

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. april 2022 blev i sag nr. 97156:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 8/8 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Vandskade i kolonihavehus. Bruser løber med varmt vand. Det har stået på i lang tid. Fugt og skimmel over det hele, desværre. Det er påske og det er først nu man kan komme ud i kolonihaven pga. deres vedtægter og regler. Min [barn], der ejer huset, er hjemme pga. påskeferie og må tilbage til ... samme aften. [Barnet] ringer og anmelder skaden og siger jeg har fået fuldmagt til at tage mig af den, da hun er i [by]. De lover at kontakte hende eller mig inden 3 hverdage. Vi hører INTET og jeg tager så aktivt hånd om sagen. Logger ind på alka.dk og ser de har afsluttet sagen - mærkeligt - vi har INTET hørt fra dem.

Jeg ringer - de beklager - får at vide pr. tlf. de ikke dækker frostsprængte rør. Jeg siger der IKKE er tale om et frostsprængt rør, da det var en løbende bruser. Hører intet - får håndværkere på for at rive de fugtige vægge ned, for at 'standse ulykken' - og ringer igen til ALKA for at høre om de dækker inventaret - jeg får så at vide, der kan komme én forbi og kigge på det fredag den 23/4 21 kl. 13. Hun kommer og er der i fem minutter. Ser på inventaret - men ikke på selve badeværelset, hvor skaden er opstået. Hun siger straks 'vi dækker ikke inventar ved frostsprængte rør' - jeg tænker 'spild af alles tid, når det hele tiden har været deres mening om skaden'. I weekenden den 24/4-25/4 21 tømmer vi huset og smider inventaret ud, da vi vurderer det ikke kan reddes.

Mandag den 26/4 får jeg en VVS ud at fikse det 'frostsprængte' rør. Han siger der IKKE er noget frostsprængt rør. Men, han vil gerne skifte brusearmaturet, da det er grimt pga. kalk, så det gør han. Han viser mig inden han skifter det, at det virker, så jeg kan måske selv rengøre det - nej, tak - skift det bare, siger jeg.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97156

Samme dag kommer håndværkerne for at rive vægge og lofter ned. Sætte affugter op. Jeg ringer til forsikringen for at sige der IKKE er et frostsprængt rør og vi nu har skiftet armaturet. ALKA-kvinden, der var der om fredagen, beder mig køre ud og se om armaturet stadig er der, så de kan teste om det er defekt.

Jeg siger det IKKE er defekt, hvilket VVS-manden også kan bekræfte, men jeg drøner da gerne der ud for at se om det ligger der.

Det gør det ikke. Håndværkerne har smidt det ud sammen med det andet affald (vægge, gips mm) Det fortæller jeg så dagen efter til ALKA [ansat ved nedrivningsfirma] fra [nedrivningsfirma], som er mine nedrivningsfolk, kontakter ALKA og spørger om de vil have et tilbud. [Taksatoren] fra ALKA, siger nej tak - I fortsætter bare med nedrivningen/opbygningen.

[Ansats ved nedrivningsfirma] kontakter så mig med den gode nyhed - jeg fortæller [ansat ved nedrivningsfirma], at der er noget galt, da [taksator] ikke har sagt 'go' til mig.

[Ansats ved nedrivningsfirma] henvender sig skriftligt til [taksator] og spørger om han er helt med på sagens gang - og [taksator] beklager så dybt, da han finder ud af hans 'dumme-fejl' - han forklarer den med, at han har taget fejl af ham og en anden [samme navn som ansat ved nedrivningsfirma]! (se mail)

Overfor mig, går [taksator] i 'flyverskjul' - hører intet selvom jeg ringer en del gange, lægger beskeder, sender mails. Til gengæld finder jeg ud af under forløbet, at [taksator] kontakter min VVS-mand, mine håndværkere og sågar min veninde, der var med i kolonihaven den fredag, hvor en ALKA-kvinde skulle se på inventaret - [taksator] spørger dem alle om 'det gamle armatur fra badeværelset - lå det stadig i kolonihaven?' dette til trods for jeg HAVDE fortalt ham og hans kollega, at det var smidt ud. Han stoler åbenbart ikke på mine udsagn. Mærkeligt ... 'tyv tror hver mand stjæler?!'

Jeg beder flere gange pr. mail og telefon om at få fat i den klageansvarlige - intet held - pludselig får jeg at vide i juni pr mail, at [taksator], der er kontaktpersonen, er [fratrådt]. Der er intet autosvar på hans mails - INTET!

Ledte på ALKA's hjemmeside for at finde ud af 'hvordan man klager'. Der var en tekst og et link man skulle følge og her var der så 'Hov, siden findes ikke mere' (se PDF under mine bilag)

Så blev jeg bare SÅ træt og fandt ud af, at der var et ankenævn for forsikringer.

Ringede og forhørte mig om man kunne henvende sig til jer, selvom jeg aldrig har fået hul igennem til den klageansvarlige hos ALKA - og jeres svar var - at det kunne jeg!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at opnå en fair behandling - de dækker ikke frostsprængte rør, siger de - vi er enige. Men det er IKKE et frostsprængt rør, men løbende vand fra en bruser, der er skyld i skaden. ALKA laver mange fejl undervejs. Siger til mine håndværkere, at de bare skal gå gang, da ALKA's mand har taget fejl af min skade og en anden kundes skade. Udover dette - så skal de opføre sig ordentligt og vende tilbage på mails og opkald. Jeg har endnu ingen kontakt fået fra den 'klageansvarlige', trods mange mails og opkald.

Så vi ønsker at ALKA dækker skaden på huset og inventaret, der skyldes 'løbende vand'

Udover dette - så fejler ALKA's hjemmeside også - når man klikker på linket under:

Klagemuligheder

Ønsker man at klage over Alka Forsikring, har man mulighed for at følge denne vejledning.

Klikker man her - så kommer man til en side, der viser følgende tekst:

Denne side findes desværre ikke.

Men vi har gjort det nemt for dig at finde tilbage på sporet. Benyt link eller søgefelt

Det er simpelthen ikke godt nok i dagens Danmark!"

Selskabet har i brev af 30/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringstager anmeldte den 5. april 2021 via Mit Alka, at hun den 4. april 2021 havde opdaget, at der var sket vandskade på hendes hus beliggende ...

Forsikringstager var dog ikke klar over, hvornår skaden var sket eller, hvordan den var opstået.

Forsikringstager forklarede, at der var tale om mug og damp på vægge og vinduer og at træpanelerne i huset havde givet efter. Der var skade i stue, badeværelse, køkken og entré. Så vidt klager vidste var der ikke skade i soveværelse eller udestue, da dørene dertil var lukkede. Alle møbler var ødelagte. Familiebilleder var ødelagte. 8 originale Beatles pressebilleder var ødelagte. Maleri og anden kunst forsikringstager havde arvet var ødelagt, 2 gulvhøjtalere og gulve og vægge var ødelagte. Derudover var der tale om jakker, sko og andet tøj fra entréen, puder, gardiner, bøger og cd'er.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede klager som oplyste, at der var tale om kondensdannelse i forbindelse med et varmtvandsrør, hvor vand løb ud i afløbet på badeværelset og der kunne muligvis også være tale om brud på skjult varmtvandsrør.

Medarbejderen oplyste, at forsikringen ikke dækkede kondensdannelse samt at klagers police ikke indeholdt dækning for skjulte rør og at skaden derfor ikke var dækningsberettiget på forsikringen. Angiveligt var klager indforstået med dette.

Medarbejderen oplyste endvidere klager om, at såfremt de fandt en anden årsag end ovennævnte var de velkomne til at vende tilbage.

Klager henvendte sig ved mail af 20. april 2021 og spurgte, hvorfor selskabet ikke var vendt tilbage og hvorfor sagen stod som afsluttet.

Den følgende dag blev det aftalt med afdelingen for løssøreskade, at der blev sendt en taksator ud for at vurdere eventuelle skader på løssøret og om disse var en følgeskade efter brud på varmtvandsrør.

Alka Forsikrings løssøretaksator besigtigede den 23. april 2021 ejendommen sammen med klager og klageres veninde og konstaterede, at huset var meget medtaget af fugt og skimmelvækst. Klager oplyste i den forbindelse bl.a., at hun ikke var klar over, hvordan datteren havde lukket huset ned for vinteren, men der havde i sagens natur ikke været lukket for vandet.

Ifølge oplysningerne meddelte løssøretaksator, at blandingsbatteriet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1.3. ikke måtte smides ud.

Blandingsbatteriet blev ifølge klagers oplysninger udskiftet den 26. eller 27. april 2021 af en tilkaldt VVS og blev kørt bort sammen med andet byggeaffald.

Ved en telefonsamtale den 29. april 2021 meddelte klager, at der var tale om vand der var løbet ud af et bruse-hoved og ned i bunden af brusenichen, hvor vandet var løbet over og ud på gulvet. Klager oplyste, at de havde været i huset ved juletid, hvor der ikke havde været løbende vand.

Da de kom til kolonihavehuset den 4. april, var vinduerne duggede og de opdagede, at vandet løb ud af bruseren og fik slukket for vandet og for hovedhanen. Klager oplyste, at hun havde ringet til en bekendt i [skadeservice], der var kommet og havde målt fugt og sat affugter op.

En tilkaldt VVS havde udskiftet blandingsbatteriet i brusenichen - det nedtagne blandingsbatteri var desværre blevet kasseret.

Det blev aftalt, at klager indsendte en fyldig beskrivelse af skaden.

På baggrund af klagers beskrivelse blev der den 5. maj 2021 rekvireret taksator til besigtigelse af skaden.

Efter samtale med klager var taksators vurdering af skadeårsagen, at der var tale om vand som var løbet ud af brusehovedet i en lang periode (ca. 4 måneder) og ingen kendte til hvordan (årsagen), da huset ikke bebos i vinterperioden.

På taksators forespørgsel oplyste klager, at der ikke bliver lukket centralt for vandet i vinterperioden.

Klager gav taksator tilladelse til at kontakte ... (klagers bekendt fra [skadeservice]), som klager som den første sendte bud efter, da skaden blev opdaget og som efter det oplyste var på skadestedet umiddelbart efter og foretog fugtmålinger og sørgede for opstilling af affugter.

[Klagerens bekendte ved skadeservice] oplyste til Alka Forsikrings taksator, at der var tale om en klassisk frostsprængning og tilføjede, at han havde nævnt dette for klager ved besøget på skadestedet.

Da det udskiftede brusearmatur - trods selskabets oplysning om ikke at smide det ud - ikke var sikret, så det kunne undersøges og om muligt dokumentere, at der ikke var tale om en frostsprængning, afviste taksator den 11. maj 2021 - også med henvisning til [klagerens bekendte ved skadeservice] udtalelser - at skaden kunne dækkes på forsikringen.

Klager indbragte herefter sagen for den klageansvarlige afdeling – kvalitetsafdelingen, som ved mail af 9. august 2021 fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Der er tale om en skade på et kolonihavehus, som bruges som fritidsbolig. Ejendommen er opført i 1976 og har et grundareal på 49 m².

Klager tegnede den 23. marts 2021 kolonihaveforsikring for ejendommen i Alka Forsikring.

For forsikringen gælder betingelserne KH-01.

Som det fremgår af policen, er den gældende fra den 23. marts 2021, hvilket i sagens natur indebærer, at forsikringen dækker skader, der indtræder efter denne dato.

Nærværende skade blev opdaget den 4. april 2021, idet klager ikke havde været på ejendommen siden julen 2020. Skaden blev konstateret kun 12 dage efter forsikringen var trådt i kraft, men det er ikke muligt at konkludere noget om, på hvilket tidspunkt skaden er sket.

Af anmeldelsen fremgik det, at der var mug og damp på vægge og vinduer og at træpanelerne i huset havde givet efter. Der var skade i stue, badeværelse, køkken og entré.

Alle møbler, gulve, vægge, puder, gardiner, bøger, CD'er, sko og tøj, maleri og kunst og diverse øvrige indbogenstande var ødelagte.

Alka Forsikring finder det har formodningen imod sig, at så omfattende skader på bygningens konstruktioner i form af ødelagte gulve, vægge og møbler i så godt som hele huset kan have udviklet sig og spredt sig fra badeværelsets bruseniche til resten af huset på kun 12 dage.

Klager har desuden i sin klage til Ankenævnet for Forsikring anført, at 'det har stået på i lang tid'.

Skaden kan være opstået på et hvilket som helst tidspunkt fra julen 2020 til 4. april 2021, da klager ifølge egne oplysninger ikke havde været på ejendommen i den periode.

Af de fremlagte fotos fremgår, at træværket i både køkken og stue er angrebet af skimmel.

Ifølge Videnscentret Bolius skal overfladefugtigheden i materialet for så vidt angår skimmel i forbindelse med vandskader være over 90 % relativ fugtighed før svampene kan gro. Hvis de rette varme og fugtforhold er til stede, vil skimmel kunne udvikle sig på 1 til 2 uger.

Henset til de konstaterede forhold på ejendommen samt klagers egen oplysning om, at 'det har stået på i lang tid' finder Alka Forsikring ikke, at klager har sandsynliggjort, at skaden er sket efter forsikringen trådt i kraft og må allerede af den grund afvise dækning på forsikringen.

Hvis der sker en skade, medens forsikringen er i kraft, dækker denne for så vidt angår bygningen: brand, anden bygningsbeskadigelse, husejeransvar, retshjælp og glas og kummedækning.

For så vidt angår det medforsikrede løssøre omfatter forsikringen en sumløs indboforsikring, elektroniskskade og andre pludselige skader.

Alle dækninger/krav vurderes i overensstemmelse med kriterierne i de gældende forsikringsbetingelser.

Af afsnit 6 om anden bygningsbeskadigelse fremgår det, at forsikringen dækker vandskader, hvis der er tale om pludselig udstrømning af vand og andre nærmere bestemte væsker og voldsomt sky- eller tøbrud, hvis de i betingelserne anførte definitioner af de to hændelser er opfyldt.

Forsikringen for vandskader dækker imidlertid ikke bl.a.:

- dryp eller udsivning
- frost i bygninger, der ikke er tilstrækkeligt opvarmet, medmindre skaden skyldes et tilfældigt svigt i varmforsyningen.
- installationsarbejde der ikke er udført fagligt korrekt
- helt eller delvist tilstoppede eller tilfrosne tagrender, skotrender, nedløbsrør eller kloakledninger.
- røranlæg, der tilfører bygningerne vand
- røranlæg, der indgår i bygningens indvendige vand-, sanitets- og afløbsinstallationer.

Klager har oplyst, at huset ikke bruges i vinterhalvåret. Huset var med andre ord ikke opvarmet på skadetidspunktet, men der var ikke lukket for vandtilførslen til ejendommen.

Af DMIs registreringer af vejret i [by] fremgår det, at minimumstemperaturen i perioden 1. januar til 1. april 2021 har ligget mellem minus 10,4 og minus 1,6 sidst i perioden.

Det kan således ikke betvivles, at der har været nattefrost af et ikke ringe omfang i den periode, hvor huset har stået ubenyttet og uopvarmet uden at der var lukket for vandforsyningen, der som klager oplyste, ikke blev lukket centralt i grundejerforeningen.

Der er efter det oplyste ikke tale om en frostsprængning i skjulte rør, men en frostsprængning af et brusearmatur, som har tilladt vandet at løbe ud i brusenichen. Angiveligt kunne vandet ikke her få afløb (eventuelt grundet tilstopning af dette).

På baggrund af de foreliggende fakta omkring temperatur, den manglende lukning af vandet og manglende opvarmning af huset i vinterhalvåret sammenholdt med udtalelsen fra [skadeservice] om, at der var tale om en klassisk frostsprængning, må Alka Forsikring fastholde, at frostsprængning af brusearmaturet er den mest nærliggende årsag til vandskaden.

Klager fik udskiftet armaturet, men gemte ikke dette, så det kunne be- eller afkræftes om der var tale om en frostsprængning og klager har på den måde stillet sig i en bevismæssig svær situation, da det påhviler den, der rejser et krav at bevise kravets rigtighed.

Hvis klagers anbringende om, at armaturet intet fejlede lægges til grund, er den eneste mulige årsag til skaden, at man har ladet vandet løbe i brusenichen ved det sidste besøg på ejendommen, idet der ikke var tegn på hverken indbrud eller anden uautoriseret adgang til huset.

Som udgangspunkt er selskabet af den opfattelse, at en vandhane eller et brusearmatur, der løber, ikke opfylder forsikringsbetingelsernes definition i afsnit 6.1.3 om pludselig udstrømning.

På baggrund af de foreliggende fakta finder Alka Forsikring ikke, at klager har dokumenteret/sandsynliggjort, at der ikke var tale om en frostsprængning af brusearmaturet.

Det formodes desuden at være almindeligt kendt, at man i vinterhalvåret, når der er risiko for nattefrost, skal lukke for vandet i et ubenyttet og uopvarmet fritidshus for netop at undgå vandskader/frostsprængninger.

For så vidt angår klagers anbringende om, at der var opsat el-paneler i kolonihavehuset, må vi bemærke, at dette ikke er dokumentation for, at disse var tændte eller at ejendommen var tilstrækkeligt opvarmet til at imødegå frostsprængninger."

Klagerens repræsentant har i brev af 30/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger / kommentarer

1. Jeg har endnu ikke fået svar på min mail (bilag 102) der er afsendt den 15.august til den klageansvarlige hos Alka – eller er det Tryg?

Mailen er tidligere vedhæftet sagens akter.

Dårlig kundeservice eller mangel på samme igen-igen.

2. [Klagerens bekendte ved skadeservice] misbruges i denne sag og Alka kommer med urigtige oplysninger. Det er nævnt i en mail fra [ansat ved skadefirma], der er stilet til kvalitet@tryg.dk og mig, som Cc. Jeg har vedhæftet den sagens akter. Se bilag 103.

3. [Taksator], Alka Forsikring, giver tilladelse til at [nedrivningsfirma] bare kan gå i gang med at rive ned og udbedre skaden. [Taksator] må så indrømme at det var en fejl. Jeg har vedhæftet mails fra [ansat ved nedrivningsfirma], som dokumentation. Se bilag 104.

4. Der er ingen, der ved, hvornår skaden er opstået. Der var ingen skade i december 2020. Gennemsnitstemperaturen i [by] i januar 2021 og frem til skaden blev opdaget, var positiv, så der er sandsynligvis ikke tale om frostsprængninger.

5. Der er INGEN, der på noget tidspunkt nævner, at blandingsbatteriet ikke må smides ud. [VVS'er] har i en mail bekræftet at det intet fejlede, da han kontrollerede det inden han udskiftede det. Det blev skiftet pga. det var grimt med masser af kalk på. Jeg har vedhæftet mail fra [VVS'er]. Se bilag 105.

6. Jeg finder det besynderligt, at Alka Forsikring gentagne gange har fået udsættelse mht. svar på min klage, og gang på gang ikke overholder fristen. Seneste frist var den 30.september 2021. Og vupti, så blev der den 12.oktober 2021 uploadet bilag samt et brev, der var dateret den 30.september 2021. Så endnu et bevis på at Alka Forsikring ikke holder sig til sandheden, når man bevidst snyder med datoen på sin korrespondance med Ankenævnet for Forsikring.

7. Jeg har vedhæftet bilag 101, hvor jeg kommenterer en del af bemærkningerne i Alka Forsikrings brev af den '30.september 2021 – eller er det den 12.oktober 2021'?

Mine kommentarer til Alka Forsikring brev af den 30. september 2021

Alka Forsikring skriver:

Forsikringstager anmeldte den 5. april 2021 via Mit Alka, at hun den 4. april 2021 havde opdaget, at der var sket vandskade på hendes hus beliggende ... Forsikringstager var dog ikke klar over, hvornår skaden var sket eller, hvordan den var opstået. Forsikringstager forklarede, at der var tale om mug og damp på vægge og vinduer og at træpanelerne i huset havde givet efter. Der var skade i stue, badeværelse, køkken og entré. Så vidt klager vidste var der ikke skade i soveværelse eller udestue, da dørene dertil var lukkede. Alle møbler var ødelagte. Familiebilleder var ødelagte. 8 originale Beatles pressebilleder var ødelagte. Maleri og anden kunst forsikringstager havde arvet var ødelagt, 2 gulvhøjtalere og gulve og vægge var ødelagte. Derudover var der tale om jakker, sko og andet tøj fra entréen, puder, gardiner, bøger og cd'er. Alka Forsikrings medarbejder kontaktede klager som oplyste, at der var tale om kondensdannelse i forbindelse med et varmtvandsrør, hvor vand løb ud i afløbet på badeværelset og der kunne muligvis også være tale om brud på skjult varmtvandsrør. Medarbejderen oplyste, at forsikringen ikke dækkede kondensdannelse samt at klagers police ikke indeholdt dækning for skjulte rør og at skaden derfor ikke var dækningsberettiget på forsikringen. Angiveligt var klager indforstået med dette.

Min kommentar:

NEJ – klager var IKKE indforstået med dette, da klager (...) bad Alka Forsikrings medarbejder om at kontakte mig, [klagerens repræsentant], da hun ikke kunne overskue det og netop var vendt retur til ...

Finder det pudefuldt Alka Forsikring anvender udtrykket 'Angiveligt var klager indforstået med dette.'

Alka Forsikring sagde da de ville kontakte mig hurtigst muligt.

Alka Forsikring skriver:

Klager henvendte sig ved mail af 20. april 2021 og spurgte, hvorfor selskabet ikke var vendt tilbage og hvorfor sagen stod som afsluttet.

Min kommentar:

Korrekt – Alka Forsikring har stadig ikke fortalt, hvorfor sagen stod som afsluttet på deres hjemmeside.

Lige nu står sagen således:

[klagerens navn]

Kolonihavehusforsikring

(Behandles)

[adresse]

Anmeldt: 05.04.2021

Alka Forsikring skriver:

Alka Forsikrings løsebetaksator besigtigede den 23. april 2021 ejendommen sammen med klager og klageres veninde og konstaterede, at huset var meget medtaget af fugt og skimmelvækst. Klager oplyste i den forbindelse bl.a., at hun ikke var klar over, hvordan [barnet] havde lukket huset ned for vinteren, men der havde i sagens natur ikke været lukket for vandet. Ifølge oplysningerne meddelte løsebetaksator, at blandingsbatteriet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 22.1.3. ikke måtte smides ud.

Min kommentar:

Løvsøretaksator taler usandt – hun nævnte intet om at blandingsbatteriet ikke måtte smides ud. Hun blev til gengæld ved med at nævnte 'frostsprængt rør', hvortil jeg flere gange sagde det IKKE kunne være et frostsprængt rør, da vandet løb ud af bruser.

Jeg fortalte at jeg havde med en VVS-mand at han skulle den 26.april 2021 for at udbedre skaden. Jeg ringede til løvsøretaksator mandag eftermiddag og sagde der ikke var noget frostsprængt rør. Vi havde udskiftet blandingsbatteriet, da det var grimt pga. kalk. Men, det fejlede intet, hvilket VVS-manden efterfølgende har bekræftet over for Alka Forsikring.

Alka Forsikring skriver:

Ved en telefonsamtale den 29. april 2021 meddelte klager, at der var tale om vand der var løbet ud af et bruse-hoved og ned i bunden af brusenichen, hvor vandet var løbet over og ud på gulvet.

Min kommentar:

Korrekt – jeg nævnte det igen-igen, da Alka Forsikring blev ved med at fastholde frostsprængt rør og defekt blandingsbatteri, der var bevismaterialet og vi nu havde smidt væk. Jeg sendte dem en film med vand, der løb fra brusehovedet.

Alka Forsikring skriver:

Klager oplyste, at hun havde ringet til en bekendt i [skadeservice], der var kommet og havde målt fugt og sat affugter op.

Min kommentar:

Ikke korrekt – ikke målt fugt eller opsætning af en affugter. Til gengæld burde Alka Forsikring have tilbudt dette, for at standse skaden på bygningen og inventaret. Dette er i min optik en stor fejl fra Alka Forsikrings side.

[Klagerens bekendte ved skadeservice] (som hans navn staves) er min venindes bror. Han kom forbi for at rådgive mig om, hvordan jeg kunne redde inventar og bygning. 15 minutter var vi der, da det var usundt at opholde sig i boligen.

Alka Forsikring skriver:

[Klagerens bekendte ved skadeservice] oplyste til Alka Forsikrings taksator, at der var tale om en klassisk frostsprængning og tilføjede, at han havde nævnt dette for klager ved besøget på skadestedet. Da det udskiftede brusearmatur - trods selskabets oplysning om ikke at smide det ud - ikke var sikret, så det kunne undersøges og om muligt dokumentere, at der ikke var tale om en frostsprængning, afviste taksator den 11. maj 2021 - også med henvisning til [Klagerens bekendte ved skadeservices] udtalelser - at skaden kunne dækkes på forsikringen.

Min kommentar:

Jeg har forevist [klagerens bekendte ved skadeservice] Alka Forsikrings udtalelser og påstande omkring hans vurdering af skaden på kolonihavehuset. [Klagerens bekendte ved skadeservice] er rimeligt rystet over dette, da han på intet tidspunkt er rekvireret af Alka Forsikring via sin tidligere arbejdsgiver [skadeservice] og ikke har udtalt sig om sagen. Jeg har bedt [den bekendte ved skadeservice] om at kommentere Alka Forsikring påstand og her følger [den bekendte ved skadeservices] svar (jeg har vedhæftet mailen som PDF under sagsakterne):

Ankenævnet for Forsikring

10.

97156

Hej Tryg/Alka

Mit navn fremkommer i en skrivelse i har sendt til skadelidte på denne sag/ankesag. Jeg vil gerne bed mig fraskrevet denne sag. Jeg har ikke været rekvireret af Tryg/Alka til besigtigelse eller omfangsvurdering af sagen og i bedes derfor ikke refererer til mig på sagen. Der er desuden oplysninger i skrivelse som ikke korrekte. Det er korrekt at jeg har været i huset, da skadelidte er en veninde til min søster, men det ændrer ikke ved at Tryg/Alka kan bruge mit navn i en ankesag."

Selskabet har i brev af 24/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers mail af 15. august 2021 til Trygs kvalitetsafdeling er der tale om et gensvar på kvalitetsafdelingens stillingtagen til den klage afdelingen modtog fra klager.

Den pågældende kvalitetskonsulent, som havde gennemgået sagen og besvaret klagen vurderede, at der ikke var problemstillinger i mailen, som ikke allerede var adresseret i vedkommendes svar på klagen og da sagen allerede var indbragt for Ankenævnet for Forsikring gik vedkommende ud fra at sagen måtte betragtes som afsluttet i Kvalitetsafdelingens regi.

Alka Forsikring har i sit brev af 30. september 2021 adresseret de punkter i klagers mail af 15. august 2021, som gav anledning til bemærkninger fra selskabets side. Alka Forsikring finder, at klagers bemærkninger har mere karakter af en uddybning af allerede fremsatte anbringender, som ikke kan begrunde en ændret stillingtagen til kravet.

Alka Forsikring har modtaget samme mail fra [den bekendte ved skadeservice], som klager har uploadet og selskabet beklager i sagens natur, at vi har henvist til [den bekendte ved skadeservices] udtalelser til selskabets taksator. At der skulle være tale om misbrug må vi dog klart afvise. Selskabet har været i god tro ved henvendelsen til den pågældende, da klager selv forklarede om dennes besøg på ejendommen og gav tilladelse til at selskabet kunne kontakte denne ligesom den pågældende ikke afviste, at tale med selskabets taksator. Alka Forsikrings taksator har således i god tro refereret udtalelserne. At det nu problematiseres, har selskabet taget til efterretning.

Det fremgår klart af den fremlagte korrespondance mellem [ansat ved nedrivningsfirma] og [taksator], at der var tale om en misforståelse og en forveksling af to skadesager. Misforståelsen opstod formentlig med [taksators] mail af 11. maj 2021 kl. 13.06 og blev opklaret ved [ansat ved nedrivningsfirmas] mail af 12. maj 2021 kl. 9.12, [ansat ved nedrivningsfirma] skrev, at han kunne se, at de talte om to forskellige sager og dermed før misforståelsen fik bestemmende indflydelse for tømrerfirmaet.

Alka Forsikring har ikke bestridt klagers oplysning om, at der ikke var skade i december måned, men at det skulle være dokumentation for, at der ikke var tale om en frostsprængning må selskabet afvise. Vi skal i den forbindelse henvise til de uploadede vejrdata fra DMI.

Alka Forsikring kan - under henvisning til vores bemærkninger om blandingsbatteriet i brev af 30. september 2021 - ikke lægge mail af 11. august 2021 fra klagers VVS om udskiftningen af blandingsbatteriet i april måned til grund for en ændret stillingtagen.

Ankenævnet for Forsikring

11.

97156

Afslutningsvis skal det bemærkes, at vi som udgangspunkt ikke finder dateringen af selskabets brev relevant for sagens faktum, derudover har selskabet ikke indflydelse på hvornår et uploadet dokument gøres tilgængeligt på portalen.

Alka Forsikrings brev er skrevet den 30. september 2021 og uploadet på portalen den 1. oktober 2021 kl. 14.58.

At skaden i april måned stod som afsluttet på klagers Mit Alka beror, som nævnt i selskabets brev af 30. september 2021 på, at der den 7. april 2021 telefonisk var meddelt afslag på dækning.

At sagen nu, som det fremgår af det af klager indsatte klip, står som 'behandles' beror på at sagen nu verserer som en klagesag.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen til sagen som fremgår af selskabets brev til Ankenævnet for Forsikring af 30. september 2021.

Selskabet må med henvisning til de i brevet anførte anbringender derudover fastholde, at vi har adresseret alle de problemstillinger/spørgsmål, som klager har rejst også i sin efterfølgende mail af 15. august 2021 og vi har som udgangspunkt ikke flere bemærkninger til sagen, som efter selskabets opfattelse kan forelægges nævnets jurister på det foreliggende grundlag."

Selskabet har i brev af 25/11 2021 til nævnet videre anført:

"For god ordens skyld skal det med henvisning til det i vores brev af 30. september 2021 nævnte, i relation til om skaden er sket medens forsikringen har været i kraft bemærkes, at det er oplyst, at klager overtog kolonihavehuset i 2018.

Forsikringen blev nytegnet i Alka Forsikring 'grundet ejerskifte' den 23. marts 2021, og det fremgår således ikke af selskabets forsikringssystem om der tidligere har været tegnet forsikring i andet selskab.

Vi skal i den forbindelse bemærke, at såfremt ejendommen har været forsikret i et andet selskab forud for den 23. marts 2021 bør det undersøges, om skaden kan være dækket i dette selskab, idet skaden angiveligt kan være sket i perioden december 2020 til april 2020.

Hvornår skaden er opstået, kan formentlig, som tidligere nævnt opklares ved at indhente en opgørelse over ejendommens vandforbrug i perioden."

Til dette har klagerens repræsentant fremsendt brev af 12/12 2021, hvori det bl.a. er anført:

"1) Kolonihaven har ikke været i brug siden [forælder] afgik ved døden i ... 2018. [Barnet] var i tvivl om hun skulle sælge eller beholde huset - og valget faldt på det sidste, da hun i 2.kvt. 2021 havde planlagt at flytte fra ... og tilbage til bopælen i ... Det var i forbindelse med disse planer hun ønskede at tegne en forsikring. Alka Forsikring, [andet selskab] og [andet selskab] blev kontaktet – og Alka var de første til at vende tilbage, hvorfor valget faldt på dette forsikringsselskab.

2) Jeg har for nyligt forespurgt Alka Forsikring omkring proceduren ved nytegning af forsikring på et kolonihavehus. Vedkommende fortalte mig blandt andet, at forsikringsselskabet vil sende en person ud forbi huset for at vurdere dets størrelse og tilstand. Det var ikke nødvendigt at man selv var til stede, da den udsendte person blot kunne se gennem vinduerne for at vurdere det indefra. Jeg går derfor ud fra, at Alka Forsikring har fulgt de interne forretningsprocedurer og besigtiget huset INDEN de tegnede forsikringen.

3) Vi fastholder der er tale om 'løbende vand' og ikke 'frostsprængt rør' ... "

Hertil har selskabet i brev af 28/12 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger og opfatter det som en bekræftelse af, at ejendommen ikke har været forsikret før forsikringen i Alka Forsikring trådte i kraft den 23. marts 2021.

Vi skal i den forbindelse henvise til vores anbringender i brev af 30. september 2021 omkring skadatoen og klagers bevisbyrde for, at skaden er sket efter, forsikringen er trådt i kraft.

For så vidt angår klagers bemærkninger om besigtigelse skal det oplyses, at det anførte, ikke er korrekt. Det er i selskabets forretningsgang for besigtigelse af fritidshuse fremhævet, at selskabet aldrig besigtiger kolonihavehuse.

'Særligt vedrørende kolonihavehuse.

Vi besigtiger aldrig kolonihavehuse. Du kan blot udvide dækningen fra brand til anden bygnings-skade, når kunden ønsker det'

Klagers ejendom er i overensstemmelse med selskabets gældende forretningsgang således ikke besigtiget forud for tegningen af forsikringen.

Alka Forsikring må i sagens natur fastholde, at der er tale om en skade som følge af frostsprængning som en følge af utilstrækkelig opvarmning.

For så vidt angår klagers bemærkninger under punkt 3, om at der var tale om 'løbende' vand skal vi for god ordens skyld henvise til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.1.2., hvor det fremgår, at der skal være tale om en skade som følge af pludselig udstrømning for at være dækket af forsikringen.

'Løbende' vand er ikke en dækningsberettiget skadeårsag på forsikringen.

Klager har ikke fremlagt dokumentation for eller sandsynliggørelse af, at der var tale om en pludselig udstrømning og klager har da også i sin klage anført, at 'det har stået på i lang tid'.

Alka Forsikring må derudover henlede opmærksomheden på de omfattende fugtskader der blev konstateret, som efter selskabets opfattelse desuden afkræfter, at der har været tale om en pludselig udstrømning, idet det ikke er sandsynligt, at de kun 12 dage der gik fra forsikringens tegning til skaden blev opdaget har kunnet afstedkomme en skade af det konstaterede omfang ..."

Heroverfor har klagerens repræsentant i brev af 23/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Bemærkninger / kommentarer til Alka Forsikrings brev dateret den 28.december 2021, men først er uploadet den 5.januar 2022!

1. Havemanden ... var i kolonihaven den 25.marts 2021, hvor han klippede hæk og slog græsset. Han var inde i huset, hvor han benyttede både toilet og køkken. Der var på det tidspunkt ingen skade sket.
2. På baggrund af punkt 1, kan der ikke være tale om en frostsprængning.
3. Vandskaden blev opdaget og anmeldt den 5.april 2021. Når man tager vandmængden, der var at finde i huset, i betragtning, så er vil det, efter min vurdering, være tale om 'pludselig udstrømning'. Vandet løb kraftigt fra brusearmaturet, da [barnet] ankom til kolonihaven.
4. Mail fra havemanden, der bekræfter besøget i kolonihaven den 25.marts 2021, er vedhæftet som bilag. Det samme er hans fakturaen.
5. Hvis Alka havde taget anmeldelsen alvorligt og var kommet ud på stedet med skadesservice-medarbejdere, så kunne kolonihavehuset og den del inventar været reddet. Men – Alka valgte i stedet for blot at lukke sagen med det samme.
6. Hvis Alka vidste, hvad sagen drejede sig om, så havde de aldrig givet vores håndværker tilladelse til 'blot at gå i gang med at rive ned og genopbygge'. Den episode er tidligere nævnt og dokumenteret i sagen ..."

Selskabet har herefter i brev af 14/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring finder den nu fremsendte faktura, hvor der angiveligt er slået græs og klippet hæk den 25. marts 2021, svært foreneligt med luftens konstaterede middeltemperaturer i marts måned 2021 på 5 grader eller derunder helt frem til den 24. marts og det faktum, at græs begynder at gro ved en jordtemperatur på mellem 7 og 8 grader.

Derudover er selskabet med henvisning til Videnscentret Bolius fortsat af den opfattelse, at de meget omfattende skader på bygningens konstruktioner i form af ødelagte gulve, vægge, vinduer og træpaneler i så godt som hele huset, som klager oplyste, at hun havde konstateret den 4. april 2021 skulle have kunnet udvikle sig i løbet af blot 10 dage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 5/4 2021 fremgår bl.a.:

"Hvad er der sket med dit hus: En vandskade

...

Ved du hvordan skaden er opstået? Nej, det ved jeg faktisk ikke.

...

Hvad er der blevet ødelagt: Mug og damp på vægge og vinduer. Træpanelerne i huset har givet efter. Skaden er i stue, badeværelse, køkken og entré. Så hvidt jeg ved har den ikke berørt soveværelse eller udestue, da dørene dertil var lukket. Alle møbler er ødelagte. Familiebilleder er ødelagte. 8 originale ... er ødelagte. Maleri og andet kunst jeg har arvet fra min far. Samt 2 gulvhøjtalere. Gulve og vægge er ødelagte. Derudover jakker, sko og andet tøj fra entréen. Puder, gardiner, bøger og cd'er."

Af taksatorens log fra besigtigelsen af 23/4 2021 fremgår bl.a.:

"Huset er MEGET medtaget af fugt og der er skimmelvækst over det hele. Alle vægge og lofter har skimmelplamager og loft og vægbeklædning linder fra. Alle møbler er helt vokset til med skimmel. [Klagerens mor] fortæller at [klageren] har været i huset en enkelt gang i løbet af vinteren. Hun ved ikke hvordan hun har lukket huset ned for vinteren. Vandet er løbet fra brusenichen. Det er kommet ud af brusehovedet, så der har ikke været lukket for vandet til huset. Vandet er løbet i bundet af brusenichen, men den har været stoppet, og det er herefter løbet ud i hele huset. De ved ikke hvor længe vandet har fosset ud. Der var tale om varmt brugsvand. [Moren] har talt med [klagerens bekendte fra skadeservice], da [moren] er veninde med [klagerens bekendte fra skadeservices] kone. [Klagerens bekendte fra skadeservice] har været ude og se huset i går. Jeg har talt med [klagerens bekendte fra skadeservice]. Han fortæller at der er tale om en helt klassisk frostsprængning. Huset har ikke været opvarmet.

Jeg har derfor afvist skaden. [Klagerens bekendte fra skadeservice] havde forberedt [moren] på at der nok ikke var forsikringsdækning. Da jeg også afviser indboet, bliver [moren] noget sur, og fortæller at hun havde forventet at der var dækning for indboet, for det mente [klagerens bekendte fra skadeservice] der var. Har oplyst at det er der desværre ikke. Vi dækker ikke frostsprængninger på hverken byg eller løs når det skyldes utilstrækkeligt opvarmning. [Moren] siger tak for mødet og går! Jeg når ikke at tage billeder derude, da hun nærmest smider mig ud. Der er tale om en frostsprængning i eller omkring bl. batteri i bruseniche."

Af faktura af 25/3 2021 fra havemanden fremgår bl.a.:

"Torsdag den 25.marts 2021.
Klipning af hæk og slåning af græs.
Næste aftale er den 11.maj 2021.
...
Tekst: Honorar iht. Aftale
...
Pris: 1.320,00"

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og havemanden fremgår bl.a.:

"[Klageren]
Jeg kan se på fakturaen, at du var i kolonihaven torsdag den 25. marts 2021. Var du inde i huset, da du var der? F.eks. toilet eller lave kaffe? Hvis ja, så huset fint ud indvendigt?
...
[Havemanden]
Min kollega og jeg brugte toilettet, samt spise frokost inde i huset. Husker det som at alt var okay derinde."

Af e-mail af 11/8 2021 fra VVS'eren fremgår bl.a.:

"Udskiftning af Brusearmatur i kolonihaven. Det blev skiftet ikke fordi at det var defekt, men grimt pga. kalk."

Nævnet har fået forelagt vejrdata for perioden 1/1 -1/4 2021, vejrdata for marts 2021, og fotos af skaderne på huset, hvoraf ses mug og skimmelpletter på trævæggene. Sekretariatet har gennemset videooptagelse, hvoraf ses en bruser på et blandingsbatteri og vand der løber ned i brusenichen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 6. Anden bygningsskade

...

6.1 Forsikring mod anden bygningsskade dækker direkte skade ved:

...

6.1.2 Vandskader:

- Vand, damp, olie, der pludselig strømmer ud fra røranlæg og dertil knyttede installationer
- Kølevæske der pludseligt strømmer ud fra køle- og fryseanlæg
- Pludselig udstrømning fra beholdere og akvarier med et rumindhold på mere end 20 liter
- Voldsomt sky- eller tøjbrud, hvor vand ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer bygningen.

...

Forsikringen dækker ikke vandskader skader som følge af:

- dryp eller udsivning
- påfyldning af eller aftapning fra olietank, køle- og fryseanlæg, akvarier eller andre beholdere
- opstigning af grundvand eller kloakvand
- vand fra tagrender, altaner eller nedløbsrør
- frost i bygninger, der ikke er tilstrækkeligt opvarmet, medmindre skaden skyldes et tilfældigt svigt i varmforsyningen. Hvis sikrede selv er skyld i manglende oliebeholdning eller energiforsyning, er der ikke tale om et tilfældigt svigt i varmforsyningen.
- installationsarbejde der ikke er udført fagligt korrekt
- nedbør, som trænger igennem utætheder og åbninger, og som ikke er en umiddelbar følge af stormskade på bygningen
- helt eller delvist tilstoppede eller tilfrosne tagrender, skotrender, nedløbsrør eller kloakledninger.

6.1.3 Frostsprængning af

- røranlæg, der tilfører bygningerne vand
- røranlæg, der indgår i bygningens indvendige vand-, sanitets- og afløbsinstallationer
- centralvarme- og varmtvandsanlæg samt dertil hørende kedler, beholdere, pumper, målere og radiatorer

Forsikringen mod frostsprængning dækker ikke skader som følge af:

- frost i bygninger, der ikke er tilstrækkeligt opvarmet, medmindre skaden skyldes et tilfældigt svigt i varmforsyningen. Hvis sikrede selv er skyld i manglende oliebeholdning eller energiforsyning, er der ikke tale om et tilfældigt svigt i varmforsyningen

- skade på udendørs vandhaner, springvand, svømmebassiner, bassiner, udendørs spa- og boblebad og dertil hørende installationer
- udgifter til optøning af rør."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede den 23/3 2021 kolonihaveforsikring på sit fritidshus og anmeldte den 5/4 2021, at fritidshuset havde fået vandskade. Klageren opdagede den 4/4 2021, at der løb varmt vand ud af brusehovedet på badeværelset. Vandet kunne ikke få afløb og var løbet ud over kanten til brusekabinen. Der skete omfattende fugt- og skimmelskade på husets vægge, gulve, lofter og inventar. Klageren havde sidst været i huset ved juletid. Selskabet besigtigede huset den 23/4 2021. Den 26/4 2021 skiftede klagerens VVS'er blandingsbatteriet, og det gamle blev ved en fejl smidt ud.

Klageren kræver dækning af skaderne på huset og det ødelagte inventar. Hun har anført, at det udstrømmende vand ikke skyldtes et frostsprængt rør. Gennemsnitstemperaturen fra januar 2021, og frem til skaden blev opdaget, var positiv. Hendes VVS'er har bekræftet i en mail, at blandingsbatteriet virkede, men blev udskiftet på grund af kalk. Taksatoren nævnte ikke noget om, at blandingsbatteriet ikke måtte smides ud. Hendes havemand slog græs og klippede hæk den 25/3 2021, og da han var inde i huset, så alt fint ud. En skadeservicemedarbejder har oplyst, at han kender klageren, og at han ikke ønsker at blive refereret til i sagen, idet han har bemærket, at selskabets oplysninger om, hvad han har udtalt, ikke er korrekte. Hun er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klager ikke har bevist, at vandskaden er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Den mest nærliggende årsag til vandskaden er frostsprængning af brusearmaturet, hvilket er undtaget fra dækning. Der er ikke tegn på indbrud, så alternativt må det lægges til grund, at nogen har ladet vandet løbe i brusenichen ved sidste besøg, hvilket heller ikke er dækket. Selskabet har anført, at forsikringen kun havde været i kraft 12 dage, da klageren opdagede skaden. Det er derfor tvivlsomt, om forsikringen var i kraft på skadestidspunktet. Huset havde i en længere periode forinden ikke været omfat-

tet af en forsikring. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for vandforbrug, der kan bidrage til at fastlægge skadetidspunktet. Klagerens oplysning om, at havemanden var i huset for at slå græs sidst i marts, er ikke foreneligt med årstiden og temperaturerne. Træværket i både køkken og stue var angrebet af skimmel. Med de rette varme- og fugtforhold kan skimmel udvikle sig på 1-2 uger. Det har formodningen imod sig, at så omfattende skader på bygningens konstruktioner skulle have udviklet sig og spredt sig fra badeværelsets bruseniche til resten af huset på kun 12 dage. Huset stod ubeboet i vinterhalvåret. Der var ikke lukket for vandforsyningen. Klagerens bekendte fra skadeservice oplyste telefonisk til selskabet, at der var tale om et uopvarmet hus og en klassisk frostsprængning. Minimumstemperaturen i perioden 1/1 2021 – 1/4 2021 lå mellem minus 10,4 og minus 1,6. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, at huset var opvarmet i form af el-forbrug for perioden 1/1 2021 – 4/4 2021. Det er almindeligt kendt, at man i vinterhalvåret, når der er risiko for nattefrost, skal lukke for vandet i et ubenyttet og uopvarmet fritidshus for netop at undgå vandskader/frostsprængninger. Selskabet har anført, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved ikke at gemme det gamle brusearmatur, og at taksatoren bad klageren om at gemme det.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1. fremgår det, at forsikringen dækker vand, der pludselig strømmer ud fra rørlæg og dertil knyttede installationer, og at forsikringen ikke dækker vandskader som følge af frost i bygninger, der ikke er tilstrækkeligt opvarmet, medmindre skaden skyldes et tilfældigt svigt i varmforsyningen.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Nævnet bemærker videre, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved ikke at gemme det gamle blandingsbatteri, der formentlig kunne have bidraget til at afdække skadesårsagen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

97156

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at vandskaden er sket, efter forsikringen trådte i kraft, og at skaden er en følge af en dækningsberettigende årsag. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på omfanget af skaderne, herunder store mængder skimmelsvamp, hvilket efter nævnets opfattelse ikke er foreneligt med, at skaden skulle være indtruffet efter forsikringens tegning 12 dage før tidspunktet, hvor skaden blev opdaget.

Nævnet har også lagt vægt på, at årsagen til udstrømningen af vand ikke er klarlagt, hvorfor klageren ikke bevist, at skaden er en følge af vand, der pludseligt er strømmet ud fra røranlæg.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt el- og vandforbrug som dokumentation for skadestidspunktet, og for at huset var opvarmet.

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