Ankenævnet for Forsikring

Den 22. november 2017 blev i sag nr. 90873:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villaforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med skader forvoldt af rotter.

Klageren anmeldte primo december 2016, at der var rotter i hans køkken.

Selskabet har anerkendt skaden som dækningsberettigende og har opgjort erstatningen til 37.525 kr., hvorfra der skal fratrækkes selvrisiko på 2.000 kr. Dækningen omfatter gennemgang af kabler i tagrum (3.525 kr.), de- og genmontering af to køkkener (22.750 kr.) og efterisolering af 150 m2 (11.250 kr.). Selskabet har anført, at det efter selskabets vurdering ikke var "nødvendigt at fjerne alt det eksisterende isolering for at lægge nyt for at udbedre de forsikringsdækkede skader".

Klageren har opgjort de samlede udgifter til ca. 120.000 kr., hvoraf han selv mener, at han skal afholde 20.000 kr. efter forsikringsbetingelserne. Efter selskabets erstatning på 37.525 kr., er klagerens krav herefter på 62.500 kr.

I klageskema af 16/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*

Efter omfattende angreb af skadedyr – rotter og mår – kontaktede jeg Trygs skadeafdeling. Jeg talte med en sagsbehandler – [medarbejder1] – og vi aftalte at jeg kunne gå i gang med at udføre arbejdet straks – jeg skulle dokumentere med billeder, hvilket jeg gjorde. Tryg sendte en byggesagkyndig fra et tømmerfirma for at inspicere sagen. Senere sendte Tryg en taksator som også besigtige sagen. Han stillede nogle spørgsmål vedr. den eksisterende isolering, hvilket jeg ikke kunne svare på. Jeg fandt dog frem til en konsulent hos [virksomhed1], – [medarbejder2], som jeg satte i forbindelse med taksatoren. Herefter gik sagen i baglås og taksatoren nægtede at betale for fornyelse af isoleringen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udgifterne til hele sagen løber op i ca. 120.000 kr.

Jeg har selv udredt 20.000 kr. i forhold til forsikringsbetingelserne.

Efterfølgende har Tryg udbetalt 37.500 kr. for nedtagning og opstilling af 2 køkkener samt reparation af bidskader på kabler m.m.

Tilbage stod jeg med udgifter til Tømrere og isolatørere på 62.500 kr. som jeg har måttet betale selv.

Jeg har derfor et krav på 62.500 kr. hos Tryg."

Selskabet har i brev af 13/6 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores kunde klager over, at vi har afvist at dække 62.500 kr. i forbindelse med konstatering af rotter i vores kundes hus.

Kort gennemgang af sagen
Vores kunde anmeldte primo december 2016, at der var rotter i hans køkken. Vi talte med vores kunde den 5. december 2016, hvor vores kunde oplyste, at han ikke vidste, hvor rotterne kom fra. Vi oplyste i den forbindelse, at forsikringen dækkede følgeskader, hvis rotterne kom ind via taget og lignende. Vores kunde ville vende tilbage.

Den 7. december 2016 vendte vores kunde tilbage, idet vores kunde havde haft en rottefænger ude, og der var en foretaget en røgprøve, som var negativ. Vores kunde blev ved denne samtale oplyst, at forsikringen ikke dækkede bekæmpelse af rotterne, og at årsagen til rotternes indtrængen skulle udbedres, inden vi ville vurdere dækning af følgerskaderne. Når vores kunde have sørget for, at rotterne var væk, og at rotterne ikke kunne komme ind igen, skulle vores kunde kontakte os, og vi ville herefter vurdere følgeskaderne.

Den 9. december 2016 kontaktede vores kunde os igen, idet han havde fanget to rotter inde i huset. Vores kunde var på daværende tidspunkt i gang med at sikre, at der ikke kunne komme rotter ind i huset. Der var ikke brud på kloakken, men vores kunde kunne se, at der var gnavet i nogle ledninger, som var blotlagt under køkkenet. Der var yderligere skade på køkkenet og isolering. Vores kundes tømrer ville sende billeder og priser, og tilsvarende ville vores kundes elektriker.

Vi modtog således den 14. december 2016 tilbud på udbedring af loftsbeskadigelse på 73.812,00 kr. og en faktura på diverse arbejder på 41.125,00 kr. fra [virksomhed2].

Den 15. december 2016 sendte vi en e-mail til vores kunde med et vedhæftet brev, hvor vi oplyste, at vi ikke havde taget endelig stilling til sagen, og at vi tog forbehold for erstatningspligten. Yderligere talte vi samme dag med vores kunde, idet vores kunde ringede for at høre, om vi havde taget stilling til det fremsendte tilbud. Vi oplyste ved denne samtale, at forholdet skulle besigtiges af en Tryg Bygning håndværker.

Vores Tryg Bygning håndværker besigtigede forholdene den 16. december 2016. Ved besigtigelsen konstaterede vores Tryg Bygning håndværker, at vores kundes tømrer var i gang med at tømme loftrummet for isolering. Isoleringen var granulatisolering.

Henset til udbedringsbeløbets størrelse samt at vores Tryg Bygning håndværker ved besigtigelsen vurderede, at forholdet skulle besigtiges af en taksator, sendte vi samme dag en mail til vores kunde om, at vi ville sætte en taksator på sagen.

Den 20. december 2016 besigtigede vores taksator derfor forholdene. Ved denne besigtigelse blev det aftalt, at vores kunde skulle forsøge at fremskaffe navnet på det firma, som for 5-6 år siden udførte efterisolering af loftet. Dette for en vurdering af isoleringsevnen, og hvor stor betydning isoleringsevnen havde for de gange, rotterne havde lavet i isoleringen.

Desværre kunne vores kunde ikke finde oplysningerne, men kontaktede i stedet [virksomhed1]. [Virksomhed1] oplyste vores kunde, at det eneste rigtige var at fjerne al isoleringen for rengøring, ligesom rotterne kunne have været nede i det nederste lag isolering og forvoldt skade på kabler, dampspærre og isolering.

[Virksomhed1] har samtidig oplyst til vores taksator, at '*når det er granulater, som bliver angrebet, så vil man som udgangspunkt ikke miste isoleringsevnen i granulatet ved siden af de synlige gange og reder betydeligt. Man vil i 'transportgange og reder' opleve en forringelse, men netop granulat kan nemt skubbes sammen igen og i værste fald skal man udlægge lidt nyt isolering de steder, hvor hullerne har minimeret tykkelsen*'.

Den 21. december 2016 modtog vi en faktura på 73.812,50 kr. for arbejderne på loftet, og den 9. februar 2017 opgjorde vi erstatningen til 37.525 kr. incl. moms.

Erstatningen blev opgjort som følgende:

Faktura … fra [virksomhed3] på el:	2.820,00 kr.
Faktura … [virksomhed2]:	
Demont. og mont. af lille køkken	3.500,00 kr.
Timer udbedring af skader bag køkken	5.600,00 kr.
Demont. og mont. af stort køkken samt udbedring	5.600,00 kr.
Udbedring af skader bag køkken	3.500,00 kr.
Efterisolering 150 m2 á 100 mm á 75 kr.	9.000,00 kr.
I alt ekskl. moms	30.020,00 kr.
Moms	7.505,00 kr.
I alt inkl. moms	37.525,00 kr.

Vi skal for god ordens skyld bemærke, at forsikringen ikke dækker diverse arbejder med kloakken, idet her ikke blev fundet dækningsberettigende skader, og ligeledes dækker forsikringen ikke skadedyrssikring og bekæmpelse af rotter.

Forsikringsbetingelserne

…

Vores afgørelse

Vores taksator har på baggrund af [virksomhed1]s oplysninger anerkendt dækning af 100 mm isolering på 150 kvm til pålægning på de skadede områder, idet vores taksator har vurderet, at dette var nok isolering til dækning af de steder, hvor hullerne havde minimeret tykkelsen (skaderne).

Forsikringen dækker alene de konkrete skader, og som anført af [virksomhed1], kan granulat nemt skubbes sammen igen og i værste fald, skal man udlægge lidt nyt isolering de steder, hvor hullerne har minimeret tykkelsen.

Forsikringen dækker ikke bekæmpelse af dyrene, lugtgener, fjernelse af ekstrementer mv. Det var således efter vores vurdering ikke nødvendigt at fjerne alt det eksisterende isolering for at lægge noget nyt for at udbedre de forsikringsdækkede skader.

Vi har dog fuld forståelse for, at vores kunder ønskede at fjerne granulaten grundet eventuelle lugtgener, ekskrementer og for bekæmpelse af dyrene, men dette er desværre ikke omfattet af forsikringsdækningen.

Yderligere har vores taksator anerkendt dækning af udbedring af de beskadigede kabler samt de- og genmontering af to køkkenskabe og reparation af skaderne bag disse skabe.

Endvidere var arbejderne med udsugning af al isoleringen allerede i gang ved vores første besigtigelse, og således inden vi havde taget stilling til dækningsomfanget. Vores Tryg Bygning håndværker har hertil oplyst, at de ikke har informeret vores kundes tømrer om, at alt isolering skulle fjernes.

Vores kunde har endvidere anført, at hvis de ikke havde fjernet al isoleringen, havde de ikke opdaget, at der var skader på ledninger og dampspærre. Vi mener ikke, at det var nødvendigt at fjerne al isoleringen for at finde skader på ledninger. Det havde været muligt at følge ledningen og fjerne isoleringen langs ledningen/ledningerne, idet det igen skal bemærkes, at granulat kan rodes op og skubbes sammen igen. Vedrørende dampspærren, er huset fra 1978 og huse med en dampspærre af den alder har i for vejen ikke en tæt dampspærre, hvorfor det er vores vurdering, at der ikke er risiko for skade, selvom om der opstår mindre utætheder. Det fremgår samtidig ikke af tilbuddet, at der er indeholdt udbedring af skader på dampspærre efter rotter.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde yderligere erstatning i forbindelse med konstatering af rotter i vores kundes hus."

Til dette har klageren fremsendt mail af 23/6 2017, hvor det bl.a. er anført:

"Hermed fremsender jeg kommentarer og andre oplysninger i sagen.

1. Ved min første henvendelse til Tryg, – anmeldelsen, – talte jeg med [medarbejder1] i skadesafdelingen. Efter at have beskrevet sagen om skadedyrsangreb, sagde hun at vi selvfølgelig ikke skulle leve med det og at vi fik tilladelse til at udbedre skaderne, blot vi

dokumenterede med billeder hvilket vi har gjort. Vi blev gjort opmærksom på, at vi skulle starte arbejdet med at sikre huset mod nye angreb. Denne besked fik vi i en telefonsamtale, som blev hørt af flere vidner.

Vi sikrede huset overalt med stålprofiler og stålnet, vi gravede vores kloakbrønde fri og satte fælder deri og vi foretog en røgtest.

Røgtesten var negativ, så vi måtte finde andre adgangsmuligheder. I garage og carport var der tydelige tegn på indtrængen og ved en sålbænk og ved en vandgennemføring var der fjernet mørtel og gnavet vej til loftet. Ved 2 nedløbsrør var der tydelige mærker som var forårsaget af rotter og som gav adgang til loftet.

Da tagbelægningen er af cementtegl med indstøbte udluftninger, har der også været adgang denne vej.

Ingen tvivl om hvordan vi fik rotter på loftet. Fra loftet bevægede de sig ned gennem ydervæg og indervæg og derfor var de så også inde i huset.

Trygs bygnings håndværker kom den 16/12 2016 og udtalte at dette var en stor sag. Om han har sagt noget andet til Tryg ved jeg ikke, men igen var det i vidners overværelse.

2. Efter at have sikret huset, gik vi på loftet. Det stod hurtigt klart at alt måtte ryddes, da der var dyr og reder flere steder. Når vi kom på loftet, var der rotter der væsede, hvilket betyder at de har reder og derfor er klar til angreb. Da de går efter ansigt og øjne, måtte folkene arbejde med hjelme og specialdragter på.

Tryg sendte så en taksator som mest spurgte ind til isoleringsevnen i det ødelagte isolering. Jeg kunne ikke finde det firma som havde udført efterisoleringen, da det var gået konkurs, men for at hjælpe sagen videre fandt jeg et firma [virksomhed1], som kunne hjælpe. Efter aftale med deres konsulent kontaktede Trygs taksator [virksomhed1] og konsulenten fik Taksatorens opfattelse af sagen, – deraf udtalelsen om udrivning og efterisolering.

Da jeg læste dette, kontaktede jeg [virksomhed1] og forklarede min opfattelse, hvorefter [virksomhed1] ændrede deres holdning til at vi havde gjort det rigtige ved at fjerne al isolering, rengøre og ilægge ny isolering. I den forbindelse er det forkert at Tryg skriver at den oprindelige isolering var granulat. Den bestod i nederste lag af normal rockwool og ovenpå et lag granulat.

3. Tryg skriver samtidig, at med hensyn og undersøgelse af skader på kabler, var det nok at blotlægge for inspektion. Det er jo ikke et kabel vi taler om, – et hus har mange kabler trukket over hele loftet og med meget besværlige adkomstveje, ville det være en meget dyr operation som slet ikke står i forhold til det udførte arbejde.

Jeg er ikke i tvivl om at vi har gjort det helt rigtige. Jeg havde netop ikke brug for ny isolering på loftet, hvis ikke der havde været disse ødelæggelser.

Jeg er heller ikke i tvivl om at der har været mår på loftet, da vi fandt fuglerester, halvspiste rotter, har hørt voldsom aktivitet og at isoleringen mange steder var gennemrodet, hvilket rotter ikke gør.

Sagen har koste mange penge – ca. 125.000 kr. – hvoraf Tryg har betalt 37.525,-.

Resten har jeg betalt, dels egenbetaling men mest håndværkerudgifter.

Da sagsbehandlingen fra Trygs side var så lang, havde håndværkerne ikke fået penge for det udførte arbejde. Det betød bl.a. at jeg blev truet til at betale, selv om sagen lå mellem Tryg og håndværkerne.

Jeg har tilbudt Tryg at vi undlader en test af isoleringen i ydervæggene hvor rotterne tydeligvis har været, men det vil Tryg ikke. De vil gerne medvirke til en test, men hvis den ikke viser noget, vil de ikke betale.

Hele denne sag har været meget belastende for min kone og jeg. Vi har stadig onde drømme om natten og vågner ved enhver lyd som virker unaturlig. Hvis hunden gør midt om natten springer jeg op, men heldigvis har der ikke været noget.

Alle disse ting fremgår ikke af Trygs udlægning af sagen, men jeg har utallige gange sendt mails omkring det. Alt kan naturligvis dokumenteres og hvis der er brug for billeder har jeg dem."

Hertil har selskabet i mail af 10/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"I kundens indlæg oplyses det, at vores kollega [medarbejder1] skulle have givet tilladelse til at udbedre skaderne, blot der blev optaget fotos af det skaderamte.

Vi kan ikke genkende denne beskrivelse af hændelsesforløbet, der i øvrigt ikke er i overensstemmelse med sagsbehandlerens brev til kunden dateret den 15. december 2016.

I dette brev fremgår det klart, at vi på daværende tidspunkt ikke havde taget endelig stilling til sagen, og at vi derfor tog forbehold for erstatningspligten.

Det har formodningen mod sig, at vi ville skrive på denne måde, hvis vi skulle have givet dækningstilsagn allerede ved den første henvendelse fra kunden.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Af selskabets notat af 5/12 2016 fremgår det bl.a.:

"FT har lige kontaktet rottemanden igen. Jeg har oplyst at vi dækker følgeskaderne hvis rotterne kommer ind gennem tag ol. Ellers normal SR hvis det er en rørskade. Kunden ved pt. ikke hvor rotterne kommer fra. Han ringer igen."

Af selskabets notat af 7/12 2016 fremgår det bl.a.:

"Ft har haft rottefænger ude, det var en negativ røgprøve. Han ville gerne vide hvad næste step for ham var. Har sagt vi ikke dækker bekæmpelse af rotterne og der hvor de er kommet ind skal lukkes før vi vil kigge på om vi kan hjælpe med følgeskaderne. Har oplyst at når han har sørget for rotterne er væk og at de ikke kan komme ind igen så skal han kontakte os og så vil vi se om vi kan hjælpe med følgeskaderne."

7. 90873

Af taksatorrapport af 22/12 2016 fremgår det bl.a.

"**Skadedato:** 03.12.2016

Besigtigelses dato: 20.12.2016

Beskrivelse

Årsag til skaden og omfang

Oplysning om skaden
I forbindelse med den anmeldte skade ovenstående dato, er skaden gennemgået og besigtiget d. 20-12-2016 sammen med din tømrer og efterfølgende gennemgået med dig.

Det kunne konstateres, at der havde været rotter inde i huset, bag køkkenskabe, rotterne havde også været i tagrum, og lavet gange i isoleringen.

Skade forvoldt af rotter er omfattet af den tegnede bygningsforsikring.

Det skal nævnes at bekæmpelse at rotterne og fjernelse af urin og ekskrementer samt lugtgener ikke er omfattet af forsikringen, Jf. betingelserne punkt 10.5

Udbedring af skaden omfatter
Ved gennemgang af skaden blev nedenstående foreløbige skadeomfang fastlagt.
- Forundersøgelse
- Reparation af bidskader fra rotter
- Reparation af bidskader på kable
- Afventer endelig opgørelse af skade på isolering

Hvis skadesomfanget viser sig at være større end det der er beskrevet i rapporten, skal jeg kontaktes.

Videre sagsforløb
Vi har aftalt at din tømrer fremsender billeder af tagrum. Endvidere har vi aftalt at du fremskaffer oplysninger på isoleringsfirma som har efterisoleret tagrummet for ca. 5-6 år siden, og sender disse til mig."

Af mail af 19/1 2017 fra medarbejder2 i virksomhed1 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Hej
Som aftalt, så vedhæfter jeg prisliste og husk det er EX moms

Angående rotter i isolering:

Lige meget hvilket produkt (materiale) man udblæser på et loft, så kan der forekomme skadedyr så som rotter og mus i dette.
- Isocell papirisolering er dog lidt mere afvisende end glas/sten, da det indeholder få % salte.
Når det er granulater som bliver angrebet, så vil man som udgangspunkt ikke miste isoleringsevnen i granulatet ved siden af de synlige gange og reder betydeligt.

- Selvfølgelige vil man i 'transportgange og reder' opleve en forringelse, men netop granulat kan jo nemt skubbes sammen igen og i værste fald skal man udlægge lidt nyt isolering de steder hvor hullerne har minimeret tykkelsen.

Jeg håber det var svar nok, ellers er du eller dine kollegaer meget velkommen til at skrive eller ringe."

Af taksatorrapport af 8/2 2017 fremgår det bl.a.

"**Beskrivelse**

Årsag til skaden og omfang

Oplysning om skaden
Skaden er løbende gennemgået sammen med dig og ved gennemgangen blev vi enige om, at kontanterstatte følgende udgifter i skadesagen, fordi du har betalt håndværkere, i det der er udgifter, som ikke er omfattet af forsikringen.

Elektriker-reparation af ledninger Gennemgang af kabler i tagrum	3.525,00 kr.
Tømrer, De og genmontering af 2 stk. køkkener, Samt reparation af skader bag skabe	22.750,00 kr.
Efterisolering, 150 m2 á 100 mm á 75 kr.	11.250,00 kr.
I alt	37.525,00 kr.

Det skal nævnes at fjernelse af efterladenskaber fra rotter ikke er omfattet af forsikringen, og efter udsagn fra [virksomhed1], er isoleringsevnen ikke forringet. Derfor erstattes resterende isolering i tagrum ikke. Jeg afventer at resultat fra termografi, om der er nævneværdige skader i hulmur.

Skadeudbetaling
Der kommer følgende kontantudbetalinger i skadesagen: inklusiv moms.

Kontanterstatning	37.525,00 kr."

Af forsikringsbetingelserne (1204) fremgår det bl.a.:

"**10.5 SKADE LAVET AF DYR**

HVAD DÆKKES
Ved skader lavet af dyr, dækker vi reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdelene repareres.

HVAD DÆKKES IKKE
- Skader lavet af husdyr (fx hunde og katte).
- Skader lavet af insekter (fx murbier og rådborebiller).

- Kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.
- Bekæmpelse og forebyggelse.
- Lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- Genhusning og huslejetab m.m.

FØLGENDE DELE ER DÆKKET
Bygninger der anvendes til beboelse.

Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet.

En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej blokeret.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte primo december 2016, at der var rotter i den forsikrede ejendom. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende, og ved afgørelse af 9/2 2017 opgjorde selskabet erstatningen til 37.525 kr., hvorfra der skulle fratrækkes selvrisiko på 2.000 kr. Klageren har oplyst, at de samlede udgifter til udbedring af skader efter rotterne udgør i alt ca. 120.000 kr., hvoraf han efter betingelserne selv skal afholde de 20.000 kr. Klagerens krav udgør herefter 62.500 kr.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og henvist til, at forsikringen alene dækker "de konkrete skader" og ikke dækker "bekæmpelse af dyrene, lugtgener, fjernelse af ekskrementer mv.". Det var selskabets vurdering, at det ikke var "nødvendigt at fjerne alt det eksisterende isolering for at lægge noget nyt for at udbedre de forsikringsdækkede skader".

Klageren har blandt andet anført, at selskabet ved hans første telefoniske henvendelse mundtligt gav et dækningstilsagn. Han har ligeledes gjort gældende, at det var nødvendigt at udskifte isoleringen for at besigtige skaderne på f.eks. kabler og dampspærre.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren – der har rejst et krav om forsikringsdækning – som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den dækningsberettigende skade havde et større omfang end det, som selskabet har villet dække. Klageren har således ikke bevist, at isoleringsevnen i den omtalte isolering – der "bestod i nederste lag af normal rockwool og ovenpå et lag granulat" – var nedsat eller ødelagt efter rotteskaderne i et sådan omfang, at udgiften til isoleringsarbejdet overstiger 11.250 kr., hvilket er det beløb, som selskabet har takseret isoleringen til.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af mail af 19/1 2017 fra virksomhed1, at eventuelle gange og huler i papirisolering/granulat som det, der var i den forsikrede ejendom, nemt kan skubbes sammen, således at isoleringsevnen genoprettes.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren fik igangsat arbejdet med at udbedre skaderne, inden selskabet fik lejlighed til at foretage besigtigelse, hvorfor klageren befinder sig i en bevismæssig vanskelig situation. Nævnet lægger til grund, at selskabet ikke har fået forevist rockwool eller billeder af rockwool, som i væsentlig grad har været beskadiget af rotterne.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand