Ankenævnet for Forsikring

Den 21. januar 2015 blev i sag nr. 86461:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at udskifte en udestues skydedør, der blev beskadiget under en storm den 28/10 2013 og igen den 13/4 2014, hvor skydedøren kørte af topskinnen.

Selskabet har henvist til, at skydedøren efter stormen kunne sættes på plads igen, uden at der var behov for en udskiftning. Videre har selskabet anført, at skaden den 13/4 2014 ikke havde sammenhæng med stormen den 28/10 2013, men skyldtes slid og alde, som klageren var bekendt med, hvorfor skaden ikke er omfattet af forsikringen.

I klageskemaet af 12/7 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Ved en storm den 28.10.2013 blæste vinduespartiet på udestuen, … [adresse], ind og blev ødelagt. Skaden blev udbedret af forsikringsselskabet (Tryg), ved isætning af delvis ny del og delvis opsætning af beskadiget øvrige del af vinduespartiet. Umiddelbart efter udbedring af skaden, falder skydedøren (ekst. del) af og ruden bliver knust. Forsikringsselskabet mener, det ville den have gjort alligevel, vi afviser den påstand, og mener at reparationen ikke er forsvarlig udført, fordi de bestående dele ikke har været genanvendelige efter skaden. I den efterfølgende korrespondance med forsikringsselskabet hævder de, at håndværkeren har sagt at den reparation ikke holder, på grund af buet ophæng. Det er en påstand vi først stifter bekendtskab med, da skydedøren faldt af, kort efter ibrugtagning.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Vi vil kræve at skydedøren bliver genmonteret og kører problemfrit i eksisterende bæreskinne, eller at der monteres en ny skydedør i fortsættelse af den eksisterende del af vinduespartiet."

Selskabet har i brev af 11/8 2014 til nævnet bl.a. anført:

"**Gennemgang af sagen**
Jeg skal indledningsvis oplyse, at sagen knytter sig til stormskaden af 28. oktober 2013 på samme dør, hvorfor denne sag er taget med i vurdering af nærværende klagesag.
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 30. oktober 2013 og noterede i den forbindelse:
FT oplyser, at havestuedøren er blæst ud - der er knust noget glas.

I mail af 31. oktober 2013 oplyste vores kunde, at … [byggefirma] havde vurderet skaden til ca. 35-40.000,00 kr. Vi talte med … [medarbejder] fra … [byggefirma] d. 5. november 2013 og noterede i den forbindelse: *… [medarbejder] fra … [byggefirma] oplyser, at havestuen der er opført på støbt sokkel skal skiftes, da det hele er skadet. Han ville gerne have mail fra Tryg, så han kan sende et specificeret overslag og foto. Når dette modtaget tager vi stilling til evt. taksator.*

Vi modtog et specificeret reparationsoverslag på 27.928,00 kr. + moms fra … [byggefirma] d. 22. november 2013. I mail af 25. november 2013 meddelte vi vores kunde, at vi ønskede et reparationsoverslag fra Tømrer- og Snedkerforretning … [selskabets håndværker] som er Tryg Bygning håndværker, og at han ville blive kontaktet.

Beklageligvis blev vores kunde ikke kontaktet med det samme og han rykkede os telefonisk d. 14. januar 2014. Vi tog kontakt til Tømrer … samme dag og d. 20. januar 2014 meddelte tømreren os telefonisk, at døren kunne repareres og at vi ville modtage en rapport snarest. Rapporten blev modtaget d. 11. februar 2014, hvoraf det fremgik at glaspartiet skulle skiftes, men at døren i øvrigt kunne løftes på plads. Denne reparation kunne udføres for 12.555,00 kr. + moms.

Vores kunde var utilfreds med denne afgørelse, idet han mente, at hele døren skulle skiftes. Vi bad derfor … [byggeteknisk selskab] besigtige den beskadigede dør. Denne besigtigelse blev foretaget d. 4. marts 2014. Vores kunde havde været til stede under besigtigelsen og havde udtryk bekymring for om skydedøren ville komme til at gå ordentligt igen. … [selskabets håndværker] oplyste vores kunde, at han ikke var i tvivl om, at tømrer … nok skulle få døren til at køre fint igen.

Vores kunde rykkede os flere gange i løbet af marts 2014 og udtrykte utilfredshed med at skaden endnu ikke var udbedret. Vi talte med tømrer … d. 25. marts 2014 i forbindelse med hans udbedring af skaden. … [tømreren] oplyste, at vores kunde var stærkt utilfreds med, at vi ikke ville skifte hele skydedøren.

Vores kunde kontaktede os igen d. 15. april 2014, hvor han oplyste, at døren var kørt af skinnen og ramme og glas var gået i stykker.

I mail af 24. april 2014 fra [byggeteknisk selskab] til vores kunde blev skaden afvist med henvisning til, at vores kunde var oplyst om, at skinnen på døren buede opad og der derfor var risiko for, at døren kunne køre af skinnen. Vores kunde svarede samme dag og udtrykte sin utilfredshed med denne afgørelse. Han henviste til, at han hverken mundtligt eller skriftligt havde modtaget denne information. Afvisningen blev fastholdt med henvisning til, at det var

konstateret at topskinnen buede op, og der var derfor en forhøjet risiko for, at døren kunne køre af skinnen.

I mail af 29. april 2014 meddelte vi endvidere vores kunde, at skaden ikke kunne betegnes som en pludselig skade jf. forsikringsbetingelserne pkt. 4.8, da påregnelige skader er undtaget under denne dækning. Vi henviste igen til, at vores kunde var informeret om at topskinnen buede opad på midten, og at det derfor måtte anses som påregneligt, at døren kunne køre af skinnen.

Vi modtog en telefonisk klage d. 6. juni 2014 fra vores kundes assurandør. Det blev herefter besluttet, at lade en intern taksator besigtige den skadede dør. Denne besigtigelse blev foretaget d. 11. juni 2014, hvor taksator konstaterede, at topskinnen bøjede opad på midten, samt at hjulene var slidte i bunden. Kombinationen af dette var årsagen til, at døren var kørt af skinnen og væltet indad. Det var ikke sandsynliggjort, at der var sammenhæng mellem stormskaden fra 28. oktober 2013 og skaden d. 13. april 2014. Afvisningen blev således fastholdt.

Konklusion
I forbindelse med min gennemgang af både stormskaden af 28. oktober 2013 og nærværende skade af 13. april 2014, kan jeg konstatere, at vi modtager reparationsoverslaget fra vores kundes egen tømrer d. 22. november 2013. På grund af reparationens størrelse beder vi om en pris fra en tømrer i vores Tryg Bygnings-netværk. Jeg skal selvfølgelig beklage, at der går 2 måneder før vi modtager reparationsoverslaget fra Tømrer … .

Allerede d. 20. januar meddeler vi vores kunde, at døren kan repareres og således ikke skal udskiftes. Vores kunde modtager i mail af 17. februar 2014 en kopi af Tømrer … rapport hvoraf det fremgår at døren blot kan løftes på skinnen igen.

I telefonsamtale af 21. februar 2014 med Tømrer … noterer vi følgende:
… [tømreren] oplyser, at døren IKKE skal udskiftes. Den skal bare løftes og sættes i skinnen igen og reguleres til.

Vores kunde klager gentagne gange til os ultimo februar, hvorfor sagen sendes til en ekstern taksator d. 26. februar 2014. Som nævnt tidligere vurdere han ligeledes, at døren ikke er skadet som følge af stormen og derfor blot skal sættes på skinnen og reguleres. Samme vurdering som den interne taksator kommer frem til d. 11. juni 2014.

Jeg må fastholde, at der ikke er årsagssammenhæng mellem stormskaden d. 28. oktober 2013 og skaden d. 13. april 2014, hvor skydedøren kører af skinnen og vælter ind. Der er 3 sagkyndige personer der har besigtiget døren og alle har konstateret, at topskinnen bøjer opad på midten, hvilket er årsagen at døren kører af skinnen.

Jeg har, fra den taksator der besigtige døren d. 11. juni 2014, fået oplyst, at hjulene i bunden af døren var slidte, hvilket er årsagen til at døren synker og derved danner denne bue opad på skinnen. Dette sker som følge af slid og ælde og kan således ikke relateres til stormskaden d. 28. oktober 2013

På baggrund af ovenstående fastholder jeg vores afvisning af skaden fra 13. april 2014."

I mail af 19/8 2014 til nævnet har klageren ved sin repræsentant bemærket:

"Indlæg:

Terrassedøren — skadesnr. 605 5001 216 763 — blæste ud sammen med øvrige dele af terrassepartiet den 28. okt. 2013.

En tømmermester fra … [byggefirma], som beså skaden kort efter stormskaden, vurderede at det var nødvendigt at udskifte terrassedøren sammen med andre dele af terrassestuen.

Tryg's konklusion jf. skrivelsen af 11. aug. beskriver bla.:

a. 20. jan .: Døren kan repareres.

b. 17. feb. og 21. feb. : Døren kan blot løftes på plads igen og reguleres til.

c. 26. feb.: Døren skal blot sættes på skinnen og reguleres.

d. At der ikke er årsagssammenhæng mellem stormskaden den 28. okt. 2014 og at terrassedøren igen blæses ind og glasset knuses.

e. 11. jun.; Hjulene i døren var slidte og skinnen danner bue opad, hvilket er årsagen til at døren falder ud.

Kommentarer:

Ad e: At METALhjulene er slidte er vel naturligt, men minimal, døren har jo været brugt. At skinnen buer opad, er direkte forkert. Vi har med en 2m lodstok konstateret at der ikke er 1mm afvigelse.

Det udførende tømrerfirma og Tryg forsikrer at døren skal, 1./ repareres, 2./ reguleres og 3./ sættes på plads igen, så er skaden udbedret.

Det var som bekendt ikke tilfældet. Reparationen og tilpasning er ikke udført.

Jeg (og en fagmand jeg har haft til at vurdere skaden) mener ikke at terrassedøren kan genmonteres forsvarligt i den gamle konstruktion, der må være påvirket af stormen, og mener helt klar at der er årsagssammenhæng med stormskaden hvor terrassedøren blev blæst ind, sammen med andre dele af terrassestuen."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**8. Generelle undtagelser og begrænsninger**

Hus- og grundejerskader dækkes ikke, når årsagen er slid, manglende vedligeholdelse, tæring, byggefejl, fejlkonstruktion, eller underdimensionering.
…
Forsikringen dækker:

4.8 Anden pludselig skade
Enhver pludselig skade, der ikke kan henføres til de foregående nævnte dækninger, undtagelser og begrænsninger.

> En skade betragtes som pludselig, når årsagen til skaden er upåregnelig, udefra kommende og har øjeblikkelig skadevirkning.
>
> Det vil sige, at årsagen til, at skaden sker og den virkning den får, skal være samtidig og uventet."

Nævnet har fået forelagt de i sagen vedlagte fotos af den beskadigede skydedør mv.

Nævnet udtaler:
Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har bevist, at skaden på skydedøren den 13/4 2014 skyldes en utilstrækkelig udbedring af skaderne efter stormen den 28/10 2013.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren under besigtigelse den 4/3 2014 over for selskabets byggesagkyndige udtrykte bekymring for, om skydedøren ville fungere ordentligt. Klageren blev meddelt, at døren nok skulle komme til at køre fint. Døren faldt af kort tid efter udbedringen.

Nævnet finder det ikke bevist, at selskabet forud for skaden den 13/4 2014 skulle have oplyst klageren om den bøjede topskinne til skydedøren eller i øvrigt taget forbehold herfor i forbindelse med eventuelle følgeskader.

Da der for nævnet er fremlagt forskellige sagkyndige vurderinger af, hvordan skaderne efter stormen skulle udbedres, finder nævnet, at det påhviler selskabet at bevise, at den af selskabet valgte udbedringsmetode har været tilstrækkelig. Nævnet finder, at selskabet ikke har løftet bevisbyrden herfor.

På dette grundlag finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at yde forsikringsdækning for skaden på skydedøren.

6. 86461

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at der foreligger en dækningsberettiget skade på skydedøren. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og yde dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. En eventuel kontanterstatning skal forrentes, jf. forsikringsaftalelovens § 24

Poul Sørensen