

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 94391:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 31/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Til forsikringsankenævnet. Der klages hermed over kvalitetsafdelingens afgørelse dateret den 20. september 2019 i sag vedrørende skaderne efter rotter.

Kort sagsfremstilling:

Forsikringstager (i det følgende kaldet FT) har til forsikringsselskabet Tryg anmeldt skade den 26. april 2015 efter rottebesøg i bygningen. Samme dag den 26. april 2015 er der ligeså anmeldt en vandskade. Vandskaden er uafhængig af rotteskaden. Sidstnævnte skade har Tryg dog anerkendt erstatningsansvar for. [Tømrer 1] Tryg's eksterne taksator ... (i det følgende kaldet [taksator 1]), som Tryg anvender, har ikke formået at opgøre skaden efter rotterne i isoleringen på loftet. Derfor har FT haft tre uafhængige isoleringsfirmaer/tømrervirksomheder til at besigtige skaderne. Alle 3 virksomheder har vurderet, at stort set alt isolering er beskadiget og skal fjernes. Der er kun en af virksomhederne, der har kunnet påtage sig denne opgave, idet skaden har et større omfang, hvilket Tryg har været bekendt med siden efteråret 2017. Der indsendes den 24. juli 2019 et overslag (jf. FTTG - 2019-07-24 – 2346 & OFDOC - 2019-07-23 – ... BYGGEFIRMA OVERSLAG) på omfanget samt en pris for udbedring af skaderne i overensstemmelse med det Tryg har anmodet om (jf. TGFT - 2017-09-26 - 0900). Tryg forholder sig stadig passiv, indtil FT rykker for, hvornår arbejdet kan påbegyndes. Tryg sender deres interne taksator ... (i det følgende kaldet [taksator 2]) for at besigtige skaderne efter rottebesøg den 28. august 2019 (jf. FTTG - 2019-08-22 - 1415 & TGFT - 2019-08-23 - 1118). [Taksator 2] udarbejder en besigtigelsesrapport den 30. august 2019. Hvor taksator [taksator 2] konkluderer, at sagen er forældet (jf. OFDOC - 2019-08-30 - TAKSATOR RAPPORT).

Ankenævnet for Forsikring

2.

94391

FT klager den 4. september 2019 (jf. FTTG - 2019-09-04 - 1824 - 2019-09-12 - 2214) til bygningsafdelingens taksator [taksator 2] over afgørelsen. Den 13. september 2019 (jf. TGFT - 2019-09-13 - 1015) melder [taksator 2] tilbage via e-mail, at de fastholder, at sagen er forældet.

Da FT ønsker uddybelse til rapporten, blev FT henvist til Kvalitetsafdelingen i Tryg. FT kontakter kvalitetsafdelingen hos Tryg (jf. FTTG - 2019-09-16 - 1038). Hvor Tryg Kvalitetsafdeling aldrig uddyber de forhold, som FT søger svar på - men derimod afviser Kvalitetsafdelingen ... (i det følgende kaldet ...) i skrivelsen den 20. september 2019, at sagen er forældet og der ikke er tale om en dækningsberettiget skade. (jf. TGFT - 2019-09-24 - 1347 & OFDOC - 2019-09-24 - Kundebrev & OFDOC - 2019-04-24 - Tidl Kendelse Nr 90-873)

FT klager hermed til Forsikringsankenævnet over Kvalitetsafdelingens afgørelse den 20. september 2019 vedrørende: 1) Tryg's påstand om at sagen er forældet 2) Tryg anerkender ikke, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Tryg påstår, at de den 11. september 2015 har oplyst, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, hvorfor sagen afvises.

FT har aldrig modtaget information om, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade den 11. september 2015. Skulle dette i givet fald være tilfældet, må dette betragtes som tilbageholdelse af vigtig information. På FT's anmodning om aktindsigt har Tryg to(2) gange skrevet, at FT har fået aktindsigt i alle dokumenter såvel interne dokumenter samt materialet fra in4mo platformen. (Jf. FTTG - 2019-09-02 - 1325 & TGFT - 2019-09-04 - 1227 & TGFT - 2019-09-04 - 1231)

Mærkværdigvis leverer Tryg pludselig mange tilbageholdte oplysninger, men hvor har Tryg retten til at tilbageholde disse oplysninger. Jf. e-mail korrespondancerne.

(Jf. FTTG - 2019-09-09 - 0027 & TGFT - 2019-09-11 - 1442 & TGFT - 2019-09-18 - 1112 & TGFT - 2019-09-18 - 1118 & TGFT - 2019-09-18 - 1127 & TGFT - 2019-09-18 - 1132)

Desuden er oplysningen af 11. september 2015 i klar modstrid med, at der i de interne dokumenter fremgår, at [taksator 1] fra [tømmer 1] overfor Tryg oplyser, at skaden vedrørende rotterne aldrig er blevet opgjort (jf. TGIC - Var Dates 2015-2018 - 002; dato 20.01.2016 & 14.06.2017). Yderligere anmoder Tryg den 26. september 2017 (jf. TGFT - 2017-09-26 - 0900) FT om at indsende et overslag på skaderne efter rotterne. Dette er i klar modstrid med, at FT den 11. september 2015 (jf. OFDOC - 2019-09-24 - Kundebrev) skulle være blevet oplyst om, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade.

Begyndelsestidspunktet for forældelsesfristen kan derfor tidligst regnes fra den 26. september 2017.

Der er ikke gået 3 år og sagen er derfor ikke forældet i forhold til bestemmelserne i forsikringsaftaleloven sammenholdt med bestemmelserne i forældelsesloven, som Tryg påstår. Dermed er sagen ikke forældet.

Dækningsberettiget skade:

I skrivelse dateret 20. september 2019 oplyser Kvalitetsafdelingen ..., at FT har anmeldt en skade efter rotter den 27. august? Der er fejl i dato og årstal mangler - dette er et gennemgående problem fra Tryg's reference og skrivelser.

Tryg hævder, at de aldrig har modtaget omfangsvurdering, tilbud og billeder, der kan dokumentere skaden. Dette kan klart afvises. [Tømmer 1] 'ekstern' taksator [taksator 1], har i 21. august 2015 (Ifølge [tømmer 1] Faktura 307071; se EXTG - 22-01-16 - Faktura 307071) været på adressen ... for at besigtige skaderne efter rotterne. Hvor [taksator 1] ikke formåede at opgøre skaderne i isoleringen. [Taksator 1] lovede dog at komme senere, for at tage stikprøver i isoleringen, men [Taksator 1] kom aldrig. Derfor kontaktede FT selv nogle uafhængige isoleringsfirmaer/tømmerfirmaer. Der er i e-mail fra FT til Tryg gentagne gange blevet oplyst skadens omfang på baggrund af 3 uafhængige isoleringsfirmaers/tømmerfirmaers besigtigelse af skaderne. (jf. FTTG - 2017-10-23 - 1619 & FTTG - 2018-08-6 - 2019-06-17 - Opgørelses Traad)

Yderligere er der den 24. juli 2019 indsendt tilbud fra [tømmer 2] og ikke den 25. august 2019, som [Kvalitetsafdelingen] fejlagtigt har noteret i skrivelsen af 20. september 2019. Til orientering er prisen på vandskaden ligeså inkluderet i omtalte overslag på 855.000 kr. ekskl. moms fra [tømmer 2].

Tryg forholder sig passiv efter modtagelsen af dette overslag. Først da FT kontakter Tryg telefonisk, kommer Tryg's egen interne taksator [taksator 2] og besigtiger skaden den 28. august 2019. Hvor [taksator 2] i e-mail oplyser, at der først kan tages stilling til om sagen er forældet, når [taksator 2] har set skaderne. (jf. TGFT - 2019-08-19 - 1202)

FT har tegnet forsikring hos Tryg, der dækker skader forvoldt af dyr. I forsikringsbetingelserne 1409/1408 pkt. 10.5([Kvalitetsafdelingen] 5.10!), som Tryg henviser til, er der ikke nævnt, at isoleringsevnen skal være væsentlig nedsat. Så Tryg kan ikke gradbøje efter forgodtbefindende. I kendelsen nr. 90.873, som [Kvalitetsafdelingen] henviser til, er der ej heller anvendt ordlyden isoleringsevnen er væsentlig nedsat. Ligeledes er omtalte kendelse ikke en gyldig retskilde. (Jf. OFDOC - Forsikringsbetingelser - nr 0805, Side 6; midterste kolonne; nederste punkt: DYR, Her oplyses det at 'Skader lavet af dyr, som gnaver, forurener, bygger rede m.m. dækker ikke, medmindre du har valgt dækningen Udvidet Tryghed, se punkt 10.5, Skade lavet af dyr')

Tryg har oplyst overfor FT, at FT ikke selv må nedbryde (jf. TGIC - Var Dates 2015-2018 – 002; under dato 02.03.2018), så hvordan er det muligt at synliggøre skaderne, hvilket ligeledes er i strid med kravet om, at FT har dokumentationspligten. Derfor har der som ovenfor nævnt været 3 uafhængige virksomheder, som alle samstemmende har vurderet, at stort set al isoleringen er ødelagt. Tilmed fremgår det af besigtigelsesrapporten af 30. august 2019 (jf. OFDOC - 2019-08-30 - TAKSATOR RAPPORT, side 10), hvor [taksator 2] noterer, at han ser mørke plamager forskellige steder. Samtidig skriver [taksator 2], at det ikke vides om det er urin eller vand. At der skulle være tale om vand er yderst usandsynligt. Det er tydeligt, at isoleringen er sammensuget og isoleringsevnen er derved nedsat. De rottegegneder som visse steder i isoleringen findes skaber kuldebroer, som nedsætter isoleringsevnen. Men FT må ikke selv bryde noget ned. Det er sundhedsskadeligt at bo i en bygning, hvor isoleringen er gennemvædet af urin og ekskrementer, hvor rotter har levet i isoleringen. Sundhedsrisikoen elimineres kun ved, at isoleringen fjernes. [Taksator 2] fra Tryg fremkommer med en udokumenteret påstand om, at isoleringsevnen ikke er væsentlig nedsat.

(Der er ikke tale om kosmetiske skader eller lugtgener når der er tale om rotter, men om en biologisk sundhedsrisiko).

FT fastholder, at sagen ikke er forældet, idet Tryg den 26. september 2017 har givet tilsagn om dækning, hvorfor begyndelsestidspunktet i forhold til forældelsesfristen regnes fra denne dato og 3 års fristen er derfor ikke overskredet. Hvis Tryg har afvist dækning, skal Tryg dokumentere, at dette er tilfældet, idet det ikke fremgår af det materiale, som FT har fået gennem aktindsigt. FT har første gang fået afslag den 30. august 2019 og forældelsesfristen er herefter 1 år regnet fra denne dato.

Desuden gøres gældende, at skaden er dækningsberettiget, idet Tryg anmoder FT om at indhente et overslag på udbedringsomkostningerne, hvilket er et klart tilsagn om dækning. Hvorfor indhente en pris, hvis der ikke dækkes?

Efter formuleringen i forsikringsbetingelserne, dækker forsikringen reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger. FT har haft 3 uafhængige isoleringsfirmaer/tømrervirksomheder til at vurdere omfanget af skaderne og alle 3, har uafhængigt af hinanden samstemmende vurderet, at isoleringen er ødelagt. Der er gravet gange i isoleringen, hvilket klart er omfattet af dækningen. Desuden har urin/ekskremer medført, at bygningsdelen (isoleringen) er beskadiget, hvilket ligeså er omfattet af dækningen.

Yderligere er Tryg forpligtet til at betale for genhusning, idet udbedring af skaderne ikke muliggør beboelse under udbedring. Jf ordlyden på Tryg's egen hjemmeside.

Noter:

Til orientering blander Tryg skadesnumrene for henholdsvis rotteskaden og vandskaden sammen, som skaber forvirring. Der bliver ikke fulgt op på de skriftlige e-mail, som FT løbende sender og e-mails bliver gennemgående slet ikke besvaret af Tryg. Det tilsendte materiale fra Tryg på anmodning om aktindsigt er et stort rod og uigennemskueligt, hvor filer med samme navn/startnavn ikke altid har samme indhold.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At der opnås fuld dækning for skaderne."

Selskabet har den 13/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klager har anmeldt skader i isoleringen efter rotter. Selskabet har i første række gjort gældende, at et evt. dækningsberettigende krav er forældet, og i anden række, at klageren ikke har godtgjort, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Sagen bliver behandlet efter forsikringsbetingelserne 0805.

1.0 Kort sagsfremstilling

Den 27. april 2015 anmeldte klager to skader under husforsikring: Den ene skade drejer sig om, at rotter har ødelagt nogle rør til en varmtvandsbeholder, hvorved, der er opstået råd i en bundrem, jf. punkt 1.1. Den anden skade drejer sig om, at rotterne har været på ejendommens loft, hvor de har ødelagt isoleringen, jf. punkt 1.2.

1.1 Vandskaden

Som anført af klageren er der ikke tvist om vand-/rådskaden. Selskabet rekvirerede i forbindelse med rådskaden en samarbejdspartner til besigtigelse og udbedring af skaderne i kælderen.

1.2 Erstatningskravet på ca. 1.000.000 kr. for isolering

Nærværende sag i forsikringsankenævnet drejer sig om isoleringen på loftet, som klageren mener er beskadiget af rotter. Forholdet blev anmeldt til selskabet den 27. april 2015.

Klager oplyser den 6. juli 2015 til selskabets samarbejdspartnere, at han ønskede at få en tilbagemelding omkring rotteskaden på loftet.

Selskabet kontakter klageren for at høre om rotterne var væk fra ejendommen. Klager havde dog ikke tid til at drøfte skaden, hvorfor han ville vende tilbage over for selskabet.

Den 11. september 2015 rykkede klageren igen for en afgørelse i sagen, idet der var fundet ekstremer på isoleringen. Selskabets samarbejdspartner havde dog ikke kunne konstatere nogle skader.

Selskabet kontaktede derfor klager den 11. september 2015 og oplyste pr. telefon, at der ikke var tale om en dækningsberettiget skade, 'idet der ikke kunne konstateres nogen skade'.

Selskabet var i dialog med klager den 31. marts 2017, hvor selskabet oplyste, at klager skulle påvise, at der var tale om en dækningsberettiget skade, og at selskabet ud fra billeder ikke kunne konstatere, at der var tale om en dækningsberettiget skade.

Klager skrev den 3. maj 2017, at han ønskede at få omfangsbestemt skaderne på isoleringen efter rotterne har været på loftet.

Selskabet fastholdt, at hvis klager mente, at der var tale om en dækningsberettiget skade, skulle klager indsende dokumentation på dette.

Selskabet sender den 26. september 2017, et brev til klager, at der stadig ikke var modtaget den relevante dokumentation for, at skaden var dækningsberettigende.

Klager kontakter selskabet den 29. september 2017, hvor han oplyste, at han havde kontaktet en tømrer for besigtigelse, således at skadens omfang kunne konstateres.

Klager skrev til selskabet den 25. oktober 2017, at klagers tømrer ikke kunne omfangsbestemme skaderne, hvorfor klager ville kontakte en anden reparatør, og derefter ville vende tilbage.

Den 14. december 2017 ringede klager til selskabet, hvor klager oplyste, at der nu skulle en tredje reparatør til at indsende tilbud. Selskabet fastholdt igen, at der stadig ikke var dokumenteret en skade, hvorfor selskabet tog forbehold for erstatningspligten.

Klager kontaktede selskabet igen i marts 2018, hvor han spurgte, om selskabet ville dække en besigtigelse fra byggesagkyndig. Selskabet oplyste igen til klager, at skaden var afvist, og derfor ikke var omfattet af forsikringen. Der blev igen henvist til, at klager ikke havde bevist, at der var tale om en dækningsberettiget skade.

Klager kontaktede selskabet igen den 6. august 2018, hvor han oplyste, at nogle reparatører klager havde haft til at besigtige loftet, mente, at alt isoleringen skulle fjernes. Selskabet fastholdt igen, at der ikke var dokumentation for en dækningsberettiget skade, og at klager skulle indsende dokumentation.

Den 26. oktober 2018 oplyste klager til selskabet, at man havde kontaktet [tømrer 2], for bestigelse og opgørelse.

Selskabet modtager den 18. juli 2019, et tilbud på 1.006.250 kr. inkl. moms.

Da der var tale om et omfattende erstatningskrav fortog selskabets taksator besigtigelse. Taksatoren skrev til klager den 19. august 2019, at sagen var forældet, men at taksator gerne vil besigtige ejendommen.

2.0 selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har Kvalitetsafdelingen gennemgået sagen på ny.

2.1 forældelse

Selskabet fastholder, at klagers evt. krav er forældet.

Den 26. april 2015 anmeldte klageren, at der var sket skade på isoleringen på loftet, og at skaden var forvoldt af rotter. Klageren anførte, at han var i kontakt med kommunen vedr. rotterne.

Selskabet meddelte klageren den 11. september 2015, at skaden ikke var omfattet af forsikringen. Denne sag adskiller sig således fra fx kendelse nr. 88345, hvor der ikke var givet meddelelse af en afgørelse, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5.

I de følgende år korresponderede klageren med selskabet, og selskabet har gentagne gange meddelt klageren, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Den 8. juli 2019 fremsendte klageren et erstatningskrav, et overslag på 1.006.250 kr. fra [tømrer 2] til selskabet.

Selskabets svarede i august 2019 til klageren, at kravet/-ne var forældede.

Klageren mener, at han ikke har fået oplyst, at selskabet havde afvist skaden i september 2015.

Det fremgår klart af sagens akter og notater, at selskabet har afvist skaden, og oplyst til klageren, at han har bevisbyrden for, at der er indtruffet en dækningsberettigende skade. Det forhold, at afgørelsen i første omgang er meddelt i dialog med klageren, og ikke skriftligt i fx et brev kan ikke føre til, at forældelsen ikke begynder at løbe, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5.

Selskabet fastholder derfor, at der er indtrådt forældelse af et evt. krav forud for klagerens indbringelse af sagen for nævnet den 31. oktober 2019.

Allerede derfor kan selskabet ikke pålægges at behandle klagerens erstatningskrav yderligere. Det forhold, at selskabet oplyser til klageren, at han har bevisbyrden for sit krav, og således kan forsø-

ge at dokumentere rigtigheden af kravet, ændre ikke ved forældelsesreglerne. Der har fx ikke været forhandlinger mellem klageren og selskabet, jf. Højesterets kendelse afsagt torsdag den 7. november 2019, sag BS-4222/2019-HJR. Og der er heller ikke tale om, at selskabet ved dets behandling af sagen skulle have mistet retten til at gøre forældelse gældende. Selskabet har på ingen måde hverken direkte eller indirekte tilkendegivet over for klageren, at der ikke ville blive gjort almindelige betingelser for erstatning gældende, herunder. Bevisbyrde- og forældelsesregler. Selskabet har tværtimod vedvarende afvist kravet, og oplyst, at klageren skal dokumentere sag. Klageren kan således ikke have nogen forventning om, at selskabet alligevel ville dækket et krav på ca. 1.000.000 kr. fremsat ca. 4 år senere. Det vil altid være muligt for en kravstiller vedvarende at fremsætte sine påstande og krav, men dette afbryder ikke forældelsen. Og selskabet er i øvrigt ikke forpligtet til at varsle klageren, at kravet er underlagt de almindelige gældende forældelsesregler. Klageren har aldrig anmodet selskabet om at indgå en suspensions aftale.

Det er ikke korrekt, at 'Tryg den 26. september 2017 har givet tilsagn om dækning'.

Det skal endelig også anføres, at klageren i øvrigt stadig ikke har godtgjort, at den anmeldte skade var/er dækningsberettigende, jf. nedenfor.

2.2 det anmeldte krav på 1.006.250 kr. er ikke dækningsberettigende

Selskabet gør endvidere gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade. Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.10, at forsikringen dækker skader forårsaget af dyr. Dækningen omfatter reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele. For at der tale om en skade, der er omfattet af forsikringen, kræver det at isoleringsevne er væsentlig nedsat.

Det påhviler klageren at påvise og godtgøre, at der er tale om en dækningsberettiget skade, samt omfanget skaden, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

Ud fra sagens oplysninger, er det aldrig blevet påvist af klageren, at isoleringsevnen er nedsat, det er d.d. heller ikke påvist.

Det følger i øvrigt af pkt. 5.10, at forsikringen ikke dækker fjernelse af ekskrementer m.m.

Der henvises til selskabets besigtigelsesrapport af 30. august 2019, samt de fotografier, der er i rapporten. Heraf fremgår bl.a.:

- det er ikke klart om plamager forskellige steder er urin eller vand. Der er tale om en bygning opført i 1969, der flere gange er blevet ombygget
- Loftisolering i loftrum over entre er der lidt granulat, som kan skyldes skade efter dyr. Dette har ikke betydning for den samlede isoleringsevne
- et sted er en person faldet gennem isoleringen og dampspærre
- der ses området, hvor forskellige personer/håndværkere har løftet og flyttet på isoleringen
- taksators har løftet isoleringen, hvor der ikke ses skader på isoleringen eller dampspærre
- der kan i det hele ikke ses nogen skader på isoleringen (ej væsentlig nedsat isoleringsevne)

Klagerens overslag på for diverse udbedringsarbejde samt genhusning af 8. juli 2019, fremsendt til selskabet den 25. juli 2019, kan ikke betragtes som dokumentation for en skade.

Selskabet henviser til Forsikringsankenævnets kendelse nr. 90873, hvor nævnet bl.a. udtaler: 'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den dækningsberettigende skade havde et større omfang end det, som selskabet har villet dække. Klageren har således ikke bevist, at isoleringsevnen i den omtalte isolering – der 'bestod i nederste lag af normal rockwool og ovenpå et lag granulat' – var nedsat eller ødelagt efter rotteskaderne i et sådant omfang, at udgiften til isoleringsarbejdet overstiger 11.250 kr., hvilket er det beløb, som selskabet har takseret isoleringen til'.

Herefter fastholder selskabet, at sagen er afvist korrekt."

Klageren har den 14/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

- "1) Vi fastholder at skaden ikke er forældet jf. skrivelse til Forsikringsankenævnet.
- 2) Der er tale om en dækningsberettiget skade jf. skrivelse til forsikringsankenævnet.

Taksatorrapporten er ikke fyldestgørende og ikke sagligt dokumenteret. Hertil fremstår taksatorrapporten ikke professionel, se nedenstående billedsamstilling: Taksatoren har udelukkende taget overfladebilleder, men ikke billeder der viser skadernes omfang. Der henvises til rotters adfærd, som fortæller, hvor skaderne findes. FT har påtalt over for begge taksatorer, hvor der er størst sandsynlighed for at skaderne findes. Men taksatorerne har ikke interesse i at undersøge disse steder. Der er fortrinsvis taget billeder af rotteekskrementer.

De billeder som FT har frembragt er sammenholdt med taksatorens billeder fra 30.08.2019. Billederne er taget ved undersøgelse omkring loftslemmen, hvor isoleringen umiddelbart på overfladen ikke så ud til ikke at være ødelagt. Men ved et simpelt løft i isoleringen findes rottegange. Rotter søger ind i isoleringen og ikke ovenpå. Det er rotters naturlige adfærd. Skaderne vil derfor kun kunne konstateres ved at undersøge hver enkelt isoleringsbats, om der er gange i isoleringsbats, der resulterer i kuldebroer/nedsat isoleringsevne med risiko for følgeskade af fugt/svampeskader på spær konstruktioner. - se nedenstående billedsammenligning.

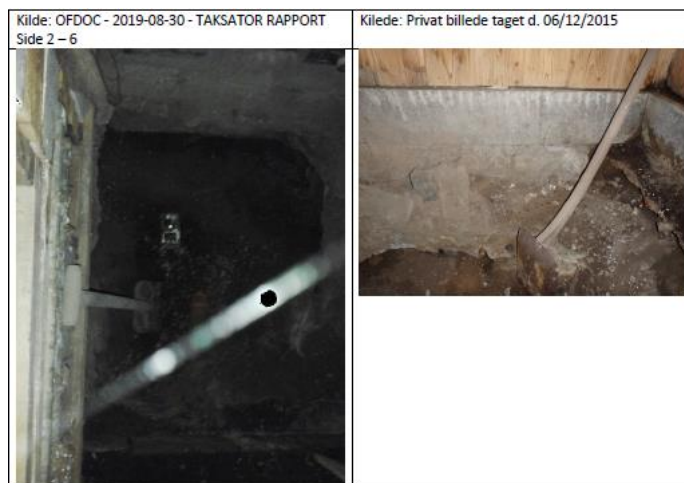
Yderlig skal det tilføjes, at skader forvoldt af dyr i princippet aldrig kan forældes, idet der skal være vished for, at dyrene er udryddet. Jf. forsikringsbetingelserne nr.: 0805 pkt. 10.5 'Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker inden bygningsdelene reparerer'.

Alle billeder i venstre side af arket er taget af forsikringens taksator og modsat er alle billeder i højre side taget af FT – Kilderne fra billederne kan læses i hver kolonne under hver billede serie.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94391



Ankenævnet for Forsikring

10.

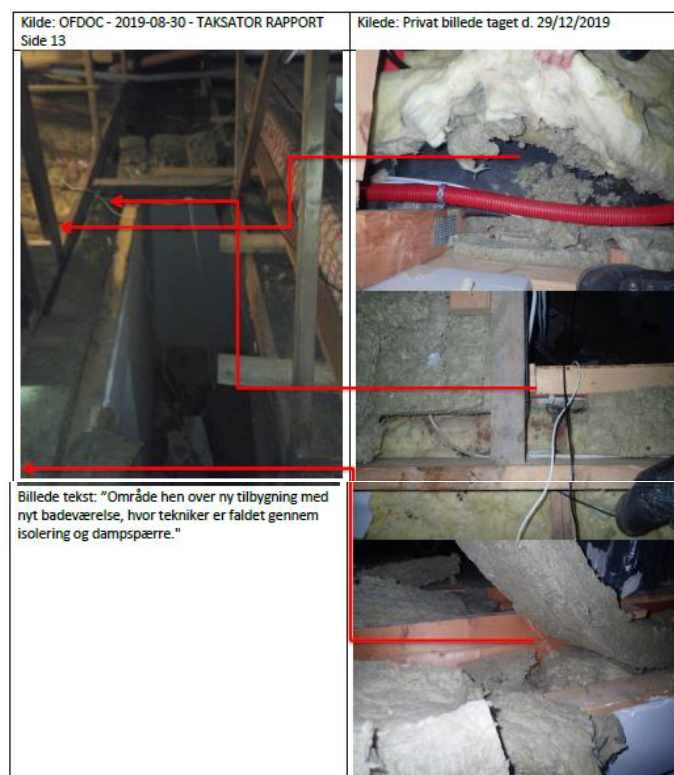
94391



Skadens omfang af isolering er tydeligvis ikke blevet dokumenteret jf. taksatorens rapport sammenholdt med de billeder, der er taget efterfølgende på de samme steder, som muliggør en pålidelig sammenligning.

Mange områder er utilgængelige, men der er hørt kraftige gnavegyde i hele huset, hvor ingen var i tvivl om, at der var rotter.

Tryk har oplyst overfor FT, at FT ikke selv må nedbryde (jf. TGIC - Var Dates 2015-2018 – 002; under dato 02.03.2018), så hvordan er det muligt at opgøre omfanget af skaderne. Hertil står, at billeder ikke er en gyldig dokumentation for skaden og derudover dens omfang.



Ankenævnet for Forsikring

11.

94391

Forsikringens taksator beskriver rotteskader med oversigtsbilleder uden at undersøge skadens omfang; der gøres opmærksom på at billederne er taget på ét og samme område, som taksator dækker med billedokumentation, så der heraf kan laves en tydelig sammenligning mellem Forsikringens Taksators gennemgangs metode og en normal gennemgangs metode man kunne have tillid til!



...

Generelt responderer Tryg aldrig på de fremsendte e-mail og FT er derfor nødsaget til at kontakte selskabet telefonisk. De mundtlige påstande om, at skaden ikke er omfattende og, at Tryg tager forbehold for dækning er ikke holdbare. Selv i den interne kommunikation er der uklarheder og uoverensstemmelser.

Der foreligger ingen taksatorrapport (forinden 30. august 2019) og skaden er ikke blevet opgjort, hvilket [taksator 1] selv bekræfter overfor Tryg den 20.01.2016. Derfor kan Tryg ikke afvise, at der

ikke er tale om en dækningsberettiget skade 11.09.2015. Da skaden ikke er opgjort på dette tidspunkt. Og derfor kan begyndelsestidspunktet for forældes fristen, ej heller regnes fra 11.09.2015.

Opsummering:

- Forældelse

- Anerkender: Begyndelsestidspunktet for forældelsesfristen kan derfor tidligst regnes fra den 26. september 2017, hvor der anmodes om at indsende et overslag på skaderne efter rotterne.
- Afviser: FT har første gang fået afslag for dækning den 30. august 2019 og forældelsesfristen er herefter 1 år regnet fra denne dato.

- Dækningsberettigede skade

- Skadernes omfang fremgår af indsendte overslag fra [tømrer 2] dateret den 23.07.2019 og FT har tegnet forsikring med forsikringsbetingelserne nr. 0805 – Udvidet Tryghed
- Det indsendte overslag fra [tømrer 2] blev første gang anmodet anskaffet d. 26. september 2017."

Klageren har den 14/1 2020 supplerende fremsendt to yderligere dokumenter med kommentarer til selskabets indlæg, som er blevet fremlagt for nævnet.

Selskabet har den 3/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"AD klagerens fotografier mv.

Det tidligere anførte fastholdes, også med henvisning til taksatorrapporterne. Klageren kan ikke afbryde forældelsen ved at 'rottebekæmpelsen' trækker ud. Der foreligger ikke oplysninger om i øvrigt om rottebekæmpelsen. Det er ikke korrekt, at forældelsen først skal regnes fra september 2017, og at skaden ikke er afvist. Der henvises til det af selskabet anførte.

...

Der henvises til igen til U 2020.191 (H.K 7. november 2019), hvor der havde været afbrydende forhandlinger. I sagen var der sket en vandskade i den 18. januar 2014, der blev anmeldt til forsikringsselskabet. F besigtigede skaden, og afviste at skaden var dækningsberettiget. Frem til foråret 2017 udvekslede parterne synspunkter om berettigelsen og størrelsen af B's krav.

F fremsatte som led i drøftelserne i oktober 2016 'uden præjudice' et tilbud om 'pr. kulance' at betale 250.000 kr., svarende til ca. 30 % af det beløb på 840.000 kr., som taksator havde fastsat. Samtidig tilkendegav F, at selskabet ikke ønskede en 'proces om sagen'. Tilbuddet blev efter yderligere drøftelser mellem parterne nævnt igen i et brev af 5. januar 2017, hvori F opfordrede B til – inden der i givet fald blev indgivet stævning – at oplyse, hvad der ville være en tilfredsstillende løsning på sagen. Drøftelserne fortsatte efter udløbet af den 3-årige forældelsesfrist den 18. januar 2017. Bl.a. foreslog F i en mail af 9. februar 2017, at B skulle gennemgå taksators opgørelse, 'idet det vel ikke helt kan udelukkes, at parterne på baggrund heraf vil kunne finde en udenretlig løsning'. Højesteret fandt, at F's tilkendegivelser fra oktober 2016 viste forhandlingsvilje og en sådan grad af imødekommethed over for B's krav, at der for B var rimelig udsigt til, at parterne ville kunne nå en forligsmæssig løsning uden anlæg af retssag. Der havde således været tale om sådanne forhandlinger mellem parterne, at forældelsesfristen blev udskudt, jf. forældelseslovens § 21, stk. 5. Det forhold, at forligstilbuddet af 13. oktober 2016 var fremsat uden præjudice og pr. kulance, kunne ikke føre til et andet resultat. B's eventuelle krav på erstatning var dermed ikke

Ankenævnet for Forsikring

13.

94391

forældet ved sagsanlægget i maj 2017. Sagen blev derfor hjemvist til byretten til fortsat behandling

Aktuelle sag adskiller sig på afgørende punkter herfra, idet der aldrig har været indgået sådanne drøftelser mellem klageren og selskabet, som det var tilfældet i den anførte sag.

Der kan i øvrigt henvises til U 2019.4029, hvoraf fremgår, at ikke enhver besvarelse af de henvendelser man modtager (her en e-mail) betyder, at der den anden part dermed får en berettiget forventning om, at det ikke er nødvendigt med retsforfølgning."

Nævnet har fået forelagt yderligere indlæg fra klageren af 22/2 2020 og fra selskabet af 1/4 2020. Af et indlæg fra selskabet af 2/4 2020 fremgår bl.a.:

"Det fastholdes, at det er klageren, der har bevisbyrden for skaden, og at bygningstaksatoren ikke havde mulighed for at 'løfte isolering i hele lofttrummet', for at finde frem til skader. Bygningstaksatoren var 'kravet ind' over dele af loftet og havde løftet isolering nogle steder, jf. fotografier i rapporten.

Klageren viste ikke taksatoren, hvor der måtte være skader på isoleringen. Hvis kunden fx havde kundskab om 'skader' på isoleringen omkring loftlemmen, så skulle dette have været forevist.

Bygningstaksatoren bemærker i forhold til klagerens fotografier, at fotografierne ikke viser, hvor langt der er gange i isoleringen. Og vedr. det opgravede rum, er der ikke påvist skader på grund af rotte gange langs kloakrør.

Der ses på klagerens fotografier at være tale om 'mindre' skader på isoleringen, og fotografierne dokumenterer ikke – som hele tiden fastholdt af selskabet – at der skal udføres arbejde for 1.006.250 kr. inkl. moms som tilbuddet fra [tømrer 2] lyder på."

Nævnet har endvidere fået forelagt klagerens indlæg af 20/7, 4/8, 8/9 og 14/9 2020.

Nævnet har også fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Modtaget 26-04-2015 22:40

...

Hvad er der sket?

...

Rotteangreb på flere områder i bygningen - samt været i isolering på loftarealet. Omfang ukendt - kommunen kontaktet

...

Dato og adresse hvor skaden er sket

25.04.2015 Rotter erkendt ved observation af rottelort i stue anmeldt til kommunen 26.04.2015."

Af notater fra selskabet registeret på sagen fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

14.

94391

"[Taksator 1]/[Tømrer 1]: Her kommer sagen om rotterne. Som du kan se i min chat i den anden sag er rotterne væk nu – ft har ikke tid/overblik og vender tilbage.

11.09.2015

... BYVI /Tryg:

[Taksator 1]: Talt med ft. Han mener der er hul i isolering, fordi de har gnavet deri. Han sender billeder ind, og så kan vi evt. efterfølgende ringe til dig.

14.10.2015

[Taksator 1]/[tømrer 1]:

... Hvad er status

15.10.2015

..., BYVU /Tryg:

[Taksator 1]/[tømrer 1]. Vi har ikke hørt fra kunden endnu.

20.01.2016

[Taksator 1]/[tømrer 1]:

SKB: Vil I sørge for at lukke projektleder

..., BYVN /Tryg:

[Taksator 1]: Jeg har fået en mail fra ft om denne sag fra 2015. Som jeg forstår det har vi aldrig fået den gjort op og aldrig fået foto mv. Vil lige høre om du har nogle kommentarer inden jeg kontakter ham.

...

31.03.2017

..., BYVN /Tryg:

INFO: ringet til ft - han har ikke tid til at tale lige nu og ringer tilbage. Som jeg ser det venter vi på foto/yderligere opl. Se ... mail fra sep 2015. OSB [taskator 1] har ikke kunne se noget skade der ville være dækket.

14.06.2017

..., BYVN /Tryg:

INFO: har indtalt besked på ... - [tømrer 1's] tlf svarer ([taksator 1's] tlf) om at ringe. Rapport?

19.06.2017

..., BYVN /Tryg:

INFO: [Taksator 3] har overtaget [taksator 2's] tlf hos [tømrer 1]. Han us. lige hvad de har på det...

...BYVN /Tryg:

INFO: ft vil IKKE have [tømrer 1] ud igen – meget utilfreds med det hele. Sagt at så må vi ha overslag fra en tømrer han selv finder. Sagt at vi skal have overslag. Har givet [tømrer 1] [taksator 3] besked.

14.12.2017

..., BYVI /Tryg:

INFO: Ft ringer ind. Hun har ikke hørt fra os siden mail indsendt i okt. Hun vil spørge om det er ok de finder andet firma til at indsende tilbud? Ok, men vi har endnu ikke en dokumenteret skade, så

Ankenævnet for Forsikring

15.

94391

det er selvfølgelig med forbehold. Det forstår hun. Hun vender tilbage med tilbud, billeder og beskrivelse.

02.03.2018

..., BYØD /Tryg:

Hej ... Fr. ft ringer og rykker for svar på deres mail om hvorvidt tryg dækker en byggesagkyndig til at omfangsvurdere skaden. Hun siger at de har haft et tagfirma ude og de vil ikke give tilbud før der har været en vurdering fra os, da det er en meget omfattende skade. Jeg tillader mig at sende chatten til dig, da jeg ikke kan se om jeg kan sætte taks på sagen til vurdering- tænker du kender sagen og kan hjælpe med vurdering?

..., BYVN /Tryg:

INFO: Talt med ft som nu selv får en til at vurdere – har forklaret hvad fors. dækker – altså det isolering mv som rotterne har ødelagt. Har forklaret ud fra [tømmer 1's] fotos – han vil ikke acc det [tømmer 1] har fundet frem til. Har bedt om overslag - opl. at vi IKKE dækker hvis han vælger at tage hul på loft/tag. Har aftalt med ft at han ringer til mig på mit direkte nr. når han har sendt foto og overslag – så skaden kan blive behandlet uden yderligere ventetid.

17.08.2018

..., BYVP /Tryg:

INFO - talt med fru ft. – hun vil høre status på den mail de har sendt til os den 7/8. Jeg har lige læst mailen igennem og forklaret, at for at vi kan tage stilling til om vi skal gå i dækning, så skal vi have billeder og en udtalelse ind fra de reparatører, der har været ude samt et tilbud på den opgave de mener der skal laves. De har svært ved at få et tilbud, da reparatøren ikke vil lave et tilbud, hvis ikke der er accept fra os. Har medd. at det er vi nødsaget til for at vi har noget at vurdere

..., BYVP /Tryg:

ud fra. Hun vil få sin mand til at ringe til os, da han har mere forstand på det"

Af interne notater fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"..., BYVI/Tryg: 11.09.2015

INFO: [Taksator 1] ringer ind. at han ikke kan se nogle bygningsskader. Der er ekskrementer på isolering, men ikke nogen skade ellers. Talt med ft, og man er ikke helt enig. Han indsender billeder, og så må vi tage den derfra."

Af selskabets mail til klageren dateret den 26/9 2017 fremgår bl.a.:

"Vil du venligst kontakte mig vedrørende den anmeldte skade fra 26 april 2015. Vi afventer overslag, men har ikke fået yderligere.

...

Venlig hilsen

...

Tryg | Bygningsskade"

Af klagerens mail til selskabet dateret den 23/10 2017 fremgår det bl.a.:

"Som tidligere nævnt har [tømmer 3] været og besigtige rotteskaden. Virksomheden kunne ikke påtage sig opgaven, som er for umfangsrig. Pris kan ikke oplyses pga. saksespærenes højde og

derfor timelønsbaseret. Hele isoleringen på loftet skal fjernes enten via tag/underlag eller loftbeklædning svarende til ca., 70% af loftarealet, en opgave der var for stor til denne virksomhed. Skaden kunne derfor ikke opgøres.

Vi forsøger med et nyt og større firma med speciale i isolering samt et tømrerfirma efterfølgende til opgørelse af skader vedrørende disse, såfremt det kan accepteres af Tryg."

Af klagerens mail til selskabet dateret den 22/2 2018 fremgår bl.a.:

" Vi har ifølge telefonisk aftale med en af dine kollegaer ... haft besøg af et isoleringsselskab [tagfirma]. [Tagfirmaet] har i dag den 22. februar 2018 været på besøg på ejendommen med henblik på at få opgjort skaderne i isoleringen efter rotterne.

Skaderne i isoleringen er omfangsrig og derfor mente [tagfirmaet], at en byggesagkyndig skal inddrages for at få alle skaderne opgjort også indenfor tømrerområdet.

Vil Tryg dække omkostningerne til en Byggesagkyndig? Så vil vi hurtigst muligt tage kontakt til en Byggesagkyndig."

Af klagerens mail til selskabet dateret den 6/8 2018 fremgår bl.a.:

"Der har nu været 3 uafhængige tømrer/-isoleringsfirmaer ude for at besigtige skaderne efter rottebesøg. Alle 3 har skønnet, at stort set alt isolering skal fjernes og erstattes af nyt isoleringsmateriale. På grund af sakseparatens højde, skal husets tag afmonteres, eller alternativt loftets beklædning tages ned nedefra.

Vi har i visse områder (stikprøvevis) fjernet loftsbeklædningen nedefra, så rockwoolen, hviler på dampspærerne. På disse steder er rockwoolen gennemvædet af rotteurin. Så rockwoolen er ødelagt, [tømrer 2], som er et tømrer og autoriseret rockwool indblæsningsfirma tlf. ... kan og vil påtage sig opgaven.

Isoleringen skal fjernes, desinfektion af loftet efter rotterne, idet nye rotter tiltrækkes af tidligere rotter, nye dampspærre samt ny isolering skal etableres. Arealet er ca. 160 m².

Først når isoleringen er fjernet, kan man se, om der er yderligere skader eller følgeskader efter rotterne.

Vi afventer accept fra Tryg, så arbejdet kan påbegyndes."

Af mail fra taksator 2 til klageren dateret den 19/8 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til jer, da jeg er blevet koblet på jeres sag.

I har fremsendt et krav på en sag der er over 4 år gammel, hvilket i princippet betyder at sagen er forældet.

Jeg har dog snakket med vores fagspecialister og inden vi kan tage endelig stilling til forældelse og selve skaden er jeg nødt til at komme ud og se på skaden hos jer, så derfor skal vi have aftalt et tidspunkt, hvor dette kan lade sig gøre."

Af besigtigelsesnotat dateret den 30/8 2019 fremgår bl.a.:

"Anmeldte forhold

1. Rotter der har ødelagt isolering på loftet.
2. Fugtskade/nedbrydningsskade i teknikrum.

Omfanget af forhold 1.

Ved mødet er jeg blevet orienteret om, hvad i har konstateret og hvad i mener der er skadet.

I sauna i badeværelse i oprindelige sommerhus er gulvet fjernet og der er opgravet ned, hvor kloakrør ligger synligt og hvor der står rottefælde. Jf. jeres oplysninger så er rotterne ikke kommet ind via af kloakken men de skulle være kravlet langs med kloakrør, og derved være kommet ind under huset, hvor de så skulle være kravlet op gennem huset og op til loftet.

I forbindelse med mødet er loftrummet og isoleringen inspiceret for at lave stikprøvekontrol af isoleringen og om der kan konstateres skader, og de steder hvor isoleringen blev løftet kunne der ikke umiddelbart ses gange eller væsentlig skadet isolering.

Der er konstateret ekskrementer oven på isolering nogle steder.

Omfanget af forhold 2.

Varmeveksler i teknikrum skulle have stået og dryppet, hvilket har medført opfugtning/nedbrydning af bundrem bag rørinstallationer. Selve rørene og varmeveksleren er ikke omfattet af skaden, idet at der er tale om synlige installationer.

Nedbrydningen og udskiftningen af denne er af [tømrer 1] opgjort den 18. maj 2015 og de har ikke fået penge for at udføre arbejdet, som i oplyste at i havde fået at vide.

Konklusion

Forhold 1.

Sagen er forældet i henhold til gældende lov (Forældelsesloven), idet at der er gået over 3 år siden anmeldelsestidspunktet 26. april 2015 og frem til vi modtager et ikke dokumenteret krav (tilbud fra [tømrer 2]) den 17. juli 2019.

Løbende kontakt i form af telefonsamtaler og mails udsætter ikke forældelsesfristen, idet at der aldrig gennem disse kontakter er fremlagt krav eller dokumentation for skaden.

Kan desuden se at forskellige skadebehandlere gennem årene har opfordret jer til at fremkomme med jeres krav, dog uden at vi har modtaget noget.

SKADEN ER IKKE DÆKKET AF FORSIKRINGEN.

Forhold 2.

Skadesomfang er dokumenteret og skaden er blevet omfangsbedømt og opgjort og derfor gøres der ikke forældelse gældende for denne sag.

Skaden er opgjort til at koste 15.642,30 kr. inkl. moms og udbedre, hvilket er det beløb som vi kan sætte til rådighed fratrukket selvrisiko.

...

Tidligere tiltag

[Tømrer 1] har været ude og besigtige forhold omkring nedbrydning i træværk og isolering i loft- rummet. [Tømrer 1] har opgjort skaden på det nedbrudte træværk i teknikrum.

[Tømrer 1] har ikke på noget tidspunkt haft mulighed for at opgøre skaden i loftrummet, da skade eller skadesomfang aldrig er blevet klarlagt.

Øvrige bemærkninger

Der er tale om en ejendom, hvor der af flere omgang er foretaget om- og tilbygningerne.

Der er blandt andet omkring store dele af ejendommen lavet ny ydermur og lavet helt ny tagkon- struktion hen over de oprindelige."

Af tilbud på udbedring fra tømrer 2 dateret den 23/7 2019 fremgår bl.a.:

"Sag: Overslag på oprydning efter rotter

01. Nedbrydning af lofter og isolering mv. som bortskaffes
 02. 3 Stk. container
 03. Desinfektion af loftem mv.
 04. Opbygning af nye lofter med dampspærre og gips
 05. 400 mm isolering som indblæses
 06. Rest gulv ophugges og genstøbes
 07. Div. elarbejder Afsat 50000 kr +moms
 08. Malerarbejder
 09. Murerarbejder
 10. Genhusning i pavillon på grunden
 11. Vvs mand afsat 50000 kr+ moms
- Der kan komme mange ting man ikke kan se i nu
eks. kan køkken bruges igen når det nedtages

Tilbudssum ekskl. moms 855.000,00 kr.

Moms 213.750,00 kr.

Tilbudssum inkl. moms 1.068.750,00 kr."

Af forsikringsbetingelserne 0805 fremgår bl.a.:

"10.5 SKADE LAVET AF DYR

HVAD DÆKKES

Ved skader lavet af dyr, dækker vi reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdele- ne repareres.

HVAD DÆKKES IKKE

- Skader lavet af husdyr (fx hunde og katte).
- Skader lavet af insekter (fx murbier og rådborebiller).
- Kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.
- Bekæmpelse og forebyggelse.
- Lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- Genhusning og huslejetab m.m.

FØLGENDE DELE ER DÆKKET

Bygninger der anvendes til beboelse.

Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet.

En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej blokeret."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 26/4 2015 et rotteangreb flere steder i sit hus. Klageren kræver, at selskabet yder dækning for udgiften til udskiftning af lofter, isolering og dampspærre i huset samt genhusning i udbedringsperioden. Han har anført, at der har været rotter i isolering, og at isolering er ødelagt af urin og gravede gange. Klageren har også anført, at kravet ikke er forældet, idet han ikke har fået meddelelse fra selskabet om, at sagen var blevet afvist, og at selskabet har givet dækningstilsagn ved at bede han om at indhente overslag på udbedring.

Selskabet har i første række afvist dækning med henvisning til, at klagerens krav er forældet, og i anden række, at klageren ikke har dokumenteret en dækningsberettigende skade. Selskabet har anført, at klageren den 11/9 2015 fik et telefonisk afslag på dækning, og at klagerens krav derfor var forældet forud for sagens indbringelse for nævnet den 31/10 2019. Selskabet har også anført, at taksator ikke har kunnet konstatere skader på isoleringen, som i nævneværdigt omfang skulle nedsætte materialets isoleringsevne, og at der derfor ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed.

Forældelse

Ankenævnet for Forsikring

20.

94391

Af interne notater fremlagt af selskabet fremgår bl.a., "Tryg: 11.09.2015 INFO: [Taksator 1] ringer ind. at han ikke kan se nogle bygningsskader. Der er ekskrementer på isolering, men ikke nogen skade ellers. Talt med ft, og man er ikke helt enig. Han indsender billeder, og så må vi tage den derfra".

Af notater fra selskabet registeret på sagen fremgår det, at "**20.01.2016** [Taksator 1]/[tømrer 1]: SKB: Vil I sørge for at lukke projektleder ..., BYVN /Tryg: [Taksator 1]: Jeg har fået en mail fra ft om denne sag fra 2015. Som jeg forstår det har vi aldrig fået den gjort op og aldrig fået foto mv. Vil lige høre om du har nogle kommentarer inden jeg kontakter ham ... **14.12.2017** ..., BYVI /Tryg: INFO: Ft ringer ind. Hun har ikke hørt fra os siden mail indsendt i okt. Hun vil spørge om det er ok de finder andet firma til at indsende tilbud? Ok, men vi har endnu ikke en dokumenteret skade, så det er selvfølgelig med forbehold. Det forstår hun. Hun vender tilbage med tilbud, billeder og beskrivelse ... **02.03.2018** ... BYVN /Tryg: INFO: Talt med ft som nu selv får en til at vurdere – har forklaret hvad fors. dækker – altså det isolering mv som rotterne har ødelagt. Har forklaret ud fra [tømrer 1's] fotos – han vil ikke acc det [tømrer 1] har fundet frem til. Har bedt om overslag - opl. at vi IKKE dækker hvis han vælger at tage hul på loft/tag. Har aftalt med ft at han ringer til mig på mit direkte nr. når han har sendt foto og overslag – så skaden kan blive behandlet uden yderligere ventetid".

Af selskabets mail til klageren dateret den 26/9 2017 fremgår det, at "Vil du venligst kontakte mig vedrørende den anmeldte skade fra 26 april 2015. Vi afventer overslag, men har ikke fået yderligere".

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, fremgår det, at "er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom".

Nævnet bemærker, at det er selskabet, der skal bevise, at der er givet et endeligt afslag på klagerens krav, som er tilstrækkeligt til, at den 1-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, begynder at løbe.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er tilstrækkeligt sikkert grundlag for at antage, at selskabet den 11/9 2015 mundtligt afviste klagerens krav på dækning af rotteskaderne. Endvidere finder nævnet ikke grundlag for at antage, at selskabet over for klageren anerkendte kravet, da selskabet over for nævnet har fastholdt, at kravet blev afvist.

Nævnet må herefter lægge til grund, at selskabet hverken har afvist eller anerkendt klagerens krav før selskabets afvisning af kravet den 19/8 2019, hvor selskabets taksator afviste kravet under henvisning til, at det var forældet.

Forældelsesfristen for klagerens krav er derfor først begyndt at løbe fra den 19/8 2019, og der var derfor ikke indtrådt forældelse af kravet forud for sagens indbringelse for nævnet den 31/10 2019, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. Nævnet henviser til U2016.133/2H og sin afgørelse i sag 88345.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet stiller sig i en bevismæssigt vanskelig situation ved, at store dele af selskabets sagsbehandling er foregået enten mundtligt eller telefonisk.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets interne notat af 11/9 2015 efter nævnets opfattelse ikke udgør en afslutning på sagen, idet notatet angiver, at skadebehandleren har "talt med ft, og man er ikke helt enig. Han indsender billeder, og så må vi tage den derfra". Opfattelsen underbygges af, at selskabets håndværkstaksator den 20/1 2016 angav, at skaden aldrig var gjort op, og at selskabet den 26/9 2017 skrev til klageren, at selskabet afventede et overslag, hvilket ikke ville være nødvendigt, hvis selskabet allerede havde afvist kravet og lukket sagen.

Ankenævnet for Forsikring

22.

94391

Spørgsmålet er herefter, om klageren har udvist retsfortabende passivitet ved ikke at indhente et tilbud på udbedringen i umiddelbar forlængelse af selskabets meddelelse den 11/9 2015.

Efter en gennemgang af sagen – herunder den tidligere korrespondance i sagen – finder nævnet, at klageren ikke har udvist retsfortabende passivitet, hvorfor selskabet ikke er berettiget til at afvise klagerens krav med henvisning hertil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren løbende har fulgt op på sagen over for selskabet, og at klageren løbende har holdt selskabet opdateret om status på at få indhentet et tilbud på udbedring.

Rotteskaden

Spørgsmålet er herefter, om klageren har dokumenteret, at der er indtrådt en dækningsberettigende skade på isolering på husets loft.

Af besigtigelsesnotat dateret den 30/8 2019 fremgår det, at "ved mødet er jeg blevet orienteret om, hvad I har konstateret og hvad I mener, der er skadet. I sauna i badeværelse i oprindelige sommerhus er gulvet fjernet og der er opgravet ned, hvor kloakrør ligger synligt og hvor der står rottefælde. Jf. jeres oplysninger så er rotterne ikke kommet ind via af kloakken men de skulle være kravlet langs med kloakrør, og derved være kommet ind under huset, hvor de så skulle være kravlet op gennem huset og op til loftet. I forbindelse med mødet er loftrummet og isoleringen inspiceret for at lave stikprøvekontrol af isoleringen og om der kan konstateres skader, og de steder hvor isoleringen blev løftet kunne der ikke umiddelbart ses gange eller væsentlig skadet isolering. Der er konstateret ekskrementer oven på isolering nogle steder".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.5 fremgår det, at "SKADE LAVET AF DYR ... ved skader lavet af dyr, dækker vi reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdelene repareres. HVAD DÆKKES IKKE • Skader lavet af husdyr (fx hunde og katte). •

Ankenævnet for Forsikring

23.

94391

Skader lavet af insekter (fx murbier og rådborebiller). • Kosmetiske skader, fx skjolder og ridser. • Bekæmpelse og forebyggelse. • Lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m. • Genhusning og huslejetab m.m. FØLGENDE DELE ER DÆKKET Bygninger der anvendes til beboelse. *Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme. Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet. En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet og dens adgangsvej blokeret".*

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen – herunder særligt de fremlagte fotografier fra både selskabet og klageren – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at isoleringen er beskadiget i et omfang, som udgør en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelse om skade lavet af dyr. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen dækker udskiftning af beskadigede bygningsdele, og at vurderingen af, om en bygningsdel er beskadiget, må bestå i, hvorvidt bygningsdelen funktionsmæssigt fortsat lever op til sit formål. På baggrund af de fremlagte fotografier er det nævnets vurdering, at rotterne ikke har påvirket husets isoleringsmateriale i en sådan grad, at isoleringsmaterialets isoleringsevne er nedsat i væsentligt omfang, ligesom det ikke på det foreliggende grundlag er godtgjort, at rotternes beskadigelse af isoleringen bevirker øget forekomst af kuldebroer eller beskadigelse af andre bygningsdele af betydning. Nævnet bemærker, at forsikringen ikke dækker kosmetiske skader og ikke dækker lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

94391

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.


Svend Bjerg Hansen