Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91304:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for punkterede termoruder, sætningsskader, skader på undertaget og tre defekte teglsten.

For så vidt har angår de punkterede termoruder har selskabet afvist dækning med henvisning til, at forholdene ikke udgør skade eller risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Vedrørende sætningsskader, skader på undertaget og defekte teglsten har selskabet anført, at klageren ikke har anmeldt disse forhold til selskabet, hvorfor nævnet ikke bør træffe afgørelse, før selskabet har haft anledning til at træffe realitetsafgørelser.

2. 91304

Den forsikrede ejendom er et rækkehus i to plan opført i 1999. Klageren overtog ejendommen den 1/12 2016 på baggrund af tilstandsrapport udarbejdet den 5/6 2016. Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

Bemærkninger	Ja	Nej	Bygning
...			
3. Er der specielle bemærkninger til termoruder? *Eventuelle synligt punkterede eller revnede termoruder fremgår af rapporten. Da vejrforhold kan gøre det vanskeligt at konstatere, om en termorude er punkteret, tages der forbehold for eventuelt yderligere punkterede ruder.*	☒	☐	A

...

Bygn.:	Karakter:	Registrering og note:
A Beboelse		
A. Primære bygningsdele		
...		
3. Vinduer og døre		
3.2 Vinduer	K2	Der er et revnet glas i kvistvindue mod nordvest.
	K1	Der er flre steder træsprosser med udtørring på vinduer.
	K2	Der er nedbrydning i en liste ved kvistvindue mod nordøst.
3.3 Fuger	K1	Fuge ved hoveddøren er revnet og løs.

I klageskema af 9/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

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

Tillader mig at anke min afgørelse hos ejerskifteforsikringen Tryg.
Der er en del mangler på deres konklusion som får sagen til at stå i deres fordel.
Bl.a. har man helt udeladt at kommentere sætningsskader, under tages utæthed samt de defekte/ødelagte teglsten.
Man har også lade det fremstå at vinduerne var fra 1999 og derfor langt over holdbares dato.
Ud af 54 bondehus vinduer er: 17 fra 1999 (punkteret 14)
18 fra 2006 (punkteret 5)
11 fra 2011 (punkteret 1)
8 fra 2015

Når man har besvær ved at se ud af ruden så vil det nedsætter bygningens værdi!

Vi har et tilbud med at udskifte alle 54 ruder for alt kr. 19.600,- af [glarmester].

Meget kendetegnet af behandlingen af skaderne var at begge personer fra Tryg forsikring ikke vidste hvordan man kan konstateret om en rude er punkteret eller ej. Samt at den første ikke gad gå ind i huset for at se hvordan det er at se ud af de defekte ruder. Denne fortalte også jeg ville få afslag på min klage, da det var Tryg kutyme.

Den anden person fra Tryg har helt undladt at kommenteret taget og sætningsskader. Så kan det jo være ligegyldigt at få gennemsyn af skader når man bevist fravælger problemer.

Ud over den (1. stk.) teglsten som nævnes i tilstandsrapporten er der ydereliger 3 sten som er defekt og skal udskiftes.

Sætningsskaderne er nævnt i tilstandsrapporten, men der yderligere to stk. som bør repareres. Et tilbud fra [tømrer] beløber sig samlet til kr. 9.712,91.

Undertagets utæthed har vi ikke haft kræfter til at indgå dialog herom.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Selskabet skal godtgøre det tab skader frembringer. Ikke betale for mere end godt er!"

Selskabet har i brev af 18/10 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev af 19. september 2017 vedlagt klage fra vores kunde. Af klagen fremgår det, at vores kunde er utilfreds med vores afvisning af erstatningspligten for udskiftning af punkterede termoruder. Endvidere klager vores kunde over, at vi har undladt at tage stilling til diverse sætningsskader, undertagets utætheder og defekte tagsten og at sagen derfor falder ud til vores fordel.

Indledningsvis og for god ordens skyld skal jeg oplyse, at vores kunde udelukkende har indgivet en anmeldelse vedrørende de punkterede termoruder og det er det forhold, vi har behandlet både i skadeafdelingen og, efter afgørelsen, i Kvalitetsafdelingen.

Vi vil gerne lade vores taksator besigtige de øvrige forhold og herefter tage stilling til, om der er tale om dækningsberettiget forhold på ejerskifteforsikringen, men det er vores opfattelse, at de ikke kan eller skal indgå i nævnsbehandlingen af den omhandlende sag jf. Nævnets vedtægter § 2 stk. 8.

Vi kontakter vores kunde med henblik på aftale om besigtigelse.

Gennemgang af sagen
Vores kunde tegnede d. 1. december 2016 en ejerskifteforsikring med betingelser 1601. Forsikringen blev tegnet for en 5-årig periode og omfatter standarddækning med en selvrisiko på 5.000 kr.

Vi modtog vores kundes anmeldelse d. 11. maj 2017 og af denne fremgik det, at ca. halvdelen af i alt 48 termoruder var punkterede.

Vores taksator besigtigede vinduerne d. 12. juni 2017. På grund af vejrforholdene den pågældende dag, var det svært at konstatere hvor mange vinduer, der reelt set var punkterede, men vores kunde mente, at der var tale om 10-12 stykker.

Ingen af vinduerne fremstod imidlertid som mælkehvide og ugennemsigtige, men der kunne, hvis man kiggede godt efter, konstateres enkelte mindre prikker/plamager mellem glaslagene. Henset til vinduernes alder på 18 år, var det vores opfattelse, at det ikke var udover hvad man kunne forvente, ligesom det var vores opfattelse, at forholdet ikke nedsatte bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt.

Ved brev af 24. juni 2017 meddelte vi vores kunde, at skadebegrebet ikke var opfyldt, hvorfor vi ikke kunne betale erstatning.

Vores kunde klagede over afgørelsen og bad om en revurdering af sagen. Vi imødekom dette og foretog d. 25. juli 2017 en genbesigtigelse af forholdet.

Genbesigtigelsen førte ikke til et andet resultat og afgørelsen blev fastholdt både af skadeafdelingen og efterfølgende af Kvalitetsafdelingen, da vores kunde indbragte den herfor.

Vores afgørelse
For at en skade kan betragtes som dækningsberettiget på ejerskifteforsikringen, er det en forudsætning at skadebegrebet er opfyldt.

Skadebegrebet fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 3 og formuleres på følgende måde: …

Endvidere fremgår det af betingelserne under eksempler på ikke dækningsberettiget skader, at punkterede termoruder ikke udgør en skade i ejerskifteforsikringens forstand. Der er ikke tale om en udtømmende liste, men det er trods alt skrevet ind i bekendtgørelsen bag ejerskifteforsikringen og det må derfor lægges til grund, at punkterede termoruder som udgangspunkt ikke kan betragtes som en dækningsberettiget skade.

Af tilstandsrapporten fremgår det, at den byggesagkyndige har taget forbehold for eventuelle punkterede termoruder og af sælgeroplysningerne fremgår det, at enkelte vinduer på førstesalen er udskiftet.

Punkterede termoruder har kun meget lille eller ingen betydning for varmeudgiften og det nedsætter i sig selv ikke bygningens værdi eller brugbarhed for bygning.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at forholdet ikke nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. Skadebegrebet er derfor ikke opfyldt og der er derfor ikke tale om en dækningsberettiget skade."

Klageren har i mail af 16/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det lader til at Tryg forveksler vores sag med en anden.

De har forveksle forskellige sager og vi har ved en fejl fået påduttet en sag med et hus med 48 ruder.

Vores hus har 54 bondestue vinduer og ikke som Tryg skriver 48 vinduer.

Det kan bl.a. let ses på: https://www.google.dk/maps og tilføjer adressen.

Det er rigtig at vinduesrammerne er fra 1999 samt at nogle Thermo ruder er fra 1999.

Men helt forkert som Tryg gør at sige at alle ruderne er fra 1999.

Det blev sagt til begge personer fra Tryg. Jeg bad også begge undersøge alle rudernes stand/oprindelses tid.

Det blev ikke gjort (jeg har lydfil fra 'besigtigelsen').
32 termoruder er fra 1999
8 termoruder er fra 2005
2 termoruder er fra 2007
12 termoruder er fra 2012 (ejerskifte)
20 af disse termoruder punkteret/defekte.

At ruderne tilsyneladende ikke fejlede noget i Tryg optik er for mig uforståeligt.

Hvis rudernes kvalitet var i top er det så ikke besynderlig at vi har valgt at få udskiftet alle 54 termoruder?

Vi var trætte af dårligt udsyn og at vinden blæste/trak igennem ruderne!
Udskiftningen kostede kr. 20.000,- incl. moms.

Man kan gøre sig dette lille regnestykke: 20.000 kr. – (20.000 x 20 / 54) – 5.000 kr. (*selvrisiko)* =

Facittet bliver forbavsende for denne sag når man tiltænker Trygs omkostninger/sagsgebyr/tid og tabt anbefalingsværdig samt god kunde igennem 36 år!

Men som sagt så håber jeg Tryg finder vores sagsmappe og lever op til deres ansvar."

Selskabet har i mail af 14/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal jeg oplyse, at vi ikke har forvekslet vores kundes sag med en anden og jeg skal i den forbindelse henvise til vores kundes anmeldelse, hvor han selv oplyser, at der i alt er 48 termoruder, hvoraf ca. halvdelen er punkteret. Anmeldelsen er medsendt vores brev af 18. oktober 2017.

Endvidere må jeg igen henvise til, at det er skrevet ind i betænkningen, som er lagt til grund for ejerskifteforsikringen, at punkterede termoruder ikke betragtes som dækningsberettiget skader.

Vores kunde kommer ikke med oplysninger, som ikke allerede er gennemgået og besvaret i vores brev af 1[8]. oktober 2017.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan anerkende erstatningspligten.

I det oprindelige klageskema nævnte vores kunde flere andre forhold, som vi ikke tidligere havde hørt om.

> Vi kontaktede i den forbindelse vores kunde og oplyste, at taksator … kunne besigtige de nye forhold. [Taksator1] havde også foretaget besigtigelsen af termoruderne, og vores kunde ønskede ikke, at han også skulle besigtige de nye forhold. Vi foreslog i stedet vores kunde, at taksator [taksator2] kunne foretage besigtigelse, hvilket vores kunde accepterede.
>
> [Taksator2] havde ligeledes foretaget besigtigelse i sagen omkring termoruderne og da han besøgte vores kunde på det aftalte tidspunkt, nægtede vores kunde at lade ham forestå besigtigelsen.
>
> Uden en besigtigelse af forholdene kan vi ikke tage stilling til, om der er tale om dækningsberettiget skader. Vi har derfor meddelt vores kunde, at det ikke er muligt for os at tage stilling til sagerne.
>
> Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen."

Til dette har klageren fremsendt mail af 9/1 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Jeg har været … i en menneskealder og kan nok tælle også vinduer.
>
> Det er jeg også sikker på at de to taksatorer kan: Hvis de ikke udførte deres arbejde på skrømt og hastværk! Det er faktisk det som min anke går på: Sløset og hastværk!
>
> Selve besigtigelsen, hvor den ene ikke ville indenfor eller tage et kig på taget/undertaget/murværket eller termoruderne. Vi var sidste stop for dagens dont og hastværk var nok prima årsagen på den mangelfulde besigtigelse begge gange.
>
> Det tog en glarmester 12 minutter at gennemse alle 54 ruder deres stand samt årstal beskrivelse. Så det var ikke noget kæmpe arbejde som de to taksatorer var udsat for.
>
> Andelen af defekte ruder var meget højt (20 stk. af 54) i forhold tilstandsrapporten.
>
> Jeg blev tilbudt at man ville sende en taksator ud for at besigtige de øvrige skader. Jeg takkede nej til de to tidligere taksatorer og Tryg ville sende en tredje. Alligevel dukkede en af gengangerne op. Med historikken i mente, sagde jeg pænt nej tak til dette. Tilliden er ikke eksisterende.
>
> Jeg vil her sige tak for det råd jeg har fået af …, kvalitetskonsulent nemlig at optage besigtige på en lydfil. Fakta for hvad der bliver sagt og aftalt og tidsperioden for besigtigelsen kan alle være interesseret i. Dette råd vil jeg videregive igennem Trustpilot."

Hertil har selskabet i mail af 7/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er vores opfattelse, at det fremsendte ikke indeholder nye oplysninger til sagen og må igen påpege, at vi har taget udgangspunkt i vores kundes egen anmeldelse.
>
> Ligeledes må vi påpege at den oprindelige anmeldelse udelukkende omfattede termoruderne, hvorfor der på daværende tidspunkt ikke var grundlag for besigtigelse af tag, undertag eller murværk.

Jeg vedhæfter for god ordens skyld begge taksatorrapporter, hvoraf det fremgår at vores taksatorers arbejde ikke har været sløset eller hastet igennem.

Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen og afventer nævnets afgørelse."

Heroverfor har klageren i mail af 23/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan synes håbløst og spild af tid at kører denne sag.

Medierne har vist at forsikringsselskabet vinder hver gang. Bl.a. pga. af deres bygningssagkyndige og deres formuleringer.

Men som Tryg nu prøver at vise at deres gennemgang ikke var sløset hvorfor har man så ikke set på de pågældende fotoer og der konstateret at vindue antallet ikke er 48, men 54?

Er det ikke sløseri?

Man burde kikke på sagen og ikke blot tage en skabelon for afslag.

Synes nu det er mærkeligt at der pludselig kommer taksatorrapporter (kopier) frem. Hvis nævnet får de oprigtige taksatorrapporter vil disse have datoerne, som dem som er skrevet? Brug egenskaber i tekstdokumentet og se at datoer er væsentlig nyere.

Men helt forkert som Tryg gør at sige at alle ruderne er fra 1999.

Det blev sagt til begge personer fra Tryg. Jeg bad også begge undersøge alle rudernes stand/oprindelses tid. Det blev ikke gjort (jeg har lydfil fra 'besigtigelsen').
32 termoruder er fra 1999
8 termoruder er fra 2005
2 termoruder er fra 2007
12 termoruder er fra 2012 (ejerskifte)
20 af disse termoruder punkteret/defekte.

At ruderne tilsyneladende ikke fejlede noget i Tryg optik er for mig uforståeligt.

Hvis rudernes kvalitet var i top er det så ikke besynderlig at vi har valgt at få udskiftet alle 54 termoruder? Vi var trætte af dårligt udsyn og at vinden blæste/trak igennem ruderne!

Udskiftningen kostede kr. 20.000,- incl. moms.

Jeg kan se, jeg har købt en forsikring for kr. 12.674,52 som vil virke kun positiv Tryg!"

Af taksatorrapport af 26/7 2017 udfærdiget af taksator1 fremgår bl.a.:

"**Skadenr.**	…
Forsikringsbetingelser	…
Besigtigelsesdato	Tirsdag den 25. juli 2017
Til stede ved besigtigelse	[Klageren] &

8. 91304

TRYG [taksator1]

Termoruder – revurdering
Den besigtigede bolig er opført i 1999, som en del af en rækkehus bebyggelse.

Det anmeldte forhold omhandler 20 stk. punkterede mindre termoruder i vinduer. Antallet er afklaret, af ft tilkaldte glarmester, der har undersøgt termoruder ved hjælp af en særlig undersøgelsesteknik (frostsprængning!).

Glarmester skønner, at termoruder har været punkteret i minimum 1 år.

Vinduer er jf. oplysning under mødet, fabrikat Rationel trævinduer. Vinduer fremstår uden synlige skader, fabrikations- eller montagefejl samt andre defekter.

Det ses, ved produktionsstempel i termoruden, at enkelte termoruder efter opførelse af boligen i 1999, er blevet udskiftet efterfølgende.

Ved enkelte termoruder er det muligt under besøget, at konstaterer den defekte termorude, ved svage belægninger på inderside af glas i termoruden.

Årsagen til dette forholdsvise markante antal punkterede termoruder kan umiddelbar ikke forklares af undertegnede. Det forhold at termoruder er punkteret, har ingen reel betydning for termorudens isoleringsevne.

Forholdet nedsætter ikke bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt. Det er endog meget svært at lokalisere de eksakte termorude, der er punkteret.

Onsdag den 26. juli 2017"

Af forsikringsbetingelserne (nr. 1601) fremgår bl.a.:

"**3. Hvad dækker ejerskifteforsikringen**

3.1 Skader og fysiske forhold

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skade på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Ankenævnet *for* Forsikring

9. 91304

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 1999 og er overtaget af klageren den 1/12 2016. Han anmeldte den 11/5 2017, at "vi har med tiden fundet, at en del termoruder er punkteret. Der er i alt 48 termoruder og over halvdelen er punkteret". I forbindelse med sagens indbringelse for nævnet anførte klageren, at selskabet ikke havde behandlet sætningsskader, skade på undertag og tre defekte teglsten.

Termoruder

Selskabet har afvist dækning for punkterede termoruder med henvisning til, at forholdet ikke udgør skade eller risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand.

Klageren har bl.a. anført, at selskabet har ladet det fremstå, som om vinduerne var fra 1999 og derfor langt over holdbarhedsdatoen. Han har hertil oplyst, at han har fået skiftet ruderne, og at "ud af 54 bondehusvinduer er:

17 fra 1999 (punkteret 14)
18 fra 2006 (punkteret 5)
11 fra 2011 (punkteret 1)
8 fra 2015."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at rudernes tilstand udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der efter de forelagte oplysninger var tale om svage belægninger på indersiden af glasset i nogle af termoruderne, der alene havde mindre kosmetisk betydning.

Sætningsskader, undertag og teglsten

Selskabet har vedrørende sætningsskader, skade på undertag og tre defekte teglsten anført, at disse ikke bør indgå i nævnsbehandlingen, da klageren ikke forud for nævnsbehandlingen har anmeldt skaderne til selskabet. Selskabet har oplyst, at klageren efter indbringelsen af klagesagen for nævnet ikke har ønsket, at 2 af selskabets taksatorer besigtigede forholdene. Selskabet har på denne baggrund meddelt klageren, at det ikke har kunnet træffe afgørelse i sagerne.

10. 91304

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 sandsynliggøre, at der forelå en skade eller nærliggende risiko for skade på overtagelsestidspunktet.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der på overtagelsestidspunktet var sætningsskader, skade på undertaget eller skadede teglsten, der i sig selv nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren – ved ikke at lade selskabets taksator besigtige forholdene omkring sætningsskader, undertag og teglsten – har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde forsikringsdækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand