

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 95396:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Hun har i brev af 14/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi ønsker at klage over LB Forsikrings afslag på yderligere dækning af skader i isoleringen som følge af mus i den resterende del af huset (ca. 65 kvadratmeter).

Vi har HusPlus forsikring, som bl.a. dækker skader forvoldt af gnavere, herunder mus. Efter pkt. 13 i forsikringsvilkårene dækker forsikringen skader, herunder reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele, når bekæmpelse og forebyggelse er sket.

1. Sagens forløb

Sagen startede med, at vi havde mus i køkkenet (i begyndelsen af 2017). Vi satte musefælder op i køkkenet og fangede flere mus. Vi konstaterede dog ikke en skade på dette tidspunkt.

Måneder senere oplevede vi stærke lugtgener i den lille stue (omkring oktober 2017), og i den forbindelse kontaktede vi LB Forsikring. I første omgang mente LB Forsikring, at lugten måtte skyldes vandskade fra afløbet i bryggerset (bryggerset støder op mod den lille stue). Vi fik en VVS'er ud, som konstaterede, at der ikke var vandskade, men at der derimod havde været skadedyr (formentlig mus) i isoleringen under den lille stue. Dette blev konstateret ved besigtigelse fra krybekælderen (trods den lille plads kravlede han derned). Der var hul i plastikken, og der var faldet isolering ned ved hullet. Vi fik en skadedyrsbekæmper ud, som tjekkede kloak mv. for rotter, men der var ikke tegn på skadedyr der. Der blev endvidere foretaget en besigtigelse af huset udvendig med henblik på at afdække, hvorvidt der skulle iværksættes andre tiltag. Konklusionen var, at andre tiltag ikke var nødvendigt. LB Forsikring sendte herefter en tømrer ud, som konstaterede, at nogle kvadratmeter af isoleringen i den lille stue skulle udskiftes.

I forbindelse med optagelsen af gulvet (i februar 2019) blev der konstateret musegange, muselort, musereder og kadavere. Det endte med, at gulvet i den lille stue og den tilstødende vinkelstue

blev taget op, og LB Forsikring ydede dækning til udskiftning af al isolering (ca. 65 kvadratmeter totalt). I den forbindelse spurgte jeg telefonisk LB Forsikring om, hvordan vi skulle forholde os i forhold til resten af huset – især de tilstødende rum (køkken, gang og arbejdsværelse). Baggrunden herfor var især, at husets konstruktion er således, at det er nemt for mus at komme rundt i hele konstruktionen, når de først er inde. Tilbagemeldingen var, at det måtte man se på efterfølgende.

Efter udskiftningen af gulvet i de to stuer fik vi en skadedyrsbekæmper ud for at vurdere den resterende del af huset. Skadedyrsbekæmperen kravlede rundt nede i krybekælderen og tog 7 stikprøver (skar hul i plastik, førte et snake-eye kamera ind i isoleringen det pågældende sted, lukket derefter hul med gaffatape). Hans konklusion var, at der med sikkerhed havde været museaktivitet under gulvet i gangen og i køkkenet. Han oplyste dog, at hans undersøgelser ikke var en garanti for, at der ikke havde været mus andre steder, idet der kun var tale om stikprøver.

På denne baggrund sendte LB Forsikring en taksator ud (i april 2019). I den forbindelse spurgte taksator ind til, hvorfor forsikringen ikke havde sendt en taksator e.l. ud på det tidspunkt, hvor gulvet i stuerne havde været blotlagte (ifølge ham havde det været væsentligt enklere at vurdere skadeomfanget på det tidspunkt), hvilket jeg ikke kunne svare på, da vi ved henvendelse til forsikringsselskabet blot havde fået besked om, at dette måtte vurderes efterfølgende. Taksator opfattede denne beslutning som en fejl, idet der på det tidspunkt havde været fri og uhindret adgang, og der derfor ville have været væsentligt enklere at vurdere skadeomfanget da. LB Forsikring anerkendte derefter dækningsberettiget skade i gang og køkken (ca. 26 kvadratmeter totalt). Det blev aftalt med taksator, at vi skulle kontakte ham omgående, hvis der var tegn på yderligere skadeomgang, når gulvene var blotlagte. I så fald ville taksator komme ud og besigtige.

For på bedst mulig måde at leve op til aftalen tog vi selv i juli 2019 gulvet op der, hvor entré/gang støder op til gulv i resten af huset, inden tømreren påbegyndte sit arbejde. På den måde kunne vi se, om der var tegn på yderligere skadeomfang, uden at karambolere med tømrerens arbejde.

Vi fjernede ca. 3 kvadratmeter gulv i entré/gang og konstaterede musegange, der løb ind under gulvet i resten af huset. Vi kontaktede taksator (skriftligt og telefonisk) og orienterede ham om dette. Imod forventning og aftale ønskede han alligevel ikke at besigtige. Han foreslog i stedet, at tømreren skulle besigtige isoleringen og give sin vurdering af, om der var skader på isoleringen i resten af huset.

Vi fandt det allerede på det tidspunkt usædvanligt, da det let kunne afstedkomme usikkerhed og var i klar modstrid med taksators egen oprindelige anbefaling. Vi forsikrede os derfor telefonisk ad flere omgange, at vi havde forstået ham korrekt. Taksators udlægning efterlod os med den opfattelse, at der var tale om en formsag. Hvis der var skade på isoleringen under gulvene i stuerne, køkken og entré/gang, så var der nok også det i resten af huset.

Vi bad som aftalt tømreren om at besigtige isoleringen og give sin vurdering. Tømreren vurderede, at der formentlig var skader på isoleringen under gulvet i resten af huset. Vi fremsendte tømrerens vurdering til taksator, som herefter bad om billeder fra tømreren. Tømreren fremsendte selv den 12. august 2019 billeder til taksator og bad ham sige til, hvis der var spørgsmål eller behov for yderligere. 10 dage senere, den 22. august 2019, bad vi taksator om en tilbage melding på, om materialet var tilstrækkeligt. Vi hørte intet. Vi opfattede taksators manglende tilbage melding som om, at han havde alle informationer. Der var trods alt tale om en formsag.

Vi rykkede igen for svar den 12. oktober 2019. Først den 22. oktober 2019 gav taksator en tilbagemelding. På det tidspunkt var der lagt isolering og gulve, således at konstruktionen igen var lukket. Tilbage meldingen var, at billederne ikke kunne dokumentere yderligere skadeomfang. Så var tømrerens vurdering alligevel ikke tilstrækkelig.

Den 28. oktober 2019 skrev vi til taksator, da vi fortsat mente, at isoleringen i den resterende del af huset måtte anses for ødelagt. Vi oplyste, at vi havde kontaktet ham med henblik på besigtigelse, men at han heller havde ønsket billeder og vurdering fra tømreren i stedet, da han havde oplyst, at det var tilstrækkeligt. Vi oplyste, at vi på den baggrund havde meget svært ved at se, hvordan den resterende del ikke er omfattet af forsikringen, når den allerede udbedrede del har været omfattet.

Den 18. december 2019 rykkede vi for svar. Den 19. december 2019 skrev taksator, at han ikke mente, at billederne dokumenterede yderligere beskadigede bygningsdele, og at han ikke ville kunne have set, om der var skader ved en evt. besigtigelse.

På den baggrund kontaktede vi LB Forsikring direkte. Efter telefonisk korrespondance fik vi et skriftligt svar den 13. januar 2020. LB Forsikring beklagede det utilfredsstillende forløb, det faktum, at der ikke blev foretaget genbesigtigelse efter vores henvendelse, samt den ualmindeligt lange sagsbehandlingstid. LB Forsikring tilbød en termografisk undersøgelse med henblik på at afdekke, om isoleringen er ødelagt. LB Forsikring oplyste, at det faktum, at der kan dokumenteres, at der med stor sandsynlighed også er løbet mus ind under de øvrige gulve, ikke er ensbetydende med en dækningsberettiget skade, da det kræver, at isoleringen er ødelagt af mus i et sådant omfang, at isoleringsevnen er målbart nedsat eller visuelt tydelig ødelagt. LB Forsikring oplyste endvidere, at det indgik i vurderingen, at de ikke fornemmede, at en ekstra besigtigelse umiddelbart ville have givet et andet resultat, end at der skulle foretages yderligere undersøgelser. LB Forsikring oplyste også, at det vejede højt, at de har muligheden for at undersøge, om isoleringsevnen i gulvet er ødelagt af mus, uden at lave destruktive indgreb, med en relativ sikker målemetode.

Den 22. januar 2020 klagede vi til den klageansvarlige, som vi modtog svar fra den 4. februar 2020. Den klageansvarlige beklagede igen sagsbehandlingen, men oplyste, at det er forsikringsstageren, der skal sandsynliggøre, at der foreligger en dækningsberettiget skade, f.eks. at isoleringsevnen er nedsat pga. mus. Klageansvarlig oplyste, at det ikke var blevet fundet sandsynliggjort, at mus har forårsaget skade under gulvene i den resterende del af huset. Det blev også oplyst, at en termografisk undersøgelse med stor sikkerhed vil kunne påvise, om isoleringsevnen er nedsat. Der blev endvidere lagt til grund, at det ikke var sandsynliggjort, at der var indgået en særlig aftale med taksator om anerkendelse af forsikringsdækning uden stillingtagen fra hans/LB Forsikrings side.

Vi kontaktede herefter en byggesagkyndig. Byggesagkyndig oplyste, at hvis mus først er kommet ind, så bør hele dækkonstruktionen undersøges, og sandsynligheden for, at de har været over det hele, er klart til stede. Skaderne er dels manglende isolering, dels skader på installationer, vindspærre og dampspærre samt lugt fra ekskrementer. Han oplyste endvidere, at han ville være i tvivl om effektiviteten af termografering som metode til konstatering af musegangene. I en situation, hvor det er vindstille, er det ikke givet, at man kan se forskelle. Dette skal selvfølgelig sammenholdes med tykkelsen af isoleringen. Hvis isoleringen er tynd (50 mm eller mindre) er chancen for at finde gangene bedre (til orientering er der mere end 50 mm isolering i vores hus). Han oply-

ste endelig, at muligheden for at se tingene på stedet, dvs. besigtigelse, altid vil være den bedste måde, dvs. i modsætning til termografering.

Den 10. maj 2020 kontaktede vi på ny klageansvarlig med denne information, sådan at klageansvarlig fik lejlighed til at forholde sig til disse nye oplysninger.

Den 15. maj 2020 svarede klageansvarlig og fastholdt afgørelsen. Klageansvarlig oplyste, at termografi er en helt almindeligt anvendt metode til at afklare, hvorvidt isoleringsevnen visse steder er nedsat i en bygning, og at metoden er fast anvendt i branchen. Klageansvarlig oplyste endvidere, at deres cheftaksator havde oplyst, at den eksisterende konstruktion i vores hus med isolering, der hænger i bjælkelaget mellem strøerne med krybekældernes hulrum nedenunder, gør, at en termografisk undersøgelse netop er mere egnet i et hus som vores, end hvis der f.eks. havde været tale om en konstruktion, hvor isoleringen lå direkte på klaplaget. Klageansvarlig oplyste videre, at de derfor er uforstående over for, hvorfor konstruktionsingeniør ... er tvivlende over for effektiviteten af en termografisk undersøgelse. Desuden oplyste klageansvarlig, at vi efter deres opfattelse ikke har løftet bevisbyrden på nuværende tidspunkt, og at deres tilbud om en termografisk undersøgelse derfor skal anses som en hjælp til os med henblik på at afklare, om der foreligger et dækningsberettiget forhold, og dermed som en hjælp til os til at løfte vores bevisbyrde. Endelig oplyste klageansvarlig, at en termografisk undersøgelse vil give den bedste indikation af, om isoleringsevnen er nedsat eller ej, såfremt den foretages på en årstid, hvor luften er kold.

2. Vores vurdering af sagen

Vi har været igennem et langt forløb, hvor vi efter bedste evne har forsøgt at opfylde alle de krav, LB Forsikring er kommet med, for at løfte bevisbyrden. Efter vores opfattelse har LB Forsikring krævet en helt anden og højere barre for bevisbyrde end ved de allerede anerkendte dækningsberettigede skader. Vi mener, at vi har sandsynliggjort yderligere skadeomfang i samme grad som ved de allerede anerkendte dækningsberettigede skader. Vi har derudover indhentet en udtalelse fra en uafhængig byggesagkyndig, som dels stiller sig undrede til termografering som metode, dels vurderer, at sandsynligheden for mus i hele dækkonstruktionen er til stede, og at skader efter mus f.eks. er manglende isolering.

Vi ønskede taksators besigtigelse af yderligere skadeomfang i juli 2019, men han ville ikke komme ud til os trods tidligere aftale herom og anviste i stedet en anden måde at løfte bevisbyrden på. Vi mener, at taksator herved indgik en mundtlig aftale, der gik ud på, at tømrerens vurdering ville være afgørende og et tilstrækkeligt grundlag for at yde yderligere dækning, hvis tømreren vurderede, at der var tale om yderligere skadeomfang. Vi mener, at denne aftale må anses for at være bindende. Vi mener ikke, at aftalen indebærer en anerkendelse af forsikringsdækning uden stillingtagen fra taksators/LB Forsikrings side, men at aftalen indebærer, at hvis tømrerens vurdering sandsynliggjorde, at der var tale om yderligere skadeomfang, var bevisbyrden løftet.

Tømreren vurderede, at der formentlig er skade på isoleringen under gulvet i resten af huset. Vi mener, at det hermed er sandsynliggjort – i samme grad som ved de allerede anerkendte dækningsberettigede skader – at isoleringen i resten af huset også må anses for ødelagt ved nedsat isoleringsevne. Ikke mindst sammenholdt med isoleringens tilstand i den del af huset, der allerede er udskiftet, udformningen af dækkonstruktionen i vores hus og det grundlag, som LB Forsikring allerede har anerkendt dækning på.

Vi bemærker, at taksator ikke gjorde noget for at tilkendegive, at der forelå en misforståelse, at dokumentationen var utilstrækkelig, eller at der ikke kunne ydes yderligere dækning på det foreliggende grundlag. Først efter to rykkere og knap 2½ måneders forløb afviste han yderligere dækning med henvisning til utilstrækkelig dokumentation.

Ser man bort fra den kritisable sagsbehandling, eksisterer der stadig en mundtlig aftale, hvor betingelsen for, at bevisbyrden er løftet, er, at tømreren vurderede, at der er sandsynliggjort skade på isoleringen i resten af huset. Tømreren har vurderet, at der formentlig er skade på isoleringen i resten af huset. Der skal følgelig anerkendes dækningsberettiget skade og ydes yderligere dækning for dette.

Det nytter ikke efter 5 måneders passivitet at påpege, at tømreren i sin skriftlige vurdering har ordlagt sig på en måde, der kan tolkes som usikkerhed omkring skadens omfang. Der er ikke tvivl om, hvad tømreren mener. Tømreren har ikke formuleret sin vurdering ud fra, at den skulle være juridisk uangribelig eller et videnskabeligt dokument, og har derfor ikke lagt vægt på sproglige nuancer. Under alle omstændigheder skulle dette have været påpeget på et langt tidligere tidspunkt for at kunne opfattes som en gyldig indvending.

Taksator anviste en fremgangsmåde og dokumentationskrav for, at bevisbyrden ville være løftet. Havde ikke taksator forholdt sig passiv efter modtagelse af den anviste dokumentation, men derimod reageret og f.eks. sagt, at der var behov for yderligere dokumentation, ville vi have haft mulighed for at handle anderledes på det tidspunkt, hvor gulvet var blotlagt/fjernet, herunder kontakte byggesagkyndig e.l. for besigtigelse mv. Vi har ikke gjort andet end i god tro at følge taksators anvisninger.

Vi mener således, at vi har gjort alt – efter LB Forsikrings anvisninger – for at forelægge LB Forsikring de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden, at tømrerens vurdering har sandsynliggjort, at der er tale om yderligere skadeomfang, der er dækningsberettiget, og at vi dermed har løftet bevisbyrden. Hvis taksator havde oplyst, at tømrerens vurdering ikke ville være tilstrækkelig, på det tidspunkt, hvor han afviste at besigtige, ville vi have kontaktet byggesagkyndig med henblik på besigtigelse og evt. andre undersøgelser, der kunne gennemføres, når gulvet var blotlagt. Det er selvfølgelig fint, at LB Forsikring selv erkender, at sagsbehandlingen har været kritisabel, men vi finder det væsentligt at påpege, at denne kritisable sagsbehandling, herunder aftale om dokumentationskrav og efterfølgende afvisning på et tidspunkt, hvor konstruktionen igen var lukket, har frarøvet os muligheden for på et tidligere tidspunkt at have de bedste forudsætninger for at kunne forelægge yderligere dokumentation for skadeomfang.

Baggrunden for, at vi ikke har gennemført en termografi, er, dels at vi på baggrund af byggesagkyndiges vurdering ikke stoler på den metode for at dokumentere nedsat isoleringsevne, da målemetoden er afhængig af vejr- og vindforhold, der ikke kan kontrolleres, dels at vi opfatter dette krav fra LB Forsikring som endnu en måde at unddrage sig at dække en berettiget skade, der er omfattet af forsikringen."

I brev af 14/7 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi har modtaget klagen fra vores medlemmer, som ønsker, at vi skal foretage destruktive indgreb i gulvkonstruktionen for at afklare, om der er dækningsberettigende skader efter mus. Vi har tilbudt at få foretaget en termografisk undersøgelse og - hvis denne indikerer følgeskader efter mus

– at dække destruktive indgreb for at afklare om der vitterligt er dækningsberettigende forhold. På det foreliggende grund har vi dog afvist at bekoste destruktive indgreb.

Sagen:

Vores medlemmer har haft en skade på husforsikringen som følge af mus, som har ført til, at vi tidligere har dækket skade på isolering under gulvet i først stuen og efterfølgende i gang og køkken, hvor musene havde ødelagt isoleringen. Da gulvene i gang og køkken var oppe, kontaktede vores medlemmer vores eksterne taksator, fordi deres tømrer mente, at der var tegn på, at musene også var i den øvrige del af huset. Medlemmerne ønskede derfor, at vi foretog besigtigelse. Tømreren anførte i en mail til vores medlemmer, at der var museekstrementer samt gange ind under den del af gulvene, der ikke var åbnet. Taksator anmodede om fotos fra tømreren som dokumentation for yderligere skade, men fik trods rykkere fra vores medlemmer ikke vendt tilbage. Dette skete beklageligvis først efter ca. 2 måneder, da gulvene var lukket til igen.

Det var vores taksators vurdering, at det ikke med de fremsendte fotos var sandsynliggjort, at musene havde ødelagt isoleringen i den resterende del af huset og at han i øvrigt ikke ved en eventuel besigtigelse havde kunnet se, om der var skader under gulvene.

Vores medlemmer var utilfredse med, at der ikke var blevet genbesigtiget. Sagen blev herefter gennemgået af en anden taksator, og vi tilbød i den forbindelse at foretage en termografisk undersøgelse for på den måde at undersøge, om der var yderligere skade. Dette var vores medlemmer dog ikke interesserede i – de ønskede at gulvet blev taget op.

I forbindelse med vores medlemmers klage til den klageansvarlige fastholdt vi, at det ikke på grundlag af udtalelsen fra tømreren og de fremlagte fotos var sandsynliggjort, at mus havde forårsaget skade under de resterende gulve. Vi fastholdt også, at vi kunne tilbyde at få foretaget en termografisk undersøgelse for vores regning, men at vores medlemmer selv måtte bekoste eventuelle destruktive indgreb, herunder reetablering, såfremt der ikke herved blev påvist en dækningsberettigende skade.

Vores medlemmer vendte herefter tilbage med en udtalelse fra en konstruktionsingeniør. Denne var i tvivl om effektiviteten af termografering som metode til konstatering af musegangene. Udtalelsen blev forelagt vores cheftaksator, som stillede sig uforstående over for denne tvivl, da termografi er en almindeligt anvendt metode til at afklare, om der visse steder er nedsat isoleringsevne i en bygning. Vores cheftaksator oplyste, at den eksisterende konstruktion i vores medlems hus med isolering der hænger i bjælkelaget mellem strøerne med krybekælderens hulrum nederunder, gør, at en termografisk undersøgelse netop er mere egnet i vores medlemmers hus, end hvis der f.eks. havde været tale om en konstruktion, hvor isoleringen lå direkte på klaplaget. Vi fastholdt på denne baggrund, at vi kunne tilbyde en termografisk undersøgelse og at vi – hvis denne undersøgelse skulle indikere følgeskader efter mus – var indstillede på at yde dækning til destruktive indgreb for en afklaring af, om der vitterligt var tale om en dækningsberettigende skade.

Vores afgørelse:

Vi har gennemgået sagen igen, men ikke har fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Det er vores medlemmer, der skal sandsynliggøre, at der er tale om en skade, som er dækket af forsikringen – i dette tilfælde, at der er tale om en skade, som er omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 13 om skadedyr. Det følger heraf, at forsikringen dækker skade efter mus. Det vil f.eks. være tilfældet, hvis musene ødelægger isoleringen under gulvet i et sådant omfang, at isoleringsevnen nedsættes. Selve det forhold, at der befinder sig mus under et gulv, er dog ikke dækningsberettigende.

Det er vores opfattelse, at det ikke på det foreliggende grundlag er sandsynliggjort, at mus har forårsaget skade under de gulve, som vi ikke allerede har dækket. Vi har i den forbindelse lagt vægt på udmeldingen fra vores medlemmers tømrer, hvorefter der er tegn efter mus under gulvene i resten af huset i form af gange i isoleringen og musefterladenskaber. Der er derimod ikke beskrevet ødelagt isolering eller andre følgeskader. Vi har også lagt vægt på, at der på det ene foto, som vores medlemmers tømrer har taget, ses en lille rille i isoleringen – måske lavet af en mus – som løber ind under gulvet, hvor der ikke har været åbnet i forbindelse med udbedringsarbejdet. Der ses dog ingen tegn på skade.

Det er således ikke usandsynligt, at der i et eller andet omfang har været mus under gulvet, hvilket dog ikke er ensbetydende med, at de har ødelagt isoleringen.

Vi har på denne baggrund tilbudt at foretage en termografisk undersøgelse for på den måde at klarlægge, om der er følgeskader efter mus. En sådan metode er almindeligt anvendt til at konstatere, om der er nedsat isoleringsevne i en bygning – særligt med en konstruktion som i vores medlemmers hus. Der er i øvrigt tale om en hurtig og nem fremgangsmåde sammenlignet med den mere omkostningstunge løsning med destruktive indgreb i konstruktionerne. Skulle der ved den termografiske undersøgelse være indikation for følgeskader efter mus, er vi indstillede på at foretage destruktive indgreb for at afklare, om der rent faktisk er dækningsberettigende skader. Det er vores opfattelse, at vi ikke er forpligtede til at foretage andre tiltag for at hjælpe vores medlemmer med at løfte deres bevisbyrde.

Vores medlemmer gør gældende, at der skulle være indgået en mundtlig aftale med vores eksterne taksator om, at deres tømrers vurdering skulle være afgørende og tilstrækkeligt grundlag for at yde dækning. I forbindelse med vores behandling af sagen forud for indbringelsen for nævnet er vores taksator blevet foreholdt dette. Han har oplyst, at han aftalte med vores medlemmer, at deres tømrer kunne sende dokumentation for, at musene havde lavet yderligere skade end allerede anerkendt, hvorefter han ville tage stilling det fremsendte. Han bestrider at have aftalt med vores medlemmer, at tømrerens vurdering af skader i resten af huset skulle være nok, til at betingelserne for dækning var opfyldt, uanset om vores taksator fandt det sandsynliggjort, at der var dækningsberettigende forhold eller ej.

Vi finder det således ikke sandsynliggjort, at der skulle være indgået en særlig aftale om anerkendelse af forsikringsdækning uden forudgående stillingtagen til fra vores side, om der er tale om dækningsberettigende forhold eller ej.

Vi må herefter fastholde, at det ikke på det foreliggende grundlag er sandsynliggjort, at der er dækningsberettigende skader efter mus, men at vi vil være vores medlemmer behjælpelige med at løfte bevisbyrden herfor ved at foretage en termografisk undersøgelse."

"Vi har modtaget LB Forsikrings udtalelse af 14. juli 2020 med henblik på vores eventuelle bemærkninger. Indledningsvis kan vi konstatere, at udtalelsen ikke som sådan indeholder nye faktiske oplysninger. Udtalelsen giver os dog anledning til at bemærke følgende:

1) LB Forsikring har forstået vores klage (udtalelsens s. 1) som et ønske om at foretage destruktive indgreb for at afklare, om der er dækningsberettigede skader efter mus.

Vores klage omhandler derimod, at vi mener, at vi har – i overensstemmelse med LB Forsikrings anvisninger og beslutningsgrundlag ved de allerede anerkendte dækningsberettigede skader – sandsynliggjort og løftet bevisbyrden for yderligere skadeomfang, og at LB Forsikring derfor skal anerkende en dækningsberettiget skade med den følge, at isoleringen i den resterende del af huset (fordelingsgang, arbejdsværelse, 3 soveværelser og et mindre værelse) udskiftes på samme vis som i stue, køkken og gang.

2) LB Forsikring har i udtalelsen lagt til grund (s. 2), at selve det forhold, at der befinder sig mus under et gulv, ikke er dækningsberettiget.

Vi bemærker i den forbindelse, at det af taksatorrapportens s. 2 fremgår, at udskiftningen af isolering i køkken og gang blev anset som en dækningsberettiget skade på baggrund af, at en skadedyrsbekæmper havde konstateret museaktivitet (musegange og gnavespåner) i gulvkonstruktionen. Dvs., at der ikke i den forbindelse blev foretaget en måling e.l. af isoleringsevnen, men at tilstedeværelsen af mus alene blev anset for tilstrækkelig dokumentation for, at isoleringen var ødelagt.

3) LB Forsikring har i udtalelsen lagt til grund (s. 1), at det var os, der ønskede en besigtigelse, og at taksator ved en eventuel besigtigelse ikke havde kunnet se, om der var yderligere skadeomfang.

Som allerede oplyst ønskede vi en besigtigelse, fordi taksator ved besøg i vores hus oplyste, at en besigtigelse ved blotlagte gulve ville være den mest korrekte fremgangsmåde. Dette er i øvrigt i overensstemmelse med den byggesagkyndiges vurdering.

Vi bemærker i den forbindelse, at det af taksatorrapportens s. 2 fremgår, at taksator skulle kontaktes med det samme, hvis skadeomfanget viste sig at være større end det, der var beskrevet i rapporten. Da taksator mundtligt oplyste herom ved besøget i vores hus, oplyste han også, at det var med henblik på en genbesigtigelse.

4) LB Forsikring har i udtalelsen lagt til grund (s. 1), at vi ikke var interesserede i en termografisk undersøgelse, men at gulvet derimod blev taget op.

Vi henviser i den forbindelse til, hvad vores klage vitterlig omhandler, jf. pkt. 1 ovenfor, samt baggrunden for, at der ikke er gennemført termografi, jf. pkt. 2 i vores klage til ankenævnet.

Vi finder det i øvrigt relevant at påpege, at taksatorrapporten ikke er en fuldstændig gengivelse af, hvad der blev talt om ved taksators besøg i vores hus, da der ikke er tale om et mødereferat e.l., men derimod en beskrivelse af det grundlag, som taksator fandt relevant for at vurdere, hvorvidt der var tale om en dækningsberettiget skade."

Selskabet har i brev af 31/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Afgørende for om der er dækning på forsikringen er, om der er skader efter mus i form af ødelagt isolering og nedsat isoleringsevne. Dette har vi forholdt os til i vores brev af 14/7 2020 til nævnet, idet vi fastholder, at der ikke på det foreliggende grundlag er sandsynliggjort en dækningsberettigende skade efter mus ud over det vi allerede har anerkendt at dække.

Vores medlemmer havde den 14/3 2019 [skadedyrsfirma] ude for at foretaget inspektion af isoleringen under gulvene i huset. Undersøgelsen blev foretaget fra krybekælderen ved at skære hul i plastic og isolering og føre et kamera op. Der blev foretaget 7 stikprøver, hvoraf én ved køkkenafløbet viste sikre tegn på museaktivitet i form af musegange og gnavespåner, mens der ikke kunne siges noget om den øvrige del af huset. Vores medlemmers besked af 18/3 2019 til os vedlægges som bilag. På denne baggrund vurderede vores taksator, at der var belæg for at tage gulvet op i køkkenet og gangen. Vi bemærker i den forbindelse, at taksator valgte at åbne gulvene op i en væsentlig sikkerhedsafstand fra den skadede isolering.

Vi bemærker også, at taksator ved en eventuel besigtigelse, da disse gulve var oppe, ikke havde været i stand til at kigge ind under gulvene i den øvrige del af huset. Han havde således ikke kunnet se andet end, hvad vores medlemmer selv har taget billeder af og sendt til os."

I brev af 13/9 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"LB Forsikring har vedlagt vores besked af 18. marts 2019 til LB forsikring og oplyst, at taksator på den baggrund vurderede, at der var belæg for at tage gulvet op i køkkenet og gangen, og at taksator valgte at åbne gulvene op i en væsentlig sikkerhedsafstand fra den skadede isolering.

Vi bemærker i den forbindelse, at der i vores besked af 18. marts 2019 er indsat skadedyrsbekæmperens mail til os, hvoraf bl.a. følgende fremgår: *'Ud fra billederne af den gamle isolering under stuegulvet (efter at gulvbrædderne var blevet fjernet) samt kamera inspektion ved køkkenafløbet, kan jeg konkludere, at der helt sikkert har været museaktivitet under gulvet i gangen og under køkken gulvet.'* [vores understregning].

Vi hæfter os ved, at LB Forsikring herved erkender, at det skadeomfang, som LB Forsikring allerede har anerkendt som dækningsberettiget, alene har været på grundlag af konstateret museaktivitet og en formodning for ødelagt isolering og nedsat isoleringsevne og dermed ikke en vurdering af isoleringens tilstand og isoleringsevne.

Vi har i øvrigt svært ved at genkende LB Forsikrings påstand om, at taksator valgte at åbne gulvene op i en væsentlig sikkerhedsafstand fra den skadede isolering, idet taksator på baggrund af skadedyrsbekæmperens vurdering – at der med sikkerhed kunne konstateres museaktivitet under gang og køkken – valgte at lade isoleringen i netop gang og køkken blive udskiftet. Der blev ikke åbnet yderligere op.

Vi bemærker i øvrigt, at ovenstående påstand fra LB Forsikring om at åbne i en væsentlig sikkerhedsafstand kan opfattes sådan, at det er sædvanligt at åbne i et noget større omfang end det med sikkerhed konstaterede område. Dette hænger meget dårligt sammen med vores forløb, herunder at der ikke blev foretaget en genbesigtigelse.

Ankenævnet for Forsikring

10.

95396

LB Forsikring har gentaget, at taksator ved en eventuel besigtigelse, da gulvene var oppe, ikke havde været i stand til at kigge ind under gulvene i den øvrige del af huset, og at han således ikke havde kunnet se andet end, hvad vi selv havde taget billeder af og sendt til LB Forsikring. Vi vil i den forbindelse igen gøre opmærksom på, at både taksator og en uafhængig byggesagkyndig har oplyst, at en besigtigelse ved blotlagte gulve er den bedste måde at foretage en vurdering på."

Selskabet har i brev af 22/9 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det forhold at vi har anerkendt at tage gulvene op i køkken og gang er ikke ensbetydende med, at vi også skal tage gulvene op i den øvrige del af huset. Det er i øvrigt vores opfattelse, at det grundlag vores taksator vurderede at gulvene skulle tages op ud fra overhovedet ikke er sammenligneligt med det foreliggende.

Vi må herefter fastholde vores tilbud om at foretage en termografisk undersøgelse for at afklare, om der er en dækningsberettigende skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos. Af mail af 18/3 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Den 1. marts 2019 talte jeg med ... og oplyste, at vi var i samtale med byggesagkyndig for at få en vurdering af, hvorvidt der har været mus i andre dele af huset. ... Baggrunden for kontakt til byggesagkyndig var, at der under udbedringen af isoleringen under stuen blev konstateret, at der havde været mus i isoleringen under hele stuegulvet (musegange, musereder, kadavere). Byggesagkyndig anbefalede os at kontakte en skadedyrsbekæmper for en vurdering. Skadedyrsbekæmperen var ude ved os i torsdags, og jeg har nu modtaget følgende:

'... Jeg har i dag, d. 14/3 2019 foretaget inspektion af isolering under gulvet på adressen, for at se efter tegn på musegange og reder. Inspektionen er foregået ved, fra krybekælderen, at skære hul igennem plastic og isolering, så snake-eye kameraet kunne føres op. Hullerne i plasticen blev efterfølgende lukket med Gaffa-tape. Der blev foretaget 7 stikprøver i alt, hvoraf kun een (ved køkken-afløbet) viste sikre tegn på museaktivitet (musegange og gnavespåner). Det er dog ingen garanti for, at der ikke kan være spor af mus lidt længere væk fra inspektionshullerne. Stikprøverne blev taget: 2 i gavlen ud mod vejen, 2 midt i huset (værelse og gang), 3 i køkkenet. Ud fra billederne af den gamle isolering under stuegulvet (efter at gulvbrædderne var blevet fjernet) samt kamera inspektion ved køkkenafløbet, kan jeg konkludere, at der helt sikkert har været museaktivitet under gulvet i gangen og under køkkengulvet. Resten af huset kan jeg ikke sige noget om med sikkerhed, det vil nok kræve, at man fjerner gulvbrædderne. Jeg kan yderligere bemærke, at jeg ikke har lugtet eller set tegn på fugt eller mus i selve krybekælderen. ...'

Jeg skal derfor bede om, at I genåbner sagen med henblik på udskiftning af yderligere isolering."

Af taksatorrapport af 5/4 2019 fremgår bl.a.:

"OPLYSNINGER OM SKADEN:

I forbindelse med behandlingen af den anmeldte skade, er skaden besigtiget d. 04.04.2019 sammen med [klageren].

Baggrunden for besigtigelsen var, at I har haft en dækningsberettiget museskade (skadedyr) i gulvkonstruktionen i jeres stue. Denne skade var udbedret. Skaden var tidligere afgrænset til stuegulvet.

Efterfølgende har I haft frygt for at skadesomfanget var større end først antaget og I har derfor fået skadedyrsbekæmpelsesfirmaet ... til, at undersøge gulvkonstruktionen i husets øvrige rum. ... har i den forbindelse konstateret museaktivitet (musegange og gnavespåner) i gulvkonstruktionen i køkken og gangareal, som støder op til jeres stue.

Den anmeldte skade behandles som en skadedyrsskade ud fra forsikringsbetingelser 41-6 punkt 13 – skadedyr – hvoraf det fremgår, at forsikringen dækker skaden efter mus på beboelsesbygningen. Det fremgår samtidig, at lovliggørelse, huslejetab og andre indirekte tab ikke er dækket.

UDBEDRING AF SKADEN OMFATTER:

Ved gennemgang af skaden blev nedenstående skadeomfang fastlagt.

[Køkken ca. 10 m²]

[Gang ca. 10 m²]"

Klagerens tømrer har i mail af 9/8 2019 bl.a. anført (jf. selskabets mail af 13/1 2020 til klageren):

"I forbindelse med at vi har skiftet gulve i gang og entre har vi desværre konstateret at der er tegn efter mus videre ind under gulvene i resten af huset. Vi har kunne se gange i isoleringen og efterladenskaber fra mus. Så alt tyder desværre på de også har været i resten af huset."

Selskabets skadekonsulent har i mail af 22/10 2019 til klageren bl.a. anført:

"Jeg mener ikke at der ud fra de pågældende billeder er tale om ekstra omfang der kan dækkes af forsikringen. I den forbindelse skal jeg henlede opmærksomheden på, at forsikringen jf. punkt 13 i forbindelse med dækning efter mus alene dækker ødelagte bygningsdele.

Forsikringen undtager oprydning efter skadedyr. En smule ekskrementer efter mus er ikke at betragte som skade."

I mail af 19/12 2019 fra selskabets skadekonsulent til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg er nødt til at understrege, at jeg under alle omstændigheder ikke ville kunne se om der var skade under de resterende dele af gulvet hvis jeg besigtigede.

På den baggrund er jeg nødt til at holde fast i, at det ikke er sandsynliggjort at der er skade på isoleringen i den resterende del af huset.

Der er behov for at blotlægge gulvet for at kunne tage stilling til om der er skade. Vælger I at gøre det, skal jeg gøre opmærksom på, at forsikringen dækker skaden, såfremt der konstateres dækningsberettigede forhold. I modsat fald skal I selv bekoste udgift til blotlægning og reetablering."

Af mail af 5/3 2020 fra klageren til en konstruktionsingeniør fremgår bl.a.:

"Som aftalt fremsender jeg en liste med de punkter, vi ønsker din vurdering af eller kommentar til.

1) Hvad er din erfaring med eller dit ræsonnement i forhold til spredning af mus i isolering samt de skader, som musene afstedkommer - hvis der er konstateret skader efter mus i isolering under gulvet i halvdelen af huset, har de så været over det hele/er der så formodentlig ødelagt isolering i resten af huset?

2) Er termografi en god og anerkendt måde at konstatere skader efter mus i isolering under gulv?

3) Vil det være bedre end en termografi-undersøgelse at besigtige isolering under gulv med det blotte øje, når tilstødende gulv er fjernet?"

Konstruktionsingeniøren har i mail af 16/4 2020 til klageren hertil bl.a. anført:

"Ad spørgsmål 1. Min erfaring med mus i bygningskonstruktioner – typisk i isolering – er at de opholder sig og færdes hvor der er rart og ufarligt at være for mus. Hvis de først er kommet ind et sted, som f.eks. en dækkonstruktion over en krybekælder, hvor der ingen naturlige fjender er, så kan formeringen gå stærkt og de kan lave mange skader, inden de bliver opdaget. Hvis de først er kommet ind, så bør hele dækkonstruktionen undersøges og sandsynligheden for at de har været over det hele er klart til stede.

Skaderne er dels manglende isolering, dels skader på installationer og vindspærre og dampspærre og lugt fra ekskrementer.

Ad spørgsmål 2. Jeg vil være i tvivl om effektiviteten af termografering, som metode til konstatering af musegangene. I en situation hvor det er vindstille er det ikke givet at man kan se forskelle. Dette skal selvfølgelig sammenholdes med tykkelsen af isoleringen. Hvis isoleringen er tynd (50 mm eller mindre) er chancen for at finde gangene bedre.

Ad spørgsmål 3. Muligheden for at se tingene på stedet vil altid være den bedste. Hvis der er en lille lomme tilbage med mus i det område som ikke er udskiftet/kontrolleret eller der er en musefamilie nr. 2. på spil, og det så senere konstateres at der fortsat er mus, så vil der være en risiko for at det netop udskiftede igen er indtaget af mus, og så skal skiftes igen."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"13. Skadedyr – del af modulet HUSplus

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker skader efter:

a. Mår, rotter, mus, flagermus og andre gnavere

b. ...

2. Forsikringen dækker ikke disse skader:

Forsikringen dækker ikke:

a.-b. ...

c. Bekæmpelse og/eller forebyggelse af angreb fra skadedyr

d. Kosmetiske skader i form af fx skjolder, skrammer, buler og ridser er ikke dækket. Der er dækning for kosmetiske skader på fliser og klinker - se afsnit 1.1

e. Lugtgener og oprydning efter skadedyr er ikke dækket, hvis der ikke er anden skade

f. ...

...

4. Erstatning:

De almindelige regler for erstatning i afsnit 1.H-1.K gælder.

Forsikringen dækker:

a. Reparation eller, hvis reparation ikke er mulig, udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger, når bekæmpelse og forebyggelse er sket.

Derudover gælder følgende særlige regler:

b. Lovliggørelse er ikke dækket

c. Huslejetab og andre indirekte tab er ikke dækket.

Nævnet udtaler:

Klagerens hus er opført med krybekælder og strøgulvkonstruktion. Der er mellem strøer oplagt isolering.

Klageren kontaktede selskabet i efteråret 2017, da der kunne registreres stærke lugtgener i den lille stue. Man konstaterede, at der havde været mus i isoleringen i gulvkonstruktionen, og selskabet anerkendte at udskifte gulvisoleringen i den lille stue og i den tilstødende vinkelstue.

Klageren fik i marts 2019 udført undersøgelser blandt andet fra krybekælderen foretaget af en skadedyrsbekæmper, som konstaterede, at der også havde været museaktivitet i gulvet i køkken og gang, og i april 2019 anerkendte selskabet, at der også var dækningsberettigende skade på gulvisoleringen i køkken og gang.

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at der også er skade ved gulvisoleringen i den resterende del af husets ca. 65 m². Klageren har anført, at hun kontaktede selskabet i juli 2019 med henblik på at aftale et taksatorbesøg angående resten af huset, mens gulvene i køkken og gang var taget op, men at taksator ikke ønskede at foretage besigtigelse og i stedet henviste hende

til at fremsende tømrerens vurdering og fotos for så vidt angik, hvad tømreren kunne konstatere angående resten af huset. Tømreren oplyste i mail af 9/8 2019, at der var tegn efter mus videre ind under gulvene i resten af huset, idet der kunne ses gange i isoleringen og efterladenskaber fra mus, og at det tydede på, at musene også havde været i resten af huset. Klageren har anført, at dokumentationen fra tømreren påviser yderligere dækningsberettigende skade. Hun har videre anført, at aftalen med selskabet var, at tømrerens vurdering skulle lægges til grund. Taksator forholdt sig imidlertid passiv i 2½ måned efter fremsendelsen af dokumentationen fra tømreren, og havde han gjort indsigelse og fremsat krav om yderligere dokumentation noget før, kunne hun have indhentet yderligere sagkyndige undersøgelser eller vurderinger, mens gulvet i køkken og gang var taget op.

Selskabet har afvist, at det er godtgjort, at der er yderligere dækningsberettigende skade. Selskabet har tilbudt, at der udføres termograferinger af resten af gulvene med henblik på at undersøge, om isoleringsevnen af gulvisoleringen måtte være nedsat øvrige steder i huset.

Klageren har fremlagt mail af 16/4 2020 fra en konstruktionsingeniør, der anfører, at når mus først er kommet ind f.eks. i en dækkonstruktion over krybekælder, bør hele dækkonstruktionen undersøges, idet sandsynligheden for, at musene har været over det hele, klart er til stede. Han anfører videre, at han er i tvivl om effektiviteten af termografering som metode til konstatering af musegangene, idet effektiviteten dog afhænger af tykkelsen af isoleringen. Til et spørgsmål om det i stedet vil være bedre at besigtige isoleringen under gulvet med det blotte øje, når de tilstødende gulve er fjernet, anfører han, at muligheden for at se tingene på stedet altid vil være den bedste.

Klageren har afvist at lade selskabet gennemføre en termografi med henvisning til dels konstruktionsingeniørens vurderinger, dels at kravet om termograferinger efter hendes opfattelse er en måde fra selskabets side til at unddrage sig dækning for en dækningsberettigende skade. Hun har anført, at selskabet ikke har stillet krav om termograferinger ved de anerkendte skader.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 13 fremgår det, at forsikringen dækker skader efter mus. Forsikringen yder erstatning for reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger, når bekæmpelse og forebyggelse er sket. Det fremgår videre, at lugtgener og oprydning efter skadedyr er ikke dækket, hvis der ikke er anden skade.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der er yderligere dækningsberettigende skade på det forsikrede hus.

Nævnet finder, at det ved dækning for skader på gulvisolering efter forsikringsbetingelserne er et krav, at isoleringen må anses for "beskadiget". Det vil normalt indebære, at isoleringsevnen for isoleringen som følge af skadedyrsangrebet skal være nedsat i et omfang, der har betydning for bygningen. Der er derfor ikke godtgjort dækningsberettigende skade alene ved en konstatering af, at der har været mus i isoleringen, og at musene i et eller andet omfang har lavet gange i isoleringen.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag pålægge selskabet at yde yderligere erstatning ud over det tilbud om udførelse af termograferinger, som selskabet har tilbudt klageren. Nævnet finder dog, at selskabet med fordel kunne have reageret hurtigere, da selskabet modtog tømrerens beskrivelse i august 2019, men at dette forhold ikke i sig selv kan føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er bevist, at mus har forårsaget skade på gulvisoleringen i den øvrige del af huset i et omfang af betydning for bygningen. Dette kan ikke anses for godtgjort ved tømrerens udtalelser og fotos. Det må derfor bero på en nærmere undersøgelse, hvorvidt der er sket en sådan skade på isoleringen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at termograferinger må anses for at være en almindeligt anerkendt metode til at undersøge isoleringen i bygninger efter skadedyrsangreb, uden der skal foretages destruktive indgreb.

Ankenævnet for Forsikring

16.

95396

Nævnet bemærker, at det ikke kan lægges til grund, at en yderligere besigtigelse – mens gulvet i køkken og gang var taget op – ville kunne have afdækket skader i isoleringen i hele den øvrige beboelse.

Nævnet bemærker videre, at det ikke er bevist, at klageren og selskabet har aftalt, at klagerens tømrer kunne afgøre dækningsspørgsmålet på selskabets vegne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand