

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. november 2022 blev i sag nr. 97957:

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 2/3 2022 til nævnet har klagerne bl.a. anført:

"D. 25-3-2021 anmeldte vi en vandskade til Tryg på ejd. ... Der var to radiatorer, som var sprunget på 1. sal og der væltede varmt fjernvarmevand ned igennem hele huset til kælderen. En nabo ringede til [forsyningsselskab], som gav beskeden videre til os. Folkene fra forsyning pumpede vand ud af kælderen og fortalte, at de havde problemer med utætheder i fjernvarmeanlægget i området og derfor havde tilsat fjernvarmevand grøn farve og øget trykket på anlægget for at kunne lokalisere utæthederne. De to støbejernsradiatorer har ikke kunne tåle det ekstra høje tryk og er derfor sprunget. Tryg har bedt om forbrugsdokumentation og det har de fået. Vi har skrevet til den klageansvarlige, ..., som skriver til os, at Tryg ikke har modtaget forbrugsdokumentationen. Vi har dokumentation på, at det er sendt pr. mail til hende den 16.9.2021. Vi har skrevet flere mails til hende, senest den 17.12.2021 og bedt om en afgørelse på sagen, men vi får intet svar fra hende. Det er et år siden, at vandskaden skete og det er uforståeligt for os, at Tryg ikke vil komme med en afgørelse på sagen. Ejendommen indeholder to lejligheder, som vi udlejer og nu også har et stort huslejetab på, hver måned. Endvidere har tryg slettet forsikringen, så vi end ikke har brandforsikring på den mere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En afgørelse af sagen og erstatning af skaden."

Selskabet har i brev af 16/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Der klages over, at vi ikke kan anerkende sprængte radiatorer, som en dækningsberettigende skade over den tegnede husforsikring.

Forsikringen var i henhold til policen (bilag A policen) tegnet med følgende dækninger:

Forsikringen omfatter

Brandskade

Stormskade m.m.

-Vejrskade, fx storm og skybrud

-Anden pludselig skade, fx tyveri, udstrømning af væsker samt uheld

-Psykologisk krisehjælp

-Handicaptilpasning

Husejeransvar

Retshjælp

Glas og sanitetsskade

For forsikringen gjaldt betingelser 1809 (bilag B)

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 25. marts 2021 anmeldte klager telefonisk, at radiator på 1. sal var sprunget (bilag C anlægelsesbillede).

Selskabets taksator besigtigede ejendommen den 29. marts 2021, og den 27. april 2021 modtog selskabet en mail fra klager (bilag D)

Den 11. maj 2021 sendte selskabets taksator en mail til klager (bilag E mailen). Med mailen fulgte taksators rapport (bilag F), samt en samtykkeerklæring, således at selskabet kunne søge oplysninger omkring forbruget af varme og elektricitet på ejendommen (bilag G)

Af rapporten fremgår det indledningsvis, at skadedatoen er den 17. februar 2021. Det fremgår endvidere af rapporten, at årsagen til udstrømningen vurderes at være en frostsprængning af radiatorerne, der var placeret i et utilstrækkeligt opvarmet rum.

Endelig fremgår det af rapporten, at der skulle indhentes yderligere oplysninger til vurdering af sagen, herunder oplysninger fra [forsyningsselskab].

Selskabet rykkede for oplysningerne den 20. juni 2021.

Den 28. juni 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet (H telefonreferat).

Klager rettede den 5. juli 2021 henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling (bilag I).

Da sagen imidlertid ikke var fuldt oplyst på dette tidspunkt, blev denne henvendelse besvarede af selskabets taksatorchef den 3. august 2021 (bilag J).

Den 3. december 2021 modtog selskabet en mail fra klager (bilag K).

Denne henvendelse besvarede taksatorchefen den 10. december 2021 (bilag L), hvori selskabet oplyser, at det ikke har modtaget oplysningerne omkring varme og elektricitetsforbruget på ejendommen.

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

For god ordens skyld skal det oplyses, at klagers mail omkring forbruget ikke ses modtaget på sagen.

4.0 Forsikringen

I henhold til betingelsernes pkt. 5.2.1 dækker forsikringen blandt andet:

...

Endvidere dækkes vandskader, som er en følge af en anden dækningsberettigende skade.

Imidlertid fremgår det af undtagelserne til dækningen, at forsikringen ikke dækker frostsprængning i lokaler, der ikke er tilstrækkelig opvarmet, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning.

I henhold til betingelsernes pkt. 5.2.2 dækker forsikringen vand, olie, kølervæske, damp og lignende fra rør og forbundene installationer, der strømmer ud.

5.0 Bevisbyrde

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

Samme bestemmelse medfører endvidere, at klager skal fremsende de oplysninger, som selskabet anmoder om.

6.0 Vores vurdering.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager mere end 1 måned efter skaden skete, anmeldte skaden til selskabet.

Selskabet har gennem sagen anmodet om at modtage dokumentation for varmemeforbruget de seneste tre år forud for skadens opståen. Endvidere har selskabet anmodet klager om at udfylde en samtykkeerklæring, således at selskabet selv kunne indhente disse oplysninger, herunder en specifikation af forbruget op til skadedagen den 17. februar 2021.

Denne fuldmagt ses ikke modtaget, og klager **opfordres** til indsende samtykkeerklæringen i udfyldt stand. Alternativt **opfordres** klager til at selv at indhente, og fremlægge en specificeret opgørelse. Af denne opgørelse skal det fremgå, hvordan forbruget var i tiden op til den 17. februar 2021.

Hvis klager ikke imødekommer disse opfordringer, vil det efter selskabets opfattelse have procesuelle skadevirkning, hvilket efter selskabets opfattelse må betyde, at det lægges til grund, at der ikke var anvendt tilstrækkelig med varme og elektricitet til at lokalerne var tilstrækkeligt opvarmede.

Efter de foreliggende oplysninger er det fortsat selskabets opfattelse, at der er tale om en frostsprængning af radiatoren.

Til grund for dette har selskabet blandt andet lagt vægt på, at radiatoren befandt omkring 1½ meter fra vinduespartiet, der består af enkelt lags glas, hvor flere af ruderne mangler. Som bilag M fremlægges billeder af østfacaden med de manglende ruder.

Klager har i henvendelsen til selskabets klageansvarlige afdeling selv oplyst, at sådanne glas har ringe isoleringsevne. Det er dog fortsat selskabets opfattelse, at manglende ruder i partiet vil have indflydelse på mulighederne for opvarmning af lokalet.

Endvidere har selskabet lagt vægt på radiatoren ikke var udstyret med termostat styrede ventiler, hvilket medfører, at det er samme mængde varmt vand, der ledes ind i radiatorerne, uanset hvilken temperatur, der er i rummet. Det kan endvidere af fotos konstateres, at åbningen af ventilen ikke var nævneværdig stor.

...

Yderligere har selskabet lagt vægt på DMI's oplysninger omkring temperaturen i området (bilag N DMI-oplysninger). Af disse oplysninger fremgår det blandt andet, at der op til skadens opståen havde været en længere periode med konstant frost, og med en nattemperatur ned til -15 grader.

Det fremgår endvidere af DMI oplysningerne, at der op til skaden havde været vind med vindstød op til 14,9 meter pr. sekund, samt at vindretningen var østlig, hvilket er mod den facade, hvor der mangler vinduer.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det endvidere, at det er klagers opfattelse, at årsagen til skaden skulle være, at der havde været utætheder på fjernvarmen i området, og at fjernvarmeselskabet derfor havde tilsat farve til vandet og øget trykket på samme. Der foreligger dog ikke i sagen dokumentation for dette.

Med hensyn til farvetilsætning til fjernvarmevandet fremgår det blandt andet af en artikel fra Bo-lius, at fjernvarmeselskabet tilsætter farven via stoffet uranin for at forbrugerne kan konstatere, om der eventuelt opstår en utæthed i fjernvarmesystemet.

Farven på vandet indikerer således ikke, at fjernvarmeselskabet havde udfordringer med utætheder i systemet.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at det er klager, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade, hvorfor det er klager, der skal dokumentere, at årsagen til skaderne er den, som klager har fremført i klagen til nævnet.

Selskabet finder ikke dette dokumenteret eller antageliggjort.

Ud fra de foreliggende oplysninger må selskabet fastholde, at det ikke kan tilbyde dækning over den tegnede husforsikring. Selskabet er dog indstillet på at foretage en ny vurdering, når og hvis klager fremsender de ønskede oplysninger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget samtykkeerklæring, som selskabet har bedt klagerne om at underskrive og oplysninger fra klagerne fors-

ningsselskab vedrørende varmemeforbrug i perioden 2017-2020. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets taksatorrapport fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden og omfang

Udstrømning af varmt fjernvarmevand fra sprunget radiator i køkken på 1. sal.

Udstrømningen af det varme fjernvarmevand har bevirket, at der er opstået store fugtskader i alle 3 plan – se fotos med tilhørende tekst under Billeder af stedet.

Der er tale om en udlejningsejendom med 2 lejemål, men begge lejemål på hhv. 1. sal og i stueplan står tomme, så huset er helt ubeboet.

Udstrømningen blev ifgl. [klagerne] opdaget den 17-02-2021 af en nabo, da der stop damp ud af huset. Naboen havde samtidig også kontaktet [forsynings-selskab], som havde rykket ud og pumpet vand ud af kælderen og fået lukket for fjernvarmen til huset. Kontaktperson ved [forsynings-selskab] skulle ifgl. [klageren] være ...

Udover udpumpningen af vandet fra kælderen og udluftning af huset er der ikke sket yderligere skadebegrænsning fra skadetidspunktet til denne besigtigelse – skaden blev anmeldt til Tryk den 25-03-2021.

Der er ingen behov for akut skadebegrænsning – det skulle i så fald have været foretaget lige efter, at udstrømningen blev stoppet den 17-02-2021.

Årsagen til udstrømningen vurderes til at være en frostsprængning af radiatoren i køkkenet på 1. sal grundet utilstrækkeligt opvarmet lokale.

Frostsprængningen er sket lige efter en længere periode med konstant frost med en nattetemperatur helt ned til -15 grader – se nedenstående udtræk fra DMI. Udstrømning efter en frostsprængning sker typisk, når det frosne vand igen tør op, hvilket netop er sket i dette tilfælde.

Det kunne desuden konstateres, at vinduet i køkkenet er med etlags glas, og at 2 af ruderne sågar mangler, så der i køkkenet er åben direkte ud til det fri (tæt på den sprængte radiator). Det er i øvrigt også tilfældet flere andre steder i huset – se fotos med tilhørende tekst under Billeder af stedet.

Den tegnede forsikring dækker jf. betingelserne 5.2 Stormskade m.m. / 5.2.1 Vejrskade skader som følge af frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme, samt skader som følge af frostsprængning i indendørs røranlæg og forbundne installationer.

Forsikringen dækker dog ikke frostsprængning i lokaler, der ikke er tilstrækkeligt opvarmede, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmeforsyning.

...

Aftaler

Det blev meddelt [klagerne], at udstrømningen vurderes til at være en frostsprængning af radiatoren i køkkenet på 1. sal grundet utilstrækkeligt opvarmet lokale, og at forsikringen derfor iht. betingelserne ikke dækker skaden.

[Klagerne] er ikke enige heri, da der ifgl. dem har været varme på, hvorimod der var lukket for vandet.

Det blev derfor oplyst, at der indhentes yderligere oplysninger i sagen ved evt. at kontakte [forsyningsselskab] mv., og at sagen herefter vil blive vurderet internt i Tryg, hvorefter de vil blive informeret."

Af mail af 16/9 2021 fra klagerne til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi fremsender i særskilt mail skemaer fra [forsyningsselskab] for varmemeforbruget på ... for årene 2017, 2018, 2019 og 2020.

Årsagen til faldet i varmemeforbruget fra 2019 til 2020 er, at lejligheden i stueetagen med tilhørende kælder ikke har været udlejet siden 1. september 2019. Der har kun været en beboer på 1. sal i ejendommen i 2020 og han har ikke været hjemme i en stor del af tiden.

I henhold til [forsyningsselskabs] skema ligger det årlige normalforbrug for en familie på to voksne og to børn på ca. 65,2 GJ, hvilket er færre GJ end vores enlige lejer har brugt i 2020.

Med hensyn til el-forbruget har vi desværre ingen tal for det, da elforbrug er personligt og ikke er noget, vi har adgang til."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.2 Stormskade m.m.

5.2.1 Vejrskade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme samt skader som følge af frostsprængning i indendørs røranlæg og forbundne installationer.

...

- vandskader, som er en umiddelbar følgeskade af en anden dækket skade.

...

Forsikringen dækker ikke:

- frostsprængning i lokaler, der ikke er tilstrækkeligt opvarmede, *medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmemeforsyning.*

...

Tilfældigt svigtende varmemeforsyning er forhold, som hverken ejer eller bruger har haft indflydelse på. Det er ikke tilfældigt, hvis den svigtende varmemeforsyning fx skyldes manglende oliebeholdning.

...

5.2.2 Anden pludselig skade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- 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."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Klagerne anmeldte den 25/3 2021 en vandskade som følge af, at to radiatorer på 1. sal var sprunget. Klagerne kræver, at selskabet dækker skaden. De har anført, at "En nabo ringede til [forsyningsselskab], som gav beskeden videre til os. Folkene fra forsyning pumpede vand ud af kælderen og fortalte, at de havde problemer med utætheder i fjernvarmeanlægget i området og derfor havde tilsat fjernvarmevandet grøn farve og øget trykket på anlægget for at kunne lokalisere utæthederne. De to støbejernsradiatorer har ikke kunne tåle det ekstra høje tryk og er derfor sprunget. Tryk har bedt om forbrugsdokumentation og det har de fået. Vi har skrevet til den klageansvarlige, ..., som skriver til os, at Tryk ikke har modtaget forbrugsdokumentationen. Vi har dokumentation på, at det er sendt pr. mail til hende den 16.9.2021. Vi har skrevet flere mails til hende, senest den 17.12.2021 og bedt om en afgørelse på sagen, men vi får intet svar fra hende. Det er et år siden, at vandskaden skete og det er uforståeligt for os, at Tryk ikke vil komme med en afgørelse på sagen. Ejendommen indeholder to lejligheder, som vi udlejer og nu også har et stort huslejetab på, hver måned. Endvidere har tryk slettet forsikringen, så vi end ikke har brandforsikring på den mere".

Selskabet har opfordret klagerne til at udfylde en samtykkeerklæring således, at selskabet kan indhente dokumentation for varmekonsumet hos forsyningsselskabet. Alternativt har selskabet opfordret klagerne til selv at indhente og fremlægge en specificeret opgørelse, hvoraf det skal fremgå, hvordan forbruget var i tiden op til den 17/2 2021. Modtages oplysningerne er selskabet indstillet på at foretage en ny vurdering. I modsat fald vil det efter selskabets opfattelse have processuel skadevirkning, hvilket må betyde, at det lægges til grund, at der ikke var anvendt tilstrækkelig med varme og elektricitet til at lokalerne var tilstrækkeligt opvarmede. Selskabet har anført, at der er tale om en frostsprængning af radiatoren. Selskabet har anført, at det er klagerne, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade,

hvorfor det er klagerne, der skal dokumentere, at årsagen til skaderne er den, som klagerne har fremført i klagen til nævnet.

Af selskabets taksatorrapport vedrørende besigtigelse den 29/3 2021 fremgår det, at "Udstrømning af varmt fjernvarmevand fra sprunget radiator i køkken på 1. sal. Udstrømningen af det varme fjernvarmevand har bevirket, at der er opstået store fugtskader i alle 3 plan ... Der er tale om en udlejningsejendom med 2 lejemål, men begge lejemål på hhv. 1. sal og i stueplan står tomme, så huset er helt ubeboet. Udstrømningen blev ifgl. [klagerne] opdaget den 17-02-2021 af en nabo, da der stop damp ud af huset. Naboen havde samtidig også kontaktet [forsyningsselskab], som havde rykket ud og pumpet vand ud af kælderen og fået lukket for fjernvarmen til huset. Kontaktperson ved [forsyningsselskab] skulle ifgl. [klageren] være ... Udover udpumpningen af vandet fra kælderen og udluftning af huset er der ikke sket yderligere skadebegrænsning fra skadetidspunktet til denne besigtigelse – skaden blev anmeldt til Tryg den 25-03-2021. Der er ingen behov for akut skadebegrænsning – det skulle i så fald have været foretaget lige efter, at udstrømningen blev stoppet den 17-02-2021. Årsagen til udstrømningen vurderes til at være en frostsprængning af radiatoren i køkkenet på 1. sal grundet utilstrækkeligt opvarmet lokale. Frostsprængningen er sket lige efter en længere periode med konstant frost med en nattetemperatur helt ned til -15 grader – se nedenstående udtræk fra DMI. Udstrømning efter en frostsprængning sker typisk, når det frosne vand igen tør op, hvilket netop er sket i dette tilfælde. Det kunne desuden konstateres, at vinduet i køkkenet er med etlags glas, og at 2 af ruderne sågar mangler, så der i køkkenet er åben direkte ud til det fri (tæt på den sprængte radiator). Det er i øvrigt også tilfældet flere andre steder i huset – se fotos med tilhørende tekst under Billeder af stedet".

Klagerne har fremlagt oplysninger fra deres forsyningsselskab vedrørende varmeforbrug i perioden 2017-2020.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.1, at forsikringen dækker skader som følge af "frostsprængning i rør, der tilfører de forsikrede bygninger vand eller varme samt skader som

Ankenævnet for Forsikring

9.

97957

følge af frostsprængning i indendørs røranlæg og forbundne installationer", og "vandskader, som er en umiddelbar følgeskade af en anden dækket skade". Det fremgår, at forsikringen ikke dækker "frostsprængning i lokaler, der ikke er tilstrækkeligt opvarmede, medmindre skaden skyldes tilfældigt svigtende varmforsyning".

Nævnet finder, at klagerne ikke har bevist, at årsagen til vandskaden skyldes, at fjernvarmeselskabet havde øget trykket på fjernvarmeanlægget. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at må lægge til grund, at der er tale om frostsprængning af radiator som følge af utilstrækkeligt opvarmet lokale. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af oplysningerne fra DMI, at der op til skaden var en længere periode med frost, og at det var en nabo, som konstaterede udstrømningen.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabets taksator har vurderet årsagen til at være en frostsprængning af radiatoren i køkkenet på 1. sal grundet utilstrækkeligt opvarmet lokale. Ved besigtigelsen konstaterede taksator, at vinduet i køkkenet var med etlags glas, at 2 af ruderne manglede – således, at der var åben direkte ud til det fri – og at begge lejemål stod tomme, således at huset var ubeboet.

Nævnet bemærker, at det – ud fra klagerne fremlagte oplysninger om varmeforbruget i 2017-2020 – ikke er muligt at fastlægge varmeforbruget i perioden op til skadens indtræden.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

97957

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings