Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88231:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med ekstrasikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en vandskade i et badeværelse.

Selskabet har henvist til, at forholdet er forældet. Selskabet har endvidere anført, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved at lade stå til.

Den forsikrede ejendom er opført i 1975. Klageren overtog ejendommen den 29/1 2007 på baggrund af en tilstandsrapport af 7/8 2006. Tilstandsrapporten indeholder ikke oplysninger af betydning for sagen.

Klageren har i klageskemaet af 30/6 2015 anført:

> "Jeg opdagede i forbindelse med nedtagning af klinker på mit badeværelse, at væggene var dækket af linoleum. Jeg opdagede ligeledes at linoleumen førte videre ned, således at det også var under gulvklinkerne. Jeg skar et lille hul i linoleumen ved gulv kanten og opdagede, at trægulvet var råddent neden under.
>
> Derefter kontaktede jeg Tryg, som sendte en taksator ud på min adr. Han opgjorde skadens omfang til 100.000,- kr. og mente at det var nogle fuger som var skyld i vandskaden. Desuden skrev han i sin rapport at vi havde adskillige flækkede gulvklinker som ligeledes var skyld i vandskaden.

Han dømte skaden til at være gammel og sagde at vi 'havde lade stå til'. Han lagde i sin rapport især vægt på de 'mange' flækkede gulvklinker.

Her starter uenighederne for alvor.

Efter taksatoren var gået, kontaktede jeg Tryg ejerskifte og fik lov til at brække gulvet op. Jeg opdagede at der tidligere har været en vandskade i brusenichen, og at man havde støbt et nyt gulv på ca. 4 cm. Den tidligere vandskade, havde man forsøgt at lave ved at brække gulvklinkerne op rundt om afløbet og fylde det op med mørtel, hvorefter man har støbt et nyt gulv.

Problemet er så at man ikke har vandtætssikret den forhøjer hals, der udgjorde det nye afløb. Og derved er vandet løbet ind under det gamle gulv hver gang vi har taget bad.

Taksatoren havde taget nogle nær billeder af de gulvklinker han mente der var skyld i det hele. Men de 'utal' af flækkede gulvklinker, var i virkeligheden kun 2. Og de var på ingen måde i nærheden af vandskaden. Jeg sender billeder med der viser at de flækkede gulv klinker er uden for vådområdet. Samt billeder at det opbrækket gulv.

Tryg ejer siger at vi har ringet til dem 14 dage efter vi overtog huset i 2007 og meldte at vi havde vand i konstruktionen. Det er jeg på ingen måde enig i. Det er rigtig at vi havde ringet 14 dage efter vi overtog huset. Men vi sagde at vi havde vand PÅ gulvet pga. dårligt fald. Og IKKE vand i konstruktionen. Det ville have medført at vi skulle have brækket gulvet op, for at konstatere at der var vand i konstruktionen.

Jeg mener at det er en betegnelse som Tryg ejerskifte bruger for at dække over mest mulig. Men dette er så samtidig til forhindre for at vi kan få dækket vores skade. Jeg er selv uddannet håndværker og kunne aldrig lade stå til.

Der er i dette tilfælde tale om en skjult skade, da vi ikke har haft nogen som helst mulighed for at vide eller opdage at der har været en tidligere vandskade som var meget dårligt udført. Jeg er ligeledes rystet over den måde Trygs taksator har behandlet sagen på. Det virker på Trygs sagsfremstilling, som om de prøver at komme uden om deres ansvar. På den måde de har fremlagt sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Taksatoren havde opgjort skaden til 100.000,- kr. Så det er det beløb jeg vil have."

I brev af 9/7 2015 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Kort sagsfremstilling.
Den 16. februar 2007 rettede vores kunde telefonisk henvendelse til os for at anmelde, at der var konstateret vand i gulvkonstruktionen i badeværelset.

Samme dag sender vi vores startbrev, hvori vi blandt andet henviser til, at kunden har anmeldt vand i gulvkonstruktionen i badeværelset, ligesom vi anmoder om yderligere oplysninger til vurderingen af forholdet.

Herefter hører vi ikke yderligere til sagen indtil den 27, april 2015, hvor vores kunde vender tilbage med en anmeldelse om skade på lægter i konstruktionen i badeværelset.

Vores taksator besigtiger ejendommen den 27. april 2015, og den 4. maj modtager vores skadeafdeling en mail vedrørende de observationer, som taksatoren havde på ejendommen.

På baggrund af disse observationer sender vi den 18. maj 2015 et brev til kunden, hvori vi meddeler, at forholdet er forældet efter de gældende forældelsesregler, samt at udviklingen af skaden skyldes kundens manglende iagttagelse af sin tabsbegrænsningspligt.

Dagen efter sender vi en ny mail til kunden, hvor vi referer dele af taksatorens rapport, giver klagevejledning, samt anmoder om kopi af tilstandsrapporten, som vi endnu ikke havde modtaget.

Den 20. maj 2015 modtager vi en mail fra kunden, hvoraf det blandt andet fremgår, at vores kunde ikke er enig i afgørelsen. Samme dag modtager vi kopi af tilstandsrapporten.

Den 12. juni 2015 sender vores Kvalitetsafdeling et brev til kunden, hvor vi fastholder, at forholdet er forældet, og at vi derfor ikke kan tilbyde dækning over forsikringen. I brevet henviser vi endvidere til kendelsen 81.440, samt giver klagevejledning til Ankenævnet. Herefter indbringer kunden forholdet for Ankenævnet.

Argumentation
Da vores kunde den 16. februar 2007 rettede telefonisk henvendelse til os, anmærkede sagsbehandleren, at vores kunde ville anmelde fugt i gulvkonstruktionen i badeværelset, og denne beskrivelse af forholdet er gentaget i det brev, som blev sendt til kunden samme dag.

Det har formodningen mod sig, at vi på tidspunktet for anmeldelsen skulle have noteret, at der var tale om fugt i gulvkonstruktionen, hvis vores kunde ikke havde anført dette på daværende tidspunkt.

Det er således vores opfattelse, at vores kunde i forbindelse med sin telefoniske anmeldelse den 16. februar 2007 har anmeldt, at der var tale om fugt i gulvkonstruktionen, og ikke bare vand på gulvet grundet dårligt fald, som anført af vores kunde mere end 8 år efter den første anmeldelse. Havde vores kunde oplyst, at der lå vand på gulvet grundet forkert fald, ville vi have noteret, at der var bagfald på badeværelsesgulvet.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at vores kunde først reagerede på vores svarbrev den 27. april 2015, eller mere end 8 år efter vi havde modtaget den første anmeldelse af forholdet, idet vores kunde på dette tidspunkt anmelder fugtskader på lægter i badeværelset.

Det er fortsat vores opfattelse, at der er en sådan sammenhæng mellem den oprindelige anmeldelse, og det, som kunden genanmelder den 27. april 2015, at der reelt er tale om samme forhold. At forholdet har udviklet sig gennem disse 8 år er ikke usædvanligt.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 29, sammenholdt med forældelsesloven fra 2008 forældes et krav mod forsikringsselskabet 3 år efter forsikringstageren havde en formodning om, at der var tale om et forhold, som forsikringsselskabet skulle tage stilling til.

Det er vores opfattelse, at vores kunde senest den 16. februar 2007 havde en sådan viden, idet vores kunde på dette tidspunkt anmeldte forholdet til os.

Forholdet vil derfor som udgangspunkt være forældet den 16. februar 2010, og da vi ikke inden denne dato havde modtaget en henvendelse fra vores kunde vedrørende forholdet er forholdet forældet efter de gældende bestemmelser.

Det er endvidere vores opfattelse, at vi ikke efterfølgende har ageret på en sådan måde, at vi har tilsidesat vores mulighed for at gøre forældelse gældende. Det er korrekt, at vi har besigtiget ejendommen i 2015; men det var for at konstatere, hvad forholdet vedrørte, samt om det kunne relateres til det oprindelige anmeldte forhold, hvilket det klart kan.

Ankenævnet har i kendelsen 81.440 taget stilling til forældelse i en sag, hvor forsikringstageren heller ikke reagerede på anmeldelsesbrevet, førend 3 år og 2 måneder efter den første anmeldelse, og her fandt Ankenævnet, at forholdet var forældet.

Det er vores opfattelse, at denne kendelse er direkte sammenlignelig med denne sag, hvor vores kunde ikke reagerer før end mere end 8 år efter den oprindelige anmeldelse af forholdet.

Vi kan i den forbindelse ligeledes henvise til Henning Jønsson og Lisbeth Kjærgaard; Dansk forsikringsret, 9. udgave side 552-553."

Af udskrift fra selskabets sagssystem fremgår:

"Skadedato: 16-02-2007
…
Tlf. anmeldelse: J
…
Beskrivelse: Vand i gulvkonstruktion i badeværelse."

Af brev af 16/2 2007 fra selskabet til klageren fremgår:

"Vi har modtaget din anmeldelse vedrørende vand i gulvkonstruktion i badeværelse.

Til brug for vores behandling af sagen, bedes du indsende følgende materiale i svarkuvert:

- Beskrivelse af det anmeldte forhold, samt årsagen til forholdet
- Eventuelt en beskrivelse fra din håndværker og gerne med en overslagspris på reparation
- Kopi af tilstandsrapport med eventuelle tillæg
- Kopi af købsaftale
- Kopi af skøde
- Oplysning om kontaktperson og telefonnumre i dag- og aftentimer

…
Vi beder dig venligst bemærke, at vi ikke kan komme videre med sagen, før vi har modtaget materialet fra dig."

Selskabets taksator har i en mail af 4/5 2015 til selskabets sagsbehandler anført:

"Gulvkonstruktionen er fuldstændig opløst på ca. 3 m2, og drivende våd. Væggene har ligeledes suget fugt og der kan måles væsentlig opfugtning 60-80 cm over gulv i området ved brusenichen. Der er et utal af revnede fliser, og når de betrædes kommer der vand op

af gulvet. Det er noget af de værste jeg har set. Der har tidligere været en vandskade, men der er blot monteret fliser ovenpå de gamle.

Hvis der tidligere er anmeldt vand under fliserne er det samme forhold, bare væsentlig forværret, og forholdet må være forældet.

Selv om kunden har en 'fornuftig' forklaring på tidforskydelse, har fst. i den grad misligholdt deres pligt til at begrænse en konstateret skade. Der er intet gjort siden anmeldelsen, og badeværelset er næsten helt opløst."

Klageren har i en mail af 20/5 2015 til selskabet bemærket:

"Jeg er meget overbevist om at i den telefoniske anmeldelse, har vi ikke brugt ordet konstruktion. Da det ville indebære at vi have brækket gulvet op.
…
På de billeder taksator … har taget, giver han revnerne skylden for selve vandskaden. Men alle revnerne er uden for brusenichen. Og IKKE inden for selve brusenichen hvor vandskaden var. Jeg kan derfor ikke se sammenhængen. Og revnerne er alle under et år gamle. Og kan derfor ikke have bidraget til vandskaden.

… beskriver desuden at der er 'et utal' af revnet fliser. Det rigtige antal var 4....

Vi er blevet oplyst af vores naboer at det tidligere har været en vandskade omkring afløbet i brusenichen. Jeg opdagede ved optagningen af gulvet at der var støbt et nyt gulv ovenpå det gamle, hvor man har forsøgt at lave den gamle vandskade ved blot at 'smøre' mørtel på og støbe et nyt gulv.

Det har medført at vand er løbet ind under det gamle gulv hver gang vi har taget bad. Dette er ikke noget man har kunne se før gulvet blev brækket op. Og vi kan derfor ikke være skyld i det omfang som vandskaden nu har fået.
…
Taksator … beskriver i sin rapport at vi skulle have ladet stå til. Således at vandskaden har fået det omfang der beskrives i hans rapport. Det er vi heller ikke enige i. Vi har ikke kunne se igennem de 8 år vi har boet her at der skulle være noget der tydede på at vi havde en vandskade. Vi har jævnligt været nede i vores krybekælder, da den bliver brugt som opbevaring. Og der har ikke været noget som helst at se, helt frem til anmeldelses datoen."

Nævnet udtaler:

Klageren foretog den 16/2 2007 telefonisk anmeldelse til selskabet. Selskabets medarbejder har i sagssystemet anført, at anmeldelsen vedrørte "vand i gulvkonstruktion i badeværelse", hvilket tillige fremgår af selskabets startbrev af 16/2 2007, som forblev ubesvaret af klageren frem til 2015.

Taksator har på baggrund af klagerens fornyede anmeldelse i april 2015 foretaget en besigtigelse, og han har blandt andet noteret, at gulvkonstruktionen er drivende våd, og at der kan måles væsentlig opfugtning 60-80 cm over gulvniveau ved brusenichen.

Nævnet lægger til grund, at der er et sådan sammenfald mellem det i henholdsvis 2007 og 2015 anmeldte, at der i relation til forældelse er tale om samme skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens krav nu 8 år senere må anses for bortfaldet ved klagerens passivitet.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet ved brev af 16/2 2007 skrev til klageren og bad ham indsende yderligere materiale. Selskabet anfører, at det ikke kan komme videre med anmeldelsen, før det har modtaget materialet fra klageren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det følger af forsikringsretlige principper, jf. herved også forsikringsaftalelovens § 22, at sikrede skal give selskabet alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Nævnet har endelig lagt vægt på, at det efter nævnets opfattelse må lægges til grund, at selskabet ikke på det da foreliggende grundlag havde mulighed for at foretage en realitetsbehandling af skadeanmeldelsen, uden at selskabet modtog yderligere oplysninger fra klageren.

Nævnet finder derfor, at klagerens eventuelle krav på forsikringsdækning er bortfaldet forud for sagens indbringelse for nævnet.

7. 88231

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand