Ankenævnet for Forsikring

922/13

Den 28. august 2013 blev i sag nr. 84.349:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxx

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 forsikringsdækning for en anmeldt rør-/vandskade

Selskabet henviser til, at den anmeldte skade skyldes frostsprængning, som er undtaget forsikringsdækning i henhold til en policeklausul, hvorefter forsikringen ikke dækker skader som følge af frost i vand- og varmeinstallationer.

Af klagen, som nævnet har modtaget den 18/4 2013, fremgår bl.a.:

> "ANKE: Afgørelse truffet af TRYG Forsikring, Klausdalsbrovej 601. 2750 Ballerup. Frost/vandskade. Afvist af forsikringsselskabet der oplyser, at der er taget forbehold for frost/vandskader på grundlag af det historiske forløb, hvilket jeg IKKE er meddelt skriftligt/mundtligt.
>
> Afledet: afvisningen af TRYG er truffet på et ikke sagligt grundlag uden det juridiske fundament for afvisning af dækning er tilstede. Jeg konstaterer, at jeg ved jeg har fuld dækning,
>
> **Sagsfremstilling:**
>
> Jeg har i flere år haft min Villaforsikring i TRYG.
>
> Jeg har haft 2 frost/vandskader over flere år forud for den nu aktuelle vandskade. Der har ikke været et problem i forlængelse af anmeldelserne af de 2 skader.
>
> 05.03.2012 Villaforsikring **TRYG police No ...** Fornyet og Ikrafttrædelse den 21. marts 2012.

2. 84.349

21. marts 2012 police fornyet og trådt i kraft med følgende tillæg: Udvidet vandskade.

omtaler under punkt: Forsikringsbetingelser: Linje 4.: ...herunder gælder særlige betingelser
Jeg har ikke været i stand til at finde dette tillæg (det dokument der omtaler hvilke særlige betingelser der er tale.

Jeg understøtter mit anbringende om jeg har dækning ved også at fremføre:

21.03.2012

a. Police der omtaler på side 5 år at der er dækning for '...udvidet vandskade) Bemærk, at [klageren] havde en frostskade tidligere (jan) 2012) og en tilsvarende i 2011. Begge skader blev (naturligvis) anerkendt af forsikringsselskabet **OG police fornyelsen er ca 2 mdr. EFTER seneste skade.**

Tryg skriver den 11.9,2012...'Flere skader giver prisstigninger'… (TRYG skriver IKKE, at policen nu reduceres i dækning, tværtimod skriver man alene at der er tale om prisstigninger men (i fald TRYG ønskede reduktion i dækning) så burde den eventuelle indskrænkningen i dækning være fremhævet/præciseret.

Selvrisikoen hæves fra kr. 1.500 til 5.000 'prisen på din forsikring stiger fra kr. 5.921 til kr. 7.360…'ændringen pr 01.05.2013'...

...og samtidig får vores sidste nye forsikringsbetingelses nr. 1204 hvor der er følgende ændringer i forhold til forsikringsbetingelses nr. 0805..

Særlig selvrisiko ved sky- og tøbrudsskader (afsnit 11.11.)

Fremover får alle kunder der bor i hus, en særlig selvrisiko på kr. 7.500 ved skader forårsaget af skybrud, tøbrud eller nedbør. Er forsikringen tidligere oprettet med en højere selvrisiko er det dog den, der gælder.

Frost skade fra (jan 2012) og en tilsvarende i 2011 er ikke nævnt eller refereret til. Alene at præmien er forhøjet.

13. marts 2013 ny skade opstår (se vedhæftede notat)

Tryg skriver den 21.3.2013

Skadesbehandler … den 13. marts at der ikke er dækning for skaderne hvis den viser sig at være på grund af et frostsprængt rør... **Det er første gang jeg hører om jeg har ikke har dækning.**

Et sådan fraskrivelse/begrænsning af dækning dokument eksisterer ikke - afledet må jeg [klageren] være dækket, også fordi brevet fra tryg den 11.9.2012 præciserer at selvrisikoen sættes op (hvorfor sætte selvrisiko op når der ingen dækning er)? Udover der intet varsel er mig meddelt.

Brev fra TRYG den 11. september 2011 omtaler at min forsikring bliver ændret fra den 1.5.2013 og præmieprisen sættes op fra kr. 5.922 til kr. 7.360 og ændringen har ikrafttrædelse den 1.5.2013

3. 84.349

21.03.2013 detaljer om forsikring Villaforsikring og yderligere familieforsikring

Intet fremgår om reduceret dækning. Policen kostede kr. 5.553.00 og fra maj 2013 kr 7.500 i selvrisiko

1. Jeg er bekendt med, at forsikringsselskabet ændrede sine vilkår, og selvrisiko summen blev ændret. Ikke med øjeblikkelig virkning men med virkning fra den følgende præmie periode (som ikke er påbegyndt endnu).

2. Jeg er bekendt vigtigheden af, at forsikring til stadighed opretholdes og krav opfyldes. Uden forsikring ville det være en alt for stor risiko at forblive boende.

3. Jeg er IKKE er varslet, hverken mundtligt eller skriftlig, at min forsikringsdækning blev ændret med øjeblikkelig virkning i forlængelse af den forrige skade eller at dækningen overhovedet er/er blevet eller skal ændres. Tværtimod flere måneder senere kommer police ændringer af beløb og det med henvisning til at der er tale om "flere skader giver prisstigninger (endda fremhævet i teksten i linje et.

4. jeg skal ikke kunne udtale mig om hvorvidt :TRYG har sendt et brev med information om indskrænkning af police vilkår. Det er ikke modtaget OG ud fra dateringer og tekst synes det utænkeligt, og i heldigste fald en efterrationalisering i marts 2013.

5. Afledet der det min holdning, at jeg ikke er varslet ingen dækning med effekt straks men alene nye rate vilkår fra policen med effekt den 1.5.2013.

6. Vigtigt nu hvor forsikringsselskabet har afvist med henvisning til et brev sendt [klageren] MEN SOM IKKE ER MODTAGET AF mig [klageren] De rådgivere der har været udsendt fra TRYG for at inspicere, vurdere, rådgive og andet - har hverken ved tidligere lejligheder eller i den aktuelle sag meddelt mig på skrift eller udtalt sig om eller advaret mig omkring risikoen for jeg måtte forvente at der ikke forstsat kunne forventes at policen var sat helt/delvist ud af kraft.

8. Det havde i øvrigt været rart at få oplyst af TRYGs udsendte, at en hurtigt kig i huset har afsløret, at [klageren] levede med risici for tilsvarende skade kunne opstå (eller lignende) INGEN har udtalt sig. Dybt mystisk set i bagklogskabets klare lys.

Jeg mener ligeledes, at bevisbyrden påhviler TRYG, når jeg [klageren] korrekt meddeler at jeg intet, vidste udover hvad der ville ske i præmie ændring fra næste police fornyelse.

Slutteligt, jeg mener også at jeg er omfattet af retshjælp i sin TRYG police og jeg derfor bør kunne opnå retshjælpsdækning i i sagen mod TRYG betalt af TRYG i fald man fastholder at dækningen er ophørt uden Jeg eller nogen andre har set/hørt dette. Når ikke TRYGs egne folk som har brugt tid/penge på at indfinde sig, udtaler, varsler eller advarer så må jeg som minimum konstatere, at en så stor skade sum som en vandskade kan forvolde ikke kan ændres uden der er en rimelig sikkerhed for klienten ved besked; [klageren] vidste ikke besked."

Heroverfor har selskabet i brev af 21/5 2013 til nævnet anført:

"Tvisten vedrører vores afvisning af skade på rør, som er sket på grund af frostsprængning. Skaden er afvist, da vi har taget forbehold for skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer.

4. 84.349

Kort sagsfremstilling
I forbindelse med vores kundes anmeldelse af skade sket 17. januar 2012, meddeler taksator i brev af 1. marts 2012, at der vil blive indsat forbehold for skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer.

Baggrunden for forbeholdet på forsikringen er begrundet i, at det kan blæse ind gennem udhæng, så installationerne kan fryse. Endvidere har der været anmeldt tre skader som følge af frostsprængte rør.

På baggrund af taksators brev af 1. marts 2012 sender vi den 5. marts 2012 ny police til vores kunde, hvor det fremgår, at policen gælder for 21. marts 2012. På policens side 5 fremgår, at 'skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer er ikke dækket af forsikringen'.

Vores kunde anmelder 13. marts 2013, at det drypper ned fra loft i stuen, da hun kommer hjem fra arbejde. I samme anledning gør vores kunde opmærksom på, at det ikke har noget med frostskade at gøre.

Skadebehandler oplyser overfor kunden samme dag, at hvis der er tale om skade som følge af frostsprængning er skaden ikke dækket, da der er forbehold på forsikringen.

Skaden bliver sendt til vores Tryg Bygning håndværker med henblik på en besigtigelse af skaden.

Senere på dagen den 13. marts 2013 ringer vores kunde igen, og oplyser at hun har talt med Tryg Bygning håndværker … VVS, som har oplyst, at der nok ikke er tale om en frostskade, og at kunden skulle ringe til os, og få sat SSG på, og selvom der så var tale om en frostskade, så skulle vi dække følgeskaderne.

Efterfølgende kontakter vores Tryg Bygning håndværker os, og oplyser at de gerne vil have taksator på sagen.

I e-mail af 20. marts 2013 meddeler taksator, at årsagen til bruddet skal afklares inden der kan gives tilsagn om dækning. Taksator har derfor af aftalt med … VVS, at han undersøger røret.

Efterfølgende taler vores skadebehandler den 22. marts 2013 med … VVS der oplyser, at kunden har vist ham en police der gælder fra 1. maj 2013, hvor policeteksten er gældende. Skadebehandler oplyser, at forbeholdet omkring frostsprængning er gældende fra 21. marts [2012] og den police, som er gældende fra 1. maj 2013 er police, hvor der er kommet forhøjet selvrisiko ved sky- og tøbrudsskader.

Den 3. april ringer vores kundes advokat, og oplyser at han sidder med en police fra vores kunde, men han kan ikke se vores klausul/policetekst - denne har vores kunde ikke sendt til ham. Det aftales med advokat, at vi vil sende kopi af policeteksten til ham samme dag.

Vores taksator meddeler blandt andet i brev af 5. april 2013, at det er konstateret, at der er tale om frostsprængning. Endvidere meddeler taksator, at de udgifter der har været indtil skaderne blev konstateret til smeden og SSG vil blive betalt af os.

Herefter klager vores kunde til ankenævnet.

5. 84.349

Vores vurdering
På baggrund af klagen til nævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelsernes pkt. 13. 4, Forsikringens varighed og opsigelse:

I tilfælde af skade kan vi opsige eller indføre forbehold i dækningen med mindst 14 dages varsel. Du kan også opsige forsikringen med 14 dages varsel.

Opsigelsen eller forbeholdet kan ske/indføres, fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt eller sagen er afvist.

Vi må fastholde, at vi i brev af 1. marts 2012 har meddelt vores kunde, at der vil blive indsat forbehold for skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer.

Endvidere meddeler taksator i samme brev, at forbeholdet på forsikringen er begrundet i, at det kan blæse ind gennem udhæng, så installationerne kan fryse. Endvidere har der været anmeldt flere skader som følge af frostsprængte rør.

Den 5. marts 2012, sender vi ny police, hvor forbeholdet fremgår. Til nævnets orientering vedlægger vi kopi af policen, samt udskrift fra vores EDB-system, hvor det fremgår på hvilke datoer, der er sendt policer og forsikringsoversigter til vores kunde.

Vi må fastholde, at vores kunde er blevet varslet i vores brev af 1. marts 2012 om, at der ville komme forbehold på forsikringen, og at vi efterfølgende den 5. marts 2012 har sendt ny police til kunden, hvor forbeholdet fremgår (kopi af police vedlagt).

Herefter må det i overensstemmelse med bl.a. Østre Landsrets dom, offentliggjort i Ugeskrift for Retsvæsen 1977, side 216, afdeling A, lægges til grund, at brevet og policen på sædvanlig vis er kommet frem til vores kunde.

Endvidere henviser vi til Højesterets kendelser HR 137/2012 og 142/2012.

Vores kunde henviser i klagen til, at hun kun har modtaget brev af 11. september 2012, hvor vi varsler prisstigning og indskrænkning i dækning pr. 1. maj 2013. Samtidig indfører vi nye forsikringsbetingelser 1204, hvor der er 7.500 kr. i selvrisiko ved skader forårsaget af skybrud.

Dette er korrekt, men selvom vores kunde har fået nye forsikringsbetingelser pr. 1. maj 2013 gælder forbeholdet for frostsprængte rør stadigvæk, som vi varslede i marts 2012 (kopi af police vedlagt).

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan erstatte den skete rørskade, da der er tale om frostsprængning, som er undtaget forsikringsdækning.

Vi henviser i øvrigt til ankenævnskendelse nummer 59.900 og 62.338."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder brev af 1/3 2012, som selskabet angiver af have sendt til klageren. Af sidstnævnte brev fremgår bl.a.:

"**Forbehold for fremtidige skader som følge af frost**

6. 84.349

Skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer vil ikke være dækket før der foreligger dokumentation for, at konstruktionen er sikret så det ikke kan blæse ind.
Dette da Tryg er oplyst om det kan blæse ind gennem udhæng så installationer kan fryse. Der har nu været 4 tilfælde hvor rør er frosset med sprængning til følge.

Skaden fra den 07-02-2012 vil være omfattet af forsikringen."

Af police dateret 5/3 2012, som er fremlagt af selskabet, fremgår bl.a.:

"Policen gælder fra	21. marts 2012
…	
Forsikringsbetingelser	Foruden policen gælder forsikringsbetingelser for Villaforsikring nr. 0805.
...	
Forsikringen omfatter	… Udvidet Tryghed Udvidet vandskade … skader som følge af frost i vand og varmeinstallationer er ikke dækket af forsikringen."

Ovennævnte forbehold vedrørende skader som følge af frost i vand- og varmeinstallationer fremgår tillige af en fremlagt police dateret 11/4 2013.

Af forsikringsbetingelserne (nr. 0805) fremgår bl.a.:

"13.4 FORSIKRINGENS VARIGHED OG OPSIGELSE
…
I tilfælde af skade kan vi opsige eller indføre forbehold i dækningen med mindst 14 dages varsel. Du kan også opsige forsikringen med 14 dages varsel.

Opsigelsen eller forbeholdet kan ske/indføres, fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt eller sagen er afvist."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren har modtaget det omtalte brev af 1/3 2012 og policen dateret 5/3 2012, idet klageren ikke har sandsynliggjort særlige uregelmæssigheder i den omhandlede periode med hensyn til postforsendelse i sit postdistrikt. Nævnet finder endvidere at måtte lægge til grund, at den anmeldte skade skyldes frostsprængning.

7. 84.349

Da policeforbeholdet er indført i overensstemmelse med punkt 13.4 i de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser, kan nævnet herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække den anmeldte skade. Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Nævnet har ikke herved taget stilling til spørgsmålet om retshjælpsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Kim Sparlund