925/13

Den 21. oktober 2013 blev i sag nr. 84.238:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over, at selskabet i forbindelse med en anmeldt skybrudsskade har afvist at dække udgifterne til udskiftning af et tag.

Selskabet har i første række afvist kravet med henvisning til, at der ikke er sket en dækningsberettigende skade på taget, og at det på intet tidspunkt har givet dækningstilsagn med hensyn til denne skade. Selskabet har i anden række gjort gældende, at klagerens eventuelle krav er forældet.

I klagebrev af 21/3 2013 til nævnet har klageren anført:

"**Jeg henvender mig hermed til Ankenævnet, da jeg har oplevet meget divergerende oplysninger mht. en vandskade sket på mit hus tilbage i 2009.**

Sagen bliver fra mit forsikringsselskab, Topdanmark trukket i langdrag, og jeg føler på nuværende tidspunkt, at der må en tredje part ind i sagen, for at få en afslutning herpå.

Jeg vil her gøre rede for skaden og dermed sagen, som den ser ud fra min side:

I 2009, er jeg udsat for et alvorligt skybrud først på morgenen, der er kommet vand ind igennem taget, som er blevet til en større sø på stuegulvet, der sammen med loftet er blevet ødelagt.

Jeg kontakter derfor straks mit forsikringsselskab, og får [A] hos Topdanmark i tale. Hun oplyser, at de ikke dækker ved skybrud, og at taget er gammelt og at der er tale om en kon-

struktionsfejl, hvortil jeg oplyser [A] at taget er blevet vedligeholdt, det er malet 3 gange. Revner efter skorstensfejer er blevet udskiftet og taget er desuden gennemgået for fejl af både arkitekt og tømrer, og er blevet godkendt.

Der er derfor fejlagtigt *ikke* tale om en konstruktionsfejl. I mine forsikringspapirer, står der, på skadens opståede tidspunkt i 2009, at vores forsikring dækker fuldt ud ved skybrud, og der er ikke tilføjet noget med småt.

[A] ringer selv efter vores samtale, for at fortælle, at der er kommet nye regler, som hedder 40/60. Jeg godtager denne nye 40/60 regel, selvom der i min police står 100 %, for at undgå fremtidige vandskader, og da skaden skal minimeres hurtigst muligt. Jeg går derfor omgående i gang med at udbedre taget.

[A] gav grønt lys for skadens dækning med 40/60, og da jeg igen retter henvendelse til Topdanmark, for at få udbetaling i henhold til 40/60 reglen, viser det sig, at det ikke kan lade sig gøre, [A] siger nu, at hun ikke længere har noget at gøre med sagen. Jeg beder derfor om at tale med [A]'s afløser. Han er dog ikke til stede får jeg at vide.

Den 23.3.2011 rykker jeg for betaling af tag. [B] skriver tilbage på brev.
Samtalen med [A] har udelukkende drejet sig om taget. Så det er ikke rigtigt når [B] i svarbrevet d. 02.05.2011 (se vedlagt bilag) skriver at vi talte om gulvet og loftet.

Vurderingsmand [B] fra Topdanmark oplyser 2 år senere i år 2011, at skaden i stuen dækkes 100 %. Jeg forstår ikke dette, da der kun har været tale om taget og den netop omtalte 40/60 aftale.

Ved et møde hos mig i 2011, tilbyder [B] mig 10.000,-kr for at afslutte sagen, hvilket jeg afviser, da jeg stadig havde opfattelsen af, at der var en aftale om 40/60, som ikke var blevet afgjort på den måde.

Jeg henvender mig atter skriftligt til Topdanmark i 4. juni 2012.

Jeg modtager et brev fra [C] ved Topdanmark den 15.5.2012, hvor [C] skriver om tøbrud? og afviser, at [A] har talt om 40/60. Hvor skulle jeg få den tanke om 40/60, når min forsikringspolice skriver 100 %?

Jeg føler mig virkelig forurettet, da jeg går med til 40/60 på trods af, at min forsikringspolice lyder på fuld dækning.

Den seneste meddelelse fra Topdanmark lyder, at der med tidens 'nye' vejr slet 2010 ikke er nogen dækning fra Topdanmark's side!

Noget kunne tyde på, at Topdanmark er blevet ramt af vejrsituationen, og det føler jeg nu skal gå ud over mig. Jeg har haft min forsikring samme sted i over 50 år, og policen er lavet før vejrsituationen ændrede sig.

Som det fremgår af tidslinjen, er det nødvendigt, at ruste sig med tålmodighed, når det drejer sig om at få forsikringens skadesdækning udbetalt.

Når skaden så sker, som jeg oven i købet indvilliger i at betale noget af selv, virker 2011 det som man fra forsikringens side, løber fra sit retsmæssige ansvar. Eller tro man kan 'spise' mig af med 10.000,-Kr.

Dette er ikke rimeligt, og jeg håber også, at ankenævnet kan se dette."

Heroverfor har selskabet i brev af 19/4 2013 til nævnet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med**

…

I Juli måned 2009 anmeldte klager vandindtrængen i forbindelse med skybrud. Selskabet har erstattet vandskaden men har afvist at betale for udbedring af forhold ved selve tagkonstruktionen, hvilket klager er utilfreds med.

Sådan har vi behandlet sagen

Den 23. juli 2009 retter klager henvendelse til os og anmelder, at der trænger vand ind gennem loftet. I første omgang afviser vi skaden, da vi ikke har registreret voldsomt skybrud. Senere samme dag anerkender vi imidlertid, at nedbøren i … den dag har haft karakter af voldsomt skybrud.

Ved anmeldelsen oplyser klager, at hendes tag er tæt, og vi rekvirerer derfor allerede den 23. juli 2009 et skadeservicefirma til at finde ud af, hvor vandet kommer fra.

Den 7. august 2009 anerkender vi, at der er tale om en dækningsberettiget skybrudsskade, og taksator opgør skadeudgifterne i den forbindelse til i alt 24.600 kr.

Opgørelsen er efterfølgende revideret, da det viser sig umuligt at rense gulvtæppet i stuen. I rapport fra den 8. september 2009 anslår taksator således de dækningsberettigede skader til 35.000 kr. Samtidig gør taksator opmærksom på, at vi ikke dækker konstruktionsfejlen i taget.

Efter at selve vandskaden er udbedret og erstatningen herfor udbetalt, modtager vi i marts måned 2011 en henvendelse fra klagers håndværker … Byg, som gør gældende, at tagkonstruktionen ikke er fejlkonstrueret, hvorfor vi bør dække skaden.

Ved brev fra den 2. maj 2011 afviser vi endnu en gang at dække udgifterne forbundet med at udskifte tagkonstruktionen. Samtidig giver vi tilsagn om at dække de ekstra udgifter til strøm, som klager måtte have haft i forbindelse med den dækningsberettigede vandskade.

Efterfølgende har der været afholdt møde med taksator og cheftaksator, men uden resultat. For at få afsluttet sagen tilbyder taksator på et møde ultimo marts 2012 at betale 15.000 kr. pr. kulance, hvilket klager afslår.

Klager har rettet henvendelse til selskabets kundeklageansvarlige henholdsvis i maj og i juni måned 2012. Vi vedlægger kopi af klagers brev samt af vores svar, bilag …

Sådan dækker forsikringen

Forsikringen dækker de i vilkårene positivt nævnte skadeårsager herunder visse skader sket i forbindelse med voldsomt sky - eller tøbrud, jf. pkt 8.1.

Af pkt. 8 fremgår endvidere, at forsikringen decideret undtager skader, der skyldes fejlmontering eller fejlkonstruktion. Sker der en videregående skade på andre dele af bygningen, er udgifter til udbedring dækket, hvis forsikringstageren ikke havde eller burde have haft kendskab til forholdet.

Skaden på taget er ikke dækket

Klager bestrider, at det gamle tag - som anført af selskabet - skulle have været fejlkonstrueret. Det er imidlertid uden betydning for sagens afgørelse.
Der er ikke sket en dækningsberettigende skade på taget, og vi kan derfor ikke tilbyde at afholde udgifterne forbundet med udskiftning af taget.

Vi forstår ikke rigtig, hvordan klager kan have fået den opfattelse, at selskabet skulle være indforstået med at betale 60 % af udgifterne til taget. Indenfor privatområdet eksisterer - os bekendt - ikke nogen 40/60 regel. Forklaringen skal måske søges i en telefonsamtale, som klager havde med [A] den 29. juli 2009, og hvor [A] har noteret følgende: 'Har talt med ft. Det er et tæppe på 36 kvm. Ft. kan ikke huske, hvad det har kostet for 15 år siden. Jeg forklarer til ft. mht. afskrivning på tæpper pga alder, og det bliver ft lidt sur på mig over. Jeg har talt med ssdk som siger, at ft passer meget på sine ting og at tæppet ser rigtig flot ud. Så når ft ringer vurderer jeg, at vi muligvis kan nøjes med at trække ca. 20 % og ikke 30 - 40 %, som der står i afskrivningstabellerne.'

[A] har på intet tidspunkt givet dækningstilsagn med hensyn til skaden på taget, hverken 100 % eller 60 %. Under førnævnte samtale har hun imidlertid fortalt klager, at tæppet vil blive erstattet med 60 %, og det er muligvis denne samtale, som klager har misforstået.

Vi beklager, at klager har misforstået situationen, og det er også baggrunden for, at vi har tilbudt pr. kulance at betale 15.000 kr. Klager har imidlertid i gentagne skrivelser fået at vide, at vi ikke kan erstatte selve taget, og vi mener ikke, at vi har begået fejl i vores sagsbehandling som skulle kunne begrunde, at vi skal dække ud over forsikringsvilkårene.

Klagers krav er forældet
Skaden bliver anmeldt til selskabet i juli måned 2009, og allerede den 8. september 2009 sender vi en skriftlig afvisning af taget til klager.

Vi har vedvarende fastholdt afvisningen, og klagers krav er derfor forældet medio 2012, det vil sige inden sagens indbringelse for Ankenævnet.

Uanset at klagers krav er forældet, er vi fortsat indstillet på at udbetale 15.000 kr. pr. kulance til klager."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Kasko
Kaskoforsikringen dækker ikke:
…
Skader. der skyldes fejlmontering eller fejlkonstruktion. Sker der en videregående skade på andre dele af bygningen, er udgifter til udbedring dækket, hvis forsikringstageren ikke havde eller burde have haft kendskab til forholdet.

8.1 Sky- og tøbrud
Forsikringen dækker skader som følge af. at vandet efter voldsomt sky- eller tøbrud ikke kan få afløb gennem normalt dimensionerede og vedligeholdte afløbsinstallationer. og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledningen."

5. 84.238

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det ikke findes godtgjort, at selskabet har givet et bindende tilsagn om dækning af forholdet vedrørende taget.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at der er sket en dækningsberettigende skybrudsskade på selve taget. Det findes heller ikke i øvrigt godtgjort, at der er sket anden dækningsberettigende skade på taget. Efter det oplyste kan nævnet allerede derfor ikke kritisere, at selskabet som sket har afvist at dække udgifterne til udskiftning af taget.

Herefter, og idet nævnet har bemærket sig selskabets tilsagn om at udbetale en kulancemæssig erstatning på 15.000 kr.,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand