

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 95422:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har basis ejerskifteforsikring i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom. Han overtog huset den 1/4 2011 på baggrund af en tilstandsrapport af 23/12 2010. Tilstandsrapporten indeholder ikke oplysninger af betydning for sagen.

I klageskema af 18/6 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

13/12 2019 anmelder vi en vandskade i vores køkken. Ved dialog i telefonen med forskellige afdelinger i TRYG henviser de os til ejerskifteforsikringen. Taksator i denne afdeling vurderer i telefonen ud fra de skader, som beskrives, og som der har været i andre tilsvarende rækkehuse, at det er den franske altan, som er problemet, og der iværksættes udbedring af denne. Det koster 80.000 eks. moms, og vi har en selvrisiko på 30.000 kr.

Efterfølgende viser det sig, at det er en fejlmonteret vaskemaskine ved professionelt firma, som har lavet fejlen. Denne skade udbedres gennem hustandsforsikringen (også TRYG), som i dette tilfælde sende en taksator ud, og som besigtiger skaden.

Vi mener at der er sket åbenlyse sagsbehandlingsfejl og rådgivningsbehandlingsfejl i sagen, og på den baggrund bør ejerskifteforsikringen selv dække selvrisikoen på sagen. Taksator har lavet opgave midt i et barselsforløb og et skifte til en anden afdeling, og det bærer hele sagsbehandlingen præg af, som er afviklet skødesløst. At TRYG lukker ejerskifteforsikringsafdelingen kan også spille en rolle i dette forløb.

Vi har fået repareret en fransk altan, som ikke fejlede noget som helst pga. af dette forløb.

Det springende punkt er den manglende besigtigelse i sagen, hvilket gør, at vurderingen er lavet på afstand og ud fra andre huse end vores.

Dette er problematisk, da den reelle skade ikke blev afdækket. Dette finder TRYG ikke problematisk og vil derfor ikke dække selvriskoen.

Se vedhæftede rapport fra taksator fra husforsikringen i Tryg.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Tryg skal flytte selvriskoen over til husstandsforsikring, hvor skaden er udbedret. Det betyder, at vi som kunde får en selvrisiko på 0 kr. - fremfor de 30.000, som der er i ejerskifteforsikringen. Dette var normal praksis fik vi indtryk af."

Selskabet har i brev af 9/7 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Indledning

Der klages over, at vi på en ejerskifteforsikring har anerkendt, at der skulle være udfordringer med belægningen på en fransk altan, og derfor har udbedret denne med en selvrisiko til følge.

Klager overtog ejendommen den 1. april 2011 (købsaftale bilag A), og tegnede med ikrafttræden samme dag en ejerskifteforsikring med betingelser 0702 uden ekstrasikring hos os (B betingelser 0702).

Til grund for forsikringen lå en tilstandsrapport udarbejdet den 23. december 2010 (bilag C)

Forsikringen var tegnet med en selvrisiko på 30.000 kr. pr. skade, dog maksimalt 30.000 kr. i hele aftaleperioden.

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 13. december 2019 anmeldte klager telefonisk, at der kom vand gennem loftet ved altan på grund af utæt tagpap (D Anlæggelsesbillede henholdsvis husforsikringen ejerskifteforsikring). Samme dag meddelte selskabet, at kunden ville blive kontaktet af en taksator.

Selskabets taksator rettede telefonisk henvendelse til kunden, og i forbindelse med denne samtale oplyses det, at der tidligere har været tilsvarende skader i bebyggelsen, og at det skyldes utætheder i tagpappen, som også oplyst i anmeldelsen (telefonreferat E).

På baggrund af en henvendelse fra klager sendte selskabet den 14. januar 2020 en mail til klager (bilag F), hvor selskabet anerkendte forholdet som dækningsberettigende, samt oplyste om selvriskoen. Samme dag takkede klager for svaret, og oplyste, at der ville blive indhentet tilbud.

Den 20. januar 2020 modtog selskabet en mail fra klager, sammen med tilbud på udbedringen af forholdet vedrørende altanen (bilag G klagers mail af 20. januar 2020, med tilbud).

Dagen efter accepterede selskabet tilbuddet (bilag H).

Den 3.marts 2020 modtog selskabet en mail fra klager (bilag J), og i denne mail oplystes det, at der kunne være ekstraarbejde i forbindelse med udbedringen.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 17. marts 2020 (bilag K).

Den 19. marts 2020 modtog selskabet en mail fra klager, og med mailen fulgte en nærmere beskrivelse af det arbejde, som klagers håndværker havde udført, samt dennes observationer (Bilag M).

Den 2. april 2020 modtog selskabets taksator en opgørelse over det udførte arbejde fra klagers håndværker (bilag N).

Klager sendte den 6. april 2020 en faktura til selskabet (bilag O), og den 14. april 2020 modtog taksatoren en mail fra klager (bilag P). Samme dag meddelte selskabet, at det havde betalt selskabets del af udbedringen af altanen og følgeskaderne. Samtidig meddelte selskabet, at hvis der var konstateret hul i rør, skulle det anmeldes til bygningsforsikringen (bilag Q).

Den 14. april 2020 anmeldte klager via internettet rørskaden til Husforsikringen, der er tegnet med betingelser 17G6 (bilag R). Anmeldelsen til bygning fremlægges som bilag S.

Ejendommen blev besigtiget den 21. april 2020 (bilag T. Taksatorrapport), rapporten blev sendt til klager den 21. april 2020.

Af denne rapport fremgår det blandt andet, at der er konstateret en utæt samling på en vaskemaskine, der var opsat af kundens leverandør den 12. oktober 2019.

Denne vandskade er fortsat under behandling på bygningsforsikringen.

Den 7. maj 2020 modtog taksatoren en mail fra klager, hvori klager oplyser, at der nu er konstateret en utæthed i samlingen ved vaskemaskinen, og denne henvendelse besvarer selskabets taksator den 11. maj 2020 (bilag U).

Den 14. maj 2020 rettede klager på ny henvendelse til ejerskiftetaksatoren (bilag V), og denne henvendelse blev besvaret den samme dag (bilag W).

Klager rettede herefter henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling den 23. maj 2020 (bilag X). Denne henvendelse besvarede selskabet den 11. juni 2020 (bilag Y)

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.0 Hvad dækker forsikringen.

I henhold til betingelserne for den tegnede ejerskifteforsikring dækker forsikringen en række fysiske forhold, der nedsætter bygningens værdi og brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende bygninger af samme alder og i almindelig god vedligeholdelsesstand.

Endvidere dækker forsikringen forhold, der indebærer en nærliggende risiko for skader på ejendommen.

5.0 Bygningen

Der er tale om et rækkehus i et større ensartet boligkompleks. Ejendommen er opført i 2006.

6.0 Vores argumentation.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager den 13. december 2019 telefonisk anmeldte til husforsikringen, at der trængte vand ind under fransk altan, og oplyste i den forbindelse, at der var tagpap på taget.

Klager blev omstillet til ejerskifteforsikringen, hvor klager oplyste tilsvarende.

Selskabet havde forud for denne anmeldelse haft en række sager i boligkomplekset, hvor der var anmeldt vandindtrængning fra den franske altan, og har i disse tilfælde ydet erstatning over den tegnede ejerskifteforsikring.

Det var således kendt af selskabet, at der var udfordringer med de franske altaner i bebyggelsen. At der var udfordringer i relation til de franske altaner, fremgår endvidere af bilaget til bilag G.

I dette bilag oplyser klagers håndværker blandt andet, at der på baggrund af et beboermøde omkring udfordringerne ved altanerne var aftalt en dekort, når der skulle foretages udbedringer af altanerne.

Under henvisning til dette kendskab til bebyggelsen, samt klagers oplysninger ved anmeldelsen af forholdet er det helt naturligt, at selskabet gik ud fra, at der var tale om de kendte udfordringer ved de franske altaner.

Havde ejerskiftetaksatoren foretaget en besigtigelse af forholdet, ville opmærksomheden dels grundet klagers anmeldelse og dels grundet erfaringerne ved ejendommen have været rettet mod de franske altaner.

Det er således vores opfattelse, at en besigtigelse i forlængelse af anmeldelsen fra klager ikke ville have medført en anden vurdering, end at årsagen skulle findes i de velkendte forhold ved de franske altaner.

Der har således ikke i klagers anmeldelse, eller den efterfølgende korrespondance været indikationer for, at vandindtrængningen ikke skulle relateres til det velkendte forhold omkring de franske altaner.

Af bilag M fremgår det endvidere, at klagers håndværker har foretaget lokalisering af utætheder, samt yderligere tiltag i relation til den franske altan.

Ud fra disse oplysninger finder vi det dokumenteret, at klagers håndværker har konstateret dækningsberettigende forhold ved de franske altaner, samt foretaget udbedring af disse.

I modsat fald ville det ikke fremgå af håndværkerens redegørelse, at der var foretaget inspektion og lokalisering af utætheder.

Det er først den 14. april 2020, eller efter klager havde fremsendt kopi af fakturaen til betaling, at klager oplyser, at håndværkerne skulle være af den opfattelse, at vandskaden skulle skyldes andet

end forholdet ved de franske altaner, jfr. bilag P. Klagerens håndværkere var af den opfattelse, at det skulle skyldes utætheder i gulvvarmerør.

Som det fremgår af billederne jfr. P bilag til mailen, har dette først kunnet konstateres ved en destruktiv undersøgelse, hvilket en taksator ikke ville have foretaget i forbindelse med besigtigelse.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det således vores opfattelse, at der på anmeldelsestidspunktet har været en dækningsberettigende skade på den franske altan.

Som minimum vil forholdet omkring den franske altan, henset til det arbejde der er foretaget på den, samt de erfaringer, der er med franske altaner i bebyggelsen kunne betragtes som forhold, der ville medføre en skade, hvis der ikke blev sat ind med udbedringsforholdet.

Eller med andre ord, er det selskabets opfattelse der var forhold, der indebar en nærliggende risiko for skader, hvilket ligeledes er dækket over den tegnede ejerskifteforsikring.

Sammenfattende må vi fastholde:

- At det henset til anmeldelserne og erfaringen med bebyggelsen, ikke er en fejl, at ejendommen ikke oprindeligt blev besigtiget
- At en besigtigelse ikke ville have medført en anden vurdering, end at det var altanerne, der udgjorde en udfordring
- At der er foretaget udbedring af en konkret dækningsberettigende skade, eller et forhold, som indebærer en nærliggende risiko for skader, som defineret i betingelserne
- At selskabets ejerskifteforsikring er berettiget til at opkræve selvrisiko i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget selskabets notater om klagerens anmeldelse den 13/12 2019 til henholdsvis bygningsforsikring og ejerskifteforsikring. Nævnet har også modtaget murermesterens specifikation af sit arbejde. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af selskabets notat af 17/12 2019 fremgår bl.a.:

Jeg har talt med kunden og fået oplyst at der er tale om utæthed i tagpap omkring indbygget altan, dette er et generelt problem i denne bebyggelse. Vi har dækket flere af disse skader i bebyggelsen, jeg har derfor oplyst kunden at skaden er dækket og bedt ham fremkomme med tilbud på arbejdet

Af murermesterens mail af 18/3 2020 til klageren (selskabets bilag M) fremgår bl.a.:

"Ud over tidligere igangsatte arbejder på altanen, så har det som følge af vandindtrængning i boligen, været nødvendigt at udføre følgende:

Altanens bund i træplade er demonteret og bortskaffet ned til underlag af beton.

Hultagning i betondæk, inspektion og lokalisering af utæthed, op- og aftørring herefter.

Reparation, forstærkning og huller i betondæk.

Ny træplade som underlag til tag, påføring af membran i Flexyl.

Nyt underpap på altan.

Boring af huller indvendigt i (loft)

Efter vand skønnes at være ude er huller lukket, spartlet og der er malet.

Det vurderes, at der er vand i betondæk andre steder, og der må forventes at der skal bores flere huller, der derefter skal udbedres.

På facader er der konstateret flere skader der bør udbedres for at forebygge vandindtrængning i facader."

Af selskabets taksators besigtigelsesrapport af 21/4 2020 udfærdiget til brug for anmeldelse til bygningsforsikring fremgår bl.a.:

"Besigtigelsesdato 21.04.2020

...

Mangelfuld udført samling af vandtilførsel for vaskemaskine i badeværelse på 1. sal.

Der blev observeret vand igennem køkkenloft, - kort tid efter installationen af vaskemaskinen. Idet vandet er løbet i huldækkene, er det kommet ud lidt væk fra det ovenliggende badeværelse, og man har derfor rettet mistanke til den lille altan herover. Sagen blev derfor anmeldt til Ejerskifte, som har udført tætning af inddækninger mv. på altan. Imidlertid blev vandet ved med at løbe igennem, også i lille udhæng foran hoveddøren, i entre, toilet og trappeopgang.

Først nu i april, er det opdaget, at det drypper fra en samling mellem balofix og vandtilførslen i badeværelset på 1. sal.

Det antages herfor, at det er denne utætte samling der er årsagen til vand- og fugtproblemerne."

Besigtigelsesrapporten omfatter fotos af klagerens hus.

Af forsikringsbetingelserne 0702 fremgår bl.a.:

"3.1 Skader og fysiske forhold

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 2006 og er overtaget af klageren den 1/4 2011. Ejendommen er et rækkehus med badeværelse og fransk altan på 1. sal og indgår i en større bebyggelse med lignende rækkehuse. Klageren havde tegnet bygningsforsikring og ejerskifteforsikring i selskabet og anmeldte den 13/12 2019 telefonisk til afdelingen for bygningsforsikringer, at der trængte vand ind gennem loftet ved endevæggen under den franske altan. Selskabet afviste, at skaden var dækket af bygningsforsikringen og stillede klageren om til afdelingen for ejerskifteforsikringer, hvor han derpå anmeldte forholdet.

Selskabet vendte telefonisk tilbage til klageren den 17/12 2019 og anerkendte at dække det anmeldte forhold. Den 14/1 2020 bekræftede selskabet skriftligt dækningstilsagnet med oplysning om, at der var en selvrisiko på 30.000 kr., og bad samtidig klageren indhente tilbud på udbedring af forholdet. Efter at klageren den 20/1 2020 havde videresendt et overslag på 35.000 kr. uden moms for udbedring af altanen og facaden fra en murermester, godkendte selskabet overslaget dagen efter.

Klageren sendte den 14/4 2020 murermesterens faktura på 87.606,25 kr. til selskabet og oplyste samtidig, at han havde fået at vide af håndværkerne, at der måtte være et hul i et vandrør bag facaden. Selskabet svarede samme dag, at selskabet ville dække fakturaen bortset fra selvrisikobeløbet på 30.000 kr., som klageren selv skulle betale til murermesteren, og at klageren skulle anmelde rørskadens til afdelingen for bygningsforsikring.

Selskabets taksator for bygningsforsikringen besigtigede herefter ejendommen den 21/4 2020 og konstaterede, at der var en utæt samling ved vandledningen til vaskemaskinen. Klageren anmodede den 7/5 2020 selskabet om, at han skulle opkræves selvrisiko over bygningsforsikringen i stedet for ejerskifteforsikringen. Selskabet afviste klagerens anmodning den 11/5 2020

med henvisning til, at der var tale om to skader. Efter at klageren havde fremsat indsigelse, fastholdt selskabet afgørelsen den 1/5 og 11/6 2020.

Klageren ønsker, at han skal opkræves selvrisiko over sin bygningsforsikring, hvor selvrisikoen ifølge klageren er 0 kr. Klageren har anført, at "Ved dialog i telefonen med forskellige afdelinger i TRYG, henviser de os til ejerskifteforsikringen. Taksator i denne afdeling vurderer i telefonen ud fra de skader, som beskrives, og som der har været i andre tilsvarende rækkehuse, at det er den franske altan, som er problemet, og der iværksættes udbedring af denne ... Efterfølgende viser det sig, at det er en fejlmonteret vaskemaskine ved professionelt firma, som har lavet fejlen. Denne skade udbedres gennem hustandsforsikringen ..., som i dette tilfælde sender en taksator ud".

Klageren har videre anført, at "der er sket åbenlyse sagsbehandlingsfejl og rådgivningsbehandlingsfejl i sagen, og på den baggrund bør ejerskifteforsikringen selv dække selvrisikoen på sagen", og "Vi har fået repareret en fransk altan, som ikke fejlede noget som helst, pga. af dette forløb".

Klageren har herudover anført, at "Det springende punkt er den manglende besigtigelse i sagen, hvilket gør at vurderingen er lavet på afstand, og ud fra andre huse end vores. Dette er problematisk, da den reelle skade ikke blev afdækket".

Selskabet har fastholdt, at klageren skal betale selvrisikoen på 30.000 kr. Selskabet har anført, "at klager den 13. december 2019 telefonisk anmeldte ..., at der trængte vand ind under fransk altan", at "Selskabet havde ... haft en række sager i boligkomplekset, hvor der var anmeldt vandindtrængning fra den franske altan, og har i disse tilfælde ydet erstatning over den tegnede ejerskifteforsikring", og at "Under henvisning til dette kendskab til bebyggelsen, samt klagers oplysninger ved anmeldelsen af forholdet er det helt naturligt, at selskabet gik ud fra, at der var tale om de kendte udfordringer ved de franske altaner".

Selskabet har tillige anført, at "Havde ejerskiftetaksatoren foretaget en besigtigelse af forholdet, ville opmærksomheden dels grundet klagers anmeldelse og dels grundet erfaringerne ved ejendommen have været rettet mod de franske altaner", og "Det er først den 14. april 2020, eller efter klager havde fremsendt kopi af fakturaen til betaling, at klager oplyser, at håndværkerne skulle være af den opfattelse, at vandskaden skulle skyldes andet end forholdet ved de franske altaner".

Selskabet har herudover anført, "at klagers håndværker har konstateret dækningsberettigende forhold ved de franske altaner, samt foretaget udbedring af disse" og "Som minimum vil forholdet omkring den franske altan, henset til det arbejde der er foretaget på den, samt de erfaringer, der er med franske altaner i bebyggelsen kunne betragtes som forhold, der ville medføre en skade, hvis der ikke blev sat ind med udbedringsforholdet. Eller med andre ord, er det selskabets opfattelse der var forhold, der indebar en nærliggende risiko for skader, hvilket ligeledes er dækket over den tegnede ejerskifteforsikring".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har fastholdt, at klageren skal betale selvrisikoen på 30.000 kr.

Nævnet har blandt lagt vægt på, at selskabet over ejerskifteforsikringen har anerkendt at dække udbedringen af altanen på baggrund af klagerens anmeldelse af skaden til selskabet, og at selskabet baserede sit dækningstilsagn på erfaringer fra andre rækkehuse i bebyggelsen, hvor der havde været problemer med tilsvarende franske altaner.

Nævnet har også lagt vægt på, at murermesteren har oplyst, at han konstaterede og udbedrede utætheder i betondækket og på facaden.

Efter nævnets opfattelse er der ikke oplysninger i sagen, der understøtter, at selskabet har ydet forkert eller mangelfuld rådgivning eller sagsbehandling, eller at selskabet på andet grundlag er erstatningsansvarlig over for klageren.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

95422

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand