Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92067:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. Han har i klageskemaet af 14/3 2018 bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Skade forvoldt af rotter.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Udbedring af hulmursisolering hvor rotterne har været har kun fået efterisoleret i et hjørne af huset men der har også været spor efter rotter i modsatte hjørne og der er der ikke blevet isoleret."

Klageren har vedlagt en oversigt over hændelsesforløbet, hvoraf det bl.a. fremgår:

"08/01 2018	anmeldte rotter
09/01 2018	første rottejæger ude og inspicere skaden, der blev sat 3 fælder lokkemad myslibar med pistacienødder
11/01 2018	anden inspektion, 2 mand ude hvor den ene havde certifikat til at føre røgkanon, de skønnede ingen skader i kloaksystemer ville kigge forbi igen om 14 dage.
11/01 2018	samtale med forsikring
12/01 2018	besøg af håndværkere angående tilbud på udbedring af skader
12/01 2018	mulige steder rotterne kunne komme ind kælder vindue og hul i sokkel begge skader er udbedret 12/01 umiddelbart efter håndværkerne havde været her.
13/01 2018	voldsom gnaven aktivitet i skab under vask kl 6.00 morgen
14/01 2018	her til morgen var det hulmuren de morede sig i og der var gnavet 10 cm. Afløbsslange
15/01 2018	ingen aktivitet til morgen. Enorm gnaveaktivitet 915 kl 11.00 ringet til rottebekæmper fælde antal er forøget fra 3 til 7 der er nu prøvet med rosiner og provoke pasta kommer forbi i morgen og tilser fælder.
16/01 2018	ingen aktivitet

17/01 2018 til morgen stor aktivitet i bjælkelag mellem stue og førstesal, satte fælde i skunk efter fyraften den smækkede inden spisetid men ingen fangst
18/01 2018 til morgen stor aktivitet i bjælkelag mellem stue og førstesal rottefængeren var her kl. 1500 der blev placeret tråd fælde i skunk
19/01 2018 til morgen stor aktivitet i bjælkelag mellem stue og førstesal. Da det er samme sted er det for mig ingen tvivl om det er en rotterede.
20/01 2018 ingen aktivitet til morgen
21/01 2018 ingen aktivitet. ødelagt ventilator EDM 100 HZ Hvid, Fugtstyret ventilator med hygrostat, 155x155mm ø98mm pris 899,00 DKK.
22/01 2018 ingen aktivitet til morgen rottefænger var her ingen rotter i fælder
23/01 2018 ingen aktivitet til morgen. Er sat 2 rottestationer op udenfor
24/01 2018 ingen aktivitet til morgen vaniljekrans lagt som lokkemad ved fælde er forsvundet fælden er nu opsat med vaniljekrans så håber på fangst
25/01 2018 voldsom gnaven aktivitet i skab under vask har sat indkøbt elektronisk fælde i skunk så må vi se om de vil gå i den.
26/01 2018 ingen aktivitet til morgen
27/01 2018 ingen aktivitet til morgen den første rotte fanget i fælde bag opvaskemaskine 40 cm fra snude til hale + en mindre rotte i rottestation udenfor.
[28/01 2018 – 14/02 2018] ingen fangst og ingen aktivitet.
15/02 2018 ingen fangst og ingen aktivitet. Rottefænger var her og hente fælderne da han mente hans arbejde var fuldført."

I brev af 10/4 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"[Klageren] gør i nærværende tvist gældende, at vi skal erstatte hulmursisolering på 2 facader, da der har været rotter. Vi har erstattet de 2 andre facader, idet en termografiundersøgelse viste at der her var tegn på at isoleringen var blevet ødelagt af rotter.

Dette er ikke tilfældet på de 2 øvrige facader, hvorfor vi har afvist efterisolere yderligere.
…
Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 27. december 2017 modtog vi en anmeldelse fra klageren om at der var sket en vandskade fra deres opvaskemaskine. Det viste sig senere at det var rotter der havde forårsaget skaden ved at gnave afløbsledning til opvaskemaskinen over.

Vi aftalte med klageren, at de skulle sørge for at få rotterne bekæmpet før vi kunne udbedre evt. skader.

Vi var herefter løbende i kontakt med klageren da han naturligvis var bekymret.

Den 16. februar 2018 orienterede klageren os om at rotterne nu var udryddede og at han derfor ville indhente tilbud på indblæsning af isoleringsgranulat.

Vi godkendte herefter at der skulle indhentes tilbud på indblæsning af granulat på de 2 facader (nordside og gavl mod øst), hvor termografering viste at der havde været rotteaktivitet i isoleringen. Dette var klageren ikke tilfreds med, idet han også mente at der havde været aktivitet på de 2 andre facader.

Da termografiundersøgelsen ikke påviste at der havde været aktivitet der havde ødelagt isoleringsevnen på andre facader afviste vi at dække yderligere efterisolering.

Da der ikke kunne opnås enighed afsluttede vi sagen.

Her får I vores syn på sagen
Det følger af vilkårenes pkt. 18 A 12, at vi dækker den direkte skade sket i forsikringstiden forårsaget af flagermus, mår og gnavere fx rotter og mus. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres.

Under pkt. 18 B 1 og 2 fremgår, at forsikringen ikke dækker udgifter til bekæmpelse af flagermus, mår og gnavere fx rotter og mus. Det fremgår desuden, at forsikringen ikke dækker skade, der kun består af lugtgener.

Vi har allerede anerkendt at dække isolering de steder hvor isoleringsevnen var nedsat som følge af rotter. Dette har vi gjort ud fra den termografiundersøgelse der har været udført. Resultatet af undersøgelsen er at der har været aktivitet der har medført at isoleringsevnen var nedsat på de 2 facader vi har anerkendt dækning af.

Klageren gør gældende, at der også har været rotteaktivitet på de 2 andre facader, hvorfor han ønsker os tilpligtet til at afholde udgifterne til efterisolering disse steder. Uanset om der måtte have været rotter de givne steder, har det været i mindre omfang, og termografiundersøgelsen viser at isoleringsevnen ikke ses nedsat disse steder.

Det er klart at det ville være rart for klageren at få efterisoleret hele huset, det har vi naturligvis stor forståelse for, men det er desværre ikke noget som kan tilbyde at erstatte, da vi ikke mener at klageren har dokumenteret at isoleringen på disse området er blevet skadet.

På baggrund heraf kan vi ikke tilbyde at betale yderligere isolering.

Ankenævnet har afgjort lignende sager
I sagen 90.873 klagedes der over erstatningsopgørelsen efter rotteskader. Nævnet fandt, at klager ikke havde bevist, at rotterne havde forvoldt skade på andre bygningsdele, end dem selskabet allerede havde yde forsikringsdækning for, herunder skade på isoleringen, der påvirkede dens isoleringsevne."

Klageren har i mail af 12/4 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter at have læst forsikringens syn på skaden mangler jeg stadigvæk at se termograferingsbilleder af sønderside og vester gavl af huset. Efter telefonisk samtale med [taksator] d. 14/03 2018 angående den sidste del af hulmursisoleringen, [taksator] kom med et forslag om at forsikringen kunne sende en ud og termografere hvis vi ville betale, det var der at kæden hoppede af for mit vedkommende, det lykkedes mig dog at forklare ham at der var blevet taget billeder hele vejen rundt hvorefter han ville uploade de manglende billeder. Billederne må forsikringen jo have eftersom de kan skrive at termografiundersøgelsen ikke påviste at der havde været aktivitet der havde ødelagt isoleringsevnen på andre facader afviste de at dække yderligere efterisolering. Det må vel være rimeligt at jeg kan få dem at se. Forsikringen mangler måske termografisk dokumentation for de sidste to sider af huset siden de ikke er uploadet."

4. 92067

Selskabet har i brev af 7/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi har modtaget klagerens indlæg i sagen, hvor han henviser til, at han ikke har modtaget alle de termografi billeder vi er i besiddelse af.
>
> Vi har derfor nedenfor indsat de fotos, som vi har modtaget fra [firma]. Det har ifølge … fra [firma] ikke været muligt at lave en termografi af den ene facade, idet klageren har et skur/drivhus op af facaden.
>
> Vi har i forbindelse med klagesagen været i kontakt med [firma], der oplyste, at de i forbindelse med termografieringen kun kunne konstatere, at der var rodet op i isoleringen på 2 sider.
>
> [Firma] havde efterfølgende indsendt et 3. billede af den ene facade hvoraf fremgik at der ikke var rodet i isoleringen. Alle billeder ligger inde på Scalepoint under skadenummeret, hvor klageren har adgang til dem.
>
> Vi finder anledning til at præcisere at det påhvilet klageren at sandsynliggøre at der er på de to øvrige facader foreligger en dækningsberettigende skade. Det mener vi ikke klageren har påvist.
>
> Hvis klageren sandsynliggør at der er nedsat isoleringsevne forårsaget af rotte, skal vi naturligvis være indstillede på at genoptage sagsbehandlingen."

Hertil har klageren i mail af 14/5 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Set med mine briller kan man tydeligt se at der er varmeudslip over vinduer i sydvendt facade, hvor der også er fundet rotteekskrementer i skunk over disse vinduer. Tydelige kuldebroer over vinduer hvad der også tydelig ses på vores gardiner når det blæser fra en sydlig kant. Da der ikke kan fremtrylles billeder af vestvendt gavl er jeg villig til at tage det på min egen kappe, men sydvendt facade skal efterisoleres da vi aldrig har haft kuldebroer ved vinduer før vi var blevet angrebet af rotter."

I brev af 1/6 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Efter at have læst klagerens indlæg har vi noteret os, at nærværende tvist alene drejer sig om den sydvestvendte facade.
>
> Klager gør gældende, at han med det blotte øje kan se at der er kuldebroer og at gardiner blafrer når vinden kommer fra syd. Ovenstående finder vi dog ikke dokumentarer at det skyldes at isoleringsevnen er nedsat grundet rotter tilstedeværelse.
>
> Vi har herved lagt vægt på, at der i forbindelse med termograferingen blev taget billeder af en professionel termograf, og at denne har oplyst, at det alene er de 2 facader, som vi har anerkendt dækning af, der bar præg af rotter og at isoleringsevnen var nedsat her.
>
> Vi må således fastholde, at vi har behandlet sagen korrekt og ud fra de oplysninger vi har modtaget fra [firma].

Endelig skal det bemærkes, at der er tale om et ældre hus fra 1937, der ikke er isoleret på samme måde som man ville gøre i dag og det er evident, at en ældre isolering kan falde sammen og miste sin optimale isoleringsevne.

Endelig oplyste [firma] ved vores henvendelse til dem under sagsbehandlingen, at der er tale om et hus med en generel dårlig isoleringsevne, men at dette intet har med rotteangreb at gøre."

Klageren har i mail af 6/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Termograferingen se at der er nedsat isoleringsevne over vinduer og efter som der er fundet spor efter rotter i skunk over disse vinduer kan det jo kun være rotterne der har gnavet i isoleringen. Det lyder da utroligt at [firma] kan vurdere om det er rotter eller andet der har ødelagt isoleringen for den mangler hel klart efter termograferingsbillederne. At det er et hus fra 1937 eller det er et hus fra 2007 spiller ingen rolle da der også isoleres med flamingo granulat nu til dags, isoleringen har jo ikke været i huset siden 1937 prøv at kigge på billederne igen. Jeg fastholder klagen da isoleringsarbejdet ikke er udført i tilstrækkelig grad efter rotteangrebet."

Klageren har i mail af 26/6 2018 til nævnet bl.a. videre bemærket:

"Ingen tvivl om at [firma] har stor ekspertise indenfor termografering og hulmursisolering, men at de kan sige at det ikke er rotter der har løbet med isoleringen over vinduerne under den skunk hvor der er tydelige spor efter rotter er det nok de færreste der tror på. Vil lige sige at vi er yderst tilfredse med det arbejde de har lavet ind til nu og de er velkomne tilbage når det resterende skal laves."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

18. Dækningsskema - Tillægsdækninger ☐ = dækket ▒ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter:	**Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**
	12. Udvidet hus og have **Flagermus, mår og gnavere.** Skade forårsaget af flagermus, mår og gnavere, fx mus og rotter. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres. **Rottespærre.** I forbindelse med en dækningsberettiget skade forvoldt af rotter, dækker forsikringen **50%** af udgiften til anskaffelse og montering af rottespærre (se maks. beløb i punkt 19Q.1). **Haveanlæg og hobbydrivhuse.** Tyveri, hærværk* og påkørsel af haveanlæg og belægninger. (Se maks. beløb for haveanlæg og belægninger i punkt 19K). Hærværk* på hobbydrivhuse med glas. (Se maks. beløb i punkt 19L). **Funktionsfejl i fastmonterede elektriske bygningsinstallationer*.** Funktionsfejl i de fastmonterede elektriske bygningsinstallationers* normalfunktion, hvis mekaniske eller elektriske svigt gør, at installationen ikke kan bruges til dets oprindelige formål. De elektriske bygningsinstallationer er dækket i de første 4 år af deres levetid til nyværdi. Når en installation er ældre end 4 år, ophører dækningen. **Bygningsmaterialer.** Bygningsmaterialer og bygningsdele, som skal monteres i de eksisterende bygninger, er dækket med de dækninger, undtagelser og begrænsninger, der er nævnt i punkt 18.3, 18.4 18.5 og 18.12, når de befinder sig på forsikringsstedet. Dog maks. 3 måneder fra leveringsdatoen (se maks. beløb i punkt 19Q.2). **Kosmetiske forskelle*.** Ved en dækningsberettiget skade, dækker forsikringen kosmetiske forskelle* mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker i badeværelse, toilet, køkken og bryggers. Ved en dækningsberettiget skade, dækker forsikringen kosmetiske forskelle* mellem beskadiget og ubeskadiget glas* og sanitet*. (Se særlige erstatningsregler i punkt 19Q.3).
B Forsikringen omfatter ikke:	**Forsikringen dækker ikke:**
1. Bygningsdele eller installationer, der er af erhvervsmæssig art, medmindre det fremgår af policen. 2. Dækning for driftstab eller andet indirekte tab*. 3. Skade, der er dækket af garanti eller reklamationsret. 4. Lysstofrør og el-pærer. 5. Mikrobølgeovne, miniovne og lignende mindre hvidevarer, der ikke er indbygget. 6. Over- og tildækning til svømmebassin, spa- og boblebade. 7. Vindmøller.	1. Udgifter til bekæmpelse af flagermus, mår og gnavere fx rotter og mus. 2. Skade, der kun består af lugtgener. 3. Skade, der kun består af ridser og skrammer. 4. Tyveri af og hærværk* på haveanlæg og belægninger, hvis skaden er forvoldt af forsikringstageren* eller en person i dennes husstand*, medhjælp, logerende eller andre personer, der med forsikredes samtykke eller i øvrigt lovligt befinder sig på forsikringstagerens private område. 5. Påkørsel af haveanlæg og belægninger, af en person, der er ejer eller bruger af ejendommen. 6. Skader, som skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation. 7. Fejl i eller tab af software, data mv. samt pixelfejl. 8. Skade, som er dækket af en garanti eller serviceordning, eller som er dækket af købelovens reklamationsbestemmelser. 9. Funktionsfejl i fastmonterede elektriske bygningsinstallationer*, der er forårsaget af andre dyr end gnavere. 10. Ubeskadiget, indmuret badekar eller fodbadekar.

6. 92067

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne samt fotos.

Nævnet udtaler:

Af forsikringsbetingelserne for tillægsdækningen "Udvidet hus og have", som klageren har tegnet, fremgår det, at forsikringen blandt andet dækker skade på bygningen forårsaget af rotter.

Selskabet har ydet dækning for udbedring af isoleringen i nordfacade og østgavl, hvor termografiundersøgelser har vist, at isoleringsevnen var blevet nedsat som følge af det anmeldte rotteangreb. Selskabet har afvist at yde dækning for udbedring af isoleringen i sydfacade og vestgavl med henvisning til, at der ikke her er påvist nedsat isoleringsevne.

Klageren har anført, at selskabet også bør yde dækning angående isoleringen på sydfacaden. Han har henvist til, at der på termografifotos efter hans opfattelse ses varmeudslip over vinduer på sydfacade, hvor der ikke tidligere har været kuldebroer. Han har også henvist til, at der er fundet rotteekskrementer i skunk over disse vinduer, og at der således må have været rotter, som har gnavet i isoleringen.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at skaden er mere omfattende end takseret af selskabet. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har konsulteret en ekstern termograf, der har optaget og vurderet termografifotos af ejendommen. Termografen har vurderet, at rotterne kun har forårsaget nedsat isoleringsevne for så vidt angår nordfacade og østgavl. Der foreligger ikke sagkyndige erklæringer til støtte for, at der er skade ved bygningens isolering i øvrigt, og nævnet finder, at det af klageren anførte og fremlagte ikke i tilstrækkelig grad antageliggør en sådan skade.

7. 92067

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels