Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86661:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 selskabets behandling af en anmeldt opfugtning i en bruseniche. Klageren er desuden utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet afviser at yde forsikringsdækning med henvisning til, at det ikke er bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende skade såsom brud på et vandrør eller svampeangreb.

I klageskema af 3/9 2014 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Fugtskade i bruseniche anmeldt i uge 1 2013 og takseret af taksator fra Tryg 11-01-13.
Den 11-01-13 for jeg ligeledes at vide af taksator jeg kan påbegynde oprydningen, da skaden er besigtiget. Jeg er interesseret i dette, da huset er et udlejningshus og udlejnings sæsonen starter i påsken.
Taksator ønsker at trykafprøve vand installationen for at se om et utæt rør i den skjulte rørføring kan være årsagen. Efter flere rykkere udføres denne trykafprøvning endelig og derefter hører jeg intet efter utallige opkald til taksator. Den 19-03-13 modtager jeg så en afvisning af skaden samt en faktura for trykafprøvningen.
Jeg er ikke tilfreds med afgørelsen, da afvisningen ikke er skriftligt begrundet.
Jeg påpeger ligeledes takseringen ikke er sket i henhold til min forsikringsdækning. Efter denne påpegning for jeg tilsendt prøver poser den 23-05-13 for råd og svamp analyse, dvs, mere end 5 måneder efter skaden er takseret - og skaden i øvrigt er udbedret og udlejnings sæsonen er godt i gang!

Jeg mener jeg er fejlagtig informeret af Tryg taksator om, at måtte fjerne byggematerialer efter takseringen når disse skulle bruges 5 måneder efter som bevis for min forsikringsdækning. Konsekvensen er nu en afvisning, som end ikke er skriftlig begrundet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Dækning af materialer og håndværkerudgifter 13.276kr og egne timer 85 timer."

Dertil har selskabet i brev af 29/9 20142+2a til nævnet bl.a. bemærket:

"**Gennemgang af sagen**
Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 9. januar 2013 og noterede i den forbindelse følgende:
'Brud på rør i bruseniche'.

I samråd med vores kunde blev sagen sendt til ... VVS & Ventilation A/S, De er en del af vores Tryg Bygnings-netværk, hvorfor vi bruger dem til at besigtige og vurdere hvorvidt en skade er dækningsberettiget eller ej.

... VVS besigtigede skaden d. 11. januar 2013. Vores kunde havde på daværende tidspunkt selv brudt væggen ned og røret i brusenichen var blottet. Vi har efterfølgende i telefonsamtale af 8. april 2013 fået oplyst fra ... VVS, at vores kunde allerede i forbindelse med besigtigelsen d. 11. januar 2013 fik oplyst, at der formentlig ikke var tale om en dækningsberettiget skade. En efterfølgende trykprøvning af røret d. 1. februar 2013 viste, at der ikke var tale om et brud på røret, hvilket vores kunde blev informeret om samme dag. ... VVS oplyste endvidere i ovennævnte telefonsamtale, at der formentlig havde været tale om en utæt fuge.

Vores kunde rykkede for en afklaring i sagen d. 18. marts 2013. Vi oplyste, at vi endnu ikke havde modtaget en rapport fra ... VVS, men at vi ville rykke for den samme dag.

Vi modtog skaderapport fra ... VVS d. 19. marts 2013. Af rapporten som ligeledes var sendt til vores kunde fremgik det, at der ikke var tale om dækningsberettiget skade, idet der ikke var konstateret brud på rør.

Vores kunde kontaktede os telefonisk efter modtagelsen af rapporten. Han oplyste, at han først var blevet bekendt med afvisningen i forbindelse med modtagelsen af rapporten. Da der var tale om et sommerhus til udlejning, havde han selv påbegyndt udbedringen af skaden. Da der ikke var tale om en dækningsberettiget skade, og vi i øvrigt ikke havde godkendt reparationen, kunne vi desværre ikke deltage i betalingen heraf. Vores kunde oplyste derefter, at der var noget råddent træ som burde være dækket. Da vi oplyste, at forsikringen ikke omfattede dækning for rådskade men kun svampedækning, ændrede vores kunde forklaringen således, at der var tale om en svampeskade. Vi aftalte herefter, at han skulle indsende billeder af skaderne. Billederne modtog vi d. 20. marts 2013.

Vores taksator kontaktede ... VVS i mail af 20. marts 2013, hvor han bad om deres udlægning af sagen. ... VVS kontaktede os telefonisk d. 8. april 2013, og vi noterede i den forbindelse følgende:
'Talt med ... VVS - Da de var derude, sagde han faktisk allerede, at han ikke gik ud fra at der var nogen dækningsberettiget skade. FT havde selv brækket ned og rør var blottet.
... VVS tager efterfølgende ud og trykprøver, og de siger også der, at der ikke er brud. De oplyser endvidere, at det højst sandsynligt har været fugen, der var utæt'.

Ved en fejl fik vi desværre ikke informeret vores kunde omkring samtalen med ... VVS, og vi modtog derfor en rykker fra vores kunde d. 14. maj 2013. Vi kunne af de fremsendte fotos ikke vurdere, hvorvidt der var tale om et aktivt svampeangreb. Vi fremsendte derfor prøveposer til vores kunde, hvor han skulle indsamle prøver fra svampeangrebet.

Vores kunde rykkede os telefonisk d. 24. maj 2013, idet han manglede svar på sin klage af 20. marts 2013. Da klagen primært drejede sig om ... VVS, blev klagen videresendt til den taksator der var ansvarlige for samarbejdet med ... VVS.

Uheldigvis fik vores taksator først svaret på klagen d. 27. august 2013, og vi modtog i den mellemliggende periode flere rykkere fra vores kunde. Taksator fastholdt afvisningen, idet han ikke mente, at der var tale om en dækningsberettiget svampeskade. De fremsendte billeder viste tegn på skimmelsvamp, hvilket ikke er en trænedbrydende svamp og derfor ikke omfattet af svampeskadedækningen. Vores kunde var fortsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor han igen klagede d. 11. september 2013. Taksator fastholdt igen afvisningen og henviste i den forbindelse til Kvalitetsafdelingen.

Kvalitetsafdelingen modtog vores kundes klage d. 5. november 2013, hvorpå vores kunde modtog svar d. 28. januar. I vores besvarelse af Kvalitetsklagen lagde vi bl.a. vægt på, at der ikke var konstateret en rørskade eller en dækningsberettiget svampeskade.

Min afgørelse i sagen
Vi har i forbindelse med vurderingen af svampeskaden, haft en konsulent fra vores afdeling for byggeteknik og indeklima til at kigge på de fremsendte billeder. Han har i den forbindelse udtalt følgende:
'På baggrund af de fremsendte fotos af badeværelse specielt fra bruseniche, er der intet der viser eller antyder, at der er tale om nedbrydning forårsaget af trænedbrydende svamp. Der kan ses misfarvning der tyder på angreb af skimmelsvamp'.

Der er således ikke tale om rørbrud på de skjulte rørinstallationer i badeværelset eller en dækningsberettiget svampeskade. Derudover har vores kunde foretaget udbedring af skaderne uden forudgående accept fra os.

Der er ingen tvivl om, at der er sket en del misforståelser og kommunikationsbrister i denne sag. Jeg beklager meget vores lange sagsbehandlingstid, men uanset det finder jeg ikke anledning til at ændre vores afgørelse. Der er ikke tale om en dækningsberettiget skade, hvorfor jeg må fastholde vores afvisning."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 7/10 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Ved skades anmeldelse blev det oplyst der var fugt bag fliser i brusekabine som har skjult rørføring - Tryg konkluderede muligt brud på rør!

Taksator fra ... oplyste, at skaden højst sandsynligt var dækket af min forsikring og jeg kunne fortsætte oprydningen, da han havde set det han skulle se den 11. januar 2013. Dette opfattede jeg som en accept af skaden!

Jeg har aldrig set en skades rapport fra ... VVS - men en faktura hvor der står skaden er afvist - uden grund!

Det er tydeligt, at skaden ikke er takseret op imod min forsikringsdækning, men kun imod rør brud - dvs. svampe angreb blev ikke vurderet selvom jeg er dækket for dette!

Jeg for tilsendt prøveposer for svampeangreb 5 måneder efter skaden er takseret, da der som Tryg skriver, ikke kan vurderes ud fra billederne hvorvidt der var tale om dækningsberettiget svampeskade - efter jeg påpeger, at jeg også har denne dækning!

Da der som Tryg også vurderer den 1. februar sandsynligvis har været tale om en utæt fuge skulle svampe prøver være udtaget på det tidspunkt!

Efterfølgende vurderer Tryg så på grundlag af samme fremsendte billeder, at der ikke er ikke er tale om dækningsberettiget svampeskade!

Min konklusion er, at skaden ikke har været takseret professionelt og op imod den forsikring jeg har tegnet igennem Tryg. Dette bevirker de rigtige prøver ikke bliver taget på det rigtige tidspunkt og Tryg dermed kan fralægge sig ethvert ansvar for dækning af skaden.

Jeg mener endvidere sagsbehandlingen har været meget utilstrækkelig og taget alt for lang tid. Hvem der er taksator, hvem der repræsenterer hvem, hvem der godkender/afviser skaden og hvem der er ansvarlig for hvad i processen har endvidere været total uigennemskuelig hvilket gør det svært at navigere og være forbruger i en sådan sag!"

Efterfølgende er selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 29/10 2014 til nævnet.

Nævnet har gennemset fotos i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. Generelle undtagelser og begrænsninger

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

Skader, der skyldes fejlmontering eller fejl ved fremstillingen af dele til eller ved opførelsen af de forsikrede bygninger og øvrige forsikrede genstande, er ikke dækket.

Ligeledes er skader, der skyldes faglig ukorrekt fremgangsmåde i forbindelse med reparations- og installationsarbejde, ikke dækket.

Forsikringen dækker ikke skader, som er sket før forsikringens tegning eller ikrafttrædelse.

Forsikringen dækker alene den direkte skade på de forsikrede genstande som følge af en af de i forsikringsbetingelserne nævnte skadeårsager, men ikke driftstab, formuetab eller andre former for indirekte tab eller påførte omkostninger.

...

Hus- og grundejerforsikring

Forsikringen dækker:

4.1 Tilfældig udstrømning af vand, olie, kølevæske og lignende.

- skade ved pludselig og uventet udstrømning fra ejendommens røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg samt fra beholdere og akvarier på 20 liter og derover.

...

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.

Forsikringen dækker ikke:

Ud over undtagelserne i afsnit 1, stk. 8 dækkes ikke skade, der skyldes:

- sætning, frostsprængning, rystelser fra trafik og lignende.
- vand/nedbør, der trænger igennem utætheder og åbninger, medmindre det er en direkte følge af en dækningsberettiget skade på bygningen.
- revner eller utætheder i og omkring fliser, badekar, gulve, vægge, blandingsbatterier, gulvafløb og lignende.
- dyr, der gnaver, forurener eller bygger rede.
- almindeligt brug - fx ridser, skrammer, afskalninger, pletter, tilsmudsning og lignende, som følge af tabte eller væltede genstande mv.

...

5.2 Svampeangreb

Udgifter til reparation af bygningsskader, som er forårsaget af trænedbrydende svampe, når et aktivt angreb er konstateret og anmeldt i forsikringstiden og indtil 3 måneder efter forsikringens ophør.

Træ er et organisk materiale. Det vil derfor naturligt blive nedbrudt i løbet af en vis tid, hvis det udsættes for fugt.

Når træ anvendes til eller indgår i bygningskonstruktioner, skal det derfor beskyttes mod denne naturlige nedbrydning.

Det er muligt at give træet en lang levetid, hvis konstruktionerne er hensigtsmæssige, og de fortsat vedligeholdes, hvilket er en grundlæggende betingelse for, at en skade kan erstattes.

Forsikringen dækker svampeskade, der skyldes, at der utilsigtet er kommet fugt til træet.

Forudsætningerne for at få erstatning er

- at den angrebne bygningsdel skal vise tegn på væsentlig hurtigere nedbrydning end under normale omstændigheder.
- at der ikke er tale om mangelfuld eller forkert vedligeholdelse.
- at der ikke er tale om fejl, som forsikringstageren har eller burde have kendskab til. Det kan være fejl i materialer, konstruktion, udførelse eller indgreb i enkelte funktioner, fx lukning af ventilationsåbninger.

Skade, der har udviklet sig over et længere tidsrum, kommer ind under almindeligt forfald og kan derfor ikke dækkes af forsikringen.

Følgende bygningsdele- og konstruktioner er ikke dækket af forsikringen:
- stråtage
- sternbeklædninger, vindskeder og de tilhørende dæklister.
- uafdækkede spær-, bjælke- og remender.
- åbne trækonstruktioner, som er udsat for vejr og vind, fx udvendige trapper, verandaer, terrasser, altaner, balkoner, solafskærmninger, pergolaer og plankeværker.
- træfundamenter og træpilotering og skade, der ikke stammer herfra.
- træbeklædning, trægulve, træskillevægge og paneler i kældre.
- bygninger, der ikke er opført på betonblokke, muret eller støbt sokkel.
- skader af kosmetisk art, det vil sige skade, der kun er gået ud over træværkets udseende, fx misfarvning på grund af blåsplint.

...
Afsnit 9

Erstatningsberegning

Hvorledes beregnes erstatningen
Erstatningen, der normalt skal anvendes til istandsættelse eller genopførelse af bygningen, fastsættes til det beløb, der på skadedagen vil medgå til genoprettelse af det beskadigede på samme sted (nyværdierstatning).

Erstatningen udregnes efter prisen på tilsvarende byggematerialer som de beskadigede og kan ikke overstige prisen på byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendte på skadedagen.

Ændringer af byggepriserne inden for en normal byggeperiode indgår i erstatningsberegningen.

Udbetaling af en erstatning sker, når det beskadigede er istandsat eller genopført.

Ved større skader, hvor det skønnes hensigtsmæssigt, kan erstatningen udbetales i passende rater."

Nævnet udtaler:

Det følger af almindelige erstatnings- og forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed. Det er derfor klageren, der skal bevise, at der er forhold ved det forsikrede hus, der udgør en dækningsberettigende skade.

Klageren har oplyst, at han anmeldte til selskabet, at der var fugt bag ved fliserne i brusenichen. Klageren ønsker sine udgifter til reparation af badeværelset erstattet.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at der ved de iværksatte undersøgelser ikke er konstateret en dækningsberettigende rørskade eller anden dækningsberettigende årsag til fugtskaden, samt at klageren ikke har bevist forekomsten af et dækningsberettigende angreb af svamp i badeværelset. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at skille sig af med de bygningsdele af træ - som ifølge klageren udgjorde svampeangrebet - inden selskabet havde mulighed for at analysere disse.

Som sagen er oplyst, finder nævnet endvidere, at klageren ikke har bevist, at det vvs-firma, der besigtigede forholdet, gav tilsagn om dækning eller tilsagn om, at bygningsdele af træ på trods af et eventuelt svampeangreb kunne fjernes uden yderligere undersøgelser.

Herefter, og idet nævnet har noteret sig, at selskabet har beklaget sin sagsbehandling,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand