Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. april 2021 blev i sag nr. 95595:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. Han har i klageskema af 23/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

> "Ejendommen blev invaderet af rotter gennem et gennemtæret kloak rør. Der gik mange måneder før det blev opdaget og rottefængeren fandt 31 rotter. Det meste i mit kælderrum er inficeret af rotte ekskrementer of væske, lugten er ulidelig og blandt andet omfatter skaden skader på en større samling malerier af egen produktion. 36 stykker. Jeg kan ikke rense disse og forvente at folk skal hænge malerier der har været overskidt og overpisset af rotter, op på deres vægge, så jeg har kasseret alt af dette. (Jeg vurderer prisen pr. skilderi til 1500 Kr.) Men derudover er en masse andet kassabelt, bl.a. en stor næsten ny kugledyne -- ca. 5500 Kr. Og en masse andet opbevaring, der nu må kasseres.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Bortkørsel af det kasserede samt at få dækket mit tab."

Klageren har i mail af 19/8 2020 til nævnet supplerende bl.a. oplyst:

> "Da vores varmemester opdagede rotte angrebet, kontaktede jeg mit forsikringsselskab. Jeg bad i første omgang alene om rådgivning idet jeg fylder … næste gang her i august og måtte håbe at min forsikring ville træde i kraft, når jeg gennem så mange år har betalt for den sikkerhed en forsikring tilbyder. Jeg har "altid" haft en forsikring. Men jeg forventede ikke disse abrupte svar. Svar der blev givet uden konkret vurdering af skaden, endda da jeg i min første mail, kun bad om rådgivning.
> …
> De to svar jeg fik fra selskabet gjorde mig forvirret: I det første svar, siger selskabet, at de ikke dækker skader forårsaget af dyr. I det næste svar skrev de, at selskabet ikke dækker skader, forår-

saget af dyr der bider eller kradser. Jeg undrede mig, fordi udover at skaden ikke var beset, så havde den intet med kras eller bid at gøre. Rotter havde fået adgang via en defekt kloak som senere blev repareret. Skaden handler om den forurening dette medførte, bl.a. mindst 36 malerier der var så "overpisset og overskidt" (undskyld min ligefremhed), at jeg ikke kan bede folk om at hænge dem op på deres vægge, som med dem fra samme serie, jeg har solgt. Flertallet er malet på den ru side af Masonit plade som er nærmest umulig at rense. Derudover forurening af en mængde personlige effekter som jeg endnu ikke har kunnet overskue mængden af. Men eftersom verden ikke står stille, er der nu tre bunker med hhv. ting som ikke kan reddes, ting som måske kan reddes og ting som skal reddes.

Jeg har bl.a. ikke nævnt den kugledyne som af samme grund må kasseres, eller alle de mange øvrige ting som er forurenet med rotte tis og ekskrementer. Jeg er ikke specialist, så hvad kan man gøre ved en dyr kugledyne, kan den overhovedet renses hvordan håndterer man den.

Skaden selskabet ikke vil dække handler ikke om ting der er skadet af dyrebid eller kradsemærker, men om helt andre skader. Skadedyr invaderede kælderen og forurenede mine ting. Da … kommunes rottebekæmpere endelig kunne evaluere, havde man fanget mere end tredive rotter. Samtidig med selskabets afvisning, afviser selskabet bortkørsel og bortskaffelse af det skadede samt rengøring af det som kunne renses.

Jeg henviser til disse to svar jeg modtog pr. mail, som jeg kan fremsende. Men "Skaden" er ikke forårsaget af "bid eller kras", det handler om at rummene er blevet invaderet via et defekt kloak rør, af rotter, der har boet der i måneder.
Derved er det meste blevet kraftigt inficeret af rotte tis og ekskrementer. I en grad så det meste i rummet må kasseres.
…
Selskabet skriver:
'Vi har modtaget din anmeldelse om skaden d. 7. januar 2020. Skaden er ikke dækket Vi kan ikke tilbyde at dække den skade, du har anmeldt, da forsikringen ikke dækker skade forvoldt af dyr. Du kan læse mere om dækningen i dine forsikringsbetingelser. Kontakt os, hvis du har spørgsmål til dette brev eller til skaden i øvrigt. Øverst i brevet finder du vores kontaktoplysninger og åbningstider. Husk, at du på tryg.dk/minside kan få overblik over alle dine forsikringer og anmelde nye skader online døgnet rundt. Venlig hilsen … Skadebehandler'"

Svar to:
"Svar på din henvendelse til Kvalitetsafdelingen På baggrund af din henvendelse til Kvalitetsafdelingen har vi foretaget en fornyet gennemgang af din sag. Det fremgår, at du den 7. januar 2020 kontakter os idet du har konstateret, at rotter har ødelagt diverse ting i jeres kælder. Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.9 fremgår, at forsikringen ikke dækker 'skader, der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting…' På baggrund af dette må vi fastholde, at der ikke er tale om en skade, der er dækket på forsikringen. Jeg må derfor fastholde skadeafdelingens afgørelse i sagen. Ankenævnet for Forsikring Hvis du fortsat er uenig i vores vurdering af sagen, har du mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klageskema finder du på nævnets hjemmeside: www.ankeforsikring.dk. Du kan også kontakte nævnet telefonisk om sagen på tlf.nr. 33 15 89 00. Jeg beklager at jeg ikke kan være behjælpelig med skaden, men jeg håber at du med dette alligevel har fået svar på din henvendelse. Ellers er du meget velkommen til at kontakte mig telefonisk. Venlig hilsen … "

> … kommune har kørt rotte sagen i 5 måneder og meldte først klar, sidst i juni måned 2020. Gennem perioden fangede rottefængeren 32 rotter, som efter at være kommet ind via et defekt afløbsrør, har "boet i mine ting, mine malerier, papirer, bøger og hvad man ellers har opbevaret i en kælder. Det meste må kasseres og ejendommens forsikring, vil ikke bekoste opbæring samt bortkørsel af det inficerede og kassable. Mit lager af malerier som jeg jævnligt solgte af må også kasseres idet de ikke kan renses, da de var malet på masonit plade. Jeg indsætter en link med fotos af de fleste af de malerier jeg har mistet på denne måde. De var med undtagelse af en håndfuld halv størrelse eller dobbelt størrelse, malet på den ru side af masonit plader med et mål på 122X60 cm. med to trælister pålimet bagsiden til ophæng;
>
> Såfremt Forsikringsankenævnet ønsker det, kan jeg fremsende yderligere fotodokumentation og de to mail jeg modtog fra mit forsikrings selskab"

Selskabet har i brev af 2/10 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Sagen er behandlet efter betingelserne for indboforsikring nr. 1211 og drejer sig om, at klager har fået en række ting i sit kælderrum beskadiget som følge af efterladenskaber fra rotter.
>
> Tvisten vedrører anerkendelsesspørgsmålet.
>
> **Sagsforløb**
> Kunden henvender sig til Tryg den 7. januar 2020 til os og oplyser følgende:
>
> ***'BESKED***
> *Der har været et større rotte angreb i kælderen til huset, jeg har været syg og har ikke helt overblik over skaden men den kan godt være sådan at en stor del af kælder opbevaringen må kasseres, jeg har brug for jeres hjælp.'*
>
> Den 11. januar 2020 oplyser vi klager om, at indboforsikringen ikke dækker skader forvoldt af dyr, hvorfor den pågældende skade ikke er dækket.
>
> Denne afgørelse er efterfølgende fastholdt af kvalitetsafdelingen.
>
> **Vurdering**
> Efter modtagelse af klagen gennem ankenævnet, har vi på ny gennemgået sagen. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.9 at forsikringen ikke dækker: 'skade forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting går i stykker'.
>
> Undtagelsen er således ikke begrænset til skader som opstår når dyret bider eller kradser, men dette er blot eksempler på nogle af de undtagelser som er gældende i forhold til skader forvoldt af dyr.
>
> Klager anfører, at rotterne er kommet ind som følge af kloakproblemer ved kommunen. Vi skal i den forbindelse, for god ordens skyld, oplyse at i forbindelse med rørbrud dækker forsikringen direkte væskeskader efter disse og ikke andre følgeskader, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.5 Udstrømning.

Konklusion
På baggrund ovenstående, må vi derfor fastholde, at vi ikke dækker genstande, som er beskadiget som følge af efterladenskaber fra rotter"

Klageren har i brev af 13/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"… Jeg læser i selskabets svar, at de henviser til "udstrømning" eller lign. hvilket som jeg kan tælle det, er tredje begrundelse for afvisning, jeg har modtaget. Endnu en handling der handler om at flytte hegnspælene. Denne begrundelse afsluttet med "og lignende", der inkluderer alt. Jeg finder det umådeligt frustrerende, at selskabet i stedet for at indgå i en dialog og er konkret i deres svar, så snart jeg svarer på deres argumenter, omgående flytter hegnspælene igen. End ikke svarer på mine svar. Jeg kan ikke tillade mig at afslutte en besked med, "Og lignende" som selskabet gør når skaden ikke handler om udstrømmende "et eller andet" fra en kloak selskabet ville end ikke kigge på skaden inden afvisningen, selv om ejendommens forsikring har bekostet reparation. Jeg forstår heller ikke selskabets konstante nye forskellige afslag der efterhånden ikke er relevant for sagen eller min anmeldelse af hvad der er sket.
Skadedyr invaderede mit kælderrum og inficerede tingene. Dette er meget konkret, hvilket selskabets svar ikke er, hvilket igen gør det meget, meget svært at svare.
...
Så fik jeg en større vand og rotte skade sammen med resten af …, men fik kun erstattet en tiendedel af hvad jeg havde regnet skaden sammen til, og jeg havde endda sat værdien af de enkelte ting, til den reelle værdi ikke nyanskaffelsesværdien. -- opgørelse har jeg stadig liggende. Hvad nytter det at have en forsikring, når selskaberne konstant flytter hegnspælene, når man kun tror sig sikret?
Den 26/11/2019 konstaterede viceværten i vores ejendom og større rotte angreb i kælder lokalerne, blandt andet det lokale jeg benytter til opbevaring. Vi lejere fik omgående dette af vide og blev bedt om ikke at benytte kælderen før kommunens rottebekæmpelse havde besigtiget og afhjulpet angrebet. Der gik 10 dage hvor der i snit var tre rottebekæmpere beskæftiget, men i alt omkring tre måneder, før angrebet blev afblæst. Der blev dokumenteret 30 indfangede rotter hvoraf flere var af en størrelse der overraskede de professionelle rottebekæmpere "så store som en lille kat". Årsagen til rotte angrebet viste sig at være skade og brud i et kloakrør med følgende vand og rotte indtrængning. Dette blev afhjulpet ved at der blev skiftet 2 meter kloakrør og der blev samtidig sat hønsetråd net på strategiske steder ud over rottefælder som stod i alt fire måneder. Hvor lang tid rotterne har muntret sig i kælderen kunne ingen sige, men gulvet og min opbevaring flød med rotte afføring. Jeg bad selskabet om råd og vejledning, desværre modtog jeg kun mails fra en konsulent, hvor det første meddelte at selskabet "ikke dækker skader forårsaget af Dyr" og da jeg bad om en uddybelse af denne idet jeg tidligere havde haft rotte skade erstattet ved [by's] skybrud, men svaret var at "selskabet ikke dækker skader forsaget af krasse og bide mærker. Selskabets seneste svar væver omkring hvad der kunne tænkes at komme ud af et kloak rør og at de "derfor" ikke kan tænkes at dække "og lignende".
Jeg vedhæfter disse svar mails samt mine mails til selskabet.

Nævnet har fået forelagt breve af 25/10 og 29/11 2020 og brev af 25/1 2021 fra klageren samt bilag i øvrigt fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.5. Udstrømning

- Forsikringen dækker direkte væskeskader på dine ting som følge af tilfældig og pludselig udstrømning af vand, olie eller lignende fra:

• Rørinstallationer.

...

5.9 Pludselig skade

…

Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

…

Forsikringen dækker ikke:

...

- Skade, der er forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting, eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting vælter."

Nævnet udtaler:

I anmeldelsen til selskabet har klageren oplyst, at kælderen i beboelsesejendommen blev invaderet af rotter gennem et gennemtæret kloakrør. Det meste i klagerens kælderrum blev inficeret af rotteekskrementer og -væsker, lugten var ulidelig, og der var sket skader på en større samling malerier af egen produktion, i alt 36 stykker, som ikke kan renses og derfor er kasseret. Klageren vurderer "prisen pr. skilderi til 1.500 kr.", hvortil kommer en masse andet kassabelt, der blev opbevaret i kælderrummet, bl.a. en stor næsten ny kugledyne med en anslået værdi på 5.500 kr.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 5.9 fremgår, at forsikringen ikke dækker "skade forvoldt af dyr, fx når dyret bider eller kradser i ting eller når dyret er årsag til, at personer falder eller ting går i stykker". Undtagelsen er ifølge selskabet ikke begrænset til skader som opstår, når dyret bider eller kradser, men dette er blot eksempler på nogle af de undtagelser, som gælder i forhold til skader forvoldt af dyr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

6. 95595

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skader forvoldt af dyr generelt er undtaget fra dækning, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5.9. Det forhold, at der som eksempel på denne undtagelse blandt andet er nævnt skader sket som følge af, at et dyr "bider eller kradser", kan ikke føre til, at andre skader forårsaget af dyr er dækket.

Den omstændighed, at rotterne er kommet ind som følge af kloakproblemer, kan ikke føre til andet resultat, idet forsikringsbetingelsernes punkt 5.5 alene dækker direkte væskeskader og pludselig udstrømning af vand fra rørinstallationer. Bestemmelsen dækker således ikke skader som følge af rotteekskrementer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen