Ankenævnet for Forsikring

Den 2. august 2017 blev i sag nr. 89917:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på ejendommens varmtvandsbeholder.

Det fremgår af sagen, at der var en utæthed på røret, der leder det varme brugsvand fra varmtvandsbeholderen. Det udstrømmende varme vand har ifølge klageren fået varmtvandsbeholderen til at koge over, hvorved varmtvandsbeholderen blev totalskadet.

Selskabet afviser at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelserne, idet skader på beholdere som følge af rørskade er undtaget fra dækning, og idet vandtilførslen til varmtvandsbeholderen stoppes i forbindelse med bruddet på røret, hvilket medfører, at varmtvandsbeholderen koger over. Efter selskabets vurdering, er den manglende vandtilførsel ikke at betragte som en pludselig skade, hvorfor det forhold, at varmtvandsbeholderen koger over, ikke er en følge af en pludselig skade.

I klageskema af 27/9 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
>
> I forbindelse med en af selskabet godkendt skade på det varme brugsvandsrør bevirkede den ukontrollerede udstrømning af varmt vand, at varmtvandsbeholderen 'kogte over' og blev totalskadet. Dette hændelsesforløb er ubestridt af selskabet.

Selskabet vægrer sig ved at erstatte beholderen med begrundelse, som anført i brev af 24. maj 2016, der vedlægges som bilag 1.

Til trods for den kryptiske formulering antages selskabets standpunkt at være, at undtagelsen for rør i varmtvandsbeholdere både gælder de rør, som direkte beskadiges, og de rør, som går til som følge af overophedning forårsaget af en primær rørskade et andet sted i systemet. Denne udlægning af undtagelsen bestrides.

Direkte adspurgt har selskabet oplyst, at rør i beholdere ikke er undtaget, hvis de går til som følgeskade ved eksempelvis brand. Derfor selskabets henvisning til brandskade i svarbrevet.

Det gøres gældende, at selskabets undtagelsesbestemmelse ikke kan anvendes som påberåbt, og at det er ganske umuligt for en sagesløs forbruger at gennemskue denne spidsfindige sondring mellem følgeskade ved brand og følgeskade ved rørskade.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for ny varmtvandsbeholder kr. 10.044,00 plus moms eller i alt kr. 12.555,00. Faktura vedlægges som bilag 2."

Selskabet har i brev af 20/10 2016 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Vores bemærkninger til sagen**
Vores kunde anmeldte den 10. maj 2016, at vores kunde formodede, at der var brud på rør, da vanduret løb hele tiden, og der kom vand ned i krybekælderen.

Vores samarbejdspartner besigtigede skaden den 11. maj 2016, og der viste sig at være skade på et varmtvandskobberrør i kælderen. Skaden på varmtvandsrøret blev udbedret samme dag.

Samme dag kontaktede vores kunde os, hvor vores kunde oplyste, at grundet tilkalkede rør, var der ikke kommet den normale vandforsyning til varmtvandsbeholderen, hvorfor varmtvandsbeholderen var blevet overophedet og var brændt sammen.

Vi afviste dækning af varmtvandsbeholderen, idet '*Beholdere*' er undtaget dækning i henhold til forsikringsbetingelserne. Vores kunde vendte tilbage med, at skaden på varmtvandsbeholderen var en følgeskade og ikke en direkte skade opstået på rør i beholderen, hvorfor det var vores kundes vurdering, at varmtvandsbeholderen var omfattet af forsikringsdækningen.

Vores kunde skrev igen den 17. maj 2016, hvor vores kunde oplyste, at varmtvandsbeholderen, som var blevet overophedet og ødelagt som følge af lækagen i varmvandsrøret i krybekælderen, skulle udskiftes snarest. Vores kunde spurgte således, om vi ønskedes at besigtige skaden på varmtvandsbeholderen.

Vi svarede her på den 20. maj 2016, hvor vi fastholdt, at '*Beholdere*' er direkte undtaget dækning i forsikringsbetingelserne, og at vi derfor ikke kunne tilbyde dækning af varmtvandsbeholderen.

Kvalitetsafdelingen fastholdt afgørelsen ved brev af 24. maj 2016.

Forsikringsbetingelserne
Vores kunde er omfattet af forsikringsbetingelserne 1409. Under punkt 5.3 – Skjult rør- og kabelskade – fremgår følgende:
…
Konklusion
Punkt 5.3 i forsikringsbetingelserne omhandler '*Skjult rør- og kabelskade*', og skader relateret hertil. Det fremgår af betingelserne, at '*Beholdere*' er nævnt som en af de 'dele', der er undtaget dækning.

Det er vores kundes vurdering, at det alene er direkte skader på '*Beholdere*', som er undtaget dækning og ikke følgeskader.

Idet '*Beholdere*' er direkte undtaget dækning i forsikringsbetingelserne, er det vores vurdering, at skaden på vores kundes varmtvandsbeholder er undtaget forsikringsdækning, selvom skaden er en følgeskade. Vi skal henvise til AK 82.550 og AK 50.665, som understøtter vores afgørelse i sagen.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at vi ej heller anser skaden på varmtvandsbeholderen som en pludselig skade, idet skaden er sket over tid jf. pkt. 5.2.2.

Vores kunde skriver, at vi har oplyst, at ved brand, er følgeskader på '*Beholdere*' ikke undtaget dækning.

Ved brandskade – pkt. 5.1 – er '*Beholdere*' ikke direkte undtaget dækning som under pkt. 5.3. Hvis varmtvandsbeholderen går til som en følgeskade ved en brand, er varmtvandsbeholderen dermed dækket. Det er dog en forudsætning, at brandskaden er dækningsberettigende, og årsagen således ikke er en af undtagelserne til dækningen."

Til dette har klageren fremsendt mail af 29/10 2016, hvor det bl.a. er anført:

"1. Tryg forsøger at antyde, at jeg først oplyser, at varmtvandsbeholderen er gået ned som følge af tilkalkede rør og dernæst at årsagen er lækagen i varmtvandsrøret. Som mangeårig … er dette ikke en kommunikationsform, jeg er vant til.

2. Jeg har alene oplyst på basis af udtrykkelige informationer fra Trygs egne håndværkere samt min serviceleverandør … VVS, at det udstrømmende varme vand har fået varmtvandsbeholderen til at koge over. Dette er sket som følge af en pludselig skade, nemlig bruddet på vandrøret.

3. Tryg fastholder, at beholderundtagelsen også gælder følgeskader, hvilket er stik imod en naturlig fortolkning af undtagelser i en rørskadeforsikring som må vedrøre direkte skader på rør, in casu direkte skader på rør i en beholder. Såfremt Trygs fortolkning skal gælde i et forbrugerforhold skal dette usædvanlige forbehold formuleres meget tydeligere i policen.

4. Jeg har på et tidligt tidspunkt i forløbet anmodet Tryg om nævnsafgørelser, hvilket man ikke har ønsket at give mig. De nu anførte afgørelser kommer ikke frem ved en umiddelbar søgning i nævnets database."

Hertil har selskabet i mail af 5/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Vores kunde oplyser, at det udstrømmende vand har fået varmtvandsbeholderen til at koge over. Dette er sket som følge af en pludselig skade, nemlig bruddet på vandrøret.
>
> En 'pludselig skade' defineres som en skade, der skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig. Det er ikke vores vurdering, at bruddet på røret er at anse som en pludselig skade, idet brud på rør typisk sker som en følge af tæring, der sker over tid. Den pludselige udstrømning af vand som følge af et brud, kan dog betragtes som en pludselig skade, og følgerne af vandets udstrømning vil være dækket af forsikringen.
>
> I nærværende sag stoppes vandtilførslen til varmtvandsbeholderen i forbindelse med bruddet på røret, hvilket medfører, at varmtvandsbeholderen koger over. Det er ikke vores vurdering, at den manglende vandtilførsel er at betragte som en pludselig skade, og det er således ikke vores vurdering, at det, at varmtvandsbeholderen koger over, er en følge af en pludselig skade (den manglende vandtilførsel).
>
> Vi har ikke yderligere til sagen og skal overlade det til Ankenævnet at tage stilling i sagen."

Heroverfor har klageren i mail af 16/12 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Jeg beklager, at jeg er nødsaget til at forlænge sagen med endnu en omgang.
>
> Imidlertid ændrer selskabet nu totalt argumentation og gør 'tærede vandrør' som 'pludselig skade' til begrundelse for dækningsafvisning.
>
> Vi har hos selskabet tidligere haft vandskade som følge af tærede vandrør, hvilke er blevet dækket uden nogen form for spørgsmål eller indvendinger. Diagnosen 'tærede vandrør' stammer alene fra selskabets egne håndværkere og disses skadesrapporter. Såfremt dette bestrides opfordres selskabet til at fremlægge interne skadesrapporter.
>
> Nævnet bedes være opmærksom på, at såfremt selskabets nye definition på en skjult rørskade nyder fremme er selskabets rørskadeprodukt værdiløst.
>
> Jeg går ud fra at selskabets tidligere argumentation om, at indirekte skader på en vandbeholder ikke er omfattet af forsikringen nu (klogeligt) er forladt.
>
> Sluttelig vil jeg gerne overfor Nævnet beklage, dette meget forvirrende sagsforløb, som rummer megen spild af gode ressourcer, og samtidig opfordre Tryg til stoppe denne krampagtige, kaleidoskopiske argumentation."

Selskabet har herefter i mail af 31/1 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "<u>Skjult rør- og kabelskade – forsikringsbetingelsernes pkt. 5.3</u>
> Vi fastholder, at skader på vandbeholdere er undtaget forsikringsdækning i henhold til pkt. 5.3 i forsikringsbetingelserne, som omhandler skjulte rør- og kabelskader. Jeg skal henvise til vores skrivelse af 20. oktober 2016.
>
> Det er ikke korrekt, at vi har ændret argumentation ved at gøre *tærede vandrør* til en *pludselig skade* og på den baggrund afvise dækning.

Bruddet på røret er dækket i henhold til pkt. 5.3 i forsikringsbetingelserne, som ikke omhandler '*pludselige skade*', men hvor utætheder i skjulte rør er dækket. 'Skjulte rør' kan fx være i en krybekælder, som i nærværende tilfælde. Der er dermed korrekt, såfremt brud på skjulte rør som følge af tæring er blevet dækket.

Forsikringens dækning under punkt pkt. 5.3 omfatter imidlertid ikke skader på beholdere, hvorfor vi har afvist dækning af varmtvandsbeholderen.

Anden pludselig skade - forsikringsbetingelser pkt. 5.2.2
Forsikringen dækker ligeledes anden pludselig skade, jfr. betingelsernes afsnit 5.2.2. For dækning i henhold til denne bestemmelse er det imidlertid et krav, at skaden skyldes en udefrakommende og øjeblikkelig virkende årsag, og at årsag og virkning sker samtidig.

Rørene har en tilgang og en afgang. Tilgangen er koldt vand og afgangen er varmt vand. Det var varmtvandsrøret, der var brud på og således 'afgangen' (vand, som har været igennem varmtvandsbeholderen). I forbindelse med reparation af vandrør lukkes dog for alt vandet, og således også for tilgangen med koldt vand.

Både Tryg Bygning og vores interne taksator har oplyst, at selve beholderen ikke kan tage fysisk skade som følge manglende vandtilførsel. Cirkulationspumpen, som ikke er en del af varmtvandsbeholderen, kan gå i stykker, da den er vandkølende og kræver vand hele tiden, men selve den fysiske beholder kan ikke tage skade, fordi der ikke er vand i.

Slutteligt skal vi gøre opmærksom på, at vi i øvrigt ikke finder det sandsynliggjort, at årsag og virkning er sket samtidig.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen."

Til dette har klageren fremsendt mail af 21/3 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Hermed følger nedenfor den tekniske forklaring på, at den pludseligt opståede rørskade forårsagede som en følgeskade at varmtvandsbeholderen kogte over og måtte udskiftes.

Med mindre Tryg barsler med en helt ny argumentation for ikke at dække denne helt almindelige følgeskade, er jeg indstillet på at sagen forelægges nævnet.
…
[Mail af 21/3 2017 til klageren]:

Hej [klageren]

Når man har et utæt rør på varmtvandssiden, og lille varmtvandsbeholder som din, sker der det at der hele tiden er varmtvandskrav.

Kedel vil hele tiden køre 75-85 grader over i beholder, så den kalker til i både spiral og snegl.

Vores erfaring er at små beholder der først er kalket til, frem over ikke kommer til at virke optimalt igen, selv efter en udsyring som ofte føre til tæringer på beholder.

Med venlig hilsen
…

Servicechef
… VVS og Naturgas".

Hertil har selskabet i mail af 27/4 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af det fremsendte fra [servicechefen], *'at ved en lille varmtvands beholder som vores kundes, er der hele tiden et varmtvands krav. Kedlen vil hele tiden køre 75-85 grader over i beholder, så beholderen kalker til i både spiral og snegl*'.

Det er [servicechefens] erfaring, *'at små beholdere der først er kalket til, frem over ikke kommer til at virke optimalt igen selv efter en udsyring, som ofte fører til tæringer på beholdere*'.

Det fremgår således af det fremsendte fra [servicechefen], at årsagen til at beholderen ikke virker optimalt, er at beholderen er kalket til i både spiral og snegl.

Som vi forstår [servicechefens] bemærkninger, sker der en hurtigere tilkalkning af spiral og snegl, fordi bruddet er der.

Imidlertid sker en tilkalkning fortsat over en længere periode – mange dage – og ikke pludseligt. Vi fastholder derfor vores afgørelse i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**5. Hvilke skader er dækket**
…
5.2.2 Anden pludselig skade
Forsikringen dækker skader som følge af:
- tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang tilde forsikrede bygninger.
- vand, olie, kølevæske, damp og lignende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier.
- pludselige skader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

Ved **pludselig skade** forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

Eksempler på en pludselig skade:
- Et ophængt fladskærms TV falder ned og ødelægger parketgulvet. Skaden på parketgulvet er dækket.
- En bil kører ind i dit hus. Skaden på bygningen er dækket.
- Et træ vælter ned i taget på dit hus. Skaden på bygningen er dækket.

Forsikringen dækker ikke:
- skader som følge af opstigning af grund- og kloakvand, *medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud (se punkt 5.2.1)*.
- skader som følge af nedbør og frost.
- skader som følge af vand, olie, kølevæske og lignende, der drypper eller siver.
- skader som følge af påfyldning eller aftapning af olietanke.
- skader som følge af sætninger, rystelser fra trafik og lignende.

- skade som følge af bygge- og reparationsarbejde på bygning eller grunden, fx udgravning til dræn eller kloak.
- skade, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.
- følgeskader i form af svamp eller råd, *medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampeskade (se punkt 5.6) og Rådskade (se punkt 5.7)*.
- kosmetiske skader, fx ridser, skrammer, afskalning, *medmindre det er en følge of tyveri og hærværk*.
- skader lavet af dyr, som gnaver, forurener, bygger rede m.m., *medmindre du har valgt dækningen Mere tryghed (se punkt 5.10)*.

…

5.3 Skjult rør- og kabelskade

Forsikringen dækker skader som følge af:

- utætheder i skjulte rørinstallationer.
- utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt køle- og fryseskabe med vandtilførsel.
- fejl i skjulte elkabler til opvarmning af rum.

Skjult betyder, at der ikke er direkte adgang til installationerne uden brug af værktøj eller permanent trappe. Det kan fx være installationer, der er støbt ind i eller skjult i gulve, kanaler, krybekældre, vægge, skunkrum og lignende.
Installationer, der kun er dækket af isolering, er ikke skjulte.

Derudover dækker forsikringen:

- udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.
- følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.

Forsikringen dækker ikke:

- frostsprængning.
- følgeskader i form af svamp og råd, medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampeskade (se punkt 5.6) og Rådskade (se punkt 5.7).
- kosmetiske forskelle mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker, medmindre du har valgt dækningen Kosmetiske forskelle (se punkt 5.9).
- lugtgener, fjernelse af ekskrementer og lignende.
- tab af olie og vand, medmindre du har valgt dækningen Udvidet vandskade (se punkt 5.8).

Følgende dele er ikke dækket

- Beholdere, varmevekslere og kedler samt rørene i disse.
- Rør i varmepumper, solfangere, vaskemaskiner, opvaskemaskiner, olie-, gas- og pillefyringsanlæg og lignende.
- Bygninger under opførelse."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/5 2016, at der var brud på et rør. Dagen efter besigtigede selskabets samarbejdspartner skaden, der var på et varmtvandskobberrør i kælderen. Rørskaden blev udbedret samme dag, og selskabet dækkede denne udgift.

Klageren ønsker at få dækket udgiften til udskiftning af varmtvandsbeholderen. Klageren har fremlagt en udtalelse fra en servicechef, der har oplyst, at "når man har et utæt rør på varmtvandssiden, og lille varmtvandsbeholder som din, sker der det at der hele tiden er varmtvandskrav. Kedel vil hele tiden køre 75-85 grader over i beholder, så den kalker til i både spiral og snegl. Vores erfaring er at små beholder der først er kalket til, frem over ikke kommer til at virke optimalt igen, selv efter en udsyring som ofte føre til tæringer på beholder".

Selskabet afviser at dække varmtvandsbeholderen, idet skader på beholdere som følge af rørskade er undtaget fra dækning, og idet vandtilførslen til varmtvandsbeholderen stoppes i forbindelse med bruddet på røret, hvilket medfører, at varmtvandsbeholderen koger over. Efter selskabets vurdering, er den manglende vandtilførsel ikke at betragte som en pludselig skade, hvorfor det forhold, at varmtvandsbeholderen koger over, ikke er en følge af en pludselig skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at forsikringsbetingelserne ikke giver klageren ret til at få dækket skaden på varmtvandsbeholderen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

For så vidt angår forsikringsdækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 5.3 om skjult rørskade, har nævnet lagt vægt på, at skader på beholdere er undtaget fra denne dækning.

For så vidt angår forsikringsdækning efter forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.2 om anden pludselig skade, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at varmtvandsbeholderen skal udskiftes, fordi den ifølge servicechefen "hele tiden køre 75-85 grader over i beholder, så den kalker til i både spiral og snegl". Nævnet finder, at en sådan tilkalkning ikke er sket pludseligt, men må være sket over et tidsrum af ikke ubetydelige længde. Skaden på varmtvandsbeholderen opfylder derfor ikke kravet om "øjeblikkelig virkende årsag", og at "årsag og virkning skal ske samtidig".

9. 89917

Det forhold at årsagen til varmtvandsbeholderens tilkalkning – udstrømmende vand fra vandrør – måtte være pludselig, kan ikke i sig selv føre til andet resultat, idet forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.2 kræver, at "årsag og virkning skal ske samtidig", hvilket som nævnt ovenfor ikke er opfyldt.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings