Ankenævnet for Forsikring

Den 14. december 2016 blev i sag nr. 89587:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Thisted Forsikring A/S
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har tegnet husejerforsikring (villaforsikring) hos Thisted Forsikring A/S. De klager over, at selskabet har afvist at dække en anmeldt rådskade.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at der er tale om råd i et åbent tagrum, og at forsikringen alene dækker rådskader i permanent lukkede rum.

Klagerne har til støtte for deres krav anført, at de tegnede forsikringen med udvidet rådskadedækning. Selskabet har heroverfor anført, at selskabet ikke tilbød nogen form for rådskadedækning, da klagerne tegnede forsikringen, og at samtlige forsikringskunder siden gratis har fået udvidet deres forsikringer med en standard rådskadedækning uden mulighed for udvidelse.

Klagerne har i klageskemaet af 29/6 2016 og tillæg hertil anført:

> "Vi sender hermed en klage vedrørende vores forsikring. Da vi skiftede til Thisted forsikring lagde vi meget vægt på, at vi ville have skrevet udvidet råd på policen. Vi bor netop i et gammelt hus, som vi er ved at renovere. Så derfor var sandsynligheden for at finde råd jo stor, netop derfor er jeg fortørnet over, at det ikke dækkes da vi fandt råd. Syntes direkte at det er dårlig stil og dårlig kundeservice. Ville mene at et velkendt forsikrings selvskab, som Thisted forsikring burde have mere styr på tingene.
>
> Kan tydeligt huske da vi tegnede forsikringen.
> Assurandøren hed …, både min mand og jeg var til stede, og jeg sagde endda op flere gange, at der skulle skrives udvidet råd på policen.

…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Vi vil havde skaden dækket"

Selskabet har i mail af 14/7 2016 til nævnet anført:

"**Forløb:**
Den 12.5.2016 anmelder forsikrede en skade. Det noteres ved den telefoniske anmeldelse:

- 'Ft anmelder svamp i spærene – jeg sætter taksator på – ft mener det er trænedbrydende svamp'

Faktiske forhold:
Samme dag besigtiger vores taksator ejendommen og konstaterer, at der samtidig er tale om angreb af borebiller og anfører i sin rapport:

- Ved besigtigelsen kan det konstateres at gulvbrædderne under tæppet på 1. sal er meget nedbrudt af borebiller. Der er også angreb af borebiller i loftkonstruktionerne, men ikke umiddelbart så meget at de på nogen måde svækkes af betydning.
  (Denne del af skaden har også været anmeldt i marts 2013 og afvist)

Jfr. forsikringsbetingelserne for villaforsikring nr. 10-101 pkt. 8 'Skade forvoldt af svampe og insekter', fremgår det, at forsikringen undtager:

- 'Skade forårsaget af borebiller'

Ad tagkonstruktionen:

- Vedr. tagkonstruktionen, hvor FT melder angreb af svamp ved skotrenden. Der er udtaget prøver af det ramte område som er sendt til analyse.

Jfr. forsikringsbetingelserne for villaforsikring nr. 10-101 pkt. 9 'Skade forvoldt af råd', fremgår det:

- **'Vi betaler udgifter til reparation af rådskader på træværk i permanent lukkede rum, under forudsætning af at træet er nedbrudt og bæreevnen som følge af rådskaden, er svækket.'**

I nærværende sag, er der ikke tale om et permanent lukket rum, men derimod et åbent tagrum.

Konklusion:
Den 20.5.2016 modtager vi rapport fra Dansk Bygningsanalyse, som udtaler, at der er tale om nedbrydning der betegnes som råd i tagkonstruktionen jfr. de indsendte prøver.

Den 24.5.2016 afviser vi at tage del i angrebene i gulvbrædder, idet forsikringen undtager angreb af borebiller. Samtidig afviser vi at tage del i angrebene i tagkonstruktionen.

Den 19.6.2016 modtager vi en klage fra kunden.

Kunden påberåber sig at de har tegnet en udvidet rådskadedækning ved indtegning i 2012. Imidlertid har vi aldrig kunnet tilbyde en **udvidet** rådskadedækning, og indtil 2013 havde vi slet ikke råddækning på forsikringen. Det blev først besluttet i 2013 at tilbyde kunderne denne dækning som et gratis supplement til svamp- og insektdækningen.

Den 23.6.2016, afviser vi skaderne på ny i.h.t. betingelserne."

Nævnets sekretariat har i mail af 21/9 2016 til selskabet anført:

"Til brug for nævnets behandling af ovennævnte klage skal jeg bede dig uddybe jeres behandling af den anmeldte rådskade og også gerne sende kopi af taksatorrapport.

Som jeg læser sagen, er den eneste anmeldte rådskade råd i skotrenden. Hvis jeg tager fejl, må du meget gerne korrigere mig.

Du skriver, at skaden ikke er dækket, fordi der er tale om råd i et åbent tagrum. Jeg skal venligst bede dig uddybe dette synspunkt og gerne ledsaget af fotos redegøre for, hvor der er konstateret råd og hvorfor dette ikke er i et 'permanent lukket rum', samt eksemplificere hvad der forstås ved permanent lukkede rum.

Jeg skal herudover bede om jeres vurdering af, om det ramte træ er nedbrudt, og om træets bæreevne er svækket som følge af rådskaden.

Klagerne har anført, at de udtrykkeligt gjorde assurandøren opmærksom på, at de ønskede 'udvidet råddækning'. Du har anført, at I først i 2013 besluttede at tilbyde (standard)råddækning på jeres villaforsikringer. Jeg skal bede om jeres stillingtagen til, om I afviser, at assurandøren har solgt klagerne en 'udvidet råddækning', eller hvad jeres bemærkninger i øvrigt er vedr. denne del af klagen. Jeg skal endvidere - om muligt - bede om en udtalelse fra den pågældende assurandør, herunder høre om han alene tegner forsikringer for jeres selskab, eller om han også tegner for andre selskaber, herunder eventuelt selskaber der på tegningstidspunktet havde et produkt med (udvidet) rådskadedækning. Jeg skal også gerne bede om tilbud, accepter og/eller øvrige aftaledokumenter udfærdiget i forbindelse med assurandørens besøg/korrespondance med klagerne."

Selskabet har i mail af 28/9 2016 til nævnet hertil anført:

"Vi skal hermed forsøge at besvare jeres spørgsmål som omhandler problemet med råd i konstruktionen ved skotrende:

Gulv er angrebet af borebiller som er afvist (også afvist i 2013)

Konstruktionen ved skotrende angrebet af råd

Vores besvarelse vedrører alene rådskaden henset til jeres spørgsmål.

Omhandlede tagrum er 'åbent' idet tagetagen slet ikke er indrettet. Der er ingen indvendig beklædning som skjuler spær og lægter. Der er adgang til tagrummet via trappelem. Derved er der ikke tale om angreb i et permanent lukket rum, men derimod et rum hvor der er fri adgang.

Der vedhæftes 3 stk. fotos, hvoraf det første viser angrebet af borebiller i gulvet og de 2 næste viser billeder hvor det fremgår, at der formentlig har været utæthed i skotrende/tag hvorved nedbør er trukket ned i underliggende spær og har opfugtet dette hvorved der er opstået råd over tid. Der er tale om nedbrudt træ og idet der er høj opfugtning (efter flere år) vil der formentlig være tale om, at bæreevnen er svækket.

Det bemærkes, at forsikringen generelt undtager skader som skyldes manglende vedligeholdelse hvilket vi finder også er tilfældet i nærværende sag.

Et permanent lukket rum i tagetagen kan være, eks. hvor spær og lægter er skjulte af gipsplader der er sat udenpå hvorved der dannes en væg. Her skal gipspladen fjernes hvorfor der er tale om et permanent lukket rum. Spær kan ligge under beton- eller trægulve, altså være indstøbt i gulvet.
Taksatorerne arbejder ud fra reglen, at permanent lukkede rum er steder, hvor der skal bruges værktøj for at få adgang, eller der skal foretages destruktive indgreb. Vi vedhæfter endvidere vejledning til brug ved intern undervisning, hvordan fortolkningen er hos os.

Med hensyn til hændelser omkring indtegning af forsikringen, har vi overtaget denne pr. 1.6.2012. og der blev indtegnet forsikring for svamp og insekt. Ny police sendt 9.5.2012 hvilken vedhæftes. Svamp- og insektdækningen undtager skader forvoldt af råd, hvilket fremgår af de betingelser der var gældende på det tidspunkt. Som nævnt kunne vi først indtegne råddækning fra 2013 og vi må derfor afvise, at assurandøren har lovet noget i den retning ved indtegningen.

I forbindelse med vi tilbød råddækning, sendte vi brev vedhæftet sammen med vedhæftede brochure til samtlige villakunder i januar 2014, hvor det fremgår hvilken dækning man nu får uden beregning. Den 20.12.2013 har vores kunde kontaktet os om råddækning hvilken vi påførte jfr. vedhæftede police benævnt police.2013 og vedhæftede fil råddækning påført. Der har ikke været nogen skriftlig kommunikation i forbindelse med indtegning af råddækningen, som er en gratis dækning påført alle villakunder.

Vores assurandør er fastsansat i vores selskab, gennem mange år, og arbejder kun for os. Han kan ikke erindre noget om, at der skulle være drøftet noget om tidligere dækning, eller råddækningen i det hele taget."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

I en intern mail mellem to af selskabets medarbejdere af 20/12 2013 fremgår:

Denne kunde, har svamp og insekt på ovenstående villaforsikring.

Og i forbindelse med de nye betingelser får hun dermed råddækning pr. hovedforfald.

Kunden vil dog gerne have råddækningen påført nu.

Obs. på besigtigelse."

Af selskabets orienteringsbrochure til dets kunder sendt sammen med brev om "nye kundefordele" dateret den 14/1 2014 fremgår bl.a.:

"**Villaforsikring**

Din villa har stor værdi for dig og din familie. Det er vigtigt, at du passer godt på den - og at den er dækket godt ind, hvis der kommer skader indendørs eller udendørs.

Vi giver dig en række nye fordele og dækninger.

Fordele:
…
Råddækning: Har du insekt- og svampedækning, så får du nu råddækning i skjulte konstruktioner oveni."

Af policen af 1/6 2012 fremgår intet om rådskadedækning.

Af policen af 26/11 2013 fremgår bl.a.:

"**Særlige Vilkår**
…
- Skade forvoldt af råd på beboelsen

  Vi betaler udgifter til reparation af rådskader på træværk i permanent lukkede rum, under forudsætning af at træet er nedbrudt og bærerevnen som følge af rådskaden er svækket. Vi betaler også for udbedring af de direkte følgeskader.

Følgende er undtaget af råddækningen:
- Kosmetisk skade hvor træet ikke er nedbrudt eller destrueret f.eks. misfarvninger, skimmel- og mugbelægninger.
- Skader som følge af fejl, som forsikringstager har eller burde have kendskab til. F.eks. fejl i materialer, konstruktioner eller udførsel.
- Skader der skyldes tillukkede eller blokerede ventilationsåbninger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Skade forvoldt af svampe og insekter**

Det fremgår af policen, hvis dette punkt er meddækket.

Vi betaler skader på træ- og murværk som følge af svampe- og insektangreb samt direkte følgeskader, såfremt der er tale om væsentlig hurtigere nedbrydning end under normale omstændigheder.
…
Følgende er undtaget på svampe- og insektdækningen:
…
- Skade forårsaget af borebiller
- Skade der skyldes råd

…
9. Skade forvoldt af råd

Det fremgår af policen hvis dette punkt er meddækket.

Vi betaler udgifter til reparation af rådskader på træværk i permanent lukkede rum, under forudsætning af, at træet er nedbrudt og bærerevnen som følge af rådskaden, er svækket. Vi betaler også for udbedring af de direkte følgeskader.
…
Følgende er undtaget af råddækningen:

- Kosmetisk skade hvor træet ikke er nedbrudt eller destrueret f.eks. misfarvninger, skimmel- og mugbelægninger"

Nævnet udtaler:

Klagerne har anmeldt en rådskade i den forsikrede bygnings tagkonstruktion.

Det fremgår af policen og forsikringsbetingelsernes punkt 9, at forsikringen dækker rådskader på træværk i permanent lukkede rum under forudsætning af, at træet er nedbrudt, og at bæreevnen som følge af rådskaden er svækket.

Selskabet har anført, at tagrummet i klagernes ejendom er uudnyttet uden beklædning, der skjuler spær og lægter, og at der er adgang til tagrummet via en trappelem. Klagerne har ikke bestridt selskabets beskrivelse. Nævnet lægger herefter det af selskabet oplyste om indretningen af tagrummet, hvor rådskaden blev konstateret, til grund.

Nævnet finder, at tagrummet ikke er et permanent lukket rum i forsikringsbetingelsernes og policens forstand. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde dækning, uanset at bæreevnen af det rådskadede træ ifølge selskabets vurdering formentlig er svækket.

Klagerne har anført, at de over for selskabets assurandør i forbindelse med forsikringens tegning gjorde det klart, at de ønskede en udvidet rådskadedækning.

Selskabet har heroverfor anført, at det på indtegningstidspunktet i maj 2012 ikke tilbød rådskadedækning, og at det var en dækning, der først blev indført i forbindelse med en generel opdatering af selskabets forsikringer i 2013–2014, hvor samtlige kunder fik påført dækningen gratis. Selskabet har endvidere anført, at det aldrig har tilbudt en udvidet rådskade dækning, og at den assurandør, der indtegnede klagerne, har været fastansat i selskabet gennem mange år og ikke erindrer, at der skulle have været drøftet rådskadedækning med klagerne.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klagerne ikke har bevist, at der skulle være indgået en aftale med assurandøren eller selskabet om, at forsikringen skulle påføres en "udvidet rådskadedækning", der ville dække den nu konstaterede rådskade. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke tilbød nogen form for rådskadedækning på indtegningstidspunktet, at assurandøren som mangeårig ansat hos selskabet burde vide dette, og at det har formodningen mod sig, at assurandøren på trods heraf ville sælge en sådan dækning. Nævnet har også lagt vægt på, at det af klagernes oprindelige police ikke fremgår, at ejendommen tillige skulle være forsikret mod rådskader.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Peter Thønnings