

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 96635:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 18/3 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har haft en skade på vores gulv i køkken/stue, hvor klinkerne på et område på ca. 25-30 kvadratmeter er sprunget løse. Det skete den 14.02.2021 om aftenen klokken ca. 18. Der sker det, at der pludselig lyder et kæmpe brag, og de stole, vi sidder i løftes pludselig forover samtidig med, at vi mærker voldsomme rystelser i huset. Der lyder flere høje brag og en lyd som når et kraftigt stykke stof rives over. Vi kan herefter se, at klinkerne på gulvet har løftet sig en vinkel på ca. 20 grader langs en fuge på tværs af hele huset. Ved nærmere eftersyn viser det sig, at alle klinker på et område svarende til ca. halvdelen af køkken/stue (ca. 25-30 kvadratmeter) er slået løse, og der er opstået revner flere steder i gulvet. Ulykken sker samtidig med, at temperaturen pludselig er faldet til ca. minus 17 grader udenfor. Jeg har efterfølgende talt med en betonekspert, der mener, at det må skyldes det pludselige temperaturfald og deraf opståede spændinger i gulvet. Tryg forsikring mener ikke, skaden er forsikringsdækket, og sammenligner den med de tørkeskader, der opstod på fundamenter i den tørre sommer 2018. Tryg afviser skaden med den begrundelse, at de ikke mener dette er en uventet og pludseligt opstået skade, hvor årsag og skade er opstået samtidig. Jeg er lodret uenig. De tørkeskader, Tryg henviser til er opstået over flere uger, mens dette er opstået i løbet af meget kort tid. Jeg mener derfor, at definitionen på en pludselig og uventet skade er fuldt ud til stede i dette tilfælde.

Både håndværkere, en ekspert fra Teknologisk Institut i beton, og endda også Trygs egen kundeservice mener der er tale om en pludselig og uventet skade, og de har alle opfordret mig til at klage over Trygs afvisning. Dette gælder også Trygs egen kundeservice, hvor jeg telefonisk fik at vide af en af de kundeservice medarbejdere, jeg talte med, at han ikke kunne forstå, at denne skade

ikke skulle være dækket, hvorefter han opfordrede mig til at klage både til Tryg og til Ankenævnet for

Forsikring. Jeg mener Tryg udfordrer deres egne forsikringsbetingelser ved at betvivle, at skaden er sket pludseligt og uventet. Jeg kan desuden se, at man i andre sammenhænge forsikringsmæssigt har måttet tage definitionen af pludselig og uventet op til genovervejelse til kundernes fordel, og dette vil jeg appellere til også sker her. Det kan ikke være rigtigt, at forsikringsselskabets definition af, hvornår en skade er forsikringsdækket kan være så væsensforskellig fra både kunders, håndværkeres, betoneksperter (og sågar en jurist, jeg har talt med i forløbet).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Derfor klager jeg over Trygs afvisning og beder jer samtidig også se nærmere på definitionen af hvornår en skade er opstået 'pludseligt og uventet' samt hvornår betingelserne for årsag og skade er sammenhængende er opfyldt med henblik på at revurdere dette, så det er i overensstemmelse med den opfattelse kunder, eksperter, håndværkere, jurister m.fl. har. Jeg regner med, at det må være en formsag at få Tryg til at betale for at få fjernet klinker, rensset gulvet af, få fastklæbet klinker igen. Jeg kan sagtens selv fjerne klinker og til dels også rense af, men vil gerne have en flise-murer til at fastgøre klinkerne igen. Jeg har få af de oprindelige klinker tilbage, men har fundet nogle, der ligner en del, og som kan erstatte ødelagte klinker."

Selskabet har i brev af 7/4 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Indledning

Der klages over, at vi ikke kan tilbyde dækning påklagers flisebelagte gulv over den tegnede Hus-forsikring (bilag A police).

På forsikringen gælder betingelser 18B9 (bilag B)

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 15. februar 2021 anmeldte klager, at gulvet i stuen skulle være brækket fra væg til væg (bilag C anmeldelse). Med anmeldelsen fulgte nogle billeder.

Dagen efter modtog selskabet en uddybning fra klager (bilag D).

Samme dag sendte selskabet en mail til klager (bilag E) hvori selskabet meddelte, at forholdet ikke var omfattet af en tegnede forsikring.

Ligeledes den 1. februar 2021 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager gjorde indsigelser mod den trufne afgørelse (bilag F Brødtekst), og den 18. februar 2021 sendte klager en ny mail, også til den klageansvarlige afdeling (bilag G).

Denne henvendelse besvarede selskabet den 9. marts 2021 (bilag H). I denne besvarelse fastholdt selskabet den tidligere trufne afgørelse, samt henviste til kendelserne 56797 (bilag I) og 57208 (bilag J).

Samme dag modtog selskabet en mail fra klager (bilag K), og herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.0 Betingelserne.

Sagen skal vurderes ud fra betingelsernes bestemmelser om anden pludselig skade, betingelsernes pkt. 5.2.2.

I henhold til disse betingelser dækker forsikringen pludselig skade, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger.

Begrebet pludselig skade er defineret i en boks i betingelserne:

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

Eksempler på en pludselig skade:

- Et ophængt fladskærms TV falder ned og ødelægger parketgulvet. Skaden på parketgulvet er dækket.
- En bil kører ind i dit hus. Skaden på bygningen er dækket.
- Et træ vælter ned i taget på dit hus. Skaden på bygningen er dækket.

5.0 Bevisbyrden

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere kravets berettigelse, I relation til krav mod et forsikringsselskab er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

6.0 Vores vurdering

I betingelserne for den dækkede forsikring er en pludselig skade defineret som en skade, der skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at da fliserne skød op, havde klager haft tændt for brændeovnen, samt at gulvvarmen var inaktiv på tidspunktet.

Teknologisk Institut har i en artikel fra 31. oktober 2008 nærmere beskrevet fænomenet omkring opskydende gulvfliser, hvad der er kendetegnende ved skader af denne art, samt vurderet årsagerne til skaderne (bilag L)

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at på det tidspunkt, hvor fliserne skød op, var der tændt for brændeovnen, og gulvvarmen var inaktiv. Som det fremgår det af artiklen var det kendetegnende for skaderne, at gulvvarmen ikke var aktiv, da opskydende skete.

Herudover er der ingen af de årsager, som Teknologisk Institut nævner, der kan betragtes som Pludselig skade i forsikringens forstand, idet årsagerne ikke er tidsmæssigt sammenfaldende med virkningen, det at fliserne skyder op.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det fortsat vores opfattelse, at årsagen til opskydningen skal findes i det forhold, at fliserne og den underliggende beton med gulvvarme udvider sig forskelligt i

forbindelse med opvarmningen, eller med andre ord, materialerne har en forskellig udvidelseskoefficient.

Dette medfører, at der over en tidsperiode vil opbygges en spænding, hvilket er årsagen, der medfører, at fliserne skyder op, skaden. Der er således ikke tale om, at årsag og virkning er sammenfaldende, men at de er tidsmæssigt forskudt.

Klager er af den opfattelse, at årsagen til skaden skulle være et en udvendig temperaturændring på omkring 16 grader Celsius.

Som bilag M fremlægges udskrift af vejrarkivet fra DMI for den pågældende dag, og nærmeste vejrstation, som må være ... Det kan heraf konstateres, at temperaturændringer er sket over en periode, og ikke på et konkret tidspunkt.

Hvis det måtte lægges til grund, at temperaturændringen skulle være årsagen, er der således ikke tale om en årsag, der er sket på et tidspunkt, men er sket over en periode på flere timer.

Sammenfattende må fastholde, at det ikke er dokumenteret, at årsagen til skaden er tidsmæssigt sammenfaldende med skaden, hvorfor der ikke er tale om en pludselig skade.

Denne vurdering er i overensstemmelse med de to kendelser fremlagt som bilag I og J [56797 og 57208]."

Klageren har i mail af 8/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I kan forelægge sagen for nævnet med følgende tilføjelser/kommentarer herfra: 1) temperaturmåleren på mit gasfyr (sidder udenfor) målte minus 17 grader på tidspunktet for ulykken. Jeg tjekkede da jeg alligevel skulle kontrollere om fyret tabte tryk da der på det tidspunkt var mistanke om, at det kunne være en vandskade. Måledata fra [by] kan ikke bruges da [by] er en havneby, og temperaturen ved kysten er, som bekendt, både lavere og anderledes end længere inde i landet 2) jeg fastholder, at der efter alle mulige normale definitioner er tale om en pludselig skade. Det kan simpelthen ikke være meningen, at man i udelukkende indenfor forsikringsverdenen har opfundet sin egen definition på begrebet 'pludselig' åbenbart udelukkende med det ene formål at kunne afvise skader, som alle andre betragter som måtte være dækket 3) Jeg har haft gravet op udenfor soklen på huset langs det sted, hvor gulvet har skudt klinkerne op for at kontrollere om der var skader på soklen. Jeg kan ikke umiddelbart se nogle større revner. Jeg ved ikke om det har nogen betydning, men der står en bambus (ægte bambus) tæt på det sted, og blotlægningen af soklen viser, at der er mange meget kraftige rødder, der delvist er vokset ind i soklen omkring stedet. Jeg har forsøgt at trække nogle af dem op, men det er nærmest stærkere end stål. Jeg har ingen idé mht. om dette kan have haft en betydning for skaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget anmeldelse af 15/2 2021, mailkorrespondance mellem klageren og medarbejder hos Teknologisk Institut, korrespondance mellem klageren og selskabet, artikel fra Teknologisk Institut v. ingeniør Tommy Bergenholz Jacobsen fra 2008 "Pludselig opskydning af klinkegulvet – Jordskælv eller hvad?",

Ankenævnet for Forsikring

5.

96635

udskrift fra DMI's vejrarkiv for [by] for skadedatoen 14/2 2021, Police og forsikringsbetingelser.

Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af anmeldelse af 15/2 2021 fremgår bl.a.:

"Vi sad og spiste aftensmad i vores køkken da vi pludselig blev vippet forover på vores stole samtidig med at det bragede og knagede voldsomt og der var store rystelser i huset. Vi troede det var loftet, der var ved at falde ned, men det er vores gulv, der er brækket fra væg til væg på tværs af huset.

Klinkerne har lagt sig i en fold langs en fuge på tværs af huset, hvor toppen er 3-5 cm. over det omkringliggende gulv. Omkring 6 rækker klinker er rystet løse. Vi ringede til akuttelefonen, men fik at vide, at vi måtte kontakte jer senere. Fik skadenummer ..., men kan ikke se, der er oprettet en skade herinde. Det var ret voldsomt, og det har fortsat knaget og braget nogle timer efter første omgang."

Af mailkorrespondance mellem klageren og medarbejder hos Teknologisk Institut i perioden 14-16/2 2021 fremgår bl.a.:

"Fra Klageren:

Jeg har fundet dit navn ved at søge lidt rundt på internettet, og vil høre om du er den rette at kontakte ang. et revnet betongulv i vores bolig?

Min kone og jeg sad her til aften ved vores køkkenbord og spiste aftensmad da vores stole pludselig blev rykket fremad og der lød en øresønderrivende knagen og brasen samtidig med at der var voldsomme rystelser i huset. Umiddelbart troede jeg, at loftet var på vej ned i hovedet på os, men det var imidlertid gulvet, der var revnet. Det er et betongulv støbt i 2009 med 300mm isolering og jernarmering. Der er gulvvarme i gulvet. Gulvet er revnet på tværs af huset og klinkerne (1 cm. tykke 30x60 cm klinker), der ligger på gulvet står i en bue langs en fuge hele vejen langs samme fuge. Jeg vil umiddelbart tro at toppen af buen ligger 3-5 cm over resten af gulvet. De tilstødende rækker af klinker er også rykket løse, og her 1 time efter første forskrækkelse kommer der stadig knagen og bragen fra gulvet. Jeg kan med bedste evne ikke se, at der er opstået revner i hverken indervægge, ydervægge eller fundament. Jeg har tjekket, at der ikke er et hul i vandforsyningen for vandmåleren står stille. Der går desuden ingen vandrør under gulvet på dette sted. Vores gasfyr mister heller ikke tryk, men da vores brændeovn er tændt, er varmekredsene ikke aktiveret så det vil under alle omstændigheder holde tryk selvom der er hul på et varmerør i gulvet. Jeg tør ikke tænde for gulvvarmen før forsikringen har kigget på det. Har du en ide om hvad det kan skyldes? Jeg får helt sikkert det sædvanlige slagsmål med forsikringen, der vil forsøge at undgå at hjælpe, så jeg er derfor tidligt ude og vil gerne vide om det er noget, du kan hjælpe med at afklare årsagen til?

Fra medarbejderen fra Teknologisk Institut:

Det tyder på at gulvvarmen er lukket ned og betonen derfor har trukket sig sammen – hvorved der ikke er plads til klinkerne der dermed skydes op."

Af mail af 16/2 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt at, flere klinker er sprunget op og der er en fold langs en fuge på tværs af huset. Årsagen er muligvis at varme og kulde kan være årsagen til at klinkerne/fugerne er løsnet sig.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96635

Forsikringen dækker pludselige skader på dit hus, som skyldes en udefrakommende og øjeblikkelig virkende skadeårsag. Årsag og virkning skal ske samtidig altså på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

Det betyder, at selv om du opdager skaden pludseligt er betingelserne for, at der kan være tale om en pludselig skade ikke opfyldt, da årsag og virkning ikke er sket samtidig."

Af mail af 16/2 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Tilbage til skaden: Hvordan kan I udtale så skræmmende, at der uden nogen som helst tvivl ikke er en umiddelbar årsagssammenhæng mellem skaden og årsagen til skaden, og at den ikke er opstået samtidig med årsagen. Det forekommer mig udpræget søgt, at I påstår, at et pludseligt kuldechock ikke har sammenhæng med den opståede skade. Et vandrør, der sprænger læk er jo også enten tæret, frostsprængt, eller har en anden svaghed, der har udviklet sig i løbet af kort tid. Dækker I heller ikke skader på vandrør, der er sprunget på grund af tæring eller frost? Der går jo da nogle minutter til timer fra frosten sætter ind til et vandrør sprænger.

Hvis jeg kører galt med min bil på grund af en hjerneblødning, eller en fejl i bremserebene dækker I så heller ikke dette? Hjerneblødningen har jo også været på vej og opstår jo heller ikke ud af intet, ligesom bremserebene jo heller ikke bare sprænger uden en underliggende årsag.

Jeg får en murer til at kigge på skaden, og om nødvendigt må jeg jo ofre en bygningsingeniør eller en geotekniker til at kigge på det, og sender deres vurdering til jer, men jeg fatter selvsagt ikke, at det overhovedet burde være nødvendigt. Der er opstået en pludselig og voldsom skade på grund af pludselig opståede spændinger som følge af voldsomt vejr. Det giver simpelthen igen mening at I ikke dækker dette.

...

I denne sag har der været voldsom frost et par dage, hvilket har givet mit gulv et chock og fået det til at sprænge. Hvis det ikke er en voldsom, pludselig og udefrakommende årsag, hvad er så? Skader fra oversvømmelse opstår jo heller ikke fra det ene sekund til det andet, men over timer, hvor man rent faktisk ofte har en chance for at redde dele af sit indbo. Dækker I heller ikke disse skader?"

Af mail af 18/2 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har d.d. haft besøg af ... Murerforretning, der har beset skaden. [Medarbejder] fra firmaet udtaler, at han er enig i, at det må være noget, der er opstået pludseligt ifm. de kraftige temperaturskift, der opstod omkring skadestidspunktet. Jeg fastholder derfor, at skaden må være dækket da der er tale om en pludselig og uventet skade. Hvis I ikke er enige, bringes sagen i første omgang videre i Ankenævnet for Forsikring. Der er ca. 25m² løse klinker, der skal fjernes, gulvet skal renses for fliseklæber, rettes op og klinkerne lægges igen. Jeg vil selv stå for en stor del af det manuelle arbejde med at fjerne klinker og klæber."

Af forsikringsbetingelserne 1889 fremgår bl.a.:

"5.2.2 Anden pludselig skade

Forsikringen dækker skader som følge af:

- tyveri og hærværk, som er begået af personer uden lovlig adgang til de forsikrede bygninger.
- vand, olie, kølevæske, damp og lignende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier.
- pludselige skader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

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

Eksempler på en pludselig skade:

- Et ophængt fladskærms TV falder ned og ødelægger parketgulvet. Skaden på parketgulvet er dækket.
- En bil kører ind i dit hus. Skaden på bygningen er dækket.
- Et træ vælter ned i taget på dit hus. Skaden på bygningen er dækket.

Forsikringen dækker ikke:

- skader som følge af opstigning af grund- og kloakvand, medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud (se punkt 5.2.1).
- skader som følge af nedbør og frost.
- skader som følge af vand, olie, kølevæske og lignende, der drypper eller siver.
- skader som følge af påfyldning eller aftapning af olietanke.
- skader som følge af sætninger, rystelser fra trafik og lignende.
- skade som følge af bygge- og reparationsarbejde på bygning eller grunden, fx udgravning til dræn eller kloak.
- skade, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.
- følgeskader i form af svamp eller råd, medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampe-skade (se punkt 5.6) og Rådskaade (se punkt 5.7).
- kosmetiske skader, fx ridser, skrammer, afskalning.
- skader lavet af dyr, som gnaver, forurener, bygger rede m.m., medmindre du har valgt dækningen Mere tryghed (se punkt 5.10).
- glas og sanitet, medmindre du har valgt dækningen Glas- og sanitetsskade (se punkt 5.5)."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at gulvklinter i et område på ca. 25-30 kvadratmeter pludselig rejste sig. Klageren ønsker, at selskabet betaler for afmontering og pålægning af nye klinter. Klageren har bl.a. anført, at årsagen kan være spændinger i gulvet som følge af udetemperaturer ned til minus 17 grader. Klageren har desuden anført, at han ved gravning omkring soklen til huset har konstateret, at en bambus er vokset ind i soklen tæt på skadestedet, og at dette også kan have medført skaden.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96635

Klageren gør gældende, at der er tale om en dækningsberettigende pludselig skade, og at selskabets forståelse af, hvornår en skade er opstået "pludseligt og uventet", ikke er i overensstemmelse med den opfattelse, som kunder, eksperter, håndværkere og jurister m.fl. har.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at det er et krav for at opnå dækning, at såvel årsagen som virkningen skal være pludselig og skal virke samtidig. Årsagen til skaden er gradvist opståede spændinger i gulvet, hvorfor der ikke er tale om en pludseligt årsag. Selskabet har herved bl.a. henvist til en fremlagt udskrift fra DMI's vejrarkiv, der viser, at temperaturfaldet udenfor er sket over flere timer, hvilket ikke er pludseligt.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaden på gulvet er en følge af en pludselig udefra kommende årsag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at uanset der ikke er påvist en præcis årsag til skaden, er det efter nævnets opfattelse mest sandsynligt, at årsagen er gradvist opståede spændinger i gulvet over et tidsrum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

96635



Jens Kruse Mikkelsen

formand