

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95296:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft husforsikring. Han har i klageskemaet af 21/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Har haft en vandskade da inddækningen i skorstenen var gået i stykker. Ringer til forsikringen med det samme og spørger hvad der skal gøres. Tryg oplyser at jeg selv skal få repareret inddækningen, men de betaler vandskaden. Jeg spørger om de har en tømrer eller jeg skal kontakte min egen tømrer. Tryg har ingen ledige tømrer da der er mange vandskader.

Jeg kontakter min egen tømrer. Han oplyser at han har travlt men vil ordne skorstenen så der ikke kommer vand ind og sætte en affugter op. Men han har ikke tid til at se på loft og trækonstruktion før senere da han arbejder i ... med nogle lejligheder der er blevet vandskadet.

Skaden bliver meldt den 14. december. Vores tømrer kommer den 16. december og laver inddækning midlertidig så der ikke kommer vand ind. Den 3. februar 2020 kommer vores tømrer og beklæder vores skorsten med zink tilser udtørring af træ og loft. Noget han har presset ind da der var tørvejr. Men for at kunne lave fugearbejde skulle et være tørvejr. Jeg mener det var mandag den 3. marts at vores tømrer og ser på hvad der skal lave han sender oplysningerne til Tryg.

Men nu får jeg så pludselig afslag på skaden. Da Tryg ikke mener at jeg har gjort nok for at begrænse skaden. Underligt nok samme dag som jeg har valgt at skifte forsikring. Jeg opdager skaden en lørdag. Jeg får udbedret skaden om mandagen. Det er jo ikke et vandrør der er gået. Hvis forsikringen bedet mig ikke om at kontakte skadesservice så de kunne komme med det samme. Det var helt ok at jeg fik min egen tømrer til at lave skaden.

Loftet er kommet til at se meget værre ud efter det er blevet udtørret. Men jeg har så snart jeg opdagede skaden taget kontakt til forsikringen. De har fået alle oplysninger telefonisk. Tryg optager samtalen så jeg vil bede Tryg om at udlevere den.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tryg skal betale for den skade jeg har haft. Jeg har haft den absolut bedste dækning på huset også kosmetiske skader. Men Tryg har først set et problem i skaden efter jeg ville skifte forsikring."

I brev af 18/6 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"2.0 Indledning

Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for skader på loft og isolering, over udvidet vandskadedækningen på klagers tidligere husforsikring i selskabet.

...

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 17. december 2019 anmeldte klager telefonisk, at træloftet var skadet, idet der var trængt vand ind ved en utæt inddækning ved skorstenen (anlæggelsesbillede bilag C). Skaden skulle være sket den 14. december 2019.

Samme dag sendte selskabet et brev til klager (bilag D), hvori selskabet anmodede om yderligere oplysninger til vurdering af sagen. Samtidig oplyste selskabet, at forholdet skulle vurderes ud fra dækningen udvidet vand, hvorfor der ikke kunne tilbydes dækning til udbedringen af årsagen til en eventuel vandskade.

Den 9. marts 2020 modtog selskabet en mail med tilbud på udskiftning af loft og isolering (bilag E).

Denne henvendelse besvarer selskabet den 20. marts 2020, hvor selskabet på baggrund af klagers egen foto vurderer, at de anmeldte vandskader ikke kan være sket inden for 7 dage, hvilket er en forudsætning for dækningen over udvidet vand (bilag F).

Den 24. marts 2020 meddeler klager ved mail, at han har valgt at skifte selskab (bilag G).

Herefter indbringes sagen for nævnet.

Vores argument for afvisning

Af Ankenævnets vedtægter § 4 stk. 3 nr. 1, kan nævnet afvise klagen, hvis forbrugeren ikke forudgående over for den erhvervsdrivende har klaget over den erhvervsdrivendes afgørelse eller sagsbehandling.

Som det fremgår af ovennævnte sagsfremstilling, har klager ikke klaget over afgørelsen, hverken overfor sagsbehandleren eller overfor selskabets klageansvarlige afdeling.

Oplysninger om, at klager vil skifte forsikringsselskab, kan ikke betragtes som en klage over selskabets afgørelse.

Det er derfor selskabets opfattelse, at klagen skal afvises efter ovennævnte bestemmelse.

Ankenævnet for Forsikring

3.

95296

For god ordens skyld skal det oplyses, at selskabet nu har anmodet en taksator om at foretage en besigtigelse af skaderne, hvilket ligeledes ville have været sket, hvis klager havde klaget over afgørelsen.

Hvis nævnet ikke agter at afvise klagen, forbeholder vi os retten til at vende tilbage, efter ejendommen er besigtiget."

Klageren har i mail af 24/6 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg under mig over at Tryg ringer til mig den 22-6 og siger at sagen er afsluttet i ankenævnet. Jeg agter selvfølgelig at forsætte sagen. Tryg har haft flere lejligheder til at slutte sagen inden ankenævnet men det har Tryg ikke set nogen grund til. Det virker som om Tryg prøver at trække tiden så jeg selv betaler."

I mail af 6/7 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Hermed sendes dokumentation på at der er klaget til kvalitet@tryg.dk den 20. marts 2020. Den 7. april 2020 rykker jeg for svar da jeg intet har hørt og beder om at få udleveret dokumentation. (Se vedhæftet fil) Samme dag får jeg en mail på at de ikke vil tage stilling til husforsikring. Derefter ringer jeg og oplyser at hvis de ikke ønsker at tage stilling til min klage ville jeg gå til forsikringsnævnet og det kunne jeg bare gøre. Så hermed gjort.

Det mig ubegribeligt at et selskab som Tryg opfører sig så uprofessionelt som at prøve at hæve priser med tilbagevirkende kraft samt samme dag man flytter forsikringen afviser at betale vores husskade. Hvis Tryg var i tvivl om skaden så kunne de sende en taksator. Men det ønskede Tryg ikke. Jeg har bedt om at få telefonsamtalen udleveret fra Tryg fra den dag jeg anmelder skaden. Den har tryg ikke vil udlevere. Jeg er ikke i tvivl om at Tryg ikke ønsker en fair løsning på denne sag."

Selskabet har i brev af 21/7 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som det fremgår af klagers bilag, vedrørte klagers tidligere henvendelser til selskabet diverse policer, og de vedrørte således ikke specifikt den konkrete sag. Som bilag H-I fremlægges selskabets svar på henvendelserne.

Til orientering kan det oplyses, at selskabets taksator har været i telefonisk kontakt med klager, for at aftale et tidspunkt for besigtigelsen. Af taksatorens notat i sagen, bilag J fremgår det, at klager ikke ønsker en besigtigelse af ejendommen på nuværende tidspunkt.

Ud fra det foreliggende fastholdes det, at sagen skal afvises fra nævnsbehandling på det foreliggende.

Vedrørende det materielle i sagen fastholdes det, at der skal gennemføres en besigtigelse af selskabets taksator, men det må fastslås, at klager ikke er interesseret heri, på nuværende tidspunkt.

Klager **opfordres** til at give meddelelse, når klager er interesseret i at lave en aftale om besigtigelse af ejendommen."

Hertil har klageren i mails af 23/7 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det bestrides at jeg har nægtet at få en taksator på min adresse. Faktisk som man kan se ud fra mailkorrespondance så har jeg da jeg anmeldte skaden bedt om at få en taksator forbi men det ønsker Tryg ikke. Tryg ringer den 22-6 og oplyser at sagen er slut hos ankenævnet. Jeg oplyser at jeg ikke har modtaget nogle oplysninger fra nævnet om sagen var slut og derfor så afventer jeg nævnets afgørelse."

Af mail af 27/7 2020 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Klager opfordres til at oplyse, om forholdet er udbedret, og hvis dette ikke er tilfældet, om klager er indforstået med, at en taksator besigtiger ejendommen. Hvis sidstnævnte er tilfældet, vil selskabets taksator rette henvendelse til klager, for at aftale tidspunkt for besigtigelsen."

Klageren har i mail af 28/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Da jeg anmeldte skaden bedt om at få en taksator til at komme forbi. Det afviser Tryg. Tryg vil have at min tømrer tager foto og sender overslag. Da min tømrer gør det så afviser Tryg min skade. Jeg klager til Tryg. Derefter klager jeg til Tryg for at have hævet priser med tilbagevirkende kraft og skaden. Tryg ønsker ikke at behandle skaden men anerkender at de ikke kan hæve prisen med tilbagevirkende kraft. Derefter ringer jeg til afdelingen og de ønsker ikke at gøre mere. Først efter jeg klager til nævnet vil Tryg nu pludselig sende en taksator. Tryg bedes uddybe hvorfor de ikke med det samme skaden er sket sender en taksator."

I mail af 5/8 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Det fastholdes, at klagen skal afvises under henvisning til vedtægterne idet klager ikke havde klaget over afgørelsen til selskabet, inden den blev indbragt for nævnet. Herudover kan det oplyses, at selskabet finder det formålstjenligt, at der foretages en besigtigelse af ejendommen, og klager opfordres på ny til at tilkendegive, om klager er indforstået med, at taksator retter henvendelse til klager for at aftale et tidspunkt for besigtigelsen."

Af mail af 24/8 2020 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

"Det er faktisk forkert når Tryg fastholder at jeg ikke har klaget. Der er klaget som det tydeligvis kan læses af fremsendte materiale. Der er klaget til den mail som selskabet selv oplyser man skal klage til. Jeg henviser til Trygs egen hjemmeside hvor de selv skriver hvordan man klager til kvalitet@tryg.dk. Se venligst side <https://tryg.dk/om-tryg/klagemuligheder>. Jeg har også da jeg modtog afvisningen ringet til sagsbehandler og oplyst at så blev det nævnet der måtte tage stilling. Jeg notere mig at Tryg først behandlede klagen da jeg havde rykket adskillige gange for svar.

Selskabet har 2 gange afvist min skade uden at på noget tidspunkt at have en taksator på eller været på min ejendom og ud fra to fotos afgjort hvornår jeg fik lavet min skorsten. Jeg vil på det kraftigste opfordre Tryg til at forholde sig til de dokumenter der ligger i sagen. Mener Tryg ikke at nævnet er en uvildig instans, siden de på alle mulige måde prøver at fremføre falske påstande for at Nævnet ikke skal tage stilling. Det må da vel være i både Tryg og min interesse at der bliver ta-

Ankenævnet for Forsikring

5.

95296

get uvildig stilling til min klage. Hvis Tryg mener at de har behandlet sagen efter bogen så er der vel heller ikke noget problem i at nævnet træffer sin afgørelse."

Selskabet har i mail af 7/9 2020 til klageren bl.a. bemærket:

"Klager opfordres til at oplyse, om klager er indforstået med, at forholdene besigtiges af vores taksator. Hvis dette er tilfældet, vil selskabet igen anmode taksatoren om at kontakte klager."

Klageren har i mail af 14/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bliver desværre nødt til at tilføje et klagepunkt mere.

Jeg har nu adskillige gange frabedt mig at Tryg kontakter mig både privat og i vores firmaer. Jeg har gjort det rimeligt klart at vi selvfølgelig ikke ønsker at være kunder hos Tryg og de ikke skal kontakte firma eller os. Men det vil Tryg ikke respektere. Tryg skriver og ringer i et væk efter jeg har klaget over selskabet med det ene fantastiske tilbud efter det andet. Så sent som i dag er der mail fra Tryg. Vores firma er reklame beskyttelse.

Jeg vil gøre Tryg det helt klart at om så Tryg ringer og skriver selv om det er et klart brud på loven om markedsføring så trækker jeg ikke min klage tilbage."

Hertil har selskabet i brev af 21/9 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"I indlægget oplyser klager, at selskabet skulle have rettet henvendelse til klager, selvom klager er registreret som reklamebeskyttet. Selskabet skal beklage, at medarbejderen ikke var opmærksom på dette, da han rettede henvendelse til kunden. Det er dog selskabets opfattelse, at klagen ikke vedrører et konkret økonomisk mellemværende mellem selskabet og klager.

Vedrørende den oprindelige klage, afventer selskabet fortsat klagers accept på, at selskabets taksator kontakter klager, således at forholdet kan blive besigtiget."

Klageren har i mail af 3/11 2020 til nævnet bemærket:

"Jeg har dokumenteret alt. Så jeg har ikke flere svar."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets telefonnotat fra skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Vand ned gennem tag. ned langs skorstens på 1. sal – stor stue og lille værelse. hvor træloft er beskadiget. årsagen er utæthed ved inddækning til skorsten."

Af brev af 17/12 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Indsend tilbud på reparation af skaden

Ifølge telefonsamtale om skaden den 14. december 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.

Sådan dækker din forsikring

Din tillægsforsikring Udvidet Vand dækker følgeskaden efter nedbør, der er trængt ind i bygningen, men ikke selve utætheden som f.eks. utætte tagkonstruktioner, revner i fundamentet, utætte skotrender, mv.

Det er et krav, at årsagen til vandindtrængningen udbedres, inden vi kan dække de indvendige følgeskader. Udgifter til udbedring af utætheden er ikke dækket af din forsikring.

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

I mail af 8/3 2020 fra klagerens tømrer/maler hedder det bl.a.:

"Hermed fremsendes tilbud på udskiftning af skadet loftsbeklædning/isolering efter vandindtrængning fra skorsten/inddækning. Billeder af skade er vedhæftet.

50 m2 profilbeklædning nedtages, isolering udskiftes, dampspærre genetableres og nyt loft opsættes. Materialer 17500 kr. Montage 20000 kr.

Maling af loft. Materialer 2500 kr. Malerarbejde 9500 kr.

I alt 49500 kr. Beløb er ekskl. moms. Arbejdet forventes at tage 6-7 dage."

Af brev af 20/3 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Skadenummer 605... 14.12.2019...

...

Skaden er ikke dækket af din forsikring

Vi vender tilbage vedrørende skaden den 14. december 2019.

Du har oplyst, at der er trængt vand ned langs skorstensinddækning. Loftet i stuen og et lille værelse med trælofter er beskadiget.

Vi har modtaget billeder af loftet samt tilbud på udbedring af dette fra din tømrer.

Din tillægsforsikring Udvidet vand dækker pludselig skade efter nedbør, der trænger ind i bygningen gennem utætheder/åbninger over en kortere periode på maks. 7 dage.

Det er et krav for dækningen at årsagen til utætheden udbedres straks. Du har ved anmeldelsen oplyst, at din reparatør ville udbedre skaden hurtigst muligt.

De indsendte billeder af dit loft viser, at der igennem en længere periode er trængt vand ind som har opfugtet dit træloft og fået malingen til at skalle af flere steder. Enkelte steder har profilbrædderne givet slip i samlingerne.

Det er vores vurdering at disse skader ikke er opstået over en kort periode på maks. 7 dage, men at det har stået på i længere tid, hvorfor vi afviser at dække skaden."

Af mail af 20/3 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Til Kvalitet

Jeg har modtaget denne mail. Se bilag 1. Hvor det gøres gældende at jeg skal tilbagebetale restaurant som jeg har modtaget fra jer. Som i kan se har jeg fået en ny pris den 9-1-2020. Hvorefter jeg stopper min overflytning til ... undtagen ulykke som jeg også skriver i mailen. Se bilag 2. Men da jeg modtager min opkrævning på police ... er der ikke givet den pris som der er aftalt den 9-1-2020. Det resulterer i at jeg skifter til ... da Tryg ikke overholder deres del af aftalen. Inden da kontaktede jeg jeres afdeling telefonisk der kunne bekræfte at ingen af forsikringen var ændret i pris som aftalt. Jeg vil gerne bede om at få udleveret en kopi af optagelserne af samtalen.

Jeg noterer mig at i 1 time efter at vi beder om at få flytte vores forsikringer, afviser skade på mit huse 605... 14.12.2019 ... det er selvom at i ikke havde noget problem med at dække skaden da jeg ringede. Jeg noterer mig at i ikke sender en taksator som jeg beder om. Da jeg ringede oplyste i at det eneste i ikke dækkede var den nye fuge og inddækning på skorstenen. Jeg vil gerne bede om at få udleveret kopi af optagelser af samtalen. Jeg vil gerne bede om at alt kontakt er på skrift."

I mail af 7/4 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din henvendelse til Kvalitetsafdelingen vedrørende opkrævninger på dine forsikringer. Vi har også modtaget din henvendelse af d.d. Jeg skal beklage, at du ikke har fået svar på din henvendelse af 20. marts 2020, men grundet den aktuelle situation, kan vores sagsbehandlingstid desværre være lidt længere end normalt.

Vi har gennemgået sagen på baggrund af din henvendelse og jeg indledningsvis oplyse, at der ikke foreligger en optagelse af samtalen med vores kunderådgiver ... Vores Skadeafdeling har søgt efter en optagelse ud fra telefonnr. ... og der er ikke registreret en samtale, der er optaget. Hvis du har ringet fra et andet nummer, kan vi lave en ny søgning.

Nye priser

...

Husforsikring – skadenr. 605... 14-12-2019...

Jeg kan oplyse, at vi modtog en opsigelse fra [andet selskab] på din husforsikring den 23. marts 2020, så vores skadebehandler har ikke haft kendskab til, at du ønskede at opsiges forsikringen, da skaden blev afvist den 20. marts 2020.

Det fremgår ikke af skadesagen, at der skulle være givet et tilsagn til dækning ved skadesoprettelsen og ej heller, at der er talt om besøg af en taksator. Der blev sendt et brev til dig pr. mail den 17. december 2020 på baggrund af den samtale, som du havde haft med skadebehandleren. Jeg vedhæfter mailen til orientering.

Hvis du ikke er enig i den afgørelse vores Skadeafdeling er kommet frem til, så skal jeg bede dig vende tilbage til afdelingen, således at de kan se på sagen igen.

Jeg håber hermed, at du har fået svar på din henvendelse. Skulle du have yderligere bemærkninger eller spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig."

Selskabets taksator har i notat af 23/6 2020 bl.a. anført:

"INFO: Jeg kontaktede ft i går den 22.06.2020 for aftale om besigtigelse. Ft ønsker ikke mit besøg, førend der er svar fra Ankenævnet. Jeg gør ikke mere i sagen og afventer nu blot nærmere."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"5.8 Udvidet vandskade

Forsikringen dækker skade som følge af:

- pludselig vandskade efter nedbør, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og trænger ind i bygningen, fx gennem fundament, kældergulv, kældervægge og tagkonstruktioner.
- ...

Pludselig vandskade er skade efter nedbør, der udefra trænger ind i bygningen gennem utætheder/åbninger over en kortere periode (maks. 7 dage).

...

Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden repareres/udbedres straks efter skaden. Disse udgifter betales ikke af forsikringen.

Forsikring dækker ikke:

- udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen, fx reparation af revner i fundamentet eller etablering af manglende omfangsdræn."

Af nævnets vedtægter fremgår bl.a.:

"Afvisning af klagesager

§ 4. ...

Stk. 2. ...

Stk. 3. Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående over for den erhvervsdrivende har klaget over den erhvervsdrivendes afgørelse eller sagsbehandling,

- 2-4) ...

Stk. 4-5. ..."

Nævnet udtaler:

Klageren har tegnet "Udvidet vandskade"-dækning, der blandt andet dækker pludselig vandskade efter nedbør. Det er kun følgeskaden, der er dækket, ikke udbedring af årsagen til vandindtrængningen.

Klageren har den 14/12 2019 anmeldt, at vand er trængt ind gennem taget ved en utæt inddækning til skorsten og har forårsaget skade på trælofter i stor stue og lille værelse.

Ved brev af 17/12 2019 bad selskabet klageren om at indsende et udbedringstilbud med en nærmere beskrivelse af skaden. Selskabet ville herefter beregne klagerens erstatning. Selskabet anførte dog, at det på nuværende tidspunkt ikke kunne vurdere, om skaden var dækket, og selskabet tog forbehold for udbetaling af erstatning. Den 8/3 2020 modtog klageren et tilbud fra tømrer/maler på udskiftning af skadet loftsbeklædning og isolering til en pris på 49.500 kr. eksklusiv moms, hvilket han fremsendte til selskabet den 9/3 2020. Ved brev af 20/3 2020 afviste selskabet at yde dækning. Selskabet anførte, at det efter forsikringsbetingelserne var et krav, at der var tale om en skade efter nedbør, der trængte ind over en kortere periode på maks. 7 dage, samt at årsagen til utætheden blev udbedret straks. Selskabet anførte videre, at de indsendte fotos af loftet viste, at der igennem en længere periode var trængt vand ind, som havde opfugtet loftet og fået malingen til at skalle af flere steder. Enkelte steder havde profilbrædder givet slip i samlinger. Selskabet vurderede, at der ikke var tale om skader, der var opstået over en kort periode på maks. 7 dage.

Klageren har anført, at han fik en tømrer til at lave en midlertidig udbedring af inddækningen den 16/12 2019 – 2 dage efter skadeanmeldelsen. Han har videre anført, at han efter skadeanmeldelsen opfordrede selskabet til at sende en taksator, men det ville selskabet ikke. Han har anført, at loftet er kommet til at se meget værre ud, efter det er blevet udtørret. Han har også anført, at selskabet fremkom med sin afvisning den 20/3 2020, netop som han havde opsagt sine forsikringer i selskabet.

Selskabet har anført, at sagen skal afvises fra behandling ved nævnet, fordi klageren ikke har klaget til selskabet over afvisningen af skaden, jf. § 4, stk. 3, nr. 1, i nævnets vedtægter, hvoraf det fremgår, at "nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående over for den erhvervsdrivende har klaget over den erhvervsdrivendes afgørelse eller sagsbehandling". Selskabet har under nævnssagen flere gange opfordret klageren til at lade selskabets taksator foretage en besigtigelse. Selskabet har anført, at der skal gennemføres en besigtigelse af selskabets taksator, og at selskabet forbeholder sig retten til en revurdering af sagen efter en sådan besigtigelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at afvise sagen fra nævnshandling med henvisning til, at klageren ikke forudgående har klaget over selskabets afgørelse, jf. § 4, stk. 3, nr. 1, i nævnets vedtægter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i mail af 20/3 2020 til selskabets klageafdeling med direkte henvisning til sagens skadenummer har udtrykt sin utilfredshed med, at selskabet nu har afvist skaden og ikke har sendt en taksator, som han har bedt om. Selskabets klageafdeling har besvaret klagerens henvendelse den 7/4 2020 – også med direkte henvisning til sagens skadenummer. Klageren har oplyst, at han herefter kontaktede selskabet telefonisk, hvilket selskabet ikke er fremkommet med bemærkninger til. Nævnet finder, at klageren under disse omstændigheder ikke er afskåret fra at få sin sag vurderet af nævnet.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende skade på ejendommen. Det er efter forsikringsbetingelserne et krav for dækning, at der har været tale om en "pludselig vandskade", hvilket er defineret som en skade efter nedbør, der er trængt ind over en kortere periode på højst 7 dage. Klageren skal derfor godtgøre, at skaden efter sin karakter med overvejende sandsynlighed er opstået over en kortere periode på højst 7 dage.

Nævnet bemærker, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation ved ikke at acceptere selskabets tilbud om taksatorbesøg. Nævnet bemærker videre, at nævnet ikke kan

Ankenævnet for Forsikring

11.

95296

kritisere, at selskabet i første omgang, jf. brev af 17/12 2019, bad klageren om at indsende en nærmere beskrivelse af skaden fra en reparatør i stedet for at udsende taksator.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de fremlagte fotos af profillofter ikke giver et tilstrækkeligt sikkert grundlag for at fastslå, at der er tale om en pludselig vandskade i forsikringens forstand på lofter og isolering. Nævnet bemærker, at nævnet ikke har grundlag for at betvivle klagerens oplysning om, at han den 16/12 2019 ved tømrer fik foretaget en midlertidig udbedring af den utætte skorstensinddækning.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af 17/12 2019 udtrykkeligt har oplyst til klageren, at selskabet endnu ikke kunne vurdere, om skaden vil være dækket af forsikringen. Selskabet har således ikke givet klageren et dækningstilsagn angående den anmeldte skade.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen