

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95003:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 10/3 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Stormskade med skævvreden stålskorsten til følge, hvilket forårsager vandindtrængning i stuen og over nyligt installeret pilleovn. Vandindtrængning ses ved særlige vejrforhold, som vi afventer for at finde skaden. Dette er der umiddelbart forståelse for, vi oplyses om, at sagen er åben i 3 år. Der kommer ingen taksator før efter 10 mdr. Vi får den udbedret i februar, fuget og lagt ny inddækning og betaler selv. Men der kommer stadig vand ind. Vi har telefonisk kontakt med Tryg hver 2 – 3 måned. Men over sommeren er der ikke de vejrforhold, der skaber problemer.

Der er stadig ingen taksator til at udfærdige omfangsbeskrivelse samt billeder, end ikke da vi i oktober meddeler, at der kommer meget vand, det haster, vi sender billeder og tilbud d. 24/10-19. Taksator kommer først d. 21/11-19. Imidlertid har vi, for at begrænse skaden til skorstenen, og redde pilleovnen til 27.000 kr. samt loft mm, set os nødsaget til at få udbedret skaden. Det sker d. 12/11-19, vi har stadig ikke hørt fra Tryg efter fremsendt tilbud. Vi hører ikke noget før taksator kontakter os d. 20/11-19 for at aftale besigtigelse.

Tryg sender afgørelse i sagen 6/12-19. Vi klager pr. tlf. d. 10/12-19, hvor Tryg vil indhente udspecificeret tilbud fra håndværker samt taksator, da de kun har et estimat fra deres samarbejdspartner og de ønsker vores håndværker udspecificerer sit tilbud. Jeg rykker Tryg d. 28/1-20 og må selv fremskaffe specifikation fra håndværker. Hvilken de får samme dag.

Taksator er ikke godkendt til at udføre arbejdet, men benytter normalt en underleverandør til dette. Taksator beklager sig til Tryg, over ikke at være sendt ud fra starten.

Det er korrekt, at løsningen er en anden end den oprindelige, dette skyldes, at den tidligere løsning ikke er lovlig at opsætte i dag. D. 4/3-20 har skorstensfejmester ... været forbi og besigtige skorstenen. Den er udført korrekt og efter gældende lov.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En bedre dækning.

Taksator har estimeret opgaven til 30 – 35.000 kr.

Faktura lyder på 24.050 kr.

Tryg tilbyder 10.000 kr."

Selskabet har i brev af 18/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Sagens omstændigheder

Den 21. januar 2019, anmelder klager telefonisk, at der er skade på skorstensinddækningen, og derved trænger der vand ind, jf. bilag 2.

Klager oplyser til selskabet, at de får egen reparatør til at undersøge skorstensinddækningen, jf. bilag 3.

Selskabet sender samme dag et brev til klager hvori selskabet beder om yderligere oplysninger, herunder omfangsbeskrivelse, billeder, tilbud mv, jf. bilag ...

Da selskabet ikke har modtaget ovenstående, rykker selskabet klager den 1. maj 2019.

Klager kontakter selskabet telefonisk den 6. maj 2019, hvor klager oplyser at de stadig er i gang med at undersøge årsagen, jf. bilag 4.

Selskabet har stadig ikke modtaget de efterspurgte oplysninger, hvorfor selskabet kontakter klager telefonisk. Klager oplyser her at de har travlt, og beder selskabet om at sende en mail, jf. bilag 4.

Selskabet modtager den 23. oktober 2019 et tilbud på udskiftning af hele skorstenen samt billeder af skorstenen, jf. bilag 5.

Selskabet rekvirerer en tømrer til at foretage en besigtigelse og kontrolpris den 20. november 2019.

Ved besigtigelsen af skaden, er skorstenen allerede udbedret, hvorfor selskabet fastsætter en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr.

Klager sender den 16. februar 2020 en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdeling, jf. bilag 6.

Den 20. februar 2020 fastholder Kvalitetsafdelingen afgørelsen jf. bilag 7+8.

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen fra Ankenævnet, har Kvalitetsafdelingen gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder sin afvisning, idet klager ikke har godtgjort, at den fornødne udbedring ikke kunne ske i form af en reparation af skaden.

Selskabet bemærker, at det gælder af de almindelige forsikringsretlige regler, at det påhviler kravstiller, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Selskabet har ikke ud fra billeder og fremsendte tilbud, kunne vurdere om hvorvidt der er tale om en dækningsberettiget skade, jf. bilag 9.

Selskabet har alligevel valgt at gå i dækning, selvom der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation for årsag og omfanget af skaden.

Selskabet har af brev af den 21. januar 2020, bedt klageren om at fremsende yderligere oplysninger, jf. bilag ...

Selskabet har ikke modtaget et de efterspurgte oplysninger, og ved selskabets besigtigelse var skaden allerede udbedret, hvorfor selskabet har tilbudt en skønsmæssig erstatning.

Det følger af forsikringsbetingelserne, at

Husk, hvis der sker en skade

- Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. ...
 - Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang,
 - Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.
- Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.

...

Endvidere har selskabet af brev af den 21. januar, gjort klager opmærksom på at skaden ikke må udbedres uden selskabets accept.

Selskabet finder ikke at klager har dokumenteret at det havde været nødvendigt at udskifte hele skorstenen.

Klager har sat sig selv i en bevismæssig vanskelig situation ved at fjerne det beskadigede inden selskabet har haft mulighed for besigtigelse.

Der er tale om en skorsten der muligvis har haft en form for utæthed, men klager har valgt at udbedre skorsten 11 måneder efter at klager har gjort selskabet opmærksom på utætheden.

Selskabet fastholder at klager ikke har godtgjort at en totaludskiftning af skorstenen havde været nødvendigt.

Selskabet henviser til Ankenævnet for Forsikringskendelse nr. 79.775, 89.149, 93.669.

2.1 Lovliggørelse

Ved selskabets besigtigelse, havde klager allerede udskiftet skorstenen.

Den udskiftning klager har foretaget er i øvrigt en anden løsning end det klager havde i forvejen.

Det ses på de fremsendte billeder, at den nye skorsten er højere end den tidligere jf. bilag.

Klager oplyser i klageskemaet til Ankenævnet at, en tilsvarende skorsten ikke kunne monteres, da denne, i henhold til klager, ikke vil være lovlig at opføre.

Selskabet skal bemærke, at denne lovliggørelse ikke er noget der er omfattet af forsikringen.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 6, at erstatningen udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt på samme sted, og med samme byggemetode.

I henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 6.10, dækker forsikringen udgifter til lovliggørelse i henhold til byggeloven.

Det følger af byggelovens § 2, stk. 1, at loven finder anvendelse ved:

- a. opførelse af ny bebyggelse og tilbygning til bebyggelse
- b. ombygning af og andre forandringer i bebyggelse, som er væsentlige i forhold til bestemmelser i loven eller de i medfør af loven udfærdigede bestemmelser
- c. ændringer i benyttelse af bebyggelse, som er væsentlige i forhold til bestemmelser i loven eller de i medfør af loven udfærdigede bestemmelser.
- d. nedrivning af bebyggelse

I overensstemmelse hermed fremgår det af Bygningsreglementet BR10 pkt. 1.1.2, at reglementet finder anvendelse ved de byggearbejder, der er nævnt i byggelovens § 2.

Byggelovens hovedregel er, at en bygning, der er lovlig opført efter de byggeforskrifter, der gjaldt på opførelsestidspunktet, ikke senere kan blive mødt med krav om at opfylde nye skærpede forskrifter.

Der kan kun stilles krav om efterlevelse af nye forskrifter, hvis der foretages tilbygning eller ombygninger, forandringer og ændringer i anvendelsen, som er væsentlige i forhold til byggelovens eller bygningsreglementernes bestemmelser.

Af noterne til Byggelovens § 2, stk.1 fremgår, at i følge motiverne til den tidligere byggelov falder *'den blotte bygningsvedligeholdelse, dvs. arbejder, der alene tilsigter at opretholde eller retablere en bygnings tidligere tilstand i henseende til sammensætning, inddeling og beskaffenhed efter slid og forringelse som følge af bygningens brug'* uden for loven i den forstand, at dens formelle og materielle regler ikke skal overholdes.

Selskabet er derfor kun forpligtet – også ved en udskiftning – til at erstatte den tilsvarende skorsten.

Afslutningsvis skal selskabet oplyse at selskabet ikke har kunnet foretage udbetaling af den skønsmæssige erstatning, da klager – trods flere opfordringer – ikke har fremsendt et konto og registreringsnummer, hvortil selskabet med frigørende virkning kan foretage indbetaling.

Selskabet har således ikke haft de nødvendige oplysninger til at foretage en udbetaling, hvorfor beløbet ikke kan blive rentebærende førend 14 dage efter disse oplysninger er modtaget."

Klageren har i brev af 2/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Aller først vil jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke har bedt om at få udbetalt den tilkendte erstatning på kr. 10.000 – selvrisko, da vi har denne sag kørende, og frygtede, at en udbetaling kunne påvirke vores sag.

Tryg har udbedt sig specificeret tilbud fra vores håndværker, ..., det er blevet fremsendt, og indeholder bl.a. en pakkelsning klar til montering – denne kan ikke splittes op. Desuden er der nedtagning og opsætning. Tryg har haft mulighed for dialog med firmaet.

Det er korrekt, at der er opsat en ny model, da den gamle model ikke må monteres mere af brandsikkerhedsmæssige årsager.

Taksator ... har estimeret en pris på kr.: 30.000 – 35.000 en oplysning jeg desværre ikke ser fremgår af det materiale I har modtaget fra Tryg.

Da vi fremsender tilbud og billeder kommer vi ind i en periode, hvor det styrtregner med de særlige vindforhold, der gør, at regnen vælter ned i stuen over den relativt nye pilleovn (opsat d. 28. november 2017 til kr.: 27.872) vi afventer taksator, der går dog 29 dage før vi ser ham. Og ja da har vi set os nødsagede til at få udbedret skaden, for at begrænse denne, for ikke at ødelægge hus og pilleovn yderligere.

Tilbud og billeder fremsendt d. 23 oktober

Skade udbedret d. 12. november efter 21 dage

Taksator kommer først d. 21. november efter 29 dage – dage med voldsom regn i stuen.

Tryg har efterfølgende modtaget et estimat fra taksator på kr.: 30.000 – 35.000 for udbedring af den skævvredne utætte skorsten.

Desværre har det ofte været vanskeligt at komme i kontakt med forsikringen, lang kø i telefonen, medarbejdere der ikke ringer tilbage, altid automatsvar med info om flere ugers ventetid på mail svar, forskellige personer der skal sættes ind i sagen, fra gang til gang. Desuden er der samtaler og mailkorrespondancer der ikke er dokumenterede som lovet.

Tryg har ikke udvist forståelse for, at vi 'kun' fik vand ind ved særlige vindretninger, der naturligvis skulle forekomme samtidig med regn, denne kombination forekommer ikke nødvendigvis i sommerhalvåret, hvor vi bliver pressede og de vil have sagen afviklet. Når endelig regn og vind indtræder samtidig, er skorstenen sandsynligvis blevet vredet mere i sommerstormen. Der kommer i hvert tilfælde meget store mængder vand ned, og naturligvis direkte på ovnen, som selvklat står under skorstenen. – og herfra måtte vi så vente 1 måned på taksator.

Ved de løbende opfølgningssamtaler, har vi gjort Tryg klart, at vi har fået udført reparationer som vi håber er tilstrækkelige, men at vi afventer regn og vind af styrke og vindretning, som forårsager vand i stuen. Dette var et råd fra en medarbejder i Tryg.

Vi har også fået at vide, at der ikke var noget hastværk, da sagen er åben i 3 år, og der er tid til at finde skaden."

Selskabet har i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige regler, at det påhviler forsikringstageren at påvise, at der er tale om en dækningsberettiget skade, omfanget, og rigtigheden af kravet.

Det fremsendte tilbud fra klagers reparatør godtgør ikke at der er tale om en dækningsberettiget skade. Reparatøren har fremsendt en pris for nedtagning af gammel skorsten samt opsætning af en ny.

Selskabet har noteret reparatørens bemærkninger, men dette giver ikke anledning til at ændre afgørelsen, idet selskabet fra start af, har udbedt sig om dokumentation på selve skaden, hertil billeder af det beskadiget, hvilket selskabet ikke har modtaget.

Såfremt at klager og dennes reparatør har kunne konstatere de oplyste skader, finder selskabet det undrende, at de ikke har fremsendt dokumentation af dette, heraf billeder. Klager har været klar over, hvilken form for dokumentation selskabet har udbedt sig om, siden anmeldelsen af skaden, jf. bilag ...

Selskabet har rekvireret en reparatør til at besigtige skaderne, og komme med en pris på evt. udbedring.

Da skorstenen ved denne besigtigelse allerede var udskiftet, kunne selskabets reparatør ikke udtale sig om skaden var omfattet af forsikringen, men udelukkende give et estimat på, hvad udskiftningen af skorstenen ville koste, ud fra de oplysninger som klager er kommet med. Dette estimat var endvidere udelukkende afgivet, med forbehold for at skaden var omfattet af forsikringen.

Klager har udskiftet skorstenen uden vores accept, og uden at dokumentere at skorstenen var så beskadiget at, en reparation ikke havde været tilstrækkeligt. Klager har derfor sat sig selv i en bevismæssig vanskelig situation.

Selskabet må derfor fastholde, at klager i nærværende sag, ikke har dokumenteret klagers krav. Selskabet finder ikke at det er dokumenteret, at en total udskiftning af skorstenen havde været nødvendigt, og derved ej heller godtgjort, at den tilbudte erstatning ikke havde været tilstrækkelig til at udbedre skaden."

Til dette har klageren fremsendt brev af 10/9 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg vil gøre opmærksom på, at vi fremsendte billeder af vand i stuen, på pilleovnen og området omkring. Vand har det med at trænge ind af selv smalle sprækker, der er umulige at forevige på billeder. Hvilket var tilfældet her, da sprækkerne er fremkommet ved vindens vred i skorstenen.

I øvrigt var selskabet meget vanskeligt at komme i dialog med, da de benytter sig af automatsvar på e-mail, og man først får svar efter 1-2 uger, man kommer ikke i dialog med dem, undtagen når de selv ringer. De ringer heller ikke tilbage, når man får lagt besked og beder om opringing. Det-

Ankenævnet for Forsikring

7.

95003

te, samtidig med et ualmindelig dårligt vejr med en lang og kraftig regnvejr periode, førte til at vi, som det fremgår af nedennævnte datoer og forklaring i flg. 1. høringsbrev, så os nødsagede til at handle og få begrænset skadens omfang.

Tilbud og billeder fremsendt d. 23 oktober

Skade udbedret d. 12. november efter 21 dage

Taksator kommer først d. 21. november efter 29 dage – dage med voldsom regn i stuen.

Udbedringen er udført af en fagmand, der oplyser at han ikke måtte genskabe den som den var, da lovgivningen er strammet op siden den skadede skorsten blev opsat. Derfor er den nye anderledes.

Mig bekendt, var det firma forsikringen sendte ud til besigtigelse, ikke godkendt til at opsætte skorstene."

Nævnet har fået forelagt bilag og fotos fra sagen. Uddrag af bilagene gengives i det følgende. Af selskabets telefonnotat af anmeldelsen den 20/1 2019 fremgår det bl.a.:

"Skadedato 02-01-2019 ...

...

Beskrivelse: Storm: Skorstensinddækninger muligvis revet sig løs. Der er udført en ny inddækning nov. 2017. Der er trængt vand ind omkring inddækning."

Af selskabets brev af 20/1 2019 til klageren fremgår det bl.a.:

"Indsend tilbud på reparation af skaden

Ifølge telefonsamtale om skaden den 2. januar 2019, sender vi denne mail.

Vi beder dig sende et tilbud fra din reparatør med følgende indhold:

- Beskrivelse af det beskadigede og fotos
- Beskrivelse af det nødvendige arbejde opdelt i faggrupper (f.eks. murer, maler, m.fl.)
- Angivelse af omfang, størrelse og mængder (f.eks. antal, mål, m2, m.fl.)
- Antal arbejdstimer og materialeudgifter

Når vi modtager tilbuddet fra din reparatør, vil vi beregne den pris vores samarbejdspartner Tryg Bygning kan udbedre skaden til. Der må derfor forventes behandlingstid. Når vi har beregnet denne pris, vil vi informere dig. Erstatningen kan ikke overstige den pris, som vi kan få skaden udbedret til af vores Tryg Bygning samarbejdspartner.

Når vi har givet vores accept, må du sætte udbedring af skaden i gang.

Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning."

Af selskabets telefonnotat af 26/6 2019 fremgår det bl.a.:

"INFO: FT ringer retur. De gør hvad de kan for at undersøge årsag, men de kan intet finde. De venter på at vind og nedbør skal komme på en bestemt måde, så de måske kan finde ud af, hvor vandet trænger ind. Der har ikke været problemer siden skaden skete. Oplyst at vi følger op på den anden side af sommer og at vi gerne vil have status til den tid om ikke før."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Husk, hvis der sker en skade

- Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. ...
 - Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
 - Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.
- Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

...

6.10 Andre udgifter som dækkes

I forbindelse med en dækket skade, erstatter vi følgende:

...

- Ekstra byggeudgifter (Lovliggørelse), som er nødvendige for at opfylde de krav, byggemyndighederne stiller i henhold til byggelovgivningen eller afstandskrav i henhold til miljølovgivningen, når en skadet bygning skal opføres igen.

Der gælder en maks. sum, som fremgår af din forsikringsaftale.

...

Betingelser for erstatning til Lovliggørelse:

- Udgifterne skal være til den del af bygningen, som skal erstattes.
- Du har søgt dispensation, men har fået afslag på at fravige de nye regler i byggelovgivningen eller miljølovgivningen.
- Der skal ske istandsættelse eller genopførelse.
- Udgifterne må ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse af bygningen.
- Udgifterne må ikke kunne være krævet af byggemyndighederne, inden skaden skete."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække hendes udgift på 24.050 kr. inkl. moms til udskiftning af en stålskorsten. Selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95003

Klageren anmeldte den 20/1 2019 vandindtrængen ved skorstenen konstateret den 2/1 2019. Af selskabets notering af den telefoniske anmeldelse fremgår det, at i forbindelse med storm har "Skorstensinddækninger muligvis revet sig løs. Der er udført ny inddækning nov. 2017. Der er trængt vand ind omkring inddækning".

Selskabet sendte klageren et brev af 20/1 2019 og bad klageren om blandt andet beskrivelse af det beskadigede og fotos. Af selskabets brev fremgår det blandt andet, at "når vi har givet vores accept, må du sætte udbedring af skaden i gang. Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning".

Af selskabets telefonnotat af 26/6 2019 fremgår det blandt andet, at "FT ringer retur. De gør, hvad de kan for at undersøge årsagen, men de kan intet finde. De venter på, at vind og nedbør skal komme på en bestemt måde, så de måske kan finde ud af, hvor vandet trænger ind. Der har ikke været problemer siden skaden skete".

Den 23/10 2019 modtog selskabet et tilbud på udskiftning af skorstenen. Den 20/11 2019 rekviderede selskabet en håndværkertaksator til at foretage besigtigelse. Håndværkertaksatoren besigtigede den 21/11 2019 og kunne konstatere, at skorstenen var udskiftet. Selskabet har den 6/12 2019 fastsat en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr. for reparation.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at det har været nødvendigt at udskifte skorstenen, og at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at fjerne det beskadigede, inden selskabet har haft mulighed for besigtigelse. Selskabet har videre anført, at en ændring af skorstenen ikke er omfattet af forsikringens dækning for lovliggørelse.

Klageren har anført, at stålkorstenen var skævvreden og utæt, og at hun så sig nødsaget til at udskifte skorstenen, da der efter indsendelse af tilbuddet den 23/10 2019 til selskabet kom en periode, hvor det styrtregnede med særlige vindforhold, der gjorde, at regnen væltede ned i stuen over en relativt ny pilleovn. Hun har videre anført, at der gik 29 dage, før der kom en tak-

Ankenævnet for Forsikring

10.

95003

sator. Klageren har oplyst, at der er opsat en anden model skorsten, fordi den gamle model ikke måtte monteres mere af brandsikkerhedsmæssige årsager.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise størrelse og rigtigheden af det fremsatte krav.

Nævnet bemærker videre, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at udbedre skaden, inden selskabet fik lejlighed til at besigtige.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at utætheden ved skorsten ikke kunne repareres. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets skønsmæssige fastsættelse af erstatningen.

Det, som klageren har anført, 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