Ankenævnet for Forsikring

917/13

Den 27. maj 2013 blev i sag nr. 83.687:

xxxxx xx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet husforsikring hos LB Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte bygningsskader i tagkonstruktionen, som indtrængende gnavere har forvoldt.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at forholdet ikke var dækningsberettigende i henhold til den gældende forsikring på tidspunktet for den første anmeldelse af forholdet.

Forsikringen er tegnet med ikrafttræden den 1/8 2008. Den 29/6 2012 har klageren udvidet forsikringen med Hus Plus dækning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 14/5 2011 rettede elektronisk henvendelse til selskabet med følgende besked:

> "Skade henvendelse: Ja
> Vedr.: Forsikring - Privat - Hus
> …
> Besked:
> Vi har loft til kip, og kan derfor ikke uden videre inspicere taget og isolering på loftet indefra. Vi har ved flere lejligheder hørt dyrelyde inde fra taget/loftet og er bekymrede for, at vi har en husmår boende, der har ødelagt isoleringen og evt. dampspær. Ved kraftig regn har vi oplevet, at der drypper vand gennem taget. Er skader på isoleringen dækket af vores husforsikring. Er det muligt ved Bautas mellemkomst, at få undersøgt hvor stor skade der evt. er sket på tagisoleringen?"

2. 83.687

Selskabet besvarede den 20/6 2011 per mail klagerens henvendelse:

"Vi har modtaget din henvendelse af 14.05.2011.

Forsikringen dækker ikke udgift til undersøgelse i den aktuelle sag da dyr på loftet i sig selv ikke er en dækningsberettiget skade.

I må for egen regning få foretaget en undersøgelse.

Når i har fået foretaget undersøgelsen er I velkomne til at vende tilbage med resultatet, så vi kan tage stilling til om der er sket en dækningsberettiget skade på bygningen. Såfremt vi skal foretage en vurdering skal det fremgå hvordan dyrene er kommet ind i bygningen/hvilken skade der er sket med bygningen."

I anmeldelse dateret den 2/10 2012 anmeldte klageren:

"**5 Skadested**
Hvor i ejendommen skete skaden?
Tagisolering ødelagt af mårangreb.

6 Hvad er skadet?
Alder på den/de skadede genstande bedes oplyst
Tag og isolering er fra husets opgørelse i 1978.

7 Oplysninger om skaden
Hvordan skete skaden, og hvad har forårsaget den?
Huset har loft til kip. Ved flere lejligheder har vi hørt dyrelyde fra loftet. Vi har uden held opsat mårfælder. I forbindelse med planer om opsætning af solceller fik vi taget undersøgt. Gennemgangen af taget blev foretaget af tømrer og vvs-ingeniør og viste helt eller delvist ødelagt isolering."

En skadekonsulent tilknyttet selskabet besigtigede den 22/10 2012 ejendommen og meddelte herefter klageren i brev af 2/11 2012:

"**Oplysninger om skaden**
Ovenstående skade er besigtiget den 22. oktober 2012 af ... Det kunne konstateres, at der er skade på isolering i tagkonstruktion. Dette er dokumenteret med fotos. Skaden på isoleringen skyldes, ifølge jer, en mår.

I har i en mail, dateret 14. maj 2011, oplyst, at I havde hørt 'dyrelyde fra taget/loftet' og I var på dette tidspunkt bekymrede for om der boede en mår i tagkonstruktionen, der havde ødelagt isolering og evt. dampspærren.

I blev på daværende tidspunkt bedt om at dokumentere denne skade. Denne dokumentation er nu kommet og vores konklusion er, at der ud fra de fremsendte fotos er tale om en skade der stammer fra en mår. Det er vores vurdering, at det er overvejende sandsynligt, at skaden er sket i den periode, hvor I hørte dyrelyde fra loftet, dvs. i 2011.

På daværende tidspunkt var for forsikringen tegnet uden dækning for gnaveskader. Skaden er derfor ikke dækket af forsikringen."

3. 83.687

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har efter indsigelser over for selskabet ved klageskema af 3/12 2012 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og til nævnet anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vi har loft til kip. Ved flere lejligheder har vi hørt dyrelyde fra taget med skiftende varighed og skiftende intervaller. Den 14. maj 2011 henvendte vi os til Bauta, da vi kort forinden havde hørt dyrelyde fra taget. Vi rejste mistanken om, at der eventuelt kunne være sket skade, og efterspurgte Bautas mellemkomst til undersøgelsen af en eventuel skade. Dette af to grunde; for det første kan en undersøgelse af et tag være en bekostelig affære, når der ikke er adgang til isoleringen (loft til kip); for det andet mente og mener vi, at vi med henvendelsen lever op til forsikringens betingelser og gældende vilkår (41-5, juni 2009), hvor det af 11.10 fremgår, at *'Enhver skade skal hurtigst muligt anmeldes til selskabet'.* Da Bauta ikke kunne/ønskede at medvirke til en undersøgelse af eventuel skade, udsætter vi undersøgelsen, da dyrelydene i lange perioder ikke kan observeres. I forbindelse med at vi skal have opsat solpaneler/solceller, vælger vi at få taget gennemgået af en tømrer og leverandøren af solcelleanlægget. I den forbindelse fandt man omfattende skade på isoleringen, som det fremgår af vedlagte rapport. I perioden mellem den 14/5 2011 og anmeldelse af skaden, har vi valgt at opdatere/opgradere vores forsikring til hus-plus, et nyt produkt der reklameres for på selskabets hjemmeside. Bauta afviser i to omgange at dække skaden med henvisning til, at det er deres *'vurdering, at det er overvejende sandsynligt, at skaden er sket i den periode, hvor I hørte lyde fra loftet, dvs. i 2011'.* I afslaget fremgår det videre at forsikringen på daværende tidspunkt ikke dækkede gnaverskader. Det første og mest afgørende argument for at vi ikke kan acceptere afslaget, er at skaden konstateres og dokumenteres på et tidspunkt, hvor gnaverskader eksplicit er dækket ind. Sandsynliggørelsen af argumentationens gyldighed bygger på et uhørt spinkelt grundlag. Når Bauta bruger en kundes (min/ikke fagmands) formodninger om årsagen til lyde fra taget som begrundelse, er man for mig at se på meget usikker grund. Jeg kan ikke forestille mig, at en så tynd argumentation har juridisk gyldighed. Set i lyset af de tidligere gældende vilkår (41-5, juni 2009), hvor det af § 11.10 fremgår, at *'Enhver skade skal hurtigst muligt anmeldes til selskaber',* er det vores vurdering, at vi har efterlevet både ånd og bogstav i vilkårene, som det fremgik af den mail vi fremsendte til Bauta 14. maj 2011, hvor vi rejste en mistanke og efterspurgte selskabets mellemkomst i vurderingen af, om der er sket en skade. Ved gennemgangen af taget i september i år, og først på dette tidspunkt, konstateres og dokumenteres en dækningsberettiget skade. Vi finder derfor at det er en dækningsberettiget skade jf. gældende police .

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At Bauta godkender skaden og betaler omkostninger som følge af og i forbindelse med at udbedre skaden, efter gældende vilkår."

Selskabet har i svarbrev af 20/12 2012 til nævnet anført:

"**Argumentation**
Sagen er indbragt for nævnet, fordi vi har afvist dækning med henvisning til, at skaderne i tagkonstruktionen er opstået forud for, at vores medlem tegnede tilvalgsdækningen Hus^{plus}. Vores medlem er ikke enig i vores afvisning, fordi han mener, at der er tale om nye skader, som først er konstateret efter, at forsikringen er udvidet med en tillægsdækning for skader forvoldt af dyr.

Det fremgår af oplysningerne i sagen, at vi modtog en skriftlig anmeldelse den 14. maj 2011. Det fremgik af anmeldelsen, at vores medlem har loft til kip, og derfor ikke kan inspicere taget og isoleringen på loftet indefra. Herudover fremgår det, at vores medlem er bekymret for, at der bor en husmår, som har ødelagt isolering og evt. dampspær, samt at der ved kraftig regn er oplevet dryp igennem taget. Vores medlem forespurgte i anmeldelsen, om det var muligt at få undersøgt ved Bautas mellemkomst, hvor stor skade der eventuelt var på tagisoleringen.

Vi afviste dækning på daværende tidspunkt med henvisning til, at der ikke var dækning for dyr på loftet på den tegnede husforsikring. Vi afviste også, at medvirke ved en undersøgelse af taget, fordi der ikke var begrundet mistanke om, at der var tale om et dækningsberettiget forhold. Vi underrettede på daværende tidspunkt vores medlem pr. e-mail om, at en undersøgelse var for egen regning, men at vi var indstillet på, at se på sagen på ny, hvis vi modtog resultatet af undersøgelsen.

Den 29. juni 2012 blev vores medlems forsikring udvidet med Hus^{plus}dækning. En dækning som blandt andet udvider husforsikringen med udbedring af skader på grund af blandt andet mår.

Herefter hørte vi ikke noget til sagen, før vi den 9. oktober 2012 fik en anmeldelse om, at der var konstateret skader efter en mår i tagkonstruktionen.

Vores medlem skriver i klagen til nævnet, at skaden er konstateret indenfor forsikringstiden, og derfor er dækket af husforsikringen under Hus^{plus}dækningen, samt at Bauta Forsikring har nægtet at medvirke til en undersøgelse af sagen.

Det er vores vurdering, at fordi vores medlem flere gange har hørt dyrelyde fra tagkonstruktionen, så burde der være foretaget en nærmere undersøgelse af, om der var dyr i tagkonstruktionen, om disse havde forvoldt skader, samt hvordan dyrene var kommet ind i konstruktionen. Den mulige tilstedeværelse af dyr er ikke tilstrækkelig til, at vi som forsikringsselskab mener, at der er påvist en overvejende sandsynlighed for at der er tale om en dækningsberettiget skade. Fordi bevisbyrden for, at der er tale om et dækningsberettiget forhold, påhviler vores medlem, har vi henvist ham til at få foretaget en nærmere undersøgelse og vende tilbage til os, såfremt denne påviser, at der er tale om et forhold, der er dækket af husforsikringen.

Der er først foretaget en nærmere undersøgelse i 2012 i forbindelse med opsætning af solceller på taget. Undersøgelsen har vist, at der er skader på isoleringen i tagkonstruktionen. Undersøgelsen påviser imidlertid ikke, om der er tale om nye skader, eller om der er tale om skader helt tilbage fra maj 2011, hvor vores medlem første gang hørte dyrelydene. Fordi vores medlem har hørt dyrelyde allerede i maj 2011 er det vores vurdering, at det har formodningen for sig, at skaderne er opstået i maj 2011, altså på et tidspunkt, hvor der ikke var dækning for skader forvoldt af mår, fordi skaderne vurderes at være opstået over tid og ikke pludseligt.

Vi fastholder på baggrund af ovenstående, at det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om nye skader. Som sagen ligger oplyst, er det således vores vurdering, at der er tale om mårskader af ældre dato, som således ikke er dækket. Det forhold, at vores medlem efterfølgende tegner en dækning for sådanne skader betyder ikke, at vi kan tilbyde dækning med tilbagevirkende kraft. Til støtte for vores sag vedlægger vi kopi af kendelse 76.609.

Såfremt nævnet måtte vurdere, at der er tale om et dækningsberettiget forhold, beder vi nævnet bemærke den meget høje pris på tilbuddet, samt at dette indeholder en væsentlig

forbedring i form af en ny tagbelægning. Vores medlem har i den forbindelse sendt en forespørgsel til os, og spurgt hvorvidt han kan gå i gang med udbedringen. Vi skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på, at det er vores medlem, der har bevisbyrden for, at der er tale om et dækningsberettiget forhold. Det er således for egen risiko, hvis vores medlem går i gang med at udbedre tagkonstruktionen, forinden nævnet har afsagt kendelse. Hvis vores medlem ikke ønsker at vente med udbedringen, beder vi ham sende et udspecificeret kontroltilbud til vores taksator. Dette er ikke at betragte som en accept af dækning, men blot at vi er indstillet på at foretage en tilbuds- og omfangsgodkendelse, før sagen er afsluttet ved nævnet, således at der ikke i tilfælde af medhold til klager, vil opstå en yderligere tvist omkring erstatningsopgørelsen."

Selskabets svarbrev har givet klageren anledning til i brev af 15/1 2013 til nævnet at anføre:

"Jeg har kun nedenstående få kommentarer til en i øvrigt sober fremstilling af sagen.

I starten af sagsfremstillingen fremgår jeg *'anmeldte skaden den 17. maj 2011'*

Dette er imidlertid ikke helt korrekt. Der har ikke tidligere været en anmeldelse af skade på taget, blot en forespørgsler via mail, om Bauta havde mulighed for at medvirke til be- eller afkræftelse af en mistanke. Bautas svar var ligeledes via mail og uden angivelse af skadenummer eller lignende.
Først i forbindelse med klagesagsbehandlingen, får vi at vide, at Bauta har anset det som en skadeanmeldelse med sagsnummer. (Korrespondancen vedlagt)
Mailen/anmeldelsen blev ikke taget frem i forbindelse med opgradering af vores forsikring til 'Hus plus".
Den nye forsikring blev tegnet uden særlige bemærkninger eller forbehold.
Det skal ligeledes nævnes, at der i perioden fra første uformelle henvendelse og til skadeanmeldelsen, har været lange perioder, hvor vi mente problemet havde løst sig selv, da vi ikke hørte dyrelyde fra taget, og da opsætning af mårfælde har været resultatløst.

Bauta har udbedt sig et fornyet tilbud. Dette er tilsendt Bauta samt taksator den 10. januar.
Jeg kan informere om, at reetableringen af taget er påbegyndt på baggrund af det pågældende tilbud."

Herefter har selskabet i brev af 31/1 2013 til nævnet anført:

"Vi har noteret os, at vores medlem ikke er enig i, at han har anmeldt en skade til os, idet han oplyser, at han alene havde rettet en forespørgsel til os omkring betaling og iværksættelse af en nærmere undersøgelse.

Ved alle henvendelser til os, hvor der er mulighed for, at der kan være tale om en skade, bliver sagen oprettet med skadenummer i vores system. Det sker for at kunne betjene vores medlem bedst muligt ved fremtidige henvendelser. I det pågældende tilfælde har vores medarbejder valgt at svare direkte på den e-mail, som vores medlem har sendt til os. Derved har han desværre ikke fået påført et skadenummer, hvilket vi skal beklage. Men ikke desto mindre er sagen oprettet som en skadeanmeldelse hos os, fordi der er blevet omtalt en mistanke om en potentiel skade.

Når vi omtegner et forsikringsprodukt med en tillægsdækning, går vi som udgangspunkt ikke ind af egen drift og ser på hver enkelt tidligere skade, da disse jo netop er afvist, fordi der ikke

var dækning på det tidligere tegnede forsikringsprodukt. Den nye forsikring bliver derfor ikke tegnet med forbehold, netop fordi der ikke var dækning for det anmeldte forhold på det tidligere produkt.

Vi har modtaget det fremsendte tilbud. Tilbuddet har været forelagt for to af vores taksatorer, der begge har oplyst, at tilbuddet vurderes at være for højt, blandt andet med henvisning til, at det fremsendte tilbud indeholder lovliggørelsesomkostninger, ny stern, ny vindskede, lægter, ændring af tagrende til skjult tagrende etc., som ikke er dækket af bygningsforsikringen. Herudover lægger vi vægt på, at omfanget af de anmeldte skader på isoleringen ligeledes ikke er dokumenteret. På baggrund heraf har vores taksator lavet en kalkulering af, hvad det vil koste at udbedre det anmeldte forhold. Han har således udregnet, at det vil koste et sted mellem 117.690 og 122.800 kroner + moms, at opsætte stillads, afmontere eksisterende tagplader, montere nye tagplader, udskifte hele isoleringen og lægge nye rygninger på. Vi kan derfor maksimalt godkende en erstatning på 122.800 kroner + moms, svarende til i alt 153.500 kroner inklusiv moms, såfremt nævnet måtte finde, at vores medlem skal have medhold i klagen. Vi skal derfor for god ordens skyld præcisere, at vores kalkulation af erstatningen ikke er at betragte som et dækningstilsagn, men alene er givet som en service overfor vores medlem, således at han ikke skal vente med udbedringen til ankenævnssagen er afsluttet."

Nævnet er forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema fremgår som dækket bl.a.:

"**6. Pludselig skade**
• Skade som sker pludselig og som ikke er dækket eller undtaget andet sted.

Skaden er pludselig, når den sker på et tidspunkt, og både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.
…
Forsikringen dækker ikke:
• Skade sket over et tidsrum, fx sætningsskader, rystelser fra trafik, frost eller tæringsskader.
• Skade der er påregnelig eller opstår ved dagligt brug. Dette betyder, at der ikke ydes erstatning for skade, der opstår i forbindelse med de aktiviteter, der normalt forekommer i et hjem. Dette kan fx være skade forårsaget af børn, dyr, spild af væsker, skrammer, ridser eller tilsmudsning.
• Bygninger under opførelse, om- eller tilbygning samt byggematerialer
• Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering mv.
• Skade, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse."

Desuden fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**10 Skadeanmeldelse**
10.1 Hvis skaden sker
Enhver skade skal anmeldes til LB Forsikring hurtigst muligt. Du kan kontakte os telefonisk eller finde anmeldelsesblanketter på vores hjemmeside www.lbforsikring.dk under selvbetjening."

Af tillægget Hus Plus dateret oktober 2012 fremgår bl.a.:

7. 83.687

"**25. Skader på grund af pindsvin, slanger, fugle, flagermus og mår, rotter, mus og andre gnavere**

Forsikringen dækker:

- Reparation eller, hvis reparation ikke er mulig, udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger, når bekæmpelse og forebyggelse har fundet sted.

Forsikringen dækker ikke:

- Lovliggørelse
- Bekæmpelse og/eller forebyggelse af skadedyrsangreb
- Kosmetiske skader i form af fx skjolder
- Skrammer, buler og ridser
- Skader lavet af husdyr (fx marsvin, hamstere, ørkenrotter mv.)
- Skader lavet af insekter (fx myrer, murbier og hvepse)
- Lugtgener og oprydning efter skadedyr, hvis der ikke er anden skade
- Huslejetab og andre indirekte tab
- Skader på bygninger der ikke anvendes til beboelse.

Nævnet udtaler:

Klageren har den 14/5 2011 kontaktet selskabet med oplysning om, at dyr formentlig havde ødelagt isoleringen på loftet, og at der ved kraftig regn drypper vand gennem taget. Denne antagelse er bekræftet i oktober 2012. Nævnet finder herefter at kunne lægge til grund, at skaden var til stede den 14/5 2011, hvor forsikringen ikke var udvidet til at dække skade, der skyldes gnavere. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson