oliefyret var sprunget læk, så der var olie ud over ca. 4 m² af terrazzogulvet.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema underskrevet den 6/1 2011 med påstand om, at selskabet skal dække skaden. I et bilag til klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "Torsdag D.14.10.2010, tager min datter og svigersøn i sommerhus, de kører omkring middag og kommer hjem Mandag D. 18.10.2010 om formiddagen.
> Da de kommer hjem opdager min svigersøn med det samme, at der lugter af olie, han går ud i bryggerset og ser det halve af gulvet er mørkt af olie, de kontakter mig og jeg ringer med det samme til vores lokale VVS installatør …

Vi vælger, at drysse kattegrus på gulvet, så det kan suge olien og det er tydeligt, at gruset bliver mørkt og suger olie.

[VVS-installatør] kommer samme dag D.18.10.2010 og kigger på fyret. Vi ser, at når fyret kører strømmer det ud med olie og resten af tiden løber det lige så stille, men konstant.
[VVS-installatør] skifter slangen, siger vi skal lufte meget ud og helst ikke bruge rummet.

Forsikringsselskabet.
Tirsdag D. 19.10.2010, kontakter jeg tryg forsikring, som sender en SSG mand ud og kigge på gulvet. Han kommer samme dag, hvor han vasker, pudser og prøver forskellige ting, men beslutter at en anden af hans kollegaer skal kigge på skaden, da han ikke mener gulvet står til at rede.

Torsdag D. 21.10.2010. Den anden SSG kollega kommer og kigger på gulvet og siger gulvet ikke kan reddes og skal bankes op, og dette vil han meddele tryg forsikring.

Efter der er gået noget tid, uden tryg har kontaktet mig, ringer jeg (dette sker ca 28/10 eller 29/10) og snakker med dem og i telefonen oplyser en dame mig, at der er bevilliget klinker. Altså må de have vedkendt sig skaden. Dette stiller jeg mig uforstående overfor, da det nuværende gulv er terrazzo. Og jeg ønsker dette igen.

Det viser sig, at min svigersøn og den ene SSG mand havde snakket og i denne snak havde de snakket løst om klinker og derfor havde tryg fået indtryk af, at jeg ønskede klinker. Men dette har jeg på intet tidspunkt godkendt og min svigersøn siger de bare snakkede om det ville være dejlig nemt med klinker. Altså måtte dette være en misforståelse.
Tryg gør det meget klart over en telefonsamtale, at det bestemt ikke var i ond mening de havde bevilliget klinker og jeg skulle indhente tilbud på terrazzo gulv fra en fagmand.

D. 09.11.2010 ringer jeg til tryg, som henviser mig til, at ringe videre til SSG manden angående sagen. Medarbejderen fra tryg, gør det meget klart, at hvis mit tilbud fra terrazzo manden overstiger deres tilbud, er det deres tilbud der gælder.
Dette stiller jeg mig uforstående overfor, da mit tilbud er fra en fagmand med erfaring indenfor terrazzo og tryg indhenter fra deres murer.
Samtalen med SSG manden omhandlede hvem der kunne give tilbud og lægge terrazzo gulv. Vi aftalte jeg skulle indhente tilbud fra fagmand med kendskab til belægning af terrazzo og han ville undersøge det samme.

D. 17.11.2010 kommer … terrazzo manden, som er fagmand indenfor terrazzo. Han ser gulvet og siger med det samme, det skal bankes op og det vil koste 60-70.000 plus moms, at ordne. Han sender en mail angående skaden, som jeg sender til tryg.
Han siger også, at en murer ikke er uddannet eller har erfaring med, at lægge terrazzo. Derfor skal det være en med erfaring inden for terrazzo belægning.

D. 06. 12.2010 ringer jeg til den ene SSG mand, han er optaget, men ringer tilbage samme dag, hvor han fortæller mig, at de havde givet tryg deres tilbud på godtgørelse af skaden, som ville lyde på 50.000 plus moms, tryg meddelte ham, at de ville give 30.000 plus moms, hvilket SSG manden bestemt ikke mente var muligt.

Jeg beder om aktindsigt i de forskellige mail/breve der vedrører min sag. Men pludselig findes der intet på skrift. Hvilket er meget skidt for min sag, da jeg derfor ikke har nogen dokumentation for at medarbejderen i sin tid fortalte mig der var bevilliget klinkegulv.

Tryg vælger efterfølgende, at sende en taksator ud til skaden, så snart han kom ind af døren prøvede han, at finde alle muligheder for tryg ikke skulle dække skaden og siger det er siv og dryp og ikke en pludselig skade.
Jeg prøver, at forklare ham at via siv og dryp over 4 dage, kan det ikke gennemvæde et terrazzo gulv, hvor det halve af gulvet er mørkt af olie.
Jeg viser ham den mail terrazzo manden har sendt mig, … taksatoren siger han er enig med hans vurdering af skaden.

Derefter modtager jeg et brev om, at tryg ikke dækker skaden da det er siv og dryp og derfor ikke er dækket i min forsikring.

D. 10.12.2010 sender jeg derfor et mail tilbage til tryg, hvor jeg forklarer jeg stiller mig uforstående overfor deres afgørelse da det ikke er siv og dryp.

D. 21.12.2010 tryg svarer igen og fastholder uden yderligere undersøgelse af sagen, at de ikke vil dække skaden.

Min opfattelse af forløbet.
I starten gjorde tryg udtryk for, at de ville dække skaden, da de siger der er bevilliget klinkegulv, hvilket må betyde de anerkender skaden, hvilket begge SSG mænd også gjorde. Men efter jeg fastholdt, at jeg igen ønsker terrazzo gulv stopper alt samarbejde og pludselig vil de ikke dække skaden. Efter min opfattelse af forløbet, ville tryg dække indtil de fandt ud af, at det ville blive dyrere end de først havde antaget.
Jeg stiller mig uforstående overfor, at efter deres afslag, at vi ikke kunne finde en uvildig taksator som kunne vurdere skaden på ny, samt at de ikke undersøgte sagen igen, men bare afslog.
Nu står jeg med et gulv der er fyldt med olie og er meget urolig for om der er sundhedsskadeligt for min svigersøn og højgravide datter."

Selskabet fastholder i brev af 26/1 2011 til nævnet sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"På baggrund af vores kundes oplysning omkring skadens opståen, blev det aftalt, at SSG skulle kontakte vores kunder med henblik på en besigtigelse og rengøring af gulvet.

Efterfølgende modtager vi e-mail den 4. november 2010 fra SSG, der oplyser, at der er løbet olie ud på terrazzogulv, som har suget olie til sig, og at olien ikke kan fjernes. De oplyser endvidere, at en eventuel løsning kan være at fjerne terrazzogulvet og eventuelt reetablere med klinker, og hvis dette ønskes, vil de finde pris på dette.

I e-mail af 9. november 2010 til SSG skriver vores skadeafdeling, at der gerne må indhentes tilbud på reetablering med klinkegulv i stedet for terrazzogulv.

Efterfølgende meddeler vores kunder telefonisk den 10. november 2010, at de ikke vil have klinker, men et terrazzogulv som det eksisterende. Det blev ved denne telefonsamtale aftalt, at vores kundes murer skulle give et tilbud på udskiftning, hvorefter vi ville tage stilling til erstatningens størrelse.

Vi modtog efterfølgende tilbud fra SSG på udskiftning af terrazzogulv på 50.000 kr. ekskl. moms. Skadeafdelingen sendte efterfølgende sagen til vores taksator Jørn Vest Hansen med henblik på en besigtigelse af skaden.

Ved besigtigelsen den 26. november 2010 og kunne vores taksator konstatere, at der ikke havde været tale om pludselig udstrømning af olie, men at der havde været tale om dryp/udsivning. Dette er også bekræftet af … VVS, som har udskiftet slangen. Vores taksator meddelte vores kunde, at skade som følge af dryp/udsivning ikke er dækket af forsikringen.

Inden taksator sendte et afvisningsbrev til vores kunde, bad han SSG om en redegørelse, for at sikre sig, at de ikke havde lovet dækning. SSG meddelte vores taksator, at de ikke havde lovet vores kunder dækning, og taksator meddelte derfor i brev af 2. december 2010, at skaden ikke var dækket af forsikringen, da der var tale om dryp/udsivning. Endvidere meddelte taksator, at udgifter til SSG ville blive betalt af os, da vi havde rekvireret dem.

Vores kunde klager efterfølgende i e-mail af 10. december 2010 til kvalitetsafdelingen.

Vi fastholder i brev af 21. december 2010 taksators afvisning af skaden, og henviser til AK 62.935 og 63.107.

Herefter klager vores kunder til Ankenævnet.

Vores vurdering
Efter vi har modtaget klagen fra nævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 6 at forsikringen dækker skader efter vand, olie, kølevæske, damp o.l. fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud.

Endvidere fremgår det af forsikringsbetingelsernes side 6, at forsikringen ikke dækker skader efter vand, olie, kølevæske o.l., der drypper eller siver.

Vores kundes oplysninger ved anmeldelse af skaden om, at olieledning var sprunget læk gjorde, at skadebehandleren rekvirerede SSG. Ved vores taksators efterfølgende besigtigelse har det vist sig, at dette var en fejlagtig oplysning, da der var tale om dryp/udsivning, som også er blevet bekræftet af vores kunders egen VVS-installatør.

Vores taksator har kontaktet SSG, og forespurgt om de har lovet vores kunder dækning. SSG har oplyst, at de har meddelt vores kunde, at de ikke kunne fjerne mere olie. Vores kunde spurgte om det videre forløb, og talte med SSG om både klinker og terrazzo. SSG foreslog overfor vores kunde, at de ville indhente tilbud og samtidig tale med os, om det var noget vi eventuelt ville deltage i. SSG har endvidere oplyst, at de ikke på noget tidspunkt har lovet, at der var dækning for skaden.

Taksator har oplyst, at han ved sin besigtigelse spurgte ind til vores kundes oplevelse af skaden, og der fik han tydeligt forklaret, at olien dryppede ud. Taksator har derefter direkte spurgt ind til, om der var tale om dryp eller en kraftigere stråle, hvor vores kunde gentog at det var dryp.

Herefter forklarede taksator vores kunde, at der ikke var dækning ved dryp/udsivning, og så blev forklaringen ændret til, at der var tale om en stråle, når brænderen var i gang.

> Vores kundes egen VVS-installatør … har bekræftet overfor vores taksator, at der udelukkende har været tale om dryp.
>
> Det er således alene på baggrund af vores kundes oplysninger ved anmeldelse af skaden om, at olieledning var sprunget læk der gjorde, at vores skadeafdeling rekvirerede SSG, og bad dem om at besigtige og rengøre gulvet. Ved vores taksators efterfølgende besigtigelse viste det sig, at oplysningen omkring olieledning var sprunget læk var en fejlagtig oplysning, da der var tale om dryp/udsivning. Det fremgår også af sagen, at skaden er sket i perioden 14. oktober 2010 - 18. oktober 2010.
>
> Vi må på baggrund af sagens oplysninger fastholde, at skaden ikke er dækket af forsikringen, og at vi derfor alene kan betale for det arbejde, vi har rekvireret hos SSG."

Klageren gør i brev af 9/2 2011 til nævnet gældende, at den mængde olie, der var på gulvet, ikke alene kan skyldes dryp/udsivning. Da hun kom hjem, strømmede det konstant fra slangen, og når fyret kørte, var det en kraftigere stråle. Hun bemærker, at hun ikke over for taksatoren tilkendegav, at der var tale om dryp. Hun bemærker endvidere, at SSG ikke lovede hende dækning, men at både selskabet og SSG gav udtryk for, at sagen ville komme videre, når der var indhentet tilbud. Derudover fremgår bl.a. af brevet:

> "Tryg skriver:
> Vores kundes egen VVS-installatør … har bekræftet overfor vores taksator, at der udelukkende har været tale om dryp.
>
> [Klagers] svar:
> Ifølge taksator har [VVS-installatør] sagt det var dryp, dette kan jeg ikke forstå, da jeg selv har snakket med [VVS-installatør] op til flere gange, hvor han siger det ikke er dryp. Så sent som d. 8.2.2011 har vi haft kontakt med [VVS-installatør], som igen siger han aldrig har sagt til taksator, at det var dryp. Efter seneste kontakt med [VVS-installatør], har han set brevet og siger klart og tydeligt, at han aldrig har sagt det var dryp. Han mener efter at have set brevet, at taksator prøver at ændre hans forklaring, så den kommer tryg mest til gode.
>
> Min vurdering er, at denne sag blev for dyr og derfor dækker tryg ikke. Ingen af os så skaden ske, det eneste vi kan forholde os til et før, under og efter.
> 1. Gulvet var pænt, uden olie da min datter og svigersøn kørte torsdag.
> 2. Der lugtede ikke af olie dagene op til eller på dagen.
> 3. Da de kom hjem mandag, var halvdelen af gulvet mørkt og fedtet af olie, samt der lugtede af olie.
> 4. Alt kattegruset var gennemvæddet af olie efter en time, da [VVS-installatør] kom.
> 5. [VVS-installatør], min mand, svigersøn, datter og mig selv, så strålen og hvordan trykket gjorde den blev kraftigere.
> 6. Slangen blev skiftet og sagen med tryg begyndte.
>
> Jeg kan kun selv vurdere der er kommet meget olie ud, og hvis de forskellige fagfolk mener gulvet har suget olie ned i en dybde på min. 10 cm, må der være kommet meget ud. Hvilket ikke kun kan være sket ved dryp.
> Det kan godt bekymre mig, om olien kun er i bryggerset, eller olien også er under gulvet i de tilstødende rum."

Hertil bemærker selskabet i brev af 4/3 2011 til nævnet, at klagerens brev har været forelagt taksatoren, som stiller sig uforstående over for, at VVS-installatøren til klageren har tilkendegivet, at der ikke var tale om dryp, idet han har sagt det modsatte til taksatoren.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**2. Stormskade m.m. / Anden pludselig skade**

DÆKKER SKADER EFTER…
…
UDSTRØMNING AF VÆSKE
• Vand, olie, kølevæske, damp o.l. fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud.
…
Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.
…
DÆKKER IKKE SKADER EFTER
…
UDSIVNING AF VÆSKER
Vand, olie, kølevæske o.l., der drypper eller siver."

Nævnet har set de forelagte billeder af terrazzogulvet.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen - herunder de fremlagte fotos - finder nævnet, at olieskaden ikke umiddelbart fremtræder som en dryp- eller siveskade. Da selskabet efter nævnets opfattelse ikke har løftet sin bevisbyrde for, at det forholder sig sådan, finder nævnet, at selskabet er uberettiget til at afvise skaden. Nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag tage stilling til erstatningens størrelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at det er uberettiget til at afvise olieskaden med henvisning til, at der er tale om en undtaget dryp- og siveskade, og skal genoptage sagsbehandlingen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand