

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. januar 2022 blev i sag nr. 97255:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 3/9 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har en udvidet vandskadeforsikring hos Tryg.

Efter min overbevisning er skaden dækket af forsikringen (Læs venligst vedlagte dokument: Udvidet vandskadeforsikring).

Jeg indgav en klage den 18.07.21 (Læs venligst vedlagte dokument: [klagerens] klage til [selskabets mail]).

Ydermere føler jeg, at de har trukket sagen i langdrag i og med, at jeg ikke har hørt fra dem og ikke fået tilbagemeldinger på mine mails. Tryg er kommet med både den ene og den anden påstand, hvilket jeg ikke kan forholde mig til, da der udtrykkeligt står i min police, at min forsikring dækker opstigende grundvand (læs venligst vedlagte dokument: Udvidet vandskadeforsikring).

Svar fra [selskabets kvalitetsafdeling] er vedlagt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Tryg betaler for den skade, som er dækket af forsikringen, hvilken jeg har betalt til i over 25 år."

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

"2.0 Indledning

Der klages over, at selskabet ikke kan tilbyde dækning for den regning, som klager har indsendt vedrørende opstigende grundfugt i gavlene over den tegnede Husforsikring.

Forsikringen er tegnet med betingelser 1409 (bilag A policen; bilag B betingelser).

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 15. februar 2018 anmeldte klagers kæreste telefonisk, at der skulle være fugt og skimmel langs soklen hele vejen rundt om huset.

Selskabet vurderede, at der var tale om grundfugt, hvorfor skaden blev afvist telefonisk (Bilag C kopi af anlæggelsesbillede).

Selskabet hørte herefter intet yderligere til denne anmeldelse.

Den 29. marts 2021, eller mere end tre år efter den første anmeldelse, anmeldte klager telefonisk, at der var fugt i begge gavle (bilag D Anlæggelsesbillede). Selskabet meddelte, at fugt ikke var dækket over forsikringen, men opfordrede samtidig kunden til at undersøge årsagen til fugten.

Den 20. april 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet, og samme dag sendte selskabet en mail til klager, hvori klager opfordredes til at vende tilbage, når de kendte den præcise årsag (bilag E mail af 20. april 2021).

Klager oplyser den 24. april 2021, at der i følge klagers murer skulle være tale om opstigende grundvand (bilag F udklip af scalepoint).

Efterfølgende modtog selskabet et tilbud fra Klagers håndværker (bilag G). Tilbuddet vedrører i henhold til beskrivelsen udførelse af fugtstop i forbindelse med opstigende fugt fra grundvand.

Den 2. juni 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet, og i den forbindelse anmodede selskabet klager om at sende dokumentation ind for, at der var tale om opstigende grundvand (H udklip fra Scalepoint). Endvidere sendte selskabet endvidere en mail til klagers Håndværker (bilag I Udklip fra Scalepoint).

Samme dag rettede klages kæreste henvendelse til selskabet (bilag J telefonreferat fra Scalepoint).

Den 23. juni 2021 modtog selskabet en mail fra klagers håndværker (bilag K udklip fra Scalepoint), og den 11. juli 2021 modtog selskabet en regning fra klager (bilag L), og med denne fulgte et billede af skadestedet (bilag M).

Efter aftale med klager, sender selskabet den 13. juli 2021 en mail til klagers håndværker, hvori det oplyses, at der ikke er tale om opstigende grundvand; men grundfugt, hvorfor der ikke er dækning over forsikringen (bilag N).

Samme dag rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet, og udtrykte i den forbindelse utilfredshed med den trufne afgørelse (bilag O telefonreferat).

Den 18. juni 2021 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en mail fra klager (fremlagt af klager).

Denne henvendelse besvarede selskabet den 3. august 2021 (fremlagt af klager). Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

For god ordens skyld fremlægges som bilag P, udklip af oplysninger fra hjemmesiden [klagerens adresse] – Se vigtig info (dingeo.dk)

4.0 Betingelserne.

I henhold til betingelserne dækker forsikringen en række hændelser, der forvolder skade på bygningen, f.eks., brand, storm etc. Herudover dækker forsikringen i henhold til betingelserne en række tilstande f.eks. rådskeer.

Den dækning, der er relevant for denne sag, er dækningen 'udvidet vand' betingelsernes pkt. 5.8.

...

5.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrde regler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere, at kravet er berettiget og sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

6.0 Vores vurdering

Denne sag vedrører hvorvidt spørgsmålet om, hvorvidt der er sket skade på grund af opstigende grundvand eller opstigende grundfugt.

Endvidere vedrører sagen hvorvidt udførelse af fugtstop kan betragtes som en skadeudbedring efter opstigende grundfugt eller grundvand, eller om der er tale om en imødekomme af årsagen til opfugtning indvendigt i ejendommen.

Som det fremgår af sagsgennemgangen, anmeldte klager i februar 2018, at der var konstateret fugt/skimmel langs soklen hele vejen rundt om huset. Denne anmeldelse blev afvist mundtligt i forbindelse med anmeldelsen.

Mere end tre år efter vender kunden tilbage med oplysninger om, at der er fugt i begge gavle.

At klager mere end tre år forud for anmeldelse af nærværende sag viser efter selskabets opfattelse, at der generelt er udfordringer med opstigende grundfugt i ejendommen, hvilket ligeledes bekræftes af udklip af hjemmesiden Dingo.dk (bilag P).

Det fremgår blandt andet heraf, at den Hydrauliske ledningsevne er lav, samt at regnvand selv i ubebyggede områder vil blive på overfladen og kun langsomt trænge ned i jorden.

Når regnvand er langsom om at trænge ned i jorden, vil muligheden for opfugtning af fundament med efterfølgende opfugtning af ydervæggene. Endvidere fremgår det, at grundvandshøjden muligvis kan gøre det svært for overfladevand at trænge ned i den allerede vandmættede jord.

Der er hverken i udklippet fra Dingo, eller i de foreliggende fotos indikationer for, at der reelt har været tale om opstigende grundvand. Grundvandet ligger et sted mellem 0,5 og 1,8 meter under terræn.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det ikke at klager har dokumenteret, at der er sket skader som følge af opstigende grundvand.

Som det fremgår af betingelsernes pkt. 5.8, omfatter forsikringen skade som følge af opstigende kloak- eller grundvand.

Forsikringen dækker således ikke opstigende grundfugt eller skader som følge af opstigende grundfugt. I undtagelserne under pkt. 5.8 fremgår det direkte, at forsikringen ikke dækker skader, som skyldes kondens eller grundfugt.

Af ordlyden på tilbuddet (bilag G) og den efterfølgende regning (bilag L), har klagers egen håndværker oplyst, at arbejdet udføres 'i forbindelse med opstigende fugt (min fremhævning) fra grundvand i murværk'.

Nævnet har i kendelserne 91685 (bilag Q) og 92204 (bilag R) behandlet sager vedrørende dækning over Udvidet vand dækninger, samt vurdering af, om der var tale om grundvand eller grundfugt, og i begge sager fandt nævnet, at der var tale om opstigende grundfugt.

Det er vores opfattelse at disse sager er sammenlignelige med nærværende sag.

Ud fra det foreliggende finder vi det, således ikke dokumenteret, at der er sket en dækningsberettigende skade på ejendommen.

Herudover fremgår det af den regning, som klager ønsker erstattet af forsikringen, at arbejdet bestod i 'udførelse af fugtstop'.

Fugtstop er midler, der lægges ind i væggen, for derved at hindre, at fugten kan trænge længere op og/eller ind i ejendommen. Der er således tale om et arbejde, der udføres for at hindre, at fugt kan trænge op og ind i ejendommen, og ikke en reparation efter en konkret skade.

Arbejdet har således til hensigt at udbedre årsagen til, at fugten kan trænge op eller ind i bygningen.

Under undtagelserne for dækningen under pkt. 5.8 fremgår det, at forsikringen ikke dækker, udbedringen af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen.

Dette medfører, at måtte nævnet finde, at der er tale om opstigende grundvand, er det udførte arbejde en udbedring af årsagen til, at der er trængt fugt i ejendommen, hvilket er direkte undtaget".

Klageren har i kommentar af 18/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I 2018 afslog Tryg også, at sende en taksator ud, for at besigtige den anmeldte skade."

Ankenævnet for Forsikring

5.

97255

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets notat fra telefonisk anmeldelse af 15/2 2018 fremgår bl.a.:

"Ft's kæreste ringer og oplyser at der er fugt/skimmel langs sokkel hele vejen rundt om huset. Ud fra ft beskrivelses mistænkes grundfugt, sagen afsluttes".

Af selskabets notat fra telefonisk anmeldelse af 29/3 2021 fremgår bl.a.:

"Fugt i begge gavle."

Af klagerens besked af 24/4 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"Iflg. mureren er der tale om opstigende grundvand. Jeg henviser til min udvidet vandskade i forsikringsbetingelsernes 5.8 punkt 2."

Af murerfirmaets tilbud af 26/4 2021 fremgår bl.a.:

"Udførelse af fugtstop i forbindelse med opstigende fugt fra grundvand i murværk. "

Af klagerens vens besked af 23/6 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"Så vi snakkede om i telefonen, er det min klare overbevisning af fugten i gavlen skyldes opstigende fugt fra bund af sokkel, dette da som jeg ser det, kun være pga. forhøjet grundvand."

Af murerfirmaets faktura af 9/7 2021 fremgår bl.a.:

"Udførelse af fugtstop i forbindelse med opstigende fugt fra grundvand i murværk."

Af klagerens klage til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil hermed gerne indgive en klage vedr. Trygs Bygningsskadeafdeling.

Jeg har i over 20 år haft en udvidet vandskedeforsikring hos Tryg og har i juli måned fået afslag på at få dækket en vandskade, der er fremkommet af opstigende grundvand.

[Murerfirmaet] kan bekræfte dette.

Den 29. marts 2021 har både ... (min ven) og jeg telefonisk kontakt med Trygs skadesafdeling. Jeg modtager herefter en bekræftelse på samtalen via mail, hvor Tryg ([selskabets medarbejder 1]) bl.a. skriver til mig:

'...når I kender den præcise skadesårsag, kan I vende retur til os...'

Jeg skriver efterfølgende en mail den 24. april 2021 og bekræfter at have talt med mureren - at skaden skyldes opstigende grundvand. Jeg henviser til min udvidede vandskedeforsikring i forsikringsbetingelserne 5.8 punkt 2.

Den 28. april 2021 skriver jeg igen, hvor jeg gør skadesafdelingen opmærksom på min mail fra den 24. april.

Jeg vedhæfter tilbud fra mureren.

Der er lidt telefonisk kontakt med en kvindelig sagsbehandler, som jeg ikke husker navnet på. Jeg hører ikke fra hende igen. Hun fortæller mig, at min forsikring IKKE dækker. [Klagerens ven] forlanger at få en taksator ud at kigge på skadens omfang, men dette kan ikke lade sig gøre, meddeler Tryg

Den 14. maj 2021 skriver jeg igen til skadesafdelingen, da jeg intet har hørt.

Den 26. maj 2021 skriver jeg endnu en mail og informerer skadesafdelingen om, at mureren går i gang.

Jeg hører igen ikke fra skadesafdelingen.

Herefter bliver jeg kontaktet af [selskabets medarbejder 2] fra bygningsskadeafdelingen. Dette er den tredje sagsbehandler, jeg er i kontakt med.

[Selskabets medarbejder 2] ringer både til mig og [klagerens ven] og fortæller, at forsikringen ikke dækker. Mureren bekræfter over for mig, at skaden skyldes grundvand.

Hun vil kontakte mureren og herefter kontakte mig. Jeg hører ikke noget og går ud fra, at hele forløbet bare er en normalitet.

Den 8. juli 2021 skriver jeg igen en mail, hvor jeg fortæller, at mureren (...) har informeret mig om, at han har haft telefonisk kontakt med skadeafdelingen vedr. skadens omfang. Mureren har i mellemtiden udført arbejdet.

Søndag den 11. juli 2021 skriver jeg igen til skadesafdelingen og attesterer brevet til [selskabets medarbejder 2]. Jeg hører intet mandag d. 12. juli. Jeg ringer derfor til afdelingen den 13. juli 2021. Der er ventetid (10 foran mig). Jeg vælger at få afdelingen til at ringe mig op.

[Selskabets medarbejder 3] fra afdelingen kontakter mig. Jeg beder om at snakke med [selskabets medarbejder 2], men hun er gået på ferie. Det er nu den fjerde sagsbehandler, jeg taler med. [Selskabets medarbejder 3] fortæller mig, at min forsikring IKKE dækker.

Jeg forsøger at kontakte mureren, men han er gået på ferie.

Nedenstående er et uddrag fra den mail, [selskabets medarbejder 3] sendte til mig efter vores telefonsamtale (som jeg ikke har modtaget før den 13.juli):

*'Hej [klageren] og [klagerens ven],
Efter aftale med [klageren] sender jeg denne mail.*

Jeg har forsøgt at ringe til dig, [klagerens ven] - men uden held.

Jf. Forsikringsbetingelser 1409 pkt. 5.8 dækker forsikringen 'Udvidet vandskade' opstigning af kloak eller grundvand.

Grundvand defineres som blankt vand der står op (fx vandpytter man kan sjappe i).

Udvidet vandskade dækker ikke opstigende fugt, på trods af, at det skyldes højt grundvand, da forsikringen alene dækker opstigende grundvand.

Jf. vedhæftede billede kan højt og/eller stigende grundvand udgøre et problem. Risikoen for, at der fugtskader pga. højt grundvand er derfor stor.

[Klagerens ven] skriver følgende til os:

'Hej [selskabets medarbejder 2].

Har desværre ik set mailen, da den lå i spam...

Så vi snakkede om i telefonen, er det min klare overbevisning af fugten i gavlen skyldes opstigende fugt fra bund af sokkel, dette da som jeg ser det, kun være pga. forhøjet grundvand.....

Mvh. [klagerens ven]" '.

[Selskabets medarbejder 3] sender mig også et geotop-billede, som bekræfter, at grundvand er et problem i [byen] (min bopæl). Ifølge [selskabets medarbejder 3] dækker min forsikring kun oversvømmelse.

Den 16. juli 2021 bliver jeg ringet op af [selskabets medarbejder 4] fra skadesafdelingen. Det er den femte sagsbehandler. Hun spørger, hvad der er gået galt. Jeg fortæller hende om hele sagen og beder hende om også om at læse hele sagen igennem.

[Selskabets medarbejder 4] henviser til mine forsikringsbetingelser 5.8, hvor der står: 'Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden repareres/udbedres straks efter skaden. Disse udgifter betales ikke af forsikringen'.

Jeg informerer hende om, at det ikke er en straksskade. Vi kommer ikke til enighed og afslutter samtalen. Denne femte sagsbehandler har altså fundet en anden paragraf i mine forsikringsbetingelser, som de henviser til. Jeg får hele tiden nye forklaringer. Det er min opfattelse, at bygnings-skadeafdelingen ikke selv er klar over, hvad der står i mine betingelser. Jeg kan få den tanke, at der sidder alt for mange medarbejdere i afdelingen, siden så mange forskellige ringer til mig. Det er dog ikke mit bord at finde årsagen til problemet hos Tryg.

Efter murerens vurdering skyldes skaden opstigende grundvand, som er dækket af min forsikring."

Af udskift fra DinGeo.dk fremgår bl.a.:

"Hydraulisk ledningsevne

I perioder med kraftig nedbør vil det øverste jordlag have en lav hydraulisk ledningsevne på 50-100 mm/dag i området omkring [klagerens adresse]. Selv i ubebyggede områder vil regnvand derfor blive på overfladen og kun meget langsomt trænge ned i jorden.

Historiske grundvandsdybder 1991-2020

Den modellerede gennemsnitlige grundvandsdybde er 1.1 meter på adressen. Dybden er baseret på data fra hele perioden 1991-2020 i vinterhalvåret. Medtages usikkerhed/datavariation ligger den gennemsnitlige grundvandsdybde i intervallet 0.5-1.8 meter. Det ret store usikkerhedsinterval afspejler bl.a. (1) usikkerhed på den numeriske model. (2) naturlige nedbørsvariationer og (3) usikkerhed på de målte grundvandsdybder i de geologisk borer.

Selvom grundvandsspejlet sandsynligvis ligger 1.1 meter under terræn, så kan det ikke afvises at den sande dybde kun er 0.5 meter. For perioder med meget nedbør kan grundvandsspejlet derfor, muligvis, gøre det svært/umuligt for overfladevand at trænge ned i den allerede vand mættede jord".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

5.8 Udvidet vandskade

Forsikringen dækker skade som følge af:

- pludselig vandskade efter nedbør, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og trænger ind i bygningen, fx gennem fundament, kældergulv, kældervægge og tagkonstruktioner.
- opstigning af kloak- eller grundvand.
- fygesne, hvor loftet ikke er umiddelbart tilgængeligt pga. bygningskonstruktionen.
- udsivning fra synlige installationer, fx radiatorer, akvarier eller beholdere.

Derudover dækker forsikringen tab af vand og olie i forbindelse med en dækningsberettiget skade på rør/stikledninger.

Pludselig vandskade er skade efter nedbør, der udefra trænger ind i bygningen gennem utætheder/åbninger over en kortere periode (maks. 7 dage).

Eksempler på ikke umiddelbart tilgængeligt:

- Loft- og skunkrum, hvor der ikke er en lem eller anden adgangsmulighed.
- Loft- og skunkrum, hvor der ikke er en gangbro, og det ikke er muligt at træde på spærfof/bjælker, fordi der er isoleret henover.
- Dele af loft- og skunkrum, hvor adgangen er blokeret af skorsten, ventilationsrør eller lignende faste bygningsdele.

Det er et krav, at skaden hverken er dækket eller undtaget i dækningen Stormskade m.m./Vejrskade (se punkt 5.2.1).

Får du en vandskade i din kælder, som er dækket af forsikringen, skal reetablering ske uden brug af organiske materialer, fx trægulve, laminatgulve, isoleringsvægge, gipsvægge og glasvæv.

Genoprettes det beskadigede med organiske materialer, er disse ting ikke dækket ved fremtidige vandskader. Eventuelle merudgifter til reetablering med ikke organiske materialer er ikke dækket af forsikringen.

Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden repareres/udbedres straks efter skaden. Disse udgifter betales ikke af forsikringen.

Forsikring dækker ikke:

- udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen, fx reparation af revner i fundamentet eller etablering af manglende omfangsdræn.
- skader, som skyldes kondens eller grundfugt.
- lugtgener.
- vandskader opstået i forbindelse med ombygning eller tilbygning.
- skader på bygninger under opførelse.
- Vandskader opstået i forbindelse med ombygning eller tilbygning.
- skade som følge af vand, der kommer ind i bygningen gennem åbne vinduer eller døre.
- skade, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.
- følgeskader i form af svamp og råd, *medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampeskade (se punkt 5.6) og Råds-kade (se punkt 5.7).*

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk den 15/2 2018 fugt og skimmel langs husets sokkel. Selskabet vurderede, at der var tale om grundfugt, og skaden blev afvist. Den 29/3 2021 rettede klageren igen telefonisk henvendelse til selskabet og anmeldte fugt i husets gavle.

Nærværende tvist omhandler fugten i huset gavle. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at der er sket skader som følge af opstigende grundvand.

Klageren ønsker dækning af den anmeldte skade. Derudover er hun utilfreds med selskabets sagsbehandling, som har trukket i langdrag. Hun har anført, at hun har tegnet en husforsikring med udvidet vandskadedækning, at skaden skyldes opstigende grundvand, hvilket kan bekræftes af murerfirmaet og at grundvandshøjden er et problem ved ejendommen.

Selskabet har anført, at der hverken i udklippet fra DinGeo eller i de foreliggende fotos er indikationer for, at der reelt har været tale om opstigende grundvand. Selskabet har videre anført, at tilbuddet og fakturaen fra murerfirmaet vedrører udførelse af fugtstop i forbindelse med opstigende fugt fra grundvand. Såfremt nævnet måtte finde, at der er tale om opstigende grundvand, har selskabet anført, at det udførte arbejde er en udbedring af årsagen til, at der er trængt fugt i ejendommen, hvilket er direkte undtaget i forsikringsbetingelserne. Fugtstop er et middel, der lægges ind i væggen for derved at hindre, at fugten kan trænge op i ejendommen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.8 fremgår det, at forsikringen dækker opstigning af kloak eller grundvand. Det fremgår videre, at forsikringen ikke dækker "udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen, fx reparation af revner i fundamentet eller etablering af manglende omfangsdræn" og "skader, som skyldes kondens eller grundfugt".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at et forhold er omfattet af forsikringsdækningen. Det er således klageren, der skal bevise, at forholdet er dækningsberettigende.

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

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at opstigende grundfugt ifølge forsikringsbetingelsernes punkt 5.8 ikke er en dækningsberettigende skadeårsag, og at klageren ikke har fremlagt oplysninger i

Ankenævnet for Forsikring

10.

97255

sagen, der understøtter, at årsagen skulle være opstigende grundvand. Nævnet har hertil lagt vægt på, at det af murerfirmaets tilbud af 26/4 2021 og faktura af 9/7 2021 fremgår, at firmaets arbejde har bestået i "udførelse af fugtstop i forbindelse med opstigende fugt fra grundvand i murværk".

Nævnet finder i øvrigt, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

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.



Svend Bjerg Hansen