Ankenævnet for Forsikring

Den 2. marts 2016 blev i sag nr. 88469:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Danske Forsikring. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udbedring af en anmeldt skade på isoleringslaget under gulvet efter en i øvrigt anerkendt rotteskade på ejendommen.

Selskabet har anført til, at klageren ikke har bevist, at der er følgeskader på isoleringen i gulvkonstruktionen. Selskabet henviser i den forbindelse til en termografiundersøgelse, hvorved der ikke blev fundet nogen umiddelbare tegn på skader på isoleringen.

Det fremgår af sagen, at selskabet har ydet forsikringsdækning for skader på stikledning og regnvandsbrønd. Skaderne havde medført, at der var trængt rotter ind i beboelsens gulvkonstruktion i mellemrummet mellem betonunderlag og gulvbrædder, hvor der befinder sig strøer og isolering. Rotterne er siden blevet bekæmpet.

Tvisten vedrører, om klageren har krav på dækning for skader på gulvisoleringen. Hun har fremlagt et entreprisetilbud af 4/2 2015 på 106.825 kr. inkl. moms, som bl.a. indebærer en udskiftning af strøer, isolering og dampspærre med genanvendelse af det overliggende trægulv.

Klagerens advokat har i brev af 17/9 2015 til nævnet bl.a. anført:

> "Danske Forsikring mener sig ikke forpligtet til at optage gulvet i min klients ejendom, hvorunder der har huseret adskillige rotter i forbindelse med et kloakbrud, der gav rotterne adgang til at færdes under gulvet i min klients ejendom. Selve kloakbruddet er bragt på plads, og rotteadgangen skulle dermed være elimineret. Min klient kan i visse rum i huset konstatere, at der stadig lugter af rotter, og da det yderligere er min klients standpunkt, at rotterne således har beskadiget isoleringen under gulvet, bør forsikringsselskabet betale for retablering heraf, jf. i øvrigt det i kopi vedlagte tilbud dateret 4.2.2015 fra ...
> …
> Efter gennemgang af sagen er det undertegnedes standpunkt, at dersom ankenævnet ikke på det foreliggende grundlag vil pålægge Danske Forsikring at foretage retablering af gulvet som beskrevet i … tilbud af 4.2.2015 (det kan gerne være et andet firma eventuelt anbefalet af forsikringsselskabet, der foretager de beskrevne arbejder), kunne alternativet være, at man pålagde forsikringsselskabet at afholde udgiften til en fornyet termografiundersøgelse til at finde sted i løbet af januar/februar måned 2016 på en dag, hvor udetemperaturen er nede omkring de nul grader, og hvor der herefter erfaringsmæssigt er langt bedre baggrund for at foretage en termografi-undersøgelse. Som det fremgår af den vedlagte afslagsskrivelse vil man heller ikke acceptere dette fra selskabets side."

Klagerens arkitekt har i en mail af 27/10 2015 til klageren og hans advokat bemærket:

> "I det materiale, der er fremsendt fra bygningsingeniør …, Rock-wool d. 12 marts 2015, fremgår det, at det først er når rotterne gennemborer isoleringen med gange at isoleringsevnen tabes. Men da det tydeligt fremgår af de billeder, der er taget af de blotlagte områder, at rotterne har rodet og gennemboret isoleringen. Og da isoleringen udfylder hulrummet under gulvet, vil det ikke være muligt for rotterne at komme frem til de steder i huset, hvor der ved blotlægning er konstateret rotter, uden at gennembore isoleringsmaterialet. Jeg kan derfor ikke se at det skulle være nødvendig med endnu en termografering."

I brev af 18/11 2015 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Hvad er klager utilfreds med**
> ... Forsikringen … omfatter blandt andet dækning for Skjulte rør og kabler, Stikledninger samt Udvidet hus og have. Forsikringen er aftalt med selvrisiko på 3.026 kr.
>
> Selskabet har dækket skade på stikledning og regnvandsbrønd forvoldt af rotter. Skaden har medført funktionsforstyrrelse. Derudover har vi dækket termografiundersøgelse af gulve med henblik på undersøgelse af isoleringsevnen. Den samlede skade inkl. undersøgelsesudgifter er erstattet med 45.142,32 kr. efter fradrag for selvrisiko. Klager er utilfreds med, at selskabet har afvist at betale for yderligere termografering af gulve pga. formodede skader i gulvisoleringen. Selskabet har i den forbindelse henvist til den allerede foretagne undersøgelse, der bekræfter, at isoleringsevnen ikke er nedsat. Selskabet har dog samtidig oplyst til klager, at vi er indstillet på at dække en fornyet undersøgelse, såfremt denne viser, at der er tale om en dækket skade på isoleringen.
>
> **Sådan har vi behandlet sagen**
> Den 17. september 2014 anmelder klager telefonisk til selskabet, at der er sket skade på hendes kloakrør. Skaden er efter det oplyste konstateret samme dag i forbindelse med, at klager har haft rottefænger ude, der har vurderet muligt brud på kloakken.

Selskabets håndværkertaksator … fra … Kloakservice foretager besigtigelse den 17. september 2014. Taksator oplyser ved skaderapport, at der er tale om brud på regnvandsbrønd og ledning, hvilket er dækket af stikledningsforsikringen. Taksator opgør skaden til reparation og spuling til i alt 45.337,50 kr. Herfra trækkes den gældende selvrisiko på 3.026 kr.

Herefter retter klager på ny henvendelse til os og gør nu gældende, at der er konstateret rottelugt i huset. Håndværkstaksator besigtiger derfor skadestedet, men kan ikke konstatere rottelugten. Selskabet rekvirerer herefter en af selskabets bygningstaksatorer, …, til sagen. Klager overdrager samtidig sagen til arkitekt …, der fremsender tilbud på udbedring af følgeskader efter rotter i alt 106.825 kr. inkl. moms.

Bygningstaksator gennemgår sagen med en af selskabets andre bygningstaksatorer, …, og konklusionen er, at et eventuelt procentvist varmespild ikke har nogen indvirkning på husets varmetab, da det er i gulvet. Rotterne har efter taksators vurdering kun gået på isoleringen og denne vil rejse sig igen på sigt.

Klagers arkitekt klager herefter til selskabets kundeklageansvarlige, …, der gennemgår sagen sammen med selskabets taksator. På baggrund af klagen tilbyder selskabet at betale for en termografiundersøgelse af gulvene med henblik på at få konstateret, om gulvet har mistet en væsentlig isoleringsevne.

Klagers arkitekt var ikke enig i, at der kunne laves en termografiundersøgelse på daværende tidspunkt grundet årstiden og den manglende forskel i temperaturen. Selskabet kontaktede herefter en termografioperatør for nærmere undersøgelse af muligheden for at foretage termografering på daværende tidspunkt. På baggrund af udtalelse fra termografioperatøren og efter aftale med klagers arkitekt blev termografiundersøgelse iværksat.

Undersøgelsen viste, at der ikke var nogen skader i isoleringen, da der blev konstateret en jævn fordeling af temperaturen i gulvet. Selskabet fastholdt herefter vores afvisning, hvorefter vi ikke kunne betale for ny termografering, ligesom vi ikke kunne betale for optagning af samtlige gulve.

Sådan dækker forsikringen
Under tillægsdækningen Stikledning dækker forsikringen Skade på udvendige afløbsinstallationer herunder kloakledninger og brønde. Skaden skal medføre funktionsforstyrrelse på grund af brud, åbne og forskudte samlinger eller rødder, jf. vilkårenes pkt. 18.10.A.

Klagers advokat gør overfor Ankenævnet gældende, at der er skader i gulvisoleringen. Det er vi ikke enige med klager i, da der ved den foretagne termografering ikke er konstateret et tab i isoleringsevnen.

For at få dækket en skade under Stikledning skal følgende betingelser alle være opfyldt:

- Der skal være brud, åbne eller forskudte samlinger eller rødder i
- Den udvendige kloakinstallation og dette skal have medført
- Funktionsforstyrrelse

Den udbedrede kloakskade er dækket af denne forsikring, ligesom eventuelle følgeskader vil være dækket. Da der ikke foreligger dokumentation for en eventuel dækningsberettiget følgeskade, har selskabet derfor afvist at dække yderligere undersøgelsesomkostninger, medmindre det viser sig, at der er tale om en dækket skadeårsag. Vi henviser i den forbindelse til termografirapporten, hvor det fremgår af konklusionen, at der ved undersøgel-

sen ikke er konstateret umiddelbare tegn på skader i isoleringen i gulvkonstruktionen. Gulvene har i alle rum en jævn temperatur, hvilket indikerer tilfredsstillende isolering. Derudover har hverken håndværkstaksator eller bygningstaksator konstateret lugtgener efter rotter.

Klager har også aftalt dækningen Udvidet hus og have, som blandt andet dækker 'skade forårsaget af gnavere, fx mus og rotter' jf. vilkårenes pkt. 18.12. Denne forsikring dækker dog ikke skader der alene består af lugtgener, jf. vilkårene pkt. 18.12.2.

Da der ikke er tale om et forhold som falder under dækningen Udvidet hus og have, må selskabet derfor også afvise, at forholdet er omfattet af denne dækning.

Selskabet finder således ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for en dækningsberettigende følge af den dækkede stikledningsskade, eller en dækningsberettigende skade under udvidet hus og have for så vidt angår klagers advokats påstand omkring mulig skade i gulvisoleringen forvoldt af rotter.

Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke med sagens indbringelse for Ankenævnet fremkommet nye oplysninger og på det foreliggende grundlag fastholder vi vores afgørelse i sagen. Vi kan derfor ikke tilbyde at yde erstatning udover den erstatning vi allerede har udbetalt for udbedring af kloakskade, herunder skade på regnvandsbrønd. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan betale for en optagning og retablering af samtlige gulve, ligesom vi ikke kan betale for yderligere undersøgelse af gulvene.

Selskabet er dog, som tidligere oplyst til klagers advokat, indstillet på at betale for at få genetableret det gulv som allerede er taget op samt for en fornyet undersøgelse, hvis det viser sig, at der er tale om en dækket skadeårsag."

Hertil har klagerens advokat i brev af 27/11 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Det forud for det nævnte afsnit anførte med hensyn til udbedring af skader på kloakledninger m.v., er ikke til genstand for tvist, men som det anføres i denne forbindelse dækker man under denne del af forsikringen tillige eventuelle følgeskader, herunder den i sagen omhandlede ødelæggelse af gulvisoleringen. I denne forbindelse henholder man sig til, at gulvene i alle rum har en jævn temperatur *'hvilket indikerer tilfredsstillende isolering'*. Det er for det første ikke en konklusion man kan drage af de stedfundne undersøgelser, og dernæst fastholdes det, at termografiundersøgelsen er foretaget på et sådant tidspunkt af året, at den ikke relevant set kan anvendes.

Faktum er derimod – hvilket henhører under vilkårenes punkt 18.12 – at isoleringsmaterialet under gulvet er ødelagt derved, at rotter har gennemboret dette og skabt gange under vel langt det meste af gulvene, inden det lykkedes skadesdyrsselskabet at få dem udryddet.

Samtlige de steder, hvor man har *'prøveoptaget*' gulvbelægning for at se omfanget af rotternes ødelæggelse af isoleringen, er det i hvert enkelt tilfælde konstateret, at de har gennemboret isoleringen og på den måde trykket isoleringen sammen eller om man vil – splittet den ad – således at den ikke virker som tiltænkt, nemlig som et jævnt dækkende tykt lag rockwool-isolering, og derfor under alle omstændigheder har mistet en stor del af isoleringsevnen. Af denne nedsatte isoleringsevne – jævnt fordelt – giver sig udtryk i, at termografiundersøgelsen siger, at man *'jævnt fordelt'* ikke konstaterer steder med koncentre-

ret varmetab til følge (min formulering) har intet at gøre med, at isoleringen naturligvis skal udskiftes, efter at den er blevet ødelagt af rotterne og disses gange og reder under gulvene.

Det følger i øvrigt af ekspertudtalelsen fra Rockwool at man kan fastslå, at rockwoolens isoleringsevne ikke bliver formindsket, dersom rotterne går oven på isoleringen, uden at lave gange, men at den derimod naturligvis bliver væsentlig nedsat, dersom rotterne i stedet borer sig igennem selve rockwool-lagene. Da rockwool-laget under gulvene i min klients ejendom går helt op til berøringen med undersiden af gulvbrædder, har det været umulig for rotterne at gå oven på rockwoolen nogetsteds under gulvene, og det kan således uden videre lægges til grund, at de har boret gange overalt, hvor de har færdedes – under hele gulvbelægningen.

Det fastholdes således, at den i øvrigt ikke særlig dyre løsning må gennemføres med optagning af gulve og nedlægning af ny isolering og pålægning af gulve igen, således som min klients arkitekt allerede har indhentet tilbud/overslag på. Det fastholdes derfor, at Ankenævnet bør afgøre sagen i overensstemmelse med det her anførte.

Subsidiært: dersom Danske Forsikring vil lægge den stedfundne termografiundersøgelse til grund for et afslag på yderligere afhjælpningsarbejders udførelse, gøres det gældende, at en ny termografiundersøgelse må udfærdiges under bedre vejrforhold – d.v.s. en gang i løbet af slutningen af januar/begyndelsen af februar måned, hvor det typisk er koldest udenfor. I denne forbindelse skal jeg ikke undlade at påpege, at den pågældende undersøgelse formentlig ikke vil gavne det helt store – men det kan man jo ikke vide. Det vil jo altid være godt at få en korrekt rapport, men som ovenfor anført, er der jo tale om, at rotterne har boret gange under hele gulvet, og at man derfor kan forvente, at det ligeledes bliver et resultat, hvor varmeisoleringen fremstår som jævn over det hele – men det er altså ikke ensbetydende med, at den ikke er beskadiget som anført."

Af brev af 15/12 2015 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Klagers advokat gør gældende, at den foretagne termografiundersøgelse ikke er anvendelig i den pågældende sag. Selskabet er ikke enig i dette, da undersøgelsen netop er foretaget på baggrund af en objektiv vurdering foretaget af eksperter på området. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at undersøgelsen blev foretaget efter aftale med klager og dennes arkitekt.

Ifølge … udtalelse viser en termografiundersøgelse hvor og hvor meget isoleringsværdien er forringet, hvis denne er til stede. Derudover har de tidligere kunnet påvise skader i isoleringen forvoldt af skadedyr i forbindelse med tilsvarende undersøgelser. Som bekendt blev der ved den pågældende undersøgelsen ikke konstateret umiddelbare tegn på skader i isoleringen i gulvkonstruktionen og derudover viste undersøgelsen, at isoleringsevnen ikke var nedsat.

Mht. årstiden er der kompenseret for temperaturen ved at sætte rumtemperaturen op til 29,2 grader, mens udetemperaturen var 13 grader. Temperaturen under gulvet mod jorden regnes konstant med en temperatur på 15 grader og der har dermed været en forskel i temperaturen på 14,2 grader. Dette har bevirket, at det var muligt at foretage undersøgelsen på det pågældende tidspunkt og også her er vurderingen foretaget af en uafhængig ekspert."

I brev af 18/12 2015 fra klagernes advokat til nævnet hedder det bl.a.:

> "Uagtet undertegnede er lægmand med hensyn til nærmere indsigt i validiteten af de foretagne målinger, anser jeg dog Danske Forsikrings beskrivelse af resultaterne for forkerte og vildledende. Det sager drejer sig om – således som Rockwool har udtalt nemlig at når først rotterne har gennemboret isoleringen, er isoleringsevnen naturligvis nedsat. Rotterne spiser naturligvis ikke isoleringen, men det at den bliver komprimeret i forbindelse med rotternes tunnelbygning under hele gulvet, nedsætter naturligvis isoleringsevnen – så kan man for min skyld komme med alle de tal man vil skulle vise noget andet.
>
> Faktum er, at isoleringen under gulvet er beskadiget og på en sådan måde, som alt andet lige må antages at indebære en reduceret isoleringsevne, og den foretagne skade med rotteangrebet i så henseende er naturligvis dækket af forsikringen, og naturligvis skal forsikringen dække udgifterne i forbindelse med retableringen. Og dertil kan tilføjes, at det samlede beløb til udbedringen jo ikke kan anses for at være særskilt exorbitant!"

Klagerens arkitekt har i et brev af 30/3 2015 til selskabet anført:

> "Rotterne har ødelagt dele af kloak, dette er blevet repareret og dækket af forsikringen. Desuden har rotterne været inde under alle trægulve i hele huset (værelser, gang og stue). Gulvet består af klaplag (beton), hvorpå gulvstrøer er opklodse, isolering imellem strøer, (rockwool) på strøerne er lagt parketgulve.
>
> Rotterne har levet i isoleringen og har derfor gennem perforeret den. Desuden er det aldrig konstateret, hvor rotterne er kommet ind, så der må stadig være et eller flere huller i konstruktionen, hvor de har haft adgang.
>
> For at konstatere isoleringens tilstand er der lavet 3 inspektionsåbninger (optagning af parket) 3 forskellige steder i boligen. Det har alle 3 steder vist sig at rotterne har gennemboret isoleringen. Rotterne er bekæmpet.
> …
> [J]eg [har] indhentet udtalelse fra Rockwool."

Af to udaterede mails fra en bygningsingeniør hos Rockwool som svar på henvendelser fra klagerens arkitekt fremgår:

> "Hvis rotterne kun har gået på isoleringen er det korrekt der ikke er sket noget med isolingsevnen. Derimod hvis rotterne har lavet kanaler og gange har det en indvirkning på isoleringen som har mistet sin isoleringsevnen netop i det område hvor kanalen er gravet.
>
> Det kan være svært og konkludere ved at kigge på isoleringen ovenfra hvorvidt om der har være rotter i hele isoleringen og om der er blevet gravet kanaler. Ydermere er der det sundhedsmæssige hvor vi ikke ved om der ligger en død rotte eller delvist fordærvet mad imellem isolering og gulv.
>
> Isoleringen tager ikke skade af der ligger madrester som rotten har efterladt da det er et uorgansik materiale. Men dette er set i lyset med sundhedsskadelige briller."
> ---
>
> "For at en termografering kan komme til sin ret er det nødvendigt med en temperatur forskel mellem de 2 rum som bliver adskilt af den fotograferede bygningsdel.

Nu er vi så langt henne på foråret så de 2 temperaturer tilnærmelsesvis ligner hinanden. Der vil altså næsten ikke kunne ses nogen kuldebroer hvis overhoved nogen. Forudsat kuldebroerne selvfølgelig er der efter rotterne har holdt fest.

Derfor må konklusionen være at hvis en termografering blev foretaget nu ville den falde ud til forsikringsselskabet fordel uanfægtet om der var fyldt med kuldebroer."

Forud for udførelsen af termografiundersøgelsen har undersøgelsesfirmaets termografioperatør i en mail af 6/5 2015 til selskabet bl.a. anført:

"Som jeg fortalte til …, vil vi med en termografiundersøgelse kunne se om der er energimæssige problemer, dvs. hvor og hvor meget isoleringsværdien er forringet. Såfremt denne er tilstede. Det har tidligere været muligt for os, også at konstatere skader i isoleringen, forårsaget af skadedyr. Jeg fortalte dog …, at der ikke var garanti for dette.

Som jeg nævnte for dig … er vi sidst på sæsonen rent termograferingsmæssigt. Jeg mener dog stadig at der er mulighed for at påvise eventuelle energimæssige problemer i konstruktionen. Temperaturen under terrændækket vil på nuværende tidspunkt ligge omkring 8-10 grader, - og med en hævning af rumtemperaturen på undersøgelsestidspunktet til ca. 25 grader, vil vi kunne opnå den ønskede samt påkrævede temperaturforskel."

Af termografirapport af 2015 fremgår bl.a.:

"Undersøgelsesdato: 12.05.2015
…
Temperatur inde: 29,2°C
Temperatur ude: 13°C
…
Termografiundersøgelse af isolering

Undersøgelsen foretages med et bærbart infrarødt kamera. Måleområde ÷40°C til +1500°C.

Ved hjælp af dette udstyr er det muligt på afstand, at måle overfladetemperaturen af en genstand, ved måling af den infrarøde stråling som udsendes fra alle legemer. Intensiteten af strålingen indikeres i en farveskala, hvor de koldeste områder gengives i mørke og de varmeste i lyse toner.

Ved undersøgelsen foretaget indefra er det de mørke områder (kulde) der viser fejlene og modsat, hvor undersøgelsen foretages udefra er det de lyse områder (varme) der viser fejlene.

Konklusion:

Der blev ved undersøgelsen ikke konstateret umiddelbare tegn på skader i isoleringen i gulvkonstruktionen. Gulvene har i alle rum jævn temperatur, hvilket indikerer tilfredsstillende isolering.

I stuen blev der flere steder omkring fundamentet konstateret mindre kuldebroer, der er konstruktionsbestemte.

Endvidere blev der i stuen omkring fundamentet og det ydre randfelt på gulvet (billede 1 og 2) konstateret mindre ujævnheder i isoleringen."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"18.10
A Forsikringen omfatter

Skade på udvendige afløbsinstallationer herunder kloakledninger og brønde. Skaden skal medføre funktionsforstyrrelse på grund af brud, åbne og forskudte samlinger eller rødder.

B Forsikringen omfatter ikke
…
5. Udgifter til rottebekæmpelse.
…

18.12 Udvidet hus og have
A Forsikringen omfatter

Flagermus, mår og gnavere. Skade forårsaget af flagermus, mår og gnavere, fx mus og rotter. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres.
…
B Forsikringen omfatter ikke

1. Udgifter til bekæmpelse af flagermus, mår og gnavere fx rotter og mus.
2. Skade, der kun består af lugtgener.
3. Skade, der kun består af ridser og skrammer."

Nævnet udtaler:

Selskabet har betalt for, at der den 12/5 2015 blev udført en termografiundersøgelse i klagerens hus med henblik på at afdække, om rotterne har lavet skade på isoleringen i gulvkonstruktionen.

Af termografirapporten fremgår, at der ved undersøgelsen ikke blev konstateret umiddelbare tegn på skader i isoleringen i gulvkonstruktionen. Gulvene har i alle rum jævn temperatur, hvilket indikerer tilfredsstillende isolering. Det fremgår også af rapporten, at termograferingen blev gennemført med en temperaturforskel på ca. 16° mellem ude og inde, og at termograferingen i øvrigt kunne påvise flere mindre, konstruktionsbetingede kuldebroer omkring fundamentet. Termografioperatøren har oplyst, at det tidligere har

været muligt for firmaet ved termografi at konstatere skader i isolering forårsaget af skadedyr.

Klagerens arkitekt har anført, at der gennem tre inspektionsåbninger i gulvet forskellige steder i boligen kunne konstateres, at rotterne havde gennemboret isoleringen. Han har henvist til en udtalelse fra Rockwoll, hvoraf det fremgår, at hvis rotter laver kanaler og gange, har det en indvirkning på isoleringen, som mister isoleringsevnen netop i det område, hvor kanalen er gravet. Selskabets taksator har vurderet, at rotterne kun har gået på isoleringen, og at denne vil rejse sig igen på sigt.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er skader på gulvkonstruktionen, som er dækningsberettigende enten som følgeskade til stikledningss- og brøndskaden, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.10, eller under udvidet hus og have, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 18.12. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at rotterne har lavet skade på isoleringslaget, så isoleringsevnen herved er nedsat. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale for, at der foretages nye termografiske undersøgelser.

Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand