Ankenævnet for Forsikring

Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 88982:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har husforsikring i If Skadeforsikring. De klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en skade på en spildevandstank.

Selskabet har afvist dækning bl.a. med henvisning til, at der ikke er tale om en pludselig skade.

Det fremgår af sagen, at skaden er sket i Grønland i en kold periode i marts 2015 med temperaturer ned til ca. ÷ 25-30 °C. Klagerne har oplyst, at spildevandstanken blev opsat ca. i år 2007, og at tanklokalet er opvarmet året rundt.

Af skadeanmeldelse af 11/3 2015 fremgår bl.a.:

> **"Hvornår er skaden sket?**
> 9. marts 2015.
> …
> **Hvorledes skete skaden, og hvad har forårsaget den?**
> Ved tømning af slamtank, da udluftningen muligvis var frosset til is / tilstoppet pga. kulden / frosten.
> …
> **Hvilke forsikringsgenstande / bygningsdele og/eller installationer er beskadiget, og i hvilket omfang?**
> Jeg kan ikke se, at der skulle være noget andet beskadiget."

Af et internt notat fra selskabet fremgår bl.a.:

> **"Bemærkninger:**
> Ft. anm. - I forbindelse med tømning af tanken er udluftningen dækket til med isklump og i forbindelse med tømningen er udluftningen ikke gået i gang, der er dog ikke sket skade på de øvrige bygningsdele.
>
> Skriver til ft. og beder om en nærmere forklaring på selve hændelsesforløbet og hvad det er for en tank ft. taler om."

Klagerne har i brev af 13/4 2015 til selskabet bl.a. anført, idet de vedlægger fotos:

> "Før tømning af tanken ser den ud som den skal, man kunne ikke se at tanken skulle være beskadiget både udefra og indefra. Rørlæggeren fortæller at det er på grund af det meget kolde vinter vi har haft, der er årsagen til skaden, idet at der er kommet fugt inde i tanken som senere hen blev til is og derfor er den blevet tilstoppet, og dette kunne man ikke se udefra.
>
> Vi kan med sikkerhed ikke se om tanken er blevet fremstillet forkert, idet den er skrumpet ved tømningen og er begyndt at sive ud da vi undersøgte om den kan bruges mere.
>
> Tanken bliver brugt til spildevand fra køkkenet, og bliver ikke brugt til andet."

Selskabets medarbejder har i en mail af 22/5 2015 til selskabets taksator anført:

> "I forbindelse med ovennævnte skadesag, skal jeg venligst bede dig om lidt hjælp.
>
> Sådan som jeg ser skaden, så er der tale om en spildevands tank – og der bliver talt o, at der er kommet fugt inde i tanken som senere hen blev til id og derfor tilstoppet – Så vidt jeg kan se denne skadesag, er der ikke tale om en pludselig skade (pkt. 222.71), med en skade som er sket over tid (pkt. 222.72).
>
> Kan jeg lige får din tilbagemelding …, når du har set billederne og sagen igennem."

Hertil har taksator i en mail af 27/5 2015 til selskabets medarbejder anført:

> "Ja – jeg er enige i at der ikke er tale om en pludselig skade – og alene derfor bør skaden afvises!
>
> Der er tale om at – udluftningen til tanken igennem en LANG periode har stået og frosset til – og derfor er der ikke ikke tale om en pludselig skade.
>
> På baggrund af dette afvises skaden."

Af klageskemaet af 18/1 2016 med bilag fremgår bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> Jeg har en sag, som jeg tror, er blevet afgjort ved fejl. Det drejer sig om en frostskade af slamtank i …, Grønland. Det skete 9. marts 2015, hvor der var ca. - 30°c frost. Kalaallit Forsikring / If Skadeforsikring mener, at skaden ikke kan blive dækket i henhold til forsik-

ringsbetingelserne nr. 4130 (Parcelhusforsikring i Grønland), pkt. 222.71 samt pkt. 222.72.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Vi vil gerne have, at forsikringen dækker skadens omfang og skaden repareres, hvor tingene bliver som det var før skaden.
…
Det står endda i deres hjemmeside, at forsikringen dækker frostskader og deres forklaring og hentydning, syntes jeg, er misvisende.
…
Fra starten af, har min mand oplyst Kalaallit Forsikring, at tanken og rørene ikke var tildækket til med is, så jeg/vi forstår ikke, at Kalaallit Forsikring bliver ved med at skrive, at 'udluftningen til tanken dækket til med is'.

Som skrevet i min klage, har huset været vedligeholdt i mange år og at slamtanklokalet er opvarmet."

I brev af 29/1 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores påstand og anbringende. Klagen kan ikke tages til følge.

Vi har følgende kommentar til sagen.
Det fremgår af skadeanmeldelsen vi har modtaget den 12.03.2015 (bilag 1 + 2), at der er sket skade på klagerens tank, klageren anmelder, at i forbindelse med tømning af tanken er udluftningen dækket til med isklump og i forbindelse med tømningen er udluftningen ikke gået i gang, der er dog ikke sket skade på de øvrige bygningsdele. Den 24. marts 2015 (bilag 3) skriver vi et brev til kunden, hvor vi beder om, at der skal fremsendes billeder, en nærmere forklaring på hændelsesforløbet, og hvilken tank der er tale om.

Den 21.04.2015 (bilag 4,5 og 6) modtager vi det ønskede dokumentationer fra klageren, og vi får oplyst, at før tørring af tanken ser den ud som den skal, man kunne ikke se, at tanken skulle være beskadiget både udefra og indefra. Rørlæggeren fortæller, at det er på grund af det meget kolde vinter, er årsagen til skaden, idet der er kommet fugt inde i tanken som senere hen blev til is og derfor er den blevet tilstoppet, og dette kunne man ikke se udefra.

Vi undersøger derfor sagen nærmere (bilag 8) vores taksator … får undersøgt sagen, og vi får oplyst, at der er tale om, at udluftningen til tanken igennem en lang periode har stået og frosset til, og derfor er der ikke tale om en pludselig skade. Vi fremsender afvisningsbrev til klageren (bilag 9).

Den 16. juni 2015 (bilag 10) modtager vi en mail fra klagerens datter …, hvor vi får nye oplysninger om, at skaden er sket pga. at slamtankvognmanden blev ved med, at prøve og tømme tanken, selvom tanken var frosset. Klageren prøvede, at forklarede slamtankvognmanden, at det nok var bedst, at vente til den var tøet op, men de prøvede alligevel indtil det sprang. I den forbindelse beder klagerens datter … om, at vi skal revurdere skadesagen. Vi revurdere skadesagen og skriver tilbage til klagerens datter, at vi desværre ikke kan yde erstatning i denne skadesag i henhold til forsikringsbetingelserne 41-30 pkt. 222.12 dækker forsikringen ikke skade opstået under påfyldning af eller aftapning af vandtank, og vi råder dem til, at tage kontakt til firmaet/vognmanden som har prøvet og tømme tanken og gøre dem skriftligt ansvarlig for den skete skade.

Den 28.08.2015 (bilag 11) modtager vi endnu et brev fra klageren, hvor ft. er utilfreds med afgørelsen og de kommer med yderligere nye oplysninger til sagen, hvor vi skal se bort fra datterens forklaring, hvor klageren også gøre opmærksom på, at der ikke har været en taksator for besigtige skaden og VVS firmaet er ikke blevet kontaktet, dog har en af vores medarbejder været for, at tage billeder (bilag 12). Vi fremsender klageren en mail (bilag 13) hvor vi fastholder vores afvisning af skaden. Vi modtager mail fra klageren (bilag 14) hvor de beder om gode råd til hvordan de skal undgå skaden en anden gang.

Vi mener således, vi ikke kan ændre ved, at erstatte udover vores betingelser (bilag 15), da det ligger til grund for vores behandling af sagen, og vi har umiddelbart svært ved at se, hvordan vi skulle have behandlet sagen anderledes."

Klagerne har i mail af 19/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi forstår ikke hvorfor Kalaallit Forsikring bliver ved med at nævne, at udluftningen var dækket til med is / isklump fordi vi aldrig har informeret forsikringsselskabet, at udluftningen var dækket til med is, for det var den ikke. Så af en eller anden årsag (ved ikke om det var oversættelsen der var årsag til det) bliver de ved med at sige det. Og allerede i deres papirer (bilag nr. 2, står der, at den var tildækket med is). Og NEJ, udluftningen var ikke dækket til med is. Der var ingen synlige der kunne bemærkes overhovedet.

Jeg har bedt min datter til at finde de mails der var blevet sendt mellem hende og forsikringsselskabet, og det kunne hun desværre ikke finde. Og vi vil gerne understrege, at min datter ikke bor i samme by som os og at der er sket en misforståelse fra hendes side, hvilket vi bad jer om at se bort fra hendes klage. Men vi syntes, at vores datter havde et godt spørgsmål til forsikringsselskabet om, hvordan vi kunne undgå, at skaden sker igen i fremtiden, hvis vi skal have slamtank igen, når forsikringen ikke dækker frostskader. Specielt, når man ikke selv kan se, hvis det skulle ske igen. De skrev jo bare tilbage, at man skal holde øje med det. Og hvis man selv holder øje med det og man kan ikke se noget, får man så afslag igen, hvis man melder det igen?
…
Vi vil gøre opmærksom på, at os - forsikringstagere - selv skulle finde en VVS mand og selv tage billeder. Der har ALDRIG været en taksator ved eller i huset, for at besigtige skaden. Men der har været en medarbejder fra forsikringsselskabet (en kontorassistent) for at tage billeder af skaden efter mange måneder og det var det. Der er INGEN taksator fra Kalaallit Forsikring i … afdelingen.

Lige en sidste ting: Vi forstår ikke hvorfor forsikringsselskabet ikke dækker frostskaden, når deres forsikringsbetingelser siger, at de dækker frostskader (punkt 222.20). Vi forstår ikke deres argument, hvor de skriver, at der ikke var tale om en pludselig skade. Siden hvornår er frostskader pludselig, når tingene fryser over en tid? Der kan ikke opstå en frostskade på 5 minutter! Og deres påstand, at, skaden hører under 222.72 holder ikke. Der er ikke tale om en skade, som er sket over et tidsrum. OG skader, der er sket over et tidsrum er noget andet, der minder om de punkter der er nævnt i betingelserne 222.72, såsom; revnedannelser pga. frost. Vi vil kunne forstå, hvis fundamentet var blevet skadet i løbet af ÅR og var forårsaget en skade i bygningen og forsikringen ikke dækker skaden. Der var ingen tæring af rør, ingen rystelse af trafik, ingen slid osv. men en frostskade der hører ind under betingelserne 222.71. Og hvad syntes Kalaallit Forsikrings kundebetjener, når deres forsikringsbetingelser, punkt 222.20 siger at frostsprængninger bliver dækket?"

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"222 Forsikring mod anden bygningsbeskadigelse

222.10 Forsikringen dækker direkte skade som påføres de forsikrede genstande ved:

222.11 Tilfældig pludselig udtrømning af vand, olie og kølevæske fra røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg og akvarier,

222.12 men ikke

…

- skade opstået under påfyldning af eller aftapning af vandtank, olietank, køle- og fryseanlæg og akvarier,

…

222.20 Frostsprængning af

222.21 røranlæg, der indgår i bygningens indvendige vand-, sanitets- og afløbsinstallationer,

222.22 centralvarme- og varmtvandsanlæg samt dertil hørende kedler, beholdere, pumper, målere og radiatorer,

222.23 wc-kummer og cisterner.

222.24 men ikke

- frostspræning i utilstrækkeligt opvarmede lokaler, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmeforsyning.

…

222.70 Pludselige ikke påregnelige skader, der ikke er nævnt direkte eller modsætningsvis i bestemmelserne fra 221 til og 222.60.

222.71 Ved pludselig skade forstås skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag.

222.72 Skader, som sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt, f.eks.

- revnedannelser på grund af frost,
- bygningens sætning,
- tæring af rør, radiatorer, kedler, beholdere m.v.,
- rystelser fra trafik,
- gener fra dyr, der gnaver eller bygger rede, regnes ikke for pludselige skader, ligesom skader, der opstår ved almindelig brug og slid, f.eks.
- tæring
- ridser
- skrammer
- tilsmudsning
- spild
- stænk o.lign. henhører under almindelig vedligeholdelse, som ikke er omfattet af forsikringen."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at skaden på spildevandstanken skete, da vognmanden forsøgte at tømme tanken for spildevand. Tankens udluftning var på grund af den meget kolde vinter frosset til inde i tanken, hvilket ikke umiddelbart kunne ses udefra.

Nævnet finder, at der hverken er tale om skade som følge af udstrømning af væske (forsikringsbetingelsernes punkt 222.11-222.12) eller om frostsprængning (punkt 222.20-222.24). Den anmeldte skade skal derfor bedømmes i forhold til forsikringens bestemmelser om pludselig skade, jf. punkt 222.70-222.72.

Undtagelsen i punkt 222.12 vedrørende skade opstået under påfyldning eller aftapning af visse tanke og anlæg kan således ikke finde anvendelse, idet nævnet finder, at undtagelsen efter sin ordlyd og indplacering i forsikringsbetingelserne alene angår skader som følge af udstrømning af væske, jf. punkt 222.11.

Nævnet finder, at den anmeldte skade udgør en pludselig skade i forsikringsbetingelsernes forstand, og at skaden derfor er dækningsberettigende.

Nævnet har lagt vægt på, at skaden skete i forbindelse med vognmandens forsøg på at tømme tanken på et tidspunkt, hvor udluftningen var frosset til. Der er således ikke tale om, at frosten i sig selv har forårsaget nogen skade på tanken. Det har derfor ikke betydning for afgørelsen, at selve tilfrysningen af tanken er sket over et længere tidsrum. Nævnet finder, at tømningen af spildevandstanken må antages at være en så kortvarig proces, at skaden på tanken i forbindelse hermed må anses for at være en pludselig skade. Nævnet henviser i forbindelse med denne vurdering til præmisserne i sag 52.859 og sag 58.719.

Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at klagerne har udvist grov uagtsomhed i forbindelse med skaden.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal anerkende at yde forsikringsdækning for skaden på spildevandstanken.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, If Skadeforsikring, skal anerkende at yde forsikringsdækning for skaden den 9/3 2015 på spildevandstanken. En eventuel kontanterstatning skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels