Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. december 2018 blev i sag nr. 92279:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en husforsikring. I klageskema af 2/5 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Tirsdag d. 13/3-18 kontakter vi Alm. Brand, da vi opdager, at der er ca. 10 [cm] vand i hele kælderen.
>
> De sender en medarbejder fra [skadeservicefirma] ud, som begynder at pumpe vandet op. Han opgiver efter 1 ½ time, fordi vandet bliver ved med at stige. Han forsøger ikke at finde årsagen, men kører fra stedet uden en løsning, og vandet stiger fortsat og gør skaden endnu værre. Næste morgen kontakter vi selv … Forsyning, som sender en medarbejder ud, og han finder meget hurtigt ud af, at det er grundvandspumpen der er skyld i, at vandet trænger ind i kælderen. Han får den til at fungere, og så begynder den straks at pumpe vandet ud.
>
> På baggrund af det, får sagen en ny drejning, da det er grundvandspumpen, som er skyld i, at vandet trænger ind. Jeg kontakter derfor igen Alm. Brand, hvor jeg taler med Skadesbehandler …, og han siger ordret: 'Hvis der er tale om et svigt på installationen, så dækkes skaden af forsikringen, dog ikke hvis skaden er sket på grund af vandets opstigning'. Den udsendte elektriker fra … konkluderer, at skaden er sket før vandet steg og han formoder, at det er flyderen der har hængt, og at det har forårsaget skaden. Jeg bliver efterfølgende kontaktet af [skadesbehandler], som nu siger, at de ikke dækker, fordi der skulle være sket en kortslutning. Flydekontakten må da betragtes, som en del af det samlede system. Om årsagen til skaden er et udfald i HFI relæet eller en anden årsag, er sagen uvedkommende, da der er tale om et svigt i den samlede installation, med samme vandskade som resultat.

Efterfølgende klager jeg til Alm. Brands kundeambassadør (se vedhæftede bilag), som lover at gå videre med sagen. d. 21/3-18 modtager jeg så en opkrævning på en selvrisiko på 1185 kr. for skaden (se vedhæftede bilag). Jeg går derfor ud fra, at skaden bliver dækket. Jeg kontakter dem telefonisk og får at vide, at det er en fejl. Det mener jeg er meget uacceptabelt.

Jeg rykker derfor for svar på min klage, som jeg så modtager d. 4/4-18 (se vedhæftede dokument). I det svar skriver de blandt andet, at jeg er blevet tilbudt en udvidet vandskade i september 2012. Det passer ikke. Jeg fik gennemgået alle forsikringer i forbindelse med tegning af en bilforsikring i juli 2016, og her fik jeg at vide, at alle forsikringer, var som de skulle være. Jeg syntes forløbet har været under alt kritik, og det hele bygger på det rene gætværk. Som forbruger går man som selvfølge ud fra, at vitale dele, som grundvandspumpekredsløbet må betragtes som værende en del af, er dækket, når man køber en husforsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil gerne opnå at få dækket omkostningerne til etablering af nyt gulv, dør og paneler i kælderen + strømforbrug til affugteren."

Selskabet har i brev af 28/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet Husforsikring i Alm. Brand for ejendommen ….

En kopi af de gældende forsikringsbetingelser nr. 5302 'Husforsikring' vedlægges som **bilag A**.
…
Skadesagens forløb
Den 13. marts 2018 ringede klagerens samlever til vores skadeafdeling og anmeldte, at han netop havde konstateret, at der stod vand i ca. 10 cm højde i hele kilderen. Anmelderen var ikke klar over, hvor vandet stammede fra.

Anmelderen oplyste at ejendommen var tilsluttet fjernvarme, og anmelderen oplyste endvidere, at der ikke var kloakafløb i kælderen.

Da det var uafklaret hvor vandet stammede fra, blev anmelderen orienteret om, at skadeafdelingen ikke umiddelbart kunne afgøre, om skaden var omfattet af den tegnede Husforsikring.

Anmelderen blev derfor orienteret, om at, skadeafdelingen staks ville anmode fa. [skadeservicefirma] om at foretage skadebegrænsning ved opsugning/fjernelse af vandet i kælderen, ligesom [skadeservicefirma] ville blive anmodet om at undersøge, hvor vandet stammede fra.

Den 14. marts 2018 modtog skadeafdelingen Skadeservice rapport samt Assistancerapport bygning fra [skadeservicefirma], jfr. **bilag B** og **bilag C**.

I rapporterne var det beskrevet, at vandet trængte ind i kælderen gennem kældergulvet og muligvis også gennem kældervæggen, hvorfor [skadeservicefirma] vurderede, at det var grundvand der trængte ind i kælderen. I rapporterne var det oplyst, at klageren ville undersøge, om der evt. eksisterede en grundvandsbrønd med en grundvandspumpe.

Ved mail af 14. marts 2018 orienterede skadeafdelingen klageren om, at den anmeldte skade ikke kunne anerkendes som erstatningsberettigende over Husforsikringen, da skaden var forårsaget af indtrængende grundvand – og da klagerens Husforsikring ikke indeholdt dækning for 'Udvidet vandskade', jfr. **bilag D**.

Samme dato ringede klageren til skadeafdelingen og oplyste, at en medarbejder fra ... Forsyning nu havde lokaliseret en grundvandspumpe i en brønd, som var placeret under en trappe i ejendommens kælder. Brønden var fyldt med vand.

På baggrund af denne oplysning orienterede skadeafdelingen klageren om, at skaden muligvis kunne være dækket som en følgeskade, hvis der var sket en erstatningsberettigende skade på grundvandspumpen – og det var denne skade, der var årsag til vandindtrængningen i kælderen.

Skadeafdelingen ville derfor rekvirere en elektriker til foretage en besigtigelse af grundvandspumpen.

Besigtigelsen af grundvandspumpen blev foretaget af [elektrikerfirma] den 15. marts 2018.

Ved besigtigelsen kunne elektrikeren konstatere, at pumpen nu kørte igen, efter at klageren manuelt havde påvirket flyderen i pumpebrønden. Pumpen var derfor ikke kortsluttet.

Kopi af [elektrikerfirmas] besigtigelsesrapport af 15. marts 2018 vedlægges som **bilag E**.

[Elektrikerfirma] har supplerende oplyst, at flyderen – som skal aktivere kontakten (slutte strøm til) grundvandspumpens elmotor, når vandstanden i pumpebranden når et vist niveau – har 'hængt fast', hvorfor grundvandspumpen ikke er startet, selv om vandstanden i pumpebrønden er steget over normalt aktiveringsniveau. Flyderen kan have sat sig fast, fordi den ikke har været aktiveret i længere tid.

Ved mail af 15. marts 2018 blev klageren orienteret om, at skaden ikke kunne dækkes som en følge af en kortslutning, da der ikke var konstateret en kortslutningsskade på grundvandspumpen, jfr. **bilag F**.

…

Skadesagens begrundelse

Tvisten drejer sig om hvorvidt det konstaterede svigt i grundvandspumpen til klagerens ejendom bevirker, at der på Husforsikringen er dækning for den følgeskade, der er sket i ejendommens kælder på grund af indtrængende grundvand.

Herudover drejer tvisten sig om hvorvidt klageren er blevet orienteret om muligheden for at tegne en Udvidet vandskadeforsikring.

…

I nærværende sag er årsagen til vandindtrængningen fastslået til at være et svigt i aktiveringen af grundvandspumpen, da grundvandspumpens flyder ikke har sluttet strømmen til grundvandspumpen, hvorfor pumpen ikke er startet.

En manuel påvirkning af flyderen bevirkede, at grundvandspumpen startede igen, hvorfor det kan konstateres, at pumpen ikke er kortsluttet.

Da grundvandspumpen er elektrisk funktionsdygtig, er der ikke konstateret skade på pumpen, som kan henføres til Husforsikringens dækning for El-skade, jfr. kolonne B på side 13 i forsikringsbetingelsernes dækningsskema.

Da der ikke er en erstatningsberettigende skade (forsikringsbegivenhed) på grundvandspumpen, er følgeskaden ikke omfattet af El-skadedækningen på Husforsikringen.

Til støtte herfor skal vi henvise til nævnets kendelse i AK 82.863. Vi har tidligere sendt en kopi af denne kendelse til klager.

Klageren anfører i klagen, at hun ved telefonsamtale med en medarbejder i vores skadeafdeling ordret har fået oplyst: 'Hvis der er tale om et svigt i installationen, så dukkes skaden af forsikringen, dog ikke hvis skaden er sket på grund af vandets opstigning.'

Vi har foreholdt ovenstående citat for vores medarbejder, som ikke kan genkende det citerede ordvalg.

Selskabet må derfor bestride, at klagerens citat er en ordret gengivelse al telefonsamtalens indhold.

Til støtte herfor skal vi henvise til, at vi i vores skadesystem kan se, at telefonsamtalen mellem klager og vores medarbejder fandt sted den 14. marts 2018.

Efter telefonsamtalen med klager rekvirerede vores medarbejder fa. [elektrikerfirma] til at foretage en besigtigelse af grundvandspumpen.

I forbindelsen med denne rekvisition har medarbejderen noteret følgende på sagen:

'Talt med [elektrikerfirma] som kører på skaden i morgen for at vurdere om grundvandspumpen er kortsluttet for eller efter vandet er stået op, hvilket er det afgørende punkt for om der er forsikringsdækning.'

Selskabet må derfor gøre gældende, at telefonsamtalen har drejet sig om følgeskader efter kortslutning.

Den anmeldte skade er ikke kun vurderet i forhold tit dækningen for El-skade – skaden er også vurderet i forhold til de øvrige dækninger på Husforsikringen.

På dækningen for Udstrømning af væsker, frostsprængning og snetryk er der ikke dækning for opstigning af grundvand, medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud, jfr. dækningsskemaets kolonne C.

Der har efter vores oplysninger ikke været vejrlig, der kan karakteriseres som voldsomt sky- eller tøbrud på forsikringsstedet på skadedagen. Til støtte herfor vedlægges som bilag I rapport fra … om vejrhændelser på forsikringsstedet den 20. marts 2018, hvoraf det fremgår, at der ikke er registreret nedbørshændelser på skadedagen – eller i perioden op til skadedagen.

På dækningen for Pludselig skade er skade som følge af opstigende grundvand undtaget, jfr. dækningsskemaets kolonne E.

Klager er orienteret om, at skaden ville have været dækket, hvis klager havde haft tegnet en Udvidet vandskadedækning, som klager tidligere er blevet tilbudt at tegne.

Klager bestrider, at hun er blevet tilbudt at tegne en Udvidet vandskadedækning og henviser til, at hun i forbindelse med tegning af en bilforsikring i 2016 fik gennemgået alle sine forsikringer og i den forbindelse fik at vide, at alle forsikringer var som de skulle være.

Vi har desværre ingen notater i vores systemer om denne forsikringsgennemgang.

Selskabet må dog fastholde, at klager i 2012 er blevet tilbudt at tegne en Udvidet vandskadedækning.

Tilbuddet om tegningen er anført i den årlige forsikringsoversigt, som er sendt til klager i september 2012.

Forsikringsoversigten vedlægges som **bilag J**."

Klageren har i brev af 8/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Som nævnt i tidligere korrespondance, er sagens omdrejningspunkt, at grundvandspumpen har svigtet, og jeg kan igen gentage, at flyderen er en del af den samlede elektriske installation. Går der noget i stykker, kommer det ud på et. Den samme vandskade vil ske, uagtet hvilken fejl der er på pumpesystemet, altså uanset om der er tale om en kortslutning, udfald i relæet eller lignende. Jeg har flere gange telefonisk og skriftligt forsøgt at få en forklaring fra Alm Brand om, hvad de anser som forskellen mellem en kortslutning og et svigt på pumpen, hvor den SAMME skade udløser svigtet. Jeg oplever ikke at have modtaget et tilfredsstillende svar på dette fra forsikringsselskabet."

Jeg vil igen henvise til telefonsamtale (14.03.2018) med medarbejder … fra Alm. Brand, hvor han informerer om, at der er dækning, hvis der er sket et svigt på pumpen, før vandet steg. Her finder jeg det aldeles upassende, at blive beskyldt for at omgås sandheden i sådan en alvorlig sag."

Klageren har supplerende i brev af 8/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi fastholder vores krav til Alm. Brand. Vi har tegnet en udvidet elektronik forsikring, som skal dække svigt på den elektroniske installation."

Hertil har selskabet i brev af 14/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at klageren har tegnet en udvidet elektronikforsikring på deres indboforsikring. Elektronikdækningen omfatter alle elektriske apparater, som er omfattet af Indboforsikringen.

> En grundvandspumpe er at betragte som en fast installation tilhørende bygningen, og er dermed omfattet af husforsikringen. Grundvandspumpen kan ikke betragtes som en indbogenstand, og er derfor ikke omfattet af den tegnede elektronik dækning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder elektrikerens rapport med fotos af pumpen og en udskrift fra DMI, hvoraf det fremgår, at der hverken var regn af 24 timers eller 30 minutters varighed i perioden 24/1 – 20/3 2018. Nævnet er tillige blevet forelagt selskabets brev fra september 2012 til klageren, hvoraf det bl.a. fremgår:

> **Dækker dine forsikringer stadig dig og din familie?**
>
> Som kunde hos Alm. Brand kan du altid få tjekket, om dine forsikringer skal opdateres, så de passer til dine aktuelle behov. Det er især vigtigt at få gjort, hvis der sker større ændringer i dit liv. Hvis du f.eks. bliver gift eller skilt, får børn eller nyt job. Eller hvis du overvejer større nyanskaffelser som bil, båd eller sommerhus.
>
> **Har du husket at tegne en Udvidet vandskadeforsikring?**
>
> Vi har lanceret en Udvidet vandskadeforsikring til både din Familie- og Husforsikring, så din bolig og dit indbo er dækket ved vandskader fra al slags nedbør og opstigende kloakvand. Det betyder, at du vil være bedre stillet i tilfælde af vandskader, da du ellers kun vil være dækket ved nedbørsskader, der primært er forårsaget af voldsomt sky- og tøbrud. Så har du ikke allerede tegnet vores Udvidet vandskadeforsikring, kan det være en god ide at kontakte os og finde ud af, om det er relevant for dig.

Nævnet er også blevet forelagt forsikringsbetingelserne 5302 – Husforsikring, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "**Forsikringen dækker den direkte skade ved:**
> …
> **B Bygningsbrandforsikring**
> **El-skade**
> Skade ved lynnedslag
> Skade ved kortslutning
> Skade ved overspænding
> Skade ved induktion
> Skade ved spændingsudsving
> Skade ved statisk elektricitet
> …
> **Forsikringen dækker ikke**
> …
> *Skade, der skyldes … fejlbehandling eller fejltilslutning*
> …
> **C Hus- og grundejerforsikring**
> **Udstrømning af væsker, frostsprængning og snetryk.**

Vand, olie, kølervæske eller lignende, der tilfældigt strømmer ud *(ikke udvisning eller dryp)* fra ejendommens faste installationer, akvarier og andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover.
…
Forsikringen dækker ikke
- *Skade som følge af opstigning af grundvand,* medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud.

…
E Hus- og grundejerforsikring
Pludselig skade

Pludselig skade er en skade, som skyldes en udefrakommende og en øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal dermed ske samtidig.
…
Skade, som skydes manglende eller mangelfuld vedligeholdelse, slid, rust og tæring, virker over et tidsrum og er derfor ikke omfattet af forsikringen.
…
Forsikringen dækker ikke
Skade som følge af oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb
Skade som følge af opstigning af grundvand "

Nævnet udtaler:

Klageren opdagede den 13/3 2018, at der løb vand ind i kælderen. Problemet blev løst dagen efter, da forsyningsselskabet rettede på pumpens flyder, så den på ny aktiverede pumpen. Klageren ønsker dækning af omkostningerne til udskiftning af gulv, døre og paneler i kælderen samt strømforbrug til affugter.

Selskabet har afvist at yde dækning blandt andet med henvisning til, at der ikke er tale om en dækningsberettigende begivenhed, og at klageren har fået oplysning om muligheden for at tegne en udvidet vandskadeforsikring, som ville have dækket skaden.

Klageren har blandt andet anført, "at grundvandspumpen har svigtet, og … flyderen er en del af den samlede elektriske installation. Går der noget i stykker, kommer det ud på et. Den samme vandskade vil ske, uagtet hvilken fejl der er på pumpesystemet, altså uanset om der er tale om en kortslutning, udfald i relæet eller lignende. Jeg vil igen henvise til telefonsamtale

(14.03.2018) med medarbejder … fra Alm. Brand, hvor han informerer om, at der er dækning, hvis der er sket et svigt på pumpen, før vandet steg".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed. Det er således klageren, som skal bevise, at vandskaden er dækningsberettigende, eller at hun telefonisk har fået tilsagn om forsikringsdækning fra selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at vandskaden er omfattet af forsikringsbetingelserne.

For så vidt angår dækning efter regler om el-skade, har nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en flyder – der har sat sig fast – ikke falder ind under de former for el-skade, som dækkes efter forsikringsbetingelserne. Nævnet bemærker, at det må lægges til grund, at grundvandspumpen fungerede igen, efter at forsyningsselskabet havde fået den mekaniske flyder til at fungere, hvorfor der ikke er tale om en el-skade i forsikringsbetingelsernes forstand.

For så vidt angår dækning efter reglerne om udstrømning af væsker, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dækning for skade, som skyldes opstigning af grundvand, medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud. Nævnet bemærker, at det fremgår af den fremlagte vejrrapport, at der forud for vandskaden ikke havde været kraftigt nedbør, og at det derfor må lægges til grund, at vandskaden skyldtes opstigning af grundvand.

For så vidt angår dækning efter reglerne om pludselig skade, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dækning for skade, som skyldes opstigning af grundvand.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun den 14/3 2018 under telefonsamtale med selskabet har fået tilsagn om dækning af skaden, hvorfor nævnet heller ikke af den grund kan pålægge selskabet at dække skaden.

9. 92279

Det, som klageren har anført - om at hun i juli 2016 ved tegning af sin bilforsikring fik at vide, at hun havde de dækninger, som hun havde brug for - kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen