Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2019 blev i sag nr. 92443:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 14/6 2018 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens rådgiver bl.a. anført:

> "Ved brev af 27. februar 2018 har forsikringsselskabet Tryg Forsikring ophævet min klients forsikring på ejendommen …. Begrundelsen er, at der de seneste år har været anmeldt 3 skader, og at der derfor ikke i fremtiden vil være dækning af vandskader i kælder. (Kopi vedlagt som bilag 1)
>
> Jeg indgav på min klients vegne en klage til selskabet den 23. marts 2018, hvor der blev redegjort for årsagen til skaderne. (Kopi vedlagt som bilag 2) Samtidig med klagen, som blev sendt på mail, bad jeg om, at klagen skulle have opsættende virkning. Dette har jeg aldrig fået svar på.
>
> Selskabet afviste ved mail dateret dem 3. april 2018 klagen, og efterfølgende bad jeg selskabet om at revurdere afgørelsen, da jeg på dette tidspunkt overvejede at klage. Herefter modtog jeg en mail, hvor antallet af skader var opgjort. Som nævnt i den første klage, (bilag 2) er 2 af vandskaderne fuldstændig uforskyldte. Den ene skade skyldtes en entreprenørs vedligeholdelse af kloakrør, hvor der på grund af fejl fra entreprenørens side steg kloakvand op i min klients kælder. Den anden alvorlige skade skyldtes naboens misligholdelse af en rensebrønd, som ikke havde været renset i mere end 20 år. Der er for hver anden ejendom en rensebrønd, og denne rensebrønd er beliggende på … hvor min klient har ejendommen …. Det er den ejendom, hvor rensebrønden er placeret, der har ansvaret for at rense den.
>
> Herefter bad jeg i mail dateret den 25. april 2018 om en nærmere redegørelse for skaden opstået den 30. juli 2017, hvor skaden var opgjort til godt 52.000 kr. Jeg modtog den mail dateret den 26. april 2018, hvor selskabet skriver, at der ved alle skader har været skybrud, samt at der i længere tid har været problemer med naboens kloak. Jeg mener, det må være min klient fuldstændig uvedkommende, og jeg modtog desværre ikke en nærmere redegørelse for skaden. Endvidere

mener selskabet, at der ikke er årsagssammenhæng mellem kloakken hos naboen og min klients skade. Herefter har jeg ved mail dateret den 1. maj 2018 igen til gjort opmærksom på, at den tilstoppede rensebrønd i nr. .. (naboen) netop var årsag til, at vandet løb ned i lyskassen hos min klient og forårsagede skaden. Jeg bad samtidig om en specificering af skaden på de ca. 52.000 kr. men fik ikke svar herpå.

Ved en mail dateret den 17. maj 2018 rykkede jeg igen for en specifikation af skaden den 30. juli 2017, og jeg modtog samme dag en mail, hvor selskabet fortsat fastholdt, at der ikke var årsagssammenhæng, samt fortsat ingen specifikation af skaden den 30. juli 2017. Der blev henvist til Trygs kvalitetsafdeling for yderligere klage.

Herefter sendte jeg al korrespondancen mellem mig og Tryg Forsikring til forsikringsselskabets klageafdeling, hvor jeg dels redegjorde for forløbet, og dels fremførte 2 klagepunkter, som var:

1. Afvisning af årsagssammenhæng mellem en tilstoppet rensebrønd i nr. … og skaden hos min klient i nr. ..
2. Klage over manglende oplysning og specificering af skaden den 30/07 2017, hvor jeg har modtaget kopi af en faktura på 2.105,00 kr. fra 2018, men det vedrører næppe skaden den 30/07 2017, som beløb sig til 52.389,23 kr.

Svaret fra kvalitetskonsulenten (kopi vedlagt som bilag 3) er en generel beskrivelse af Trygs retningslinjer, men intet reelt svar på årsagssammenhængen mellem den tilstoppede rensebrønd og skaden hos min klient, og der var slet ikke svar på klage over manglende oplysning af skaden den 30. juli 2017.

På baggrund af ovenstående mener jeg, at Tryg Forsikring har handlet særdeles useriøst på en række seriøse henvendelser, samt undladt at give svar på konkrete spørgsmål. End ikke spørgsmålet om afgørelsen skulle have opsættende virkning har vi fået svar på.

Jeg henstiller derfor på min klients vegne, at skrivelsen fra Tryg Forsikring om, at der ikke vil være forsikring for vandskader i min klients kælder, trækkes tilbage, subsidiært, at min klient pålægges en selvrisiko for fremtidige vandskader i kælderen."

Selskabet har i brev af 20/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af det fremsendte materiale, at vores kunde er utilfreds med, at han på grund af en række vandskader i sin kælder, har fået indsat skærpede vilkår på sin husforsikrings police, således at vandskader fremadrettet vil være undtaget fra dækning.

Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne nr. 14T9.

Kunden har i 2017 anmeldt 4 vandskader i sin kælder og har også tidlige haft en række større vandskader.

Vi har på baggrund af dette forløb oplyst kunden om, at vi ikke fremadrettet ønsker at dække vandskader, som opstår i hans kælder.

Forsikringsbetingelserne
Af kundens forsikringsbetingelser fremgår af afsnit 9 under punktet **'Skærpede vilkår'** *at vi er berettigede til at tilføje skærpede vilkår på forsikringen, hvis vi ved behandling af en skade konstaterer særlige risikoforhold. Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader.*

Kunden har haft uforholdsmæssig mange vandskader i sin kælder og som følge af, at der i 2017 blev anmeldt 4 nye vandskader, besluttede vi at indsætte et skærpet vilkår på kundens police, således at vi ikke fremadrettet ville dække vandskader i kundens kælder. Dette meddelte vi kunden om i forbindelse med vores behandling af kundens 4. vandskade som var en skybrudsskade sket den 30. juli 2017 hvor den samlede skadesudgift beløb sig til 55.688,61 kr.

Klausulen på kundens police lyder således: **Vandskader i kælder**: 'Ingen dækning ved vandskader i kælder. Forsikringen dækker ikke skade i kælder forårsaget af nedbør eller grundvand, der trænger ind i eller stiger op i bygningen. Dette gælder også ved sky- eller tøbrud.'

Konklusion
Vores kunde har gennem de senere år anmeldt væsentlig flere vandskader i forhold til hvad vi generelt oplever hos vores øvrige kunder og det er vores vurdering, at der er også fremadrettet vil være en væsentlig risiko for, at der igen vil opstå vandskader i kundens kælder. Da vi i henhold til forsikringsbetingelserne er berettigede til i sådanne tilfælde, at indsætte skærpede vilkår på policen, må vi fastholde, at vi ikke længere ønsker at dække vandskader i kundens kælder. Kundens ønske om at vi i stedet for denne klausul sætter en selvrisiko på policen, kan vi desværre ikke imødekomme."

Klagerens rådgiver har i brev af 12/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Ud over det allerede anførte til Forsikringsankenævnet kan det oplyses, at der efterfølgende har været skybrud, hvilket forårsagede vandindtrængen i min klients kælder. Min klient har haft en autoriseret kloakmester dels for at undersøge, hvad der kan gøres, og dels for af få underbygget sagen.

Kloakmesteren oplyser, at rensebrønden er en Ø 200 brønd, hvor der i henhold til lovgivningen ikke må være mere end 1 tilløb. Der er tilsyneladende flere, eftersom naboen har udvidet sin udestue, så der er et væsentligt større tagareal med deraf følgende væsentligt større regnmængder fra dette tag. Kloakmesteren oplyser videre, at det ved de skader, der har været, specielt skaden den 30. juli 2017 burde have været afholdt syn på kloakrørene fra Trygs side. Et sådant syn har aldrig fundet sted. Det kan nu konstateres, at der er årsagssammenhæng med naboens rensebrønd og min klients skader. Dette fremgår helt tydeligt i den af kloakmesteren udarbejdede rapport i forbindelse med kloakinspektion. Rapporten vedlægges.
…
Sammenfattende må det konstateres:
1. Tryg har undladt at inspicere kloakrør i forbindelse med skaderne
2. Der er årsagssammenhæng mellem naboens ikke lovlige rensebrønd og min klients skader, specielt fordi det nu er konstateret, at skaderne er forårsaget af naboens tilstoppede rensebrønd.
3. Der er generelt ikke fyldestgørende svar på mine mange henvendelser."

Selskabet har i brev af 8/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Ved vandskaden den 30. juli 2018, er der tale om en skybrudsskade som bl.a. skyldes at tagbrønd ikke var renset, hvorfor der er trængt vand gennem fundament/kældervæg. Herudover fremgår, at naboen har renset sin brønd hvorefter der ikke længere trænger vand ind gennem lyskasser.
>
> Det er derfor vores vurdering, at kunden ikke har sandsynliggjort, at skaden skulle have noget med vores kundes kloak at gøre, hvorfor denne ikke er undersøgt.
>
> Herudover anfører kundens rådgiver, at der er årsagssammenhæng mellem en ulovlig rensebrønd hos naboen, som ikke er blevet renset og de vandskader som er konstateret hos vores kunde. Hvorvidt der er forhold på nabogrunden som er årsag til vandskaderne, er ikke forhold som er omfattet af kundens forsikring.
>
> Herudover skal vi beklage hvis vi ikke har svaret fyldestgørende på henvendelserne fra kundens rådgiver. Vi må imidlertid fastholde vores tidligere afgørelse om, at uanset om årsagen til kundens mange vandskader i kælderen skyldes forhold hos ham selv eller hos fx naboen, så er der tale om en kunde, som anmelder væsentlig flere vandskader i sin kælder i forhold til hvad vi generelt ser hos vores øvrige kunder. Vi ønsker derfor ikke længere, at forsikre denne risiko og henviser i det hele til vores brev til nævnet af 20. juli 2018."

Nævnet har også modtaget klagerens brev af 24/10 2018, selskabets brev af 1/11 2018 og klagerens brev af 14/11 2018. Selskabet har i brev af 22/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Hermed sender jeg den oversigt med bilag, over de anmeldte skader på bygningsforsikringen 2017 og 2018.
>
> **… 15-04-2017**
> Den 15. april 2017 anmeldte klager telefonisk, at der var et muligt brud på hovedkloakken mellem klager og dennes nabo (bilag 15 anlæggelsesbillede).
>
> Forholdet blev besigtiget den 25. april 2017, og samme dag udarbejdes en rapport (bilag 16), endvidere modtog selskabet en rapport fra SSG (bilag 17), samt en faktura fra SSG (bilag 18).
>
> Den 29. maj 2017 betalte selskabet 22.785,38 kr. til SSG, og den 18. juli 2017 betalte selskabet 274,00 kr. til klager i erstatning for strømforbrug.
>
> Som bilag 18A, vedlægges kopi af opgørelse over skaden, hvoraf det kan udledes, at bygningsforsikringen betalte 55.488,57 kr. i erstatning i sagen. Dog blev det meste hentet hjem i forbindelse med en regressag.
>
> **… 14-07-2017.**
> Den 14. juli 2017 anmeldte klager, at der var løbet vand ned i/ved lyskasser ved kloak (bilag 19 anlæggelsesbillede), som bilag 20 vedlægges kopi af besigtigelsesrapport.
> Den 27. juli modtog selskabet rapport fra … (Bilag 21, samt faktura (bilag 22). Fakturaen blev betalt den 28. august 2017, og der blev efterfølgende foretaget intern overførelse for strømforbrug 384.00 kr. da indboforsikringen havde betalt dette beløb.

I alt blev der udbetalt 13.159,99 kr. i denne sag

… 30-07-2017
Den 30. juli 2017 anmeldtes det, at der var trængt vand ind i kælderen (bilag 23. anlæggelsesbillede)

Der foreligger flere besigtigelsesrapporter på denne sag (bilag 24. rapport af 3. august 2017; bilag 25 fugtrapport og bilag 26. taksatorrapport fra september 2017).

Den 6. september 2017 modtog selskabet en faktura (bilag 27) og en rapport (bilag 28) fra SSG. Denne blev betalt den 13. november 2017

Den 7. september 2017 modtog selskabet en regning fra … på 15.578,81 kr. (bilag 29)

Selskabet sendte den 13. november 2017 et brev til klager, hvori der er er erstatningsopgørelse (bilag 30). Den 17. november udbetalte selskabet i alt 10.783,25 kr. til klager.

Den 27. december 2017 modtog selskabet en regning fra … (bilag 31), og den 5. januar 2018 modtog selskabet en regning fra … (bilag 32). Disse blev betalt henholdsvis den 24. januar 2018 og 29. januar 2018.

1. februar 2018 modtog selskabet en regning fra … (bilag 33), denne blev betalt den 27. februar 2018. Den 4. april modtog selskabet en regning fra VVS firmaet … (bilag 34), som blev betalt den 28. maj 2018.

Sammenfattende har selskabet udbetalt i alt 55.688,61 kr. på bygningsskaderne i denne sag.

… 06-09-2017
Den 6. september 2017, anmeldte klager, at der igen var trængt vand ind i kælderen (bilag 35 anlæggelsesbillede), og som bilag 36 rapport efter besigtigelsen.

Den 30. oktober 2018 modtog selskabet skaderapport (bilag 37), og Faktura (bilag 38) fra SSG. Denne faktura blev betalt den 11. november 2018.

Der blev således betalt i alt 4.230,01 kr. i denne sag.

… 14.09.2017
Nærværende sag, som der tidligere er redegjort for.

… 14-08-2018
Den 14. august 2018 anmeldte klager, at der var trængt vand ind i kælderen via lyskassen (bilag 39 anlæggelsesbillede)."

Nævnet har herefter modtaget klagerens kommentar af 25/4 2019.

6. 92443

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives nedenfor. Selskabet har i brev af 27/2 2018 til klageren bl.a. anført:

"**Vi ændrer vilkårene for din husforsikring**
Vi har gennemgået forløbet af din forsikring og kan se, at vi i de seneste år har fået anmeldt 3 skader. Antallet ligger desværre væsentligt over gennemsnittet, og derfor ændrer vi i vilkårene for din forsikring. Ændringen skal sikre en bedre balance mellem din pris og vores skadeudgifter.

Følgende ændring tilføjes på policen:

Klausul: Ingen dækning ved vandskade i kælder.
Forsikringen dækker ikke skade i kælder forårsaget af nedbør eller grundvand, der trænger ind i eller stiger op i bygningen. Dette gælder også ved sky- eller tøbrud.

Ændringen sker efter forsikringsbetingelsernes nr. 14T9 almindelige regler pr. den 1. april 2018. Hvis du ikke har betingelserne, kan du se dem på vores hjemmeside eller bede om at få dem sendt.

Vi sender dig en ny forsikringsaftale (police), som afløser den gamle. Du skal være opmærksom på, at hvis andre forsikringsselskaber spørger om dit skadeforløb, så er både du og vi forpligtet til at oplyse om det."

Af forsikringsbetingelserne nr. 14T9 fremgår bl.a.:

"**5.8 Udvidet vandskade**
Forsikringen dækker skade som følge af:
- pludselig vandskade efter nedbør, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og trænger ind i bygningen, fx gennem fundament, kældergulv, kældervægge og tagkonstruktioner.
- opstigning af kloak- eller grundvand.

…
9. Generelle bestemmelser
…
Mulighed for at opsige
Du kan vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned.

Både du og vi har med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade ret til at opsige forsikringen i indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden.

Opsigelse med 30 dages varsel
Din forsikring kan opsiges til udgangen af en måned, når skriftlig opsigelse er modtaget mindst 30 dage forinden.
En ændring eller opsigelse kan undtagelsesvis foretages hurtigere, fx ved risikoens dokumenterede bortfald, når vi kan godkende dette.

Skærpede vilkår

I stedet for at opsige forsikringen, kan vi vælge at tilføje skærpede vilkår på din forsikring, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade. Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader.

Skærpede vilkår kan fx være tvungen selvrisiko eller ændring af den eksisterende selvrisiko, forhøjelse af prisen på forsikringen eller begrænsning i dækningen. Vi kan ligeledes kræve, at du skal foretage forebyggende foranstaltninger, som en del af de skærpede vilkår.
Du skal have skriftlig besked om de skærpede vilkår på din forsikring. Varslingen kan ske med 14 dages varsel i perioden, fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt, eller skaden er afvist.

Ønsker du ikke forsikringen med de skærpede vilkår, skal du opsige den senest den dato, hvor de skærpede vilkår vil gælde fra."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 15/4 2017 en kloakskade og den 14/7 2017, 30/7 2017, 6/9 2017 og 14/9 2017 vandskader i sin kælder. Selskabet meddelte ved brev af 27/2 2018 til klageren, at antallet af anmeldelser lå væsentligt over gennemsnittet, og at selskabet derfor ændrede vilkårene for forsikringen for at sikre en bedre balance mellem hans pris og selskabets skadeudgifter. Selskabet fremsendte police af 1/3 2018, som indeholdt en klausul, der lød "Ingen dækning ved vandskade i kælder. Forsikringen dækker ikke skade i kælder forårsaget af nedbør eller grundvand, der trænger ind i eller stiger op i bygningen. Dette gælder også ved sky- eller tøbrud". Policen trådte i kraft den 1/4 2018. Klageren ønsker, at meddelelsen fra selskabet trækkes tilbage, subsidiært at han pålægges en selvrisiko for fremtidige vandskader i kælderen.

Selskabet har fastholdt sin afgørelse og anført, at klageren gennem de senere år har anmeldt væsentligt flere vandskader i forhold til, hvad selskabet generelt oplever hos sine øvrige kunder, og at det er selskabets vurdering, at der er også fremadrettet vil være en væsentlig risiko for, at der igen vil opstå vandskader i klagerens kælder.
Klageren har blandt andet anført, at "Kloakmesteren oplyser, at rensebrønden er en Ø 200 brønd, hvor der i henhold til lovgivningen ikke må være mere end 1 tilløb. Der er tilsyneladende flere, eftersom naboen har udvidet sin udestue, så der er et væsentligt større tagareal med deraf følgende væsentligt større regnmængder fra dette tag. Kloakmesteren oplyser videre, at

det ved de skader, der har været, specielt skaden den 30. juli 2017 burde have været afholdt syn på kloakrørene fra Trygs side. Et sådant syn har aldrig fundet sted. Det kan nu konstateres, at der er årsagssammenhæng med naboens rensebrønd og min klients skader".

Efter forsikringsbetingelserne har både selskabet og den sikrede med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade ret til at opsige forsikringen i indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden. I stedet for at opsige forsikringen, kan selskabet vælge at tilføje skærpede vilkår på forsikringen, hvis selskabet konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade. Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at indføre klausulen om, at der ikke er dækning ved vandskade i kælder.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved brev af 27/2 2018 meddelte klageren, at klausulen blev indsat i forsikringsaftalen, og at selskabet har oplyst, at selskabet betalte en regning vedrørende en vandskade samme dag.

Nævnet har også lagt vægt på det oplyste om antallet og hyppigheden af ligeartede skadestilfælde, og at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet kan tilføje skærpede vilkår på forsikringen, hvis selskabet konstaterer særlige risikoforhold.

9. 92443

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings