Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. maj 2018 blev i sag nr. 91697:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har fritidshusforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for skader på gulvet i hans sommerhus.

Klageren udlejede sommerhuset to gange i løbet af sommeren 2017. Efterfølgende konstaterede klageren, at gulvet var blevet beskadiget, da et plastikglidesøm under en stol var flækket, så sømmet havde været i direkte kontakt med gulvet.

Selskabet har afvist, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

2. 91697

I klageskema af 12/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Vi lejer vores sommerhus ud i ret begrænset omfang, gennem … I år har der været lejere i 2 x 2 uger. Huset er på ca. 100 kvadratmeter og opført i 2005, med en udvidelse i 2007 hvor huset blev forlænget med 2 meter.
>
> Da vi kommer til huset efter det sidste hold lejere er rejst, ser vi, at der er kommet en skade på vores stuegulv. Der er talrige punktformede huller i træet, omkring den ene spiseplads. Derefter konstaterer vi, at der er lagt en flækket plastikdup fra en af stolene på et skab ved siden af siddepladsen. Duppen har siddet på et stoleben hvor der nu kun er et søm. Det er indlysende, at dette er årsag til skaden. Ligeså klart er det en pludselig hændelse, at duppen flækker - (vi har gemt denne dup).
>
> Vi anmelder det skete til Udlejningsbureauet (…) - de fralægger sig ansvaret for skaden, da de kun dækker skader på indbo og henviser til vores egen forsikring. De kontakter dog de to hold gæster - et tysk par, der ikke har observeret noget, og en dansk familie på 6 personer. Sidstnævnte familie anerkender heller ikke, at de skulle have forvoldt skaden.
>
> Vi anmelder derfor skaden til vores forsikring Tryg Bygningsskade og får umiddelbart en medarbejder i telefonen, der lige må spørge en kollega til råds - og herefter siger, at den skade er dækket af vores forsikring. Hun tilbyder at Tryg's mand [i landsdel] giver et tilbud på udbedring af skaden, men vi vil hellere have en tømrer, der tidligere har lavet tilfredsstillende tømrerarbejde for os til at give et tilbud.
>
> Med hensyn til udbedring af skaden viser det sig, at hullerne i gulvet går hele vejen igennem slidlaget af gulvbrædderne og det udelukker, at gulvet kan slibes ned som udbedring. Desuden viser det sig, at denne type asketræsbrædder ikke længere findes i samme bredde som vores gulvbrædder, men kun i en bredere udgave.
>
> Efter tømreren har sendt tilbuddet på udbedring får vi at vide at forsikringen alligevel ikke dækker. Der bruges i begrundelsen for dette følgende argumenter:
>
> 1) Skaden er ikke pludseligt opstået - det er vi helt uenige i - når en dup på en stol flækker, så sker der jo en pludselig skade, når man sætter sig i stolen.
>
> 2) Skaden er forventelig - det er vi ligeledes helt uenige i. Vi kigger vores stole efter inden udlejning med hensyn til om stolene er i orden og at dupperne er der og på plads.
>
> 3) Skaden er påregnelig og kan fremkomme ved almindelig brug som fx ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende. Denne passus er vi ligeledes uenige i, idet de skader vi beder om dækning af, ikke er opstået som almindeligt slid - jævnfør billeddokumentationen, hvor der er punktformede huller i træet, der går helt igennem slidlaget på gulvbrædderne.
>
> 4) Vi er desuden uenige i, at de sager, der refereres til fra Forsikringsankenævnet er sammenlignelige med vores sag.
>
> Vi henviser derimod til en afgørelse i sag nr. 48.020 som vi vurderer bedre passer til vores problemstilling. Vi vedhæfter denne afgørelse i mailen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At forsikringsselskabet dækker reparation af den beskrevne skade.
Det vil sige, at de accepterer deres dækningsansvar, som de allerede telefonisk gav tilsagn om da vi kontaktede dem."

Selskabet har i brev af 18/1 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsresume**
Den 31. august 2017 anmeldte vores kunde, at en lejer af sommerhuset havde fået ødelagt et ask 4 mm gulv. Ifølge kundens oplysninger havde en stol, hvor en plastdup er knækket, lavet ridser og mærker i gulvet.

Af vores telefonnotet fremgår det endvidere, at kunden skulle have besøg af tømre næste dag, og at han derefter ville vende tilbage.

Vi sendte samme dag en mail til kunden, og i denne mail anmodede vi om yderligere oplysninger vedrørende sagen.
…
Vi kontaktede kunden dels via telefon og efterfølgende sendte vi en mail til kunden den 12. oktober 2017. I denne mail meddelte vi, at vi ikke kunne tilbyde dækning, idet skrammerne efter vores opfattelse er påregnelige.

Dagen efter kontakter vi kunden igen og fastholder i den forbindelse vores opfattelse af sagen, og sender kopi af Ankenævnets kendelser 77.779 og 64.936.
…
Vores vurdering
Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at vores kunde efter en udlejningsperiode havde konstateret, at der var kommet mærker i gulvbrædderne, tilsyneladende efter en stol, hvor den beskyttende plastdup skulle være knækket.

Der er tale om adskillige mærker i gulvbrædderne, jf. det ovenfor anførte fotografi. Efter de foreliggende oplysninger har mærkerne ikke konstruktiv betydning for gulvet, med de er af ren kosmetisk art.

Anden pludselig skade
I henhold til betingelserne for den tegnede forsikring skal en række betingelser være opfyldt, for at skaden kan betragtes som en anden pludselig skade.

Skaden skal være sket pludselig og der må ikke være tale om en påregnelig skade.

Vedrørende det pludselige
Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at skaderne skulle være opstået ved at en beskyttelsesdup på stolen var gået i stykker.

Dette har afstedkommet, at hver gang stolen blev anvendt, fremkom der et nyt mærke i gulvet. Eller med andre ord er skaderne sket over et ukendt tidsrum og ikke på et tidspunkt.

Det er derfor vores opfattelse, at der ikke er tale om en skade, hvor årsagen, beskyttelsens duppen ødelæggelse, og skaderne, de mange mærker er sammenfaldende, men om en skader, der er sket over et tidsrum.

Skaderne opfylder således ikke den første del af definitionen på en dækningsberettigende pludselig skade.

Vedrørende påregnelig skade.
Det er vores opfattelse, at når man udlejer sit sommerhus, kan det ikke forventes, at lejerne har samme opmærksomhed og påpasselighed for ejendommen, som ejerne selv har.

Der vil derfor ved udlejning af ejendommen ske et større slid på ejendommen, ligesom det er påregneligt, at der vil kunne opstå skader på ejendommen, som ikke kan forventes dækket over en forsikring.

Efter vores opfattelse er de skader, der er konstateret på gulvet, påregneligt når man udlejer et sommerhus.

Herudover er det vores opfattelse, at det er påregneligt, at anvendelsen af en stol, hvor plastduppen er faldet af, kan medføre hakker i gulvbelægningen.
Det er således vores opfattelse, at der er tale om en påregnelig skade, hvorfor anden del af betingelserne i pludselig skadedefinitionen, nemlig at skaden ikke må være påregnelig, ikke er opfyldt.

Man kan i øvrigt forestille sig, at der fx havde sat sig en lille sten fast i beskyttelsesduppen, og at denne lille sten kunne have forvoldt samme skader på gulvet. Dette er en tilsvarende påregnelig skade.

Ankenævnets praksis.
Vi vedlægger kopi af kendelser, som der er henvist til under brevvekslingen, men vil især fremhæve følgende kendelser.

82.155: i den sag var der sket skade på køkkengulv fordi en gæst havde gået rundt i ejendommen med en defekt stilethæl. Nævnet fandt ikke, at der var tale om en pludselig skade, selvom stilethælen var defekt.
I den konkrete sag er der tale om et tilsyneladende defekt stoleben, der har medført skrammerne ved en almindelig anvendelse af stolen.

83.793. En metalplade på en kontorstol var faldet ned på hjulet, hvorved der opstod ridserne, når stolen blev flyttet rundt. Ankenævnet fandt, at der var tale om en pludselig skade, opstået når stolen blev kørt rundt.

Der var ikke i sagen argumenteret for, at hver en enkelt af ridserne skulle betragtes som en skade. Herudover fremgår det af kendelsen, at der var tale om et forholdsvis kort tidsforløb, idet skaderne skete under en indflytningsfest.

Der henvises også til 33.535, hvor et barn adskilte en kontorstol, og der kom olie på gulvtæppet.

I den konkrete sag havde sommerhuset været udlejet i 14 dage, og det kan efter vores opfattelse ikke afvises, at hakkerne er opstået løbende over disse 14 dage, hvorfor kendelsen afviger fra den konkrete sag.

Yderligere bemærkninger
I Husejerforsikring & Ejerskifteforsikring - en kommentar, 3. udgave, 2009, af Henning Jønsson, omtales på side 106 en sag, hvor en mand havde fået sandblæst sit hus. I forbindelse med afgørelsen anfører forfatteren følgende personlige kommentar: *'Nævnet lagde tilsyneladende vægt på, at hvert 'blæs' med sandpistolen påførte huset en pludselig skade'*.

Hvis Ankenævnet måtte komme til, at hvert lille mærkes er en 'pludselige skader', jf. fotografiet med eksempler som røde markeringer gøres det gældende:
…
I henhold til betingelsernes side 6 dækker forsikringen ikke beskadigelser af kosmetisk art, allerede fordi hver skade alene er af kosmetisk art, kan vi allerede af denne årsag ikke kan tilbyde dækning over forsikringen.

Mærkerne er opstået hver gang stolebenet, også over tid, er sat ned på gulvet, og pålagt vægt, hvorfor skaderne i givet fald er opstået som pludselig skade, hver gang mærket efter stolebenet er afsat.

I henhold til betingelserne for forsikringen er der en selvrisiko på 1.000 kr. pr. skade. Hvis skaden ikke er af kosmetisk art gælder der en selvrisiko pr. skade på 1.000 kr., hvorfor der skal trækkes én selvrisiko pr. 'pludselig skade'.

De vi har afvist skaden har selskabet ikke tage stilling til kundens erstatningskrav. For god ordens skyld tager vi i øvrigt forbehold for at vurdere erstatningskravet."

Klageren har i mail af 29/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"1) Vi anmeldte skaden telefonisk til Tryg - og under den samtale gik Tryg's medarbejder til en overordnet og kom tilbage med besked - uden forbehold - , at den beskrevne skade var dækket af vores forsikring. Det nævner Tryg ikke i deres forløbsbeskrivelse. Under en af de senere telefonsamtaler, vi har haft med Tryg, har den pågældende medarbejder bekræftet dette. Desuden må det også findes i deres arkiv over telefonsamtaler.
I en senere mail tages rigtignok forbehold for skaden, men det er først efter, at Tryg har modtaget tømrerens tilbud, at vi får afslag på dækning.

2) Skaderne affejes som rent kosmetiske, men den tømrer (…), der har vurderet skaden, fortæller, at mange af hullerne er så dybe, at de går gennem slidlaget på gulvbrædderne. Det betyder, at der ved gulvvask trænger sæbevand ned i laget under slidlaget. Når der kan trænge vand ned i brædderne i et større område, kan det give grobund for råd og skimmel.

3) Bemærkningerne omkring pludseligheden af skaden finder jeg helt utilstedelige - at antyde at vi i givet fald skulle pålægges en selvrisiko for hvert hul – dvs. 50.000, hvis der er 50 huller."

6. 91697

Selskabet har i brev af 19/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Indlægget giver alene anledning til følgende yderligere kommentarer.
>
> Vedrørende kundens punkt 1.
> Vores kunde anfører, at der i forbindelse med anmeldelsen den 31. august 2017 skulle være givet dækningstilsagn.
>
> I vores mail af samme dag til kunden er der afslutningsvis anført følgende: 'Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning.'
>
> Vi finder det således ikke dokumenteret, at vores kunde i forbindelse med anmeldelsen af skaderne, skulle være bibragt en berettiget forventning om, at forholdene var omfattet af forsikringen.
>
> Vedrørende pkt. 2.
> Ud fra det foreliggende fastholdes det, at mærkerne er at kosmetisk betydning.
> Vi bestrider kundens anbringende om, at almindelig gulvvask skulle kunne medføre en forøget risiko for rådskader på grund af mærkerne i gulvet.
>
> Dels vil eventuelt vand på gulvet kunne tørres op, og skulle der trænge lidt fugt ned i træet på grund af mærkerne vil dette udtørres og fordampe via de samme mærker.
>
> Vedrørende pkt. 3.
> Det fastholdes, at i henhold til betingelserne for pludselig skade, skal årsag og virkning være sammenfaldende, og det er fortsat vores opfattelse, at hvis nævnet måtte finde, at der er tale om en pludselig skade, er årsagen hver gang den defekte stol blev anvendt, og derved forårsagede mærket i gulvet."

Nævnet har fået forevist bilag fra sagen, hvoraf enkelte gengives nedenfor.

Selskabet har den 31/8 2017 anført i telefonnotat:

> "[Medarbejder]/Tryg:
> INFO: talt med hr ft, som oplyser lejer i sommerhuset har fået ødelagt et ask 4 mm gulv. Der er en stol hvor plast dutten er knækket og et søm har så ridset gulvet og lavet mærker. Rummet er omkring 35 m2. Han får en tømrer ud i morgen og ser på det så afventer tilbud og billeder."

Selskabet har i brev af 31/8 2017 til klageren anført:

> "**Indsend tilbud på reparation af skaden**
>
> Vi beder dig sende et tilbud fra din reparatør med følgende indhold:
>
> - Beskrivelse af det beskadigede og fotos
> - Beskrivelse af det nødvendige arbejde opdelt i faggrupper (f.eks. murer, maler, m.fl.)
> - Angivelse af omfang, størrelse og mængder (f.eks. antal, mål, m2, m.fl.)

- Antal arbejdstimer og materialeudgifter

Når vi modtager tilbuddet fra din reparatør, vil vi beregne den pris vores samarbejdspartner Tryg Bygning kan udbedre skaden til. Der må derfor forventes behandlingstid. Når vi har beregnet denne pris, vil vi informere dig. Erstatningen kan ikke overstige den pris, som vi kan få skaden udbedret til af vores Tryg Bygning samarbejdspartner.

Når vi har givet vores accept, må du sætte udbedring af skaden i gang.

Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning."

Et tømrerfirma har i brev af 20/9 2017 til klageren bl.a. anført:

"**Tilbuddets omfang:**

Ny gulvbelægning.

Eksisterende gulvbelægning fa. 14 mm Timberman Ask/lak i plank og en bredde på 135 mm. Dette gulv er udgået hos Timberman, leveres nu i bredder på 190 mm.

- Udskiftning af eksisterende flydende gulv pga. trykmærker der er går ned gennem slidlaget.
- Demontering og bortkørsel af eksisterende gulvbelægning (lægger på beton)
- De- og genmontering af brændeovn
- Det er forudsat at køkken kan blive stående.
- De- og genmontering af fodpaneler
- Levering og montering af underlag for gulv.
- Levering og montering af nyt gulv, fa. 14 mm Timberman Ask/lak i 190 mm bredde.
- Malerreparation af fodpaneler.

Priser:

➢	Løn tømrer	kr. 12.550,00
➢	Materialer	kr. 27.700,00
➢	Løn maler	kr. 1.600,00
➢	Løn Pejsecenter (de- og genmontere brændeovn)	kr. 2.100,00

Samlet tilbud i alt kr. 43.950,00 ekskl. moms
Tilbud i alt kr. 54.937,50 inkl. moms



8. 91697

Af forsikringsbetingelserne nr. 5022 for ejendomsforsikring - fritidshus fremgår bl.a.:

"**1 Hvilke genstande er omfattet af forsikringen**

Forsikringen omfatter, for så vidt dette tilhører sikrede.

…

Stk. 1.4
Gulvbelægninger, herunder tæpper, der enten er limet fast til eller lagt på et underlag, der ikke kan betragtes som færdigt gulv.

…

2 Hvilke skader dækker forsikringen

…

Stk. 2.2 Hus- og grundejerforsikring
Forsikringen dækker, hvis policen omfatter hus- og grundejerforsikring, de direkte skader, som påføres de forsikrede genstande ved:

- Anden udefra kommende ikke *påregnelig, *pludselig skade.

…

3 Hvorledes beregnes erstatning

Erstatningen, der normalt skal anvendes til at genopføre eller sætte bygningen i stand, fastsættes til det beløb, som efter priserne på skadedagen vil medgår til at genoprette det beskadigede med samme byggemåde på samme sted (nyværdierstatning).

…

Beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende erstattes ikke.

…

Ordforklaring

…

Pludselig skade
Herved forstås beskadigelser, hvis årsag er udefra kommende og øjeblikkeligt virkende hændelser.

Skader, som sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt, som for eksempel vandskade fra dryp eller udsivning, revnedannelser på grund af frost, bygningens sætning, rystelser fra trafik, svindrevner og bevægelser i trækonstruktioner, gener fra dyr, som gnaver eller bygger rede og lignende skader regnes ikke for pludselige skader.

Påregnelige skader
Er ikke dækket af forsikringen.

Ved disse forstås sådanne beskadigelser af en ejendom og dennes installationer, som fremkommer ved almindelig brug som fx ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende.

Især i ejendomme, hvor der er børn eller hvor der holdes husdyr, må sådanne beskadigelser påregnes, og forsikringsdækning heraf kan ikke forventes."

Ankenævnet *for* Forsikring

9. 91697

Nævnet udtaler:

Klageren udlejede sit sommerhus to gange i løbet af sommeren 2017. Efterfølgende konstaterede han, at gulvet var blevet beskadiget, da et plastikglidesøm under en stol var flækket, så sømmet havde været i direkte kontakt med gulvet. Klageren ønsker, at selskabet betaler for udskiftning af gulvet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning blandt andet med henvisning til, at forsikringen kun dækker ikke-påregnelige og pludselige skader. Selskabet har yderligere henvist til, at selv hvis der var forsikringsdækning, ville klageren ikke modtage erstatning, da erstatningen for hvert hul ville skulle fratrækkes en selvrisiko på 1.000 kr., og da kosmetiske skader ikke erstattes.

Klageren har anført, at han telefonisk fik lovning på erstatning, da han første gang kontaktede selskabet om beskadigelsen af gulvet, og at det er nødvendigt at udskifte hele gulvet, da man ikke længere kan skaffe de gulvbrædder, som er blevet beskadiget. Klageren har yderligere blandt andet anført, at skaderne ikke er opstået ved almindeligt slid og derfor ikke er påregnelige.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker "Påregnelige skader", hvorved forstås "sådanne beskadigelser af ejendommen, som fremkommer ved almindelig brug som fx ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende", og at "Især i ejendomme, hvor der er børn eller hvor der holdes husdyr, må sådanne beskadigelser påregnes, og forsikringsdækning heraf kan ikke forventes".

Nævnet bemærker indledningsvist, at efter almindelige forsikringsretlige principper skal klageren bevise, at han har fået et løfte telefonisk om forsikringsdækning. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har modtaget dette løfte.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabets telefonnotat om samtalen ikke rummer oplysning herom, og at selskabet samme dag, som samtalen fandt sted, meddelte klageren, at det tog forbehold for udbetaling af erstatning.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren er berettiget til forsikringsdækning af hullerne i gulvet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at benyttelse af en stol med defekte glidesøm ikke kan opfattes som almindeligt brug, ligesom den skade stolen har forårsaget – relativt dybe huller i gulvet – ikke kan indeholdes i ordene "ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning og lignende". Nævnet finder derfor, at de skader på gulvet, som glidesømmet har forårsaget, ikke er udtaget fra dækning efter forsikringsbetingelsernes bestemmelse om "påregnelige skader". Nævnet henviser til kendelser afsagt i sager nr. 83.793 og 33.535.

Nævnet har yderligere lagt vægt på, at hullerne i gulvet er opstået ved, at glidesømmet er trykket ned i gulvet. Nævnet finder, at hullerne derved er opstået pludseligt, og at der ikke er tale om skader, der omfattes af forsikringsbetingelsernes regler om skader, som sker over et tidsrum. Nævnet henviser til kendelse afsagt i sag nr. 48.020.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det fremgår af de fremlagte fotos og af tilbuddet fra tømreren, at hullerne har en sådan dybde, at de ikke kan anses som kosmetiske skader.

Ifølge forsikringsbetingelserne gælder der en selvrisiko på 1.000 kr. Det fremgår af sagen, at beskadigelsen af gulvet er sket, mens sommerhuset har været udlejet i to perioder af to uger. På grundlag heraf, og da det fremgår af de fremlagte fotos, at hullerne findes på et mindre område af gulvet, finder nævnet, at beskadigelsen af gulvet må anses som én forsikringsbegivenhed. Af den grund finder nævnet, at selskabet kun kan beregne en selvrisiko.

11. 91697

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at stolen har forårsaget en dækningsberettigende skade på gulvet, og at selskabet kun kan opkræve en gang selvrisiko for udbedring af skaden på gulvet. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel kontanterstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand