Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juni 2019 blev i sag nr. 93187:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har totalforsikring. I klageskema af 5/12 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Afslag da de siger det er selvforskyldt. Knækket støddæmper, da den er rustet over. vaskmaskine er købt 18/6-2016. Har været yderlig 2 rep inden for garanti. Da der havde været fejl på mærket. Alt bliver vedhæftet. Og der har i øvrigt stået vaskmaskine i samme rum i de 18 år vi har boet her og x antal år ved tidliger ejer. Aldrig haft en maskine der er rustet over. Og de har stået der længer tid. Der stå i brevet at der har stået en bruseniche, og det har der aldrig. Der har været en glas-plade som i svarer til badeforhæng. Vil i havde flere oplysninger er det nok bedrer at forklare.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Gerne havde min maskine dækket da den ikke er ret gammel. Betaler en tillægs forsikring for at havde den dækket ind."

Selskabet har den 17/1 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Tvisten vedrører hvorvidt klager har oplevet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Der klages over, at vi ikke kan anerkende en skade på en vaskemaskine, som klager har konstateret d. 8 november 2018.
>
> Selskabet har i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne afvist, at yde erstatning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker skader som følge af brand, tyveri og vand, jf. pkt. 13, afsnit C, nr. 1, side 6. Det er i øvrigt ikke godtgjort, at der er tale om en pludselig skade. Police, rapport samt billeder af maskinen vedlægges som bilag.

Efter klager indbringer sagen for nævnet, har vi gennemgået sagen på ny og kan oplyse at vi fastholder afgørelsen.

Sagens faktiske omstændigheder
Ved sin henvendelse af 8. november 2018 anmelder klager en skade på sin vaskemaskine. I vores system er det noteret at maskinen ifølge klager 'larmer og hopper ved centrifugering.' Klager har tidligere fået repareret sæbeskuffen på maskinen, samt fået udskiftet sæbehuset. Disse reparationer er udført under garantien og selskabet hæfter således ikke for dette.

Ved en efterfølgende besigtigelse af maskinen, konstaterer en montør fra …, at kabinettet er rustet og, at skadesårsagen ikke kan stamme fra de to tidligere udførte reparationer. Montøren informerer klager om, at skaden ikke er dækket af forsikringen. Montørens rapport og billeder sendes dernæst til selskabet.

Den 16. november modtager vi klagers indsigelse, i den klageansvarlige afdeling. Den 5. december 2018 informeres kunden om, at vi fastholder afgørelsen på baggrund af samtale med montøren der besigtigede maskinen.

Vores vurdering
Indledningsvis bemærkes, at klagers to første skader på vaskemaskinen har været omfattet af garantien og det er således ikke vores reparatører der har udbedret disse to skader. Derfor er det alene rapport med nr. … (bilag 4) som den aktuelle sag omhandler.

Det bemærkes, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klager at dokumentere størrelsen på sit krav, samt rigtigheden af dette.

I forbindelse med klageafdelingens vurdering af sagen, har vi taget kontakt til …, der sender sine montører ud for at vurdere skaderne. Her har klager udtalt til montøren, at der har været en bruseniche, der er fjernet grundet utæthed. Klager udtaler endvidere, at der efterfølgende er der hængt et badeforhæng op for at afskærme.

Af montørens rapport fremgår dette: 'kabinettet er rustent se billeder... støddæmperen er knækket af kabinettet' samt 'maskinen står i et mindre badeværelse med bad op af maskinerne'. (se bilag 4)

Montøren har endvidere taget billeder fra maskinens placering i klagers hjem. (se bilag 1-3)

Montøren har udtalt til selskabet, at maskinen bærer tydeligt præg af at være udsat for vand igennem en længere periode. Montøren har endvidere oplyst til både klager og selskab, at skaden ikke kan have relation til de skader der er udbedret under garantien.

Montøren oplyser, at skaden er opstået ved vand der løber ind under maskinen. Dette er foregået igennem længere tid, hvor denne påvirkning af vand har medført, at støddæmperen er knækket af kabinettet. Vi henviser til bilag 2 hvor det er klart og tydeligt, at maskinen har stået i et område, hvor der er løbet vand ind under maskinen. Disse vandmærker i gulvet fremgår også tydeligt af bilag 3.

Sammenholdes montørens vurdering med de billeder der er taget fra skadesstedet, er det tydeligt, at bunden af maskinen er rustet i sådan en grad, at den anmeldte skade ikke kan være opstået pludseligt. (se bilag 1)

Den anmeldte skade er derfor ikke en forsikringsbegivenhed der kan henføres til forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit A, nr. 1-4.

På baggrund af dette må det altså lægges til grund, at skaden der er sket på klagers vaskemaskine er forekommet som følge af vand, hvilket er direkte undtaget i klagers betingelser jf. pkt. 13, afsnit C, nr. 1, side 6.

Vi fastholder samlet, at årsagen til skaden på klagers vaskemaskine kommer som følge af førnævnte påvirkning af vand, hvilket har forårsaget at kabinettet er rustet i sådan en grad, at støddæmperen er knækket af kabinettet.

Klager har til nævnet anført, at han har haft en bruseafskærmning ved sin vaskemaskine, og at der aldrig har været problemer med denne.

Dette er i strid med, hvad klager har udtalt til montøren, som har dokumenteret forholdene klart og tydeligt gennem det fremsendte billedmateriale.

Klager har derfor ikke godtgjort, at forholdet er omfattet af den tegnede forsikring. Af denne grund må det fastholdes, at der ikke er dækning fra forsikringen.

Vi henleder nævnets opmærksomhed til AK nr. 67.457 hvor selskabet bl.a. ikke kunne kritiseres for at afvise dækning, eftersom vaskemaskinen blev udsat for længere tids påvirkning af vand, grundet en placering tæt på klagers bad.

Subsidiært gøres gældende, at skader som skyldes forkert reparation eller skader sket under reparation, er undtaget i forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit C, nr. 3, side 6. (bilag 5)

Hvis nævnet derfor finder, at skaden er sket som følge af en forkert reparation udført under garantien, henleder vi nævnets opmærksomhed på, at forholdet er undtaget af forsikringsbetingelserne. Da selskabet heller ikke har stået for disse reparationer, må klageren – i givet fald – selv rette et krav mod relevant 3. mand.

Afslutningsvis, skal vi for god ordens skyld påpege, at efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere, at dette krav er berettiget. Er dette krav mod forsikringsselskaber, er denne regel lovfæstet i forsikringsaftalelovens § 22."

Klageren har den 22/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Med han siger det ikke er deres reparatør. Som mine 2 vedhæftet dokumenter. På de 2 andre reparationer, Fremgår de også fra [reparatør]. Fejlen hvor der står lækagefejl. Har den tømt min sæbeskål. Så det var løbet bagud. Så må det da havde lagt og ætset, når man ikke kan komme ind og rengøre det. Der er et fareskilt med udråbstegn på vaskepulver. Der har aldrig været monteret en brucheniche. Men en glasplade som tilsvar et forhæng. Og der har stået vaskmaskine som al-

drig har ruste støddæmper over. Elektriker må også havde skudt på der ikke er jord i huset, uden at undersøge det. Har lige haft elektriker på huset."

Klageren har den 23/1 2019 til nævnet supplerende anført:

"Tillægs kommentar som jeg glemte i farten. Den kan ikke stå under vand. Jeg kunne få mine finger under den, næsten ind til knoerne, dvs. der er en frihøjde på mindst 1 cm."

Selskabet har den 28/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis fastholdes, at klagers to første skader på vaskemaskinen har været omfattet af garantien og det er således ikke vores reparatører der har udbedret disse to skader.

Det fremgår af både fakturanr. … og … sendt ind af klager d. 7. december, at disse er udstedt til [producenten]. Derfor er det alene rapport med nr. … (bilag 4) som den aktuelle sag omhandler.

Vi fastholder, at forsikringen alene dækker de 4 forhold, der fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit A, nr. 1-4.

Klager har ikke godtgjort, at hans skade er omfattet af de dækkede forhold i forsikringsbetingelserne.

Klager anfører d. 22. januar, at man ikke kan komme ind og rengøre under maskinen. Hertil konstateres, at klager kommer med modstridende oplysninger, da han i sin kommentar af 23.januar anfører, at der er en frihøjde under maskinen på mindst 1 cm. Det findes besynderligt at klager d. 22. januar oplyser, at man ikke kan rengøre under maskinen for dernæst at anføre, at der er en frihøjde på mindst 1 cm under maskinen.

Klager anfører d. 22. januar at der har hængt en glasplade der tilsvarer et forhæng. I sin kommentar af d. 23 januar 2019, tilkendegiver klager, at han har haft en glasplade der 'var lidt hævet fra gulvet'.

Vi fastholder derfor, at klager ikke har godtgjort, at hans skade er omfattet af de dækkede forhold i forsikringsbetingelserne.

Klagers udtalelse om en hævet glasplade er yderligere til støtte for montørens udtalelser om, at der er løbet vand ind under maskinen. Montøren har dokumenteret dette med overbevisende billedmateriale i bilag 1-3.

Klagers forhold er derfor ikke dækningsberettiget, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit C, nr. 1.

Vi henviser igen til kendelse nr. 67.457, hvor nævnet ikke kunne kritisere selskabets afgørelse om at afvise dækning, da maskinen dagligt blev udsat for vand og var placeret op ad klagers bad.

Vi minder endvidere nævnet om, at skader som skyldes forkert reparation heller ikke er dækket af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit C, nr. 3.

Af denne grund må klager, som nævnt tidligere, rette et eventuelt krav imod relevant 3.mand."

Til dette har klageren den 1/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kan se at vi ikke kan komme til enighed. Om det er [producenten] eller securator, som er betaler. Er [reparatøren] stadig en og samme reparatør, ligegyldig om det er den ene eller den anden som der repareres for. Der er desuden gulvvarme i gulvet. Det vil da få gulv til at tørre. Og hvis en vaskemaskine vil stå under vand. Så må der være forkert hældning på gulvet, så må der også være andre ting som er skadet, som ex. dør og gulv til gangen. Og det er der ikke.

Syntes at i skal tage en afgørelse, ud fra det som der ligger nu. Håber i kan se min synspunkt på det. På 18 år har der stået 3 vaskemaskiner, uden rust af bund eller andre steder. Både med glasplade og forhæng. Holder stadig på det er indefra kommet. lækage. Og der har stået vaskmaskine i 18 års + (kan ikke sige hvor mange år før vores køb)"

Klageren har den 4/2 2019 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Har en tilføjelse på det med rengøring. Der mener jeg ikke unde maskinen men op under den plastplade som er monteret under vaskemaskinen. Hvor man så skal skille en maskine af for at komme under den. Det er indefra kommende."

Selskabet har den 14/2 2019 gentaget sine synspunkter. Klageren har den 16/2 2019 til nævnet supplerende anført:

"I kan forelægges nævnet på det nuværende grundlag. Kan åbenbart ikke bliver enig. Det bliver et farvel til Tryg efter mange års kunde. Og negativt omtale til gud og enhver mand. Er allerede blevet sagt til deres sammen arbejdspartner som er vores bank. Som var rystet. Og vil give den mand et legat den dag en vaskemaskine bliver fremstillet som kan tørvaske uden vand. Da de efter deres mening er selvforskyldt fugt. Der har stået vaskemaskine i de 19 år vi har boet her. Og det er den eneste der er været på den måde. Og i de første 8 år var der forhæng for. og i de sidste 10 glasplade. og igen efter den gik itu badeforhæng. Der er gulvvarme, hvilket tørre gulvet. Så det fugt som der åbenbart er på billedet. Må være utæthed fra maskinen. Da sidste mand som havde været i bad var ca. mellem 7. og 7.15. Og kan sige at pga. sikkerhed for nedstyrtning af tørretromler og mere ødelæggelse. Er der anskaffet en anden maskine, hvor der er tørt undermaskinen, selv efter bad."

Hertil har selskabet den 18/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

" Selskabet har noteret klagers seneste bemærkninger. Selskabet bemærker følgende:

Selskabet fastholder, at klager ikke har godtgjort, at hans forhold er omfattet af forsikringsbetingelsernes pkt. 13, afsnit A, nr. 1-4. Det må derfor være forsikringsaftalens dækning, der danner baggrund for afgørelsen.

> I forhold til klagers nye kommentarer bør nævnet lægge vægt på reparatørens notat i bilag 4 hvoraf det fremgår, 'at maskinen står i et mindre badeværelse med bad op af maskinerne'. Reparatøren vil således ikke notere dette i sin rapport, hvis det ikke er af betydning. Reparatøren har yderligere udtalt til både klager og selskabet, at skaden ikke har relation til de skader der tidligere er udført.
>
> Det må derfor være reparatørens faglige vurdering der lægges til grund for skadens opståen, når klager ikke kan godtgøre hvordan skaden er sket.
>
> Nævnet bør yderligere lægge vægt på reparatørens dokumentation, der er fremsendt som bilag 1-3."

Heroverfor har klageren den 21/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Helt ekspertise må han ikke havde. Han nu haft mundlig kontakt men min ekspertise. Og han fortalte at sæbe ætser emalien. Han har set at under sæbeskuffen at maskiner ruster hvis folk ikke gør rent hvis de sviner med vaskemidlet. Ergo, min påstand er stadig fra reparation nr. 1 og 2 selvom den kære medarbejder ved tryg påstå de ikke han nået med hindanden at gøre. Så min konklusion. Sæbeskuffen var i stykker, vaskemidlet løber bagud for hvor skulle det ellers forsvinde hen, for skuffen var tom (selvdosering). Og det skulle den ikke være. Ligger sig i bunden hvor der kan se det er tæret væk. Og skulle jeg gøre det rent (hvis jeg viste det lå der). Skulle en tørretomler løftes ned, vaskemaskine adskilles (har ingen "ekspertise"). For at kunne tørre det op.
>
> Syntes der skulle tages kontakt til en ekspertise som ikke arbejder for tryg. Og hører deres mening. For Vaskepulver ætser emalje om det er flyende eller fast."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder rapporter fra tidligere reparationer, rapport vedrørende den aktuelle skade, fotos af vaskemaskinen fra reparatørens besøg hos klageren og forsikringsbetingelserne. Af reparatørens rapport dateret 8/11 2018 fremgår bl.a.:

> "Faktureringsnavn SECURATOR A/S
> …
> Købsdato 18-06-16
> …
> **Udført arbejde**
> [08/11 …] MASKINE EFTERSET. LARMER OG BANKER DA STØDDÆMPEREN ER KNÆKKET AF KABINETTET. KABINETTET ER RUSTEN (SE BILLEDER MAIL). DER ER 2 RAPPORTER PÅ SAMME MASKINE. MASKINEN STÅR I ET MINDRE BADEVÆRESLE MED BAD OP AF MASKINERNE. VIS HB RAPPORTEN. KAN IKKE LAVES-billeder sendt til forsikring"

Af rapporterne fra de tidligere reparationer på vaskemaskinen dateret henholdsvis den 6/3 2017 og den 17/5 2018 fremgår det bl.a.:

> "Faktureringsnavn [producenten]"

7. 93187

Af forsikringsbetingelserne 0128-2 fremgår bl.a.:

"**13. Hvordan dækker forsikringen**
A Hvilke skader dækker forsikringen?
1. Funktionsfejl
Mekaniske eller elektriske funktionsfejl* i apparatet.
2. Slitage
Slitage på apparatet som følge af almindelig brug*, når det har betydning for apparatets funktionalitet.
3. Varer og vasketøj
Skade på varer i køle- og dybfrostanlæg samt skade på vasketøj i vaskemaskiner og tørretumblere som følge af en skade dækket under punkt 14.A.1. Dækningen er begrænset til 1.500 kr. pr. skade (Beløbet bliver ikke indeksreguleret)
4. Pludselig udefrakommende skade
Udefrakommende skade, som sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Dækningen omfatter kun skader, der ikke er nævnt som dækket eller ikke dækket af de øvrige dækninger beskrevet under 13.A.1-3. og 13.C.1-15.
…
C Forsikringen dækker ikke
1. skader som følge af brand, tyveri og vand
…
3. skader, som skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation
…
Ordforklaring
Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en*
Almindelig brug
Ved almindelig brug forstår vi, at apparatet udelukkende bliver benyttet i en privat husholdning. Benytter man apparatet i forbindelse med opfyldelse af en erhvervskontrakt eller anvendt af andre end forsikredes husstand mod betaling, er dette ikke almindelig brug.
Funktionsfejl
Ved funktionsfejl i apparatet forstår vi mekaniske eller elektriske svigt i apparatet, som gør, at apparatet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål.
…
Slitage
Ved slitage forstår vi, et langvarigt slid på apparatet, som bevirker, at apparatet mister sin funktion som følge af sliddet."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/11 2018, at hans vaskemaskine – der er købt den 18/6 2016 – larmede og hoppede ved centrifugering. Selskabet sendte en reparatør ud for at undersøge vaskemaskinen. Reparatøren konkluderede, at støddæmperen var knækket af vaskemaskinens kabinet, og at kabinettet var rustet.

8. 93187

Klageren ønsker, at selskabet udbetaler erstatning for maskinen. Han har anført, at der har stået en vaskemaskine det pågældende sted i 19 år, at der ikke tidligere har været problemer med, at vaskemaskinerne er rustet, at der er gulvvarme, som tørrer gulvet, og at skaden må skyldes, at sæbe er løbet ud fra sæbeskuffen – som tidligere er blevet repareret – og har ætset emaljen på kabinettet.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har henvist til, at forsikringen ikke dækker skader som følge af vand, og at forsikringen ligeledes ikke dækker skader på grund af forkert reparation. Selskabet har desuden anført, at der ikke er tale om en pludselig skade.

Selskabet har oplyst, klageren tidligere her fået repareret sæbeskuffen og sæbehuset på vaskemaskinen, og at disse reparationer er udført under garantien, hvorfor selskabet ikke har været involveret i disse reparationer.

Af rapporten fra reparatøren dateret 8/11 2018 fremgår det, at "maskine efterset. Larmer og banker da støddæmper er knækket af kabinettet. Kabinettet er rusten … Maskinen står i et mindre badeværelse med bad op af maskinerne … Kan ikke laves".

Af de fremlagte fotos af vaskemaskinen fremgår det, at vaskemaskinens kabinet er rustet, og at der er vådt på gulvet under vaskemaskinen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13.A.1 fremgår det, at forsikringen dækker mekaniske eller elektriske funktionsfejl i apparatet. Af ordforklaringen fremgår det, at "ved funktionsfejl i apparatet forstår vi mekaniske eller elektriske svigt i apparatet, som gør, at apparatet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål". Af forsikringsbetingelsernes punkt 13.C.1 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader som følge af brand, tyveri og vand, og af punkt 13.C.3 fremgår

det, at forsikringen ikke dækker skader som skyldes forkert reparation eller skader sket under reparation.

Nævnet bemærker, at det i henhold til de almindelige forsikringsretlige principper i første omgang er klageren, der skal bevise, at der er sket en dækningsberettigende skade. Herefter er det selskabet, der skal bevise, at en af forsikringens dækningsundtagelser finder anvendelse.

Nævnet finder, at den anmeldte skade – hvor en støddæmper er knækket af vaskemaskinens kabinet og vaskemaskinen dermed larmer og banker ved brug – er at anse som en mekanisk funktionsfejl i apparatet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 13.A.1. Klageren har derfor bevist, at der er sket en skade på vaskemaskinen, der som udgangspunkt er dækket af forsikringen.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har bevist, at den anmeldte skade er omfattet af en af forsikringens dækningsundtagelser.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at skaden på støddæmperen er en følge af vand fra brusebadet ved siden af vaskemaskinen, jf. herved undtagelsesbestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 13.C.1. Nævnet finder endvidere, at selskabet ikke i øvrigt har godtgjort, at årsagen til, at støddæmperen er knækket er omfattet af dækningsundtagelser i forsikringsbetingelserne. Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet skal anerkende, at skaden er dækket af forsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke nærmere har redegjort for, hvor støddæmperen er placeret i forhold til gulvet, og at det ikke fremgår af den fremlagte rapport fra reparatøren, om der er årsagssammenhæng mellem en eventuel vandpåvirkning fra brusebadet og skaden på støddæmperen, ligesom der ikke i øvrigt er nogen angivelse af, hvad skaden på støddæmperen skyldes. Nævnet har tillige lagt vægt på, at det af de fremlagte billeder synes at fremgå, at bunden i det væsentlige er lavet af plastik, at de rustne områder på vaskemaskinen

ikke ses at have nogen betydning for maskinens funktion, og at maskinen ifølge klagerens oplysninger stod på fødder, der hævede maskinen ca. 1 cm. over gulvet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at skaden på vaskemaskinen er omfattet af forsikringens dækning og skal opgøre og udbetale erstatning på dette grundlag. Beløbet skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels