Ankenævnet for Forsikring

Den 14. juni 2017 blev i sag nr. 90362:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde dækning i anledning af en anmeldt skade på husets tag. Klageren henviser til, at forsikringen blev tegnet uden forbehold, uagtet at selskabet ikke havde besigtiget ejendommen, hvorfor hun har haft en forventning om, at forsikringen dækkede det anmeldte forhold. Hun klager endvidere over, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt rørskade, som hun anmeldte den 28/11 2016.

Det fremgår af sagen, at klageren den 24/10 2016 anmeldte til selskabet, at regnvand var gået igennem taget i uge 42, hvor det havde regnet i flere dage. Klageren oplyste, at hun havde været bortrejst i perioden, men at det ifølge naboerne havde regnet meget. Vandet var gået igennem skunken i begge sider af huset.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at taget havde været utæt over en længere periode, og at årsagen til vandindtrængen var, at taget var meget nedslidt. Selskabet har oplyst, at der ikke blev foretaget en besigtigelse af ejendommen i forbindelse med forsikringens tegning, idet man fandt, at ejendommen forsikringsmæssigt var i orden uden en besigtigelse. At ejendommen er forsikret uden forbehold medfører blot, at ejendommen er forsikret i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. For så vidt angår rørskaden henviser selskabet til, at forsikringen med virkning fra den 28/11

2016 blev ændret til kun at omfatte dækning for brand, hvorfor skaden ikke er dækket af forsikringen.

I klagen til nævnet af 10/1 2017 har klageren bl.a. anført følgende:

> "**Sagsfremstilling**
> Købte huset på tvangsauktion 25/11-2015 og fik skødet start 2016. Tegnede husforsikring hos mit selskab tryg. Fik et brev om at de ville besigtige huset jf. bilag. Fik 8/4-16 brev om at de havde fundet mit hus forsikringsmæssigt i orden. I august blæste det en del, men tænkte ikke over det pga. det strålende vejr og først i okt. regnede det en del. I uge 42 var jeg ikke hjemme og da jeg kom hjem var der vandskade inde i huset, anmeldte dette til forsikringen. Naboer fortalte at det havde regnet kraftigt. Taksator sagde at det var gammel skade, men har billeder af huset, som et site for tvangsauktioner tog oktober 15 og der var der ikke huller i taget. Taksator sagde at de ville tage forbehold for råd og svamp fremtidigt. Fik efterfølgende brev fra Tryg hvori i min forsikring var ændret fra 28/11 til kun at dække brand, samt er så blevet oplyst om at de ikke har besigtiget huset ved tegningen af forsikringen. 28/11 kontaktede … Tryg for at anmelde en skjult rørskade og fik at vide at dette ikke var dækket. Alt imens jeg oplyste taksator om at der ville blive lagt et nyt tag. Dette er udført i nov. 16. jf. klagen i vedhæftede brev.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At Tryg anerkender at de har tegnet min forsikring uden forbehold. Det har på intet tidspunkt været mig oplyst at de ikke har besigtiget huset, førend at jeg anmelder en skade. Ydermere har jeg betalt for en fuldstændig værdiløs forsikring, som der vel at mærke er betalt fuld pris for i et helt år. Så ændringen til kun at dække brand pr. 28/11 koster det samme som en fuldtegnet forsikring. Jeg har ikke modtaget noget retur, ydermere har disse reparationer kostet en pæn del. Nyt tag samt renovering af køkken og loft grundet skjult rørskade. Jeg mener at de har tegnet min forsikring på uærlig vis, da jeg har troet at jeg var dækket og det viser sig at jeg ikke har været. De tegner uden forbehold, men har ikke besigtiget huset, som de har oplyst at de ville."

Hertil har selskabet i brev af 7/2 2017 til nævnet bl.a. gjort gældende:

> "Vores kunde klager over, at vi har afvist dækning af vandskader (stormskade), rørskade samt ændret vores kundes husforsikring til alene at dække brand.
>
> **Vandskade**
> Vores kunde anmeldte den 24. oktober 2016, at regnvand var gået igennem taget i uge 42, hvor det havde regnet i flere dage. Vores kunde havde været bortrejst, men ifølge naboerne havde det regnet meget. Vandet var gået igennem skunken i begge sider af huset.
>
> Vores samarbejdspartner, …, besigtigede skaderne den 26. oktober 2016, hvor det blev konstateret, at der var tre huller i taget på forsiden af huset, to huller på bagsiden af huset og en tagplade, som var gledet ned i skotrenden på bagsiden. Det blev samtidig konstateret, at taget var meget nedslidt.
>
> Vi besluttede herefter at sætte en taksator på sagen. Taksator besigtigede forholdene den 4. november 2016 og konstaterede de samme forhold, som … havde konstateret den 26. oktober 2016. Det var yderligere vores taksators vurdering, at taget havde været utæt

over en længere periode, og at årsagen til vandindtrængen var, at taget var meget nedslidt.

Det var således både … og vores taksators vurdering, at storm eller skybrud ikke var årsagen til hullerne i taget og heraf vandindtrængen, men at årsagen til hullerne var det nedslidte tag.

Hvordan dækker forsikringen
Ved vejrskade dækker forsikringen skader som følge af:

Storm. Ved storm forstås vindstyrke/vindstød på mindst 17,2 meter pr. sekund
……
Voldsomt tø- eller skybrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb, men oversvømmer bygningerne og/eller trænger ind i bygningerne gennem naturlige utætheder.

Forsikringen dækker også ved pludselige skader. Ved en 'pludselig skade' forstås:

En skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal således ske samtidig.

En pludselig skade kan fx været et træ, der vælter ned i huset. Skader som følge af fx nedbør, der trænger ind i bygningen er ikke dækket, medmindre dette sker som følge af en dækningsberettiget pludselig skade.

Konklusion I relation til vandskader
I henhold til vilkårene for villaforsikringen dækker forsikringen stormskade og følgeskader heraf.

Både vores taksator og vores samarbejdspartner … kunne ikke ved besigtigelsen konstatere tegn på stormskade på taget, men nærmere en tidsbetinget skade og manglende vedligeholdelse af taget. Vores kunde har heller ikke kunnet oplyse, hvornår skaden er sket og dermed, at skaden er sket i forbindelse med en storm.

Hullerne er efter vores vurdering en følge af, at taget er meget slidt, ligesom det er vores vurdering, at hullerne har været der i en længere periode. Dette understøttes af farven og mosbegroning på hullerne, hvor kanterne ville være lyse og fine, hvis hullerne var af nyere dato (august).

Der er ej heller sket skade som følge af en 'pludselig skade', idet hullerne ikke er kommet pludseligt grundet en udefrakommende årsag.

Vi finder derfor, at hullerne er en følge af slid, ælde og brug og dermed ikke en skade, som er dækket af villaforsikringen.

Ændring af husforsikring til kun at dække brand og rørskade
I forbindelse med tegning af forsikringen må vi oplyse, vi ikke har besigtiget ejendommen. Vi har således fundet ejendommen forsikringsmæssigt i orden uden en besigtigelse. At vi har fundet ejendommen forsikringsmæssigt i orden betyder, at vi ikke har fundet anledning til at sætte forbehold på forsikringen. At ejendommen forsikres uden forbehold medfører, at hele ejendommen dermed forsikres i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Vi har imidlertid ved anmeldelse af skaden valgt at ændre, vores kundes husforsikring, så forsikringen alene dækker brand.

Denne vurdering er foretaget ud fra vores besigtigelse af ejendommen ved den anmeldte skade.

Generelle bestemmelser i forsikringsbetingelserne
Følgende fremgår af de generelle bestemmelser i forsikringsbetingelserne pkt. 9 - Skærpede vilkår:

> *Skærpede vilkår*
> *I stedet for at opsige forsikringen, kan vi vælge at tilføje skærpede vilkår på din forsikring, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade.*
> *Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader. Skærpede vilkår kan fx være tvungen selvrisiko eller ændring af den eksisterende selvrisiko, forhøjelse af prisen på forsikringen eller begrænsning i dækningen.*
> *……*
> *Du skal have skriftlig besked om de skærpede vilkår på din forsikring. Varslingen skal ske med 14 dages varsel i perioden fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt, eller skaden er afvist.*

I henhold til de generelle bestemmelser i forsikringsbetingelserne kan vi således ændre forsikringsdækningen, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade. Varsling heraf skal ske med 14 dages varsel efter anmeldelse af skaden eller senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt eller skaden afvist.

Konklusion 1 relation til ændring af forsikring til alene at dække brand
Vi afviste dækning af skaden ved e-mail af 4. november 2016 og ved brev af 7. november 2016 varslede vi vores kunde, at vi ændrede forsikringen til alene at dække brand. Ændringen trådte i kraft den 28. november 2016.

Ved vores besigtigelse af vandskaden vurderede vi, at ejendommen var i en stand, hvor vi ikke ønskede at påtage os risikoen for forsikring af ejendommen længere foruden brand. Det blev ved besigtigelsen konstateret, at taget var meget nedslidt og der sås flere utætheder/huller på begge sider af taget, ligesom der blev konstateret indvendige vandskader.

Det er således vores opfattelse, at vi har varslet ændringen af forsikringsdækningen i overensstemmelse med de generelle bestemmelser.

Vores kunde oplyser, at hun har fået nyt tag samt renoveret køkkenet og loftet. Såfremt vores kunde ønsker det, vil vi gerne besigtige ejendommen igen for en vurdering af, om vi kan tilbyde at udvide forsikringen til andre dækninger end brand.

Konklusion i relation til rørskade
Med henvisning til ovenstående om, at vi har ændret vores kundes forsikringsdækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, må vi fastholde, at skader konstateret den 28. november 2016 og fremefter, som ikke er en følge af brand, er ikke dækket af forsikringen.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen."

Heroverfor har klageren i mail af 21/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Tryg skriver at de ikke har besigtiget ejendommen. Det undrer mig dog meget, idet jeg flere gange måtte rykke for at modtage forsikringspolicen. Dette gjorde jeg flere gange via deres interne kontaktsystem på hjemmesiden. Til sidst kontaktede jeg dem d. 29/3-16 kl. 12.40 telefonisk. Her fik jeg at vide at vedkommende ville undersøge sagen og vende tilbage. Da han vendte tilbage telefonisk, skulle han spørge fra taksator om skuret i min baghave skulle medforsikres. Dette svarede jeg nej til. Derefter modtog jeg så policen d. 9/4-16 (Forsikringen blev tegnet midt februar 16).
>
> Her er det så min undren opstår. Man skal helt ind i baghaven for at se at der er et skur og det ville de vel ikke vide, hvis de ikke havde været der for at besigtige ejendommen. Eller evt. har tjekket billeder via google (Her ville man også kunne se at taget ikke var af nyere dato.
> …
> Jeg mener at kunne huske at de optager telefonsamtaler til internt brug ift. læring etc. - Mon de har disse 2 telefonsamtaler i arkivet?"

Hertil har selskabet i mail af 21/3 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vores kunde undre sig over, at vi ikke har besigtiget ejendommen, idet vores kunde i forbindelse med indtegningen blev spurgt, om skuret i vores kundes baghave skulle medforsikres.
>
> Vores kunde har oplyst, at for at kunne se skuret vil det kræve, at man går om i baghaven eller kigger på google, hvor man også ville kunne se, at taget var af ældre dato.
>
> Når vi indtegner en ejendom trækker vi sædvanligvis informationer fra BBR-Meddelelsen på ejendommen. Af BBR-Meddelelsen fremgår et billede af ejendommen, hvor der ses et skur i baghaven. Vi er således på den måde blevet bekendte med skuret på ejendommen. Tagets stand finder vi dog ikke kan vurderes ud fra BBR-Meddelelsen.
>
> Jeg skal afslutningsvis oplyse, at vi chattede med vores kunde den 8. april 2016, og at vi ikke optager vores samtaler.
>
> Vi fastholder vores afgørelse i sagen."

I mail af 29/3 2017 til nævnet har klageren heroverfor bl.a. anført:

> "Jeg har modtaget jeres 2 breve med kommentarer fra TRYG.
> Jeg har ikke yderligere kommentarer udover, at det stadigt undrer mig at de forsikrer min bolig uden forbehold - uden at have besigtiget den.
> Vil stadigt mene at bordet fanger og at så kan alle forsikringer laves om i tide og utide, hvis forsikringsselskaberne kan gøre som i denne situation."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder besigtigelsesrapport af 26/10 2016, besigtigelsesrapport af 1/11 2016 samt fotos.

I besigtigelsesrapport af 1/11 2016 har taksator bl.a. noteret følgende:

"**Årsag til skaden** **Oplysninger om skaden:**
I forbindelse med den anmeldte skade, er skaden gennemgået og besigtiget d. 01-11-2016 sammen med dig.

Det kunne konstateres, at der er 3 x huller i tag på forsiden (mod vej) samt 1 x tagplade ved skotrenden som er gledet ned.

Der er 2 x huller i tag på bagsiden (mod haven).

Taget er meget nedslidt.

Taget har været utæt over en længere periode.

Der er ikke undertag, så nedbør trænger ind.

Vandskaden er ikke omfattet af den tegnede bygningsforsikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1. Hvad skal du selv sørge for**

Dit hus repræsenterer en stor værdi. Derfor er det vigtigt, at du passer godt på det og løbende vedligeholder det.

Opstår en skade på grund af mangelfuld vedligeholdelse, kan det have betydning for din ret til erstatning.

Her er en række forhold, du skal være særlig opmærksom på:

Vedligeholdelse
Du skal løbende vedligeholde dit hus, fx sørge for at behandle træværk med træbeskyttende midler og/eller maling. Rådne, rustne, tærede, slidte og defekte dele skal udskiftes. Du skal sikre, at taget er tæt og at tagrender, nedløbsrør, brønde er rensede samt at utætte skotrender/inddækninger bliver repareret. Taget skal eventuelt understryges.
…
5.2 Stormskade m.m.

5.2.1 Vejrskade
Forsikringen dækker skader som følge af:
- storm. Ved storm forstås vindstyrke/vindstød på mindst 17,2 meter pr. sekund.
- frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme samt skader som følge af frostsprængning i indendørs røranlæg og forbundne installationer.
- skader sket ved snetryk, sneskred og hagl, der beskadiger de forsikrede bygninger.
- vandskader, som er en umiddelbar følgeskade af en anden dækket skade.
- voldsomt tø- eller skybrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer bygningen og/eller stiger op gennem afløbsledninger og/eller trænger ind i bygningerne gennem naturlige utætheder.

Voldsomt skybrud er, når der falder:
- 15 mm regn i løbet af højst 30 min., eller
- 30 mm regn pr. døgn.

…

5.2.2 Anden pludselig skade
Forsikringen dækker skader som følge af:
- tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang til de 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 af 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).*

…
9. Generelle bestemmelser
…
Ændring af betingelser og priser
Vi varsler væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen senest 30 dage før forsikringsperioden udløber.

Når du betaler forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.

Indeksregulering betragtes ikke som en ændring af prisen for forsikringen.

Mulighed for at opsige
Både du og vi kan opsige forsikringen skriftligt senest en måned før forsikringsperioden udløber.

Du kan vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned mod et gebyr.
Opsiger du forsikringen allerede indenfor det første år, opkræver vi et supplerende gebyr.

Både du og vi har med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade ret til at opsige forsikringen, i indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden.

Skærpede vilkår
I stedet for at opsige forsikringen, kan vi vælge at tilføje skærpede vilkår på din forsikring, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade.
Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader. Skærpede vilkår kan fx være tvungen selvrisiko eller ændring af den eksisterende selvrisiko, forhøjelse af prisen på forsikringen eller begrænsning i dækningen.

Vi kan ligeledes kræve, at du skal foretage forbyggende foranstaltninger, som en del af de skærpede vilkår.

Du skal have skriftlig besked om de skærpede vilkår på din forsikring. Varslingen skal ske med 14 dages varsel i perioden fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt, eller skaden er afvist.

Ønsker du ikke forsikringen med de skærpede vilkår, skal du opsige den senest pr. den dato, hvor de skærpede vilkår vil gælde fra."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren den 24/10 2016 anmeldte til selskabet, at regnvand var gået igennem taget i uge 42, hvor det havde regnet i flere dage. Klageren oplyste, at hun havde været bortrejst i perioden, men at det ifølge naboerne havde regnet meget. Vandet var gået igennem skunken i begge sider af huset.

Som følge af den anmeldte skade har selskabet i brev af 7/11 2016 varslet ændringer i klagerens husforsikring, så forsikringen alene dækker brand. Ændringen trådte i kraft fra den 28/11 2016.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at taget havde været utæt over en længere periode, og at årsagen til vandindtrængen var, at taget var meget nedslidt. Selskabet har oplyst, at der ikke blev foretaget en besigtigelse af ejendommen i forbindelse med forsikringens tegning, idet man fandt, at ejendommen forsikringsmæssigt var i orden uden en besigtigelse. At ejendommen er forsikret uden forbehold medfører blot,

at ejendommen er forsikret i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. For så vidt angår rørskaden henviser selskabet til, at forsikringen med virkning fra den 28/11 2016 blev ændret til kun at omfatte dækning for brand. Selskabet har videre anført, at rørskaden blev konstateret den 28/11 2016, hvorfor skaden ikke er dækket af forsikringen.

Nævnet bemærker, at der i medfør af forsikringsbetingelsernes punkt 9 er en adgang for selskabet til at varsle skærpede vilkår, hvis selskabet i forbindelse med behandlingen af en anmeldt skade konstaterer særlige risikoforhold. Skærpede vilkår kan eksempelvis være en begrænsning i dækningen.

På den baggrund, og da ændringen er varslet i overensstemmelse med det i punkt 9 anførte varsel på 14 dage, finder nævnet, at selskabet med virkning fra den 28/11 2016 har været berettiget til at ændre klagerens forsikring som sket.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hullerne i taget og den heraf følgende vandindtrængen skyldes storm eller skybrud. Nævnet finder videre, at da der – ifølge det oplyste – var indtil flere huller i taget på både forsiden og bagsiden af huset, og da en tagplade på husets bagside var gledet ned i skotrenden, er der ikke tale om en pludselig skade i forsikringsbetingelsernes forstand. Da klageren herefter ikke har bevist, at hullerne i taget og den heraf følgende vandindtrængen skulle været opstået ved en dækningsberettigende skade, har nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde dækning for vandskaden.

Da rørskaden ifølge det af selskabet oplyste blev konstateret den 28/11 2016, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække rørskaden under henvisning til, at forsikringen pr. 28/11 2016 alene dækker brand.

10. 90362

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels