

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98185:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet Tryghed+ forsikring. I klageskema af 28/4 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

At selskabet respekterer de bindende dækningstilsagn, de allerede har afgivet samt tager stilling til/dækker lejetab, som det kunne opgøres pr. jan/feb 2022 (seneste tidspunkt man kunne have igangsat arbejder på basis af dækningstilsagn og have haft en chance for at blive færdige til udlejningssæson 2022)."

Klageren har i brev af 28/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Gjensidige har været forsikringsselskab for en lejer, som har udøvet skader på sommerhus i august 2021. Disse skader omfatter køleskab, køkkenskabe, gulv, VVS-udstyr og udstyr til ventilationsløg. Skaden opdages af [ferieudlejningsfirma] (udlejningsselskab) i august 2021, men der bliver kun rapporteret til husejer en kommentar om at 'køleskab ikke virker ordentligt. Vi har nu sat boost på køleskabet'.

Jeg pointerede pr. email, at køleskabet hidtil havde fungeret upåklageligt og at der i øvrigt ikke var nogen teknisk mulighed for at 'booste' køleskabet – enten kører køleskabet eller også kører det ikke. Dernæst kom der ikke yderligere information fra udlejningsselskabet. Kommentarerne fra [ferieudlejningsfirma] kom fra en ny person på kontoret og jeg var af den overbevisning, at kommentarerne mere var et spørgsmål om inkompetence end at der egentlig var sket noget væsentligt.

Pr. oktober 2021 er udlejningssæsonen slut og jeg kommer igen over i sommerhuset. Jeg opdager selvfølgelig alle skaderne umiddelbart efter. [Ferieudlejningsfirma] kommer til huset efter påkrav

og oplyser, at de har haft et reservekøleskab stående i huset siden primo august. [Ferieudlejningsfirma] kan godt se skaderne på bl.a. køkkenskabe, køleskab og gulv og kommenterer til køkkenskabene der er helt brækket i stykker, 'om det ikke kan repareret'. Vi havde året før haft en historie med at en opvaskemaskine var blevet udsat for lejerskade – [ferieudlejningsfirma] havde efter 3-4 måneder ikke modtaget respons fra forsikringsselskabet efter skaden og havde af egen lomme udbetalt et beløb efter skaden. Efter sæsonen viste det sig så, at forsikringsselskabet ikke ville betale noget. [Ferieudlejningsfirma] var ikke helt tilfreds dermed, men måtte indrømme, at det er beklageligt, at ting vedr. forsikringen gik så langsomt. Jeg kunne mærke, at de ikke var vilde med at der var sket endnu en skade, der skulle adresseres med forsikringen.

Jeg meddelte [ferieudlejningsfirma] at den nye sag håndterede jeg selv, idet jeg efter sidste års hændelse havde lavet selvstændig lejerskadedækning i sommerhusforsikringen. Udover at jeg var træt af den lange sagsbehandlingstid fra sidste år, måtte jeg også se i øjnene at med en dobbeltforsikrings problematik ville det være mest hensigtsmæssigt om jeg fulgte tingene til dørs.

Jeg spurgte [ferieudlejningsfirma] hvorfor jeg ikke havde fået skaderne at vide pr. telefon efter lejerskiftet, hvor [ferieudlejningsfirma] laver kontrol. Dertil var der ingen bemærkninger. Jeg tolkede det som om, at [ferieudlejningsfirma] nødig ville udstille den nye person på kontoret.

Dernæst anmelder jeg skaden på lejers forsikring samt vores egen forsikring. Formelt set er jeg uklar på, om jeg overhovedet kan lave en anmeldelse på lejers forsikring (det kan principielt ikke lade sig gøre forsikringsteknisk), men de noterer i al fald sagen og laver et sagsnummer og jeg har indtryk af, at tingene kører som det skal.

Der kommer en respons fra Gjensidige med et dækningstilsagn på nogle ting, men hvor de afviser skader på køkkenskab og på gulv med den begrundelse, at vandet kommer fra en rørskade. Jeg siger efterfølgende til dem, at det har intet med en rørskade at gøre og at de skal komme og se tingene. De vil derfor have en taksator ud for at lave en endelig vurdering. Det er de selvfølgelig velkomne til.

Lejers forsikring (Gjensidige) sender ganske hurtigt en taksator ud for at besigtige skadernes omfang. Vores egen forsikring [andet forsikringsselskab] responderer ved initialt at sige, at der ikke er tegnet lejerskadedækning (som følge heraf kommer der et separat, meget dårligt, forløb med egen forsikring [andet forsikringsselskab], der ikke er relevant for nærværende sag. Derunder at det tager uforholdsmæssigt lang tid før [andet forsikringsselskab] får taget sig sammen til at få en taksator ud til huset, at de ualmindelig meget gerne vil se hvad Gjensidiges taksator har skrevet og at de endelig, efter at have fundet lejerskadedækningsklausulen, betragter skaden som hærværk og vil have skaden anmeldt til politiet).

Det der kan/skal noteres er, at Gjensidige's taksator laver den første besigtigelse og at den besigtigelse dermed bliver den 'rigtige' opfattelse, der ikke kan være farvet af andre opfattelser eller kommentarer fra andre.

Der kommer to personer fra selskabet [skadeservicefirma] som taksator for Gjensidige – meget professionelt setup, hvor man sender to personer og dermed sikrer sig, at der er en vis uafhængighed også mellem de to eksperter, når rapporten sendes ud.

[Skadeservicefirmaets] rapport ses vedlagt.

Som følge heraf giver Gjensidige dækningstilsagn om yderligere skader.

Der er nu givet formelt (bindende) dækningstilsagn for alle skaderne som rapporteret af [skadeservicefirmaet]. Jeg regner nu med, at alt er i gode hænder. Jeg har været nervøs mht. at leverandørerne af løsninger til udbedring (fx. [producent]) har 3-4 måneders leveringstid og huset skal være klar til udlejningssæsonen næste år (2022). Jeg kan jo se hvor omfattende skaderne er. Men nu kan der kun være projekthåndtering tilbage for at få huset og indboet på plads i tide. For at være på den sikre side præciserer jeg dog overfor Gjensidige, at huset skal meldes 100% klar senest 2 måneder før 1.udlejning i 2022, dvs. ikke senere end 01.04.2022.

Gjensidige's skadeafdeling er nu fraværende i en periode (Corona), men vender efter den periode tilbage og vil nu trække dækningstilsagnene tilbage?? De har nu haft mere end 3 måneder til at lave deres dækningstilsagn (der forsikringsteknisk er bindende) og nu starter de forfra???

Deres undskyldning er nu, at de kan se på nogle billeder, at der også tidligere har været misfarvninger på gulvet foran køleskabet og at jeg har haft sat 'advarsler' op på køleskabet om at det ikke virkede og at jeg derfor har været bekendt med, at køleskabet var defekt.

Udover tåbeligheden i undskyldningen (den 'advarsel' der har været sat op på køleskabet var et uddrag fra køleskabets manual hvordan man skulle håndtere situationen, hvis skabet startede med at 'bippe' fordi en lejer evt. har skabsdøren stående åbent for længe), begynder jeg at forstå, at skadeafdelingens hensigt ikke er at lave korrekt sagsbehandling, men derimod i forbindelse med årsskiftet sandsynligvis at afvise forsikringskader uanset årsag grundet een eller anden bonusordning el.lign. De er i al fald ligeglade med det helt generelle princip i forsikringsloven, at dækningstilsagn er bindende. Desuden omfatter deres begrundelse for at være ligeglad med princippet om bindende dækningstilsagn ikke nogen information, de ikke har haft adgang til også inden dækningstilsagnet blev givet.

Jeg svarer, at Rapporten fra [skadeservicefirma] er korrekt. Alle skader er nye og efter al formodning sket på det tidspunkt, hvor [ferieudlejningsfirma] efterfølgende sætter et reservekøleskab ud i huset (jeg har ikke modtaget information fra [ferieudlejningsfirma] om, at skaderne skulle være sket på et andet tidspunkt). Det der er værd at bemærke mht. een af skaderne – gulvet – er, at køleskabet (af forskellige typer) har stået det samme sted siden huset blev bygget, at køleskabet bliver vasket af efter hver udlejning og at det ikke kan undgås, at der kommer misfarvninger på et parketgulv foran køleskabet på den måde.

Det der er sket i 2021 derimod er, som det fremgår af [skadeservicefirmaets] skaderapport, at fra at være en simpel misfarvning af gulvet (der ses mange steder på gulvet – det sker også efter gulvvask, der også sker ved hver lejerskifte) er gulvet foran køleskabet nu decideret flækket ned igennem gulvet, så man ikke længere kan klare tingene med at lave en afhøvling. Jeg kan ikke tolke skaden som andet end at lejer har gjort sig umage (sandsynligvis i fuldskab) for at få køleskabet vippet ud af indbygningsskabet og har derved fået hele vægten af køleskabet til at stå på den yderste kant af indbygningsskabet, der derved er brækket i stykker. Hypotesen er, som beskrevet i [skadeservicefirmaets] rapport, er lejer fået en gevaldig overraskelse (det er jo ikke gået stille af, at et indbygningsskab brækker i stykker) og har ikke set, at fryseskabet (separat låge) er stået en smule åbent efter at skabet nu er i ubalance – og at der derved er kommet en del vand ud på gulvet, der har fået lov at ligge der længe uden at være blevet tørret op.

Der har aldrig været rapporteret andet fra [ferieudlejningsfirma] vedr. skaden på hverken køleskab eller gulv. I teorien kunne det vel være [ferieudlejningsfirma] selv, som har lavet skaderne i forbindelse med at der er gået noget galt ved at de har forsøgt at få køleskabet ud af indbygnings-skabet, men hvorfor skulle de gøre det? Det stemmer heller ikke overens med det faktum, at da jeg kom til sommerhuset igen i oktober, så finder jeg kameraet på alarmsystemets videolinse blokeret af plaster. Det gør et professionelt udlejningsselskab ikke. Formodningen er, at – idet jeg ikke har hørt andet fra [ferieudlejningsfirma] eller har modtaget rapport eller dokumentation (fx. et foto) af at skaderne er sket i en anden kontekst – så må jeg gå ud fra, at skaderne er sket på netop det eneste tidspunkt, der i den pågældende sæson har været bøvnl med huset – nemlig da [ferieudlejningsfirma] skulle sætte et reservekøleskab op i huset.

Sagen overgår nu til Gjensidiges klageafdeling som har mere end almindeligt svært ved at få information fra deres skadeafdeling. Det tager det meste af 3 måneder at få klageafdelingen til at få undersøgt sagen. Klageafdelingen ønsker heller ikke (kan ikke eller vil ikke) at kommentere de bindende dækningstilsagn, men laver et delvist afslag med den begrundelse, a) at jeg har givet forkerte oplysninger og b) at jeg har sagt nej til at give et samtykke.

Udover at klageafdelingens respons dermed mangler at tage stilling til den helt essentielle del – nemlig de bindende dækningstilsagn – så er begrundelserne for afslaget lige så tåbelige som skadeafdelingens. Af følgende årsager:

- a) Der er ikke givet forkerte oplysninger af nogen art. Gjensidige er velkommen til at komme med bevis for, at køleskabet er brækket i stykker med revner indtil isoleringen og med skader påført af værktøj (se [skadeservicefirmaets] skaderapport) inden august 2021. Gerne dateret fotobevis. Gerne kopi af rapport sendt til mig hvor skaderne fremgår. Gjensidige er velkommen til at komme med bevis for, at det de kan se på nogle gamle billeder er andet end små misfarvninger på gulvet, der som nævnt sker/er sket overalt på gulvet grundet gulvvask o.lign. Gjensidige er også velkommen til at modbevise hvad der fremgår af deres egen taksatorrapport ([skadeservicefirma] rapport). Uden dette, er jeg af den opfattelse, at husejer/skadelidte har gjort alt der er rimeligt for at anmelde forsikringsbegivenheden og givet Gjensidige adgang til at lave deres egen taksatorrapport uden at vurderingsselskabet har været under nogen form for forkert indflydelse. Forsikringsselskabet har til gengæld ikke dokumenteret noget som helst om at skaderne IKKE er en forsikringsbegivenhed – og de har som nævnt på tidspunktet for dækningstilsagnet haft adgang til præcis den samme information som de derefter påstår er grundlaget for at trække dækningstilsagnet tilbage.
- b) Det såkaldte samtykke jeg har nægtet at give, blev mig tilsendt medio april måned 2022. Det er længe, længe efter at der er givet dækningstilsagn. Det må betegnes som fuldstændigt redundant. Klageafdelingen påpeger i april måned, at årsagen til samtykket er, at de gerne vil have fat i nogle [andet forsikringsselskab] dokumenter for at vurdere sagen. Jeg har pænt responderet til dem, at for det første er oplysninger fra [andet forsikringsselskab] dokumenter (derunder politianmeldelse for hærværk) 100% uafhængige af alt hvad der har at gøre med Gjensidiges dækningstilsagn. Derfor er det bare en fjollet undskyldning. For det andet – hvis samtykket havde været af betydning – så skulle de nok være kommet med det FØR der blev givet bindende dækningstilsagn. For det tredje – så fremgår det af den fremsendte samtykkeerklæring, at Gjensidige IKKE har noget behov for samtykke og at ordlyden i samtykkeerklæringen i øvrigt ikke er overensstemmende med klageafdelingens begrundelse for at ville have den.

I øvrigt adresserer Klageafdelingen på intet tidspunkt policens dækning om lejetab som følge af skader. Der var på tidspunktet for skadens indtræden reserveret mere end 3 højsæsonuger på huset i 2022 og efterfølgende er der reserveret endnu flere uger."

Selskabet har i brev af 3/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget sikredes klage om delvis tilbagekaldelse af dækningstilsagn.

Vores forsikringstager [ferieudlejningsfirma] har tegnet forsikringen Tryghed+. Forsikringsbetingelser, vilkår THF172 (bilag A) er gældende.

Forsikringen dækker den forsikrede bygning og indbo under udlejning for direkte skader ved pludselige og uforudsete hændelser, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 15.

Klager er sikrede, som ejer af den udlejede bygning med tilhørende fast indbo, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 1.

Overordnet sagsforløb

Den 29. oktober 2021, efter udlejningssæsonens ophør, anmelder sikrede hæværk forøvet af lejer af ferieboligen primo august 2021. Sikrede oplyser, at den pågældende lejer havde brokket sig over køleskab efter at have udøvet hæværk.

Den telefoniske anmeldelse fra sikrede følges op med mail samme dag med 'mangels liste' (bilag B). Vi meddeler delvis dækning til skruenhuller i væg efter opsætning af billeder, hængsel i [mærke] køkkenoverskab samt bruseudtag og holder i badeværelse. Vi lægger til grund at skade på køkkenskabskylde (under køle- /fryseskab) samt køkkengulv er opstået som følge af ikke-dækningsberettigende skadeårsag. Klager kan ikke tiltræde denne vurdering og fastholder krav for køkkenskabe og -gulv (mailtråd vedlægges som bilag C).

De følgende dage modtager vi mails fra sikrede bl.a. med krav om anerkendelse af skader på køkkenskabe- og gulv samt prisoplysning for udskiftning af 120 m² gulv.

Den 30. november 2021 lader vi det anmeldte besigtige af projektleder fra skadeservicefirma. Besigtigelsen sker sammen med taksator fra husforsikringen (tegnet i andet selskab). Rapport fra skadeservicefirmaet er bilagt klagen, vi vedlægger egentlig billederapport (bilag D).

Vi modtager forslag til erstatningsopgørelse svarende ca. 180.000 kr. fra sikrede den 9. december 2021 (bilag E). Den 13. december 2021 meddeles dækning i overensstemmelse med skadeservicefirmaets observationer ved besigtigelsen. Sikrede er ikke enig i opgørelse, ligesom sikrede efterfølgende efterlyser svar for tilsagn om dækning af lejetab i den kommende udlejningssæson. Sagskommunikation vedlægges som bilag F.

På baggrund af billeder på forsikringstageres hjemmeside konstaterer vi, at der tilsyneladende allerede forud for anmeldelsen var skade på gulv foran køle-/fryseskabet svarende til det anmeldte (bilag G og vores forstørrelse bilag H).

Vi er efterfølgende i telefonisk kontakt med Ferieudlejningsfirmaet, som oplyser, at de faktiske forhold ikke er som oplyst af sikrede, bl.a. er køleskabet 10-15 år gammelt, ligesom Ferieudlej-

ningsfirmaet ikke mener, at der er sket en pludselig og uforudset skade, hvorefter skade på køleskab, højskab og gulv ikke er udtryk for dækningsberettigende skader. Ferieudlejningsfirmaet anfører, at forholdene har stået på over længere tid og de har tidligere meddelt sikrede, at forholdet ikke var dækningsberettigende. [Ferieudlejningsfirma] var bekendt med, at forholdet var anmeldt til sikredes egen forsikring i andet selskab (bilag I).

Den 4. januar 2022 meddeler skadeafdelingen, at vi på baggrund af oplysninger fra Ferieudlejningsfirmaet samt billeder fra deres hjemmesiden må konstatere, at vores dækningstilsagn blev afgivet på et ufuldstændigt og forkert grundlag, hvorefter dækningstilsagnet trækkes tilbage. Sikrede vender tilbage samme dag og fastholder, at skaderne er sket som anmeldt og forklaret. Derudover, at der var meddelt dækning til andre skader end køle/fryseskab, køkkenskabe og -gulv (bilag F). Samme dag klages til Klageansvarlige Enhed (KE).

I mail af 10. januar 2022 til sikrede oplister skadeafdelingen sagens krav og der tilbydes en kontanterstatning (erstatning for køle/fryseskab fremgår ikke entydigt, men er indeholdt i erstatningsbeløbet på 5.797 kr. med 1.400 kr. svarende til 20% af nypris fastsat til 7.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 27, 2. tabel). Skadeafdelingen fastholder afgørelsen for gulv og bundplade i køkkenskab. For krav om lejetab gøres opmærksom på, at skaderne ikke har en karakter og et omfang, som gør at sommerhuset ikke kan udlejes. Samtidig gøres opmærksom på, at vi gerne indhenter supplerende oplysninger med henblik på en genvurdering og beder om samtykke hertil (bilag J).

Sikrede fastholder at skaderne er indtruffet som anmeldt og dermed også sit krav. Vi modtager ikke samtykkeerklæring retur fra sikrede.

KE retter henvendelse til ferieudlejningsfirmaet, som i mail af 19. april 2022 (bilag K) bl.a. oplyser: *'Pladen under køleskabet har nok varet dårlig i lang tid. De samme gælder gulvet. Her har vi billeder fra oktober 2018. (når vi fik huset til udlejning) Hvor man tydeligt kan se skade på gulvet.*

Gulvet har nok ikke fået det bedre sen denne gang. Men de er ikke tale om en pludselig skade'

KE gentager anmodning om samtykke til indhentelse af supplerende oplysninger, jf. samtykkeerklæring (bilagt klagen). Sikrede afslår af meddele samtykke den 22. april 2022.

Herefter gennemgår og vurderer KE sagens oplysninger. Vi er ikke opmærksom på, at der allerede er meddelt dækning til køle/fryseskab den 10. januar 2022 (bilag J), hvorefter erstatning opgøres og meddeles på ny for dette. For den øvrige skade (bundplade og køkkengulv) må KE på det foreliggende grundlag fastholde den tidligere truffe afgørelse, herunder den opgjorte erstatning.

Svar fra KE af 28. april 2022 er bilagt klagen. Vi henviser til KEs mere uddybende gennemgang af sagens fakta samt vurdering i det hele.

Vurdering

Nærværende sag drejer sig om hvorvidt vi er bundet af det tidligere meddelte dækningstilsagn for skade på bundplade i køkkenskab og partiel skade på køkkengulv. Klager ønsker endvidere, at vi tager stilling til krav for dækning af kommende lejetab.

Indeholder klagen andre punkter hører vi gerne herom for bemærkninger hertil.

Ad bundplade til køkkenskab og -gulv

På baggrund af sikrede oplysninger ved anmeldelsen samt besigtigelsen ved skadeservicefirmaet, som beror på sikrede oplysninger om hændelsen, synes bundpladen til køkkenskabet samt den partielle skade på køkkengulv at være skadet som følge af en pludseligt og uforudset hændelse i form af vandskade som følge af hærværk. På den baggrund meddeler vi dækning til reparation ved mail af 13. december 2021 (bilag F).

Under sagens behandling erfarer vi, at forholdene for bundplade og køkkengulv ikke er opstået som beskrevet, men derimod allerede var tilstede da Ferieudlejningsfirmaet modtog feriehuset til udlejning, jf. billede på udlejningsfirmaets hjemmeside, som blev optaget i 2018 (bilag G og H), Billederne på hjemmesiden svarer til billede optaget af skadeservicefirmaet ved besigtigelsen (bilag D). Hertil, at udlejningsfirmaet oplyser, at de allerede ved sikredes henvendelse til dem afviste, at der var tale om en dækningsberettigende skade på baggrund af deres kendskab til udlejnings ejendommen og dennes slitage/skader.

På det foreliggende grundlag er det vores opfattelse, at det ikke er sandsynliggjort, at skaderne er opstået som anmeldt, hvorefter vores dækningstilsagn af 13. december 2021 er afgivet på forkerte forudsætning.

I overensstemmelse med aftaleretten er vi som løftegiver ikke bundet af vores løfte om dækning, hvis løftet er afgivet på forkerte forudsætning og hvis løftemodtager var i ond tro ved modtagelsen af løftet.

Det er herefter vores opfattelse, at vi er berettiget til at tilbagekalde den del af dækningstilsagnet som angår bundplade i køkkenskab og partiel skade på køkkengulv.

Derudover er det vores opfattelse, at vi har en legitim interesse i adgang til samtykkeerklæringens oplysninger (politianmeldelse, husforsikringens besigtigelse og lejer), som muligt kan belyse det anmeldte yderligere og muligt danne baggrund for en ny afgørelse om dækning.

Endelig er det vores opfattelse, at det må komme sikrede til skade, at der ikke afgives samtykkeerklæring, da sikrede dermed ikke opfylder sin forpligtigelse og afskærer os fra oplysninger, som antagelig kunne belyse det anmeldte krav, jf. FAL § 22.

I klagen henviser sikrede til en række kendelser fra Ankenævnet om forudgående tilsagn om dækning ved rejseforsikringsforhold. Vi er bekendt med kendelserne, herunder at Ankenævnet har udtrykt, at forsikringsselskaber som udgangspunkt er bundet af dækningstilsagn, og et selskab alene kan tilbagekalde et dækningstilsagn, hvis 'særlige omstændigheder' gør sig gældende.

Vi deler Ankenævnets synspunkt, og må med vores redegørelse i det foranstående fastholde, at sagen her er udtryk for 'særlige omstændigheder', som bevirker at vi kan træde tilbage fra dele af det meddelte dækningstilsagn.

For så vidt angår den bilagte dom af 7/5/2021 om fejlskrift er det vores opfattelse, at de to sager ikke er sammenlignelige.

For god ordens skyld skal vi gentage, at vi fortsat gerne indhenter yderligere oplysninger ved samtykkeerklæringen med henblik på revurdering.

Ad huslejetab

Det er vores klare opfattelse, at den del af det anmeldte, som er anerkendt som dækningsberettigende pr. 10. januar 2022 (bilag J) ikke medfører, at den udlejede ejendom helt eller delvis er ubrugelig, jf. besigtigelsen (bilagt klagen) og forsikringsbetingelsernes punkt 17.

Da vi har tilbagekaldt dækningstilsagn for bundplade i køkkenskab samt partiel skade på gulv foran køleskab, berettiger disse forhold ikke til huslejetab, jf. samme bestemmelse.

Vi skal bemærke, at dersom evt. yderligere oplysninger bevirker, at der kan meddeles dækning til bundplade og den partielle skade på køkkengulv, vil vi naturligvis også genvurdere forholdet om huslejetab.

Det er dog umiddelbart vores opfattelse at skade på en bundplade samt partiel skade på gulv foran køle/fryseskab ikke har en karakter og omfang, som medfører at ejendommen helt eller delvis er ubrugelig som udlejningsejendom.

Vi bemærker yderligere, at dækningen forudsætter at der før skadens indtræden foreligger en lejekontrakt mellem feriehusudlejningsbureauet og en lejer, jf. forsikringsbetingelsernes punkt. 17, sidste punktum.

Ad erstatning for køle/fryseskab

Vi har både fra skadeafdelingen og KE meddelt dækning og opgjort erstatning til køle/fryseskab.

Den meddelte dobbeltdækning er udtryk for en fejlskrift, jf. ex. også den bilagte dom af 7/5/2021. Da vi må lægge til grund, at sikrede også var bekendt med, at der allerede var meddelt dækning forud for klagesvar af 28. april 2022, er vi ikke bundet af vores fejlskrift.

Hertil i øvrigt også Forsikringsaftalelovens § 39 om berigelsesforbud.

Uanset dette, tilbagekalder vi ikke erstatningsbeløbet i svar fra KE af 28. april 2022, som vil tilgå sikrede, når vi modtager betalingsoplysninger."

Klageren har i kommentar af 9/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Der er intet af det materiale, der er lagt op af indklagede, der ændrer ved sagen.

Alle de oplysninger, der fremgår af dokumenterne, har været kendte – eller har i al fald ikke været skjulte for Gjensidige – inden der er afgivet dækningstilsagn.

Mht. Bilag K er [ferieudlejningsfirmaets] kommentarer mærkelige. [Ferieudlejningsfirma] har ikke hverken daglig, ugentlig eller månedligt opsyn med huset. Deres udlejning kører på en måde hvor lejeren låser sig selv ind med nøgle fra nøglebox og [Ferieudlejningsfirmaets] administrative kontor har intet visuelt kendskab til hvad der sker i husene. [Ferieudlejningsfirmaets] rengøringspersonale ser kun huset ved lejerskifte og aflægger ingen rapporter. Heller ikke i dette tilfælde. Så [ferieudlejningsfirmaets] administrative afdeling's kommentarer om driften af køleskabet er ikke

taget fra deres egen erfaring, men mere sandsynligt fra netop de gæster, som maltrakterede indboet.

Indtil august 2021 fungerede køleskabet perfekt, helt efter manualen. På intet tidspunkt har det været nødvendigt hverken at tilkalde servicepersonale eller indsætte reservekøleskabe. Hvis Gjensidige kan dokumentere noget andet, er jeg lutter øre.

Det er korrekt, at der på fronten af køleskabet sad en note om, hvordan man afbryder temperaturarmen i køleskabet. Det gjorde jeg/vi som følge af, at det er sjældent, at udlejningsgæster gider læse manualer for hvidevarer. Så der blev sat en note op på skabet med en kopi af manualens anvisninger (manualen s.10) om hvordan man nemmest stoppede temperaturarmen, når gæsterne holdt køleskabsdøren åbent for længe.

[Ferieudlejningsfirmaets] kommentarer om hvad de oplever med andre køleskabe er også lidt pudsige. Et køleskab fungerer ved at der er en kompressor, som ved normal drift fjerner varmen fra køleskabet via et normalt kølemiddel. Reelt samme princip som en varmepumpe. Kompressoren fungerer ved en tænd/sluk funktion og skal ikke 'arbejde hårdt' for at køle. Enten fungerer en kompressor – eller også fungerer den ikke. Der er ingen mellemvej. Kompressoren til dette køleskab har altid fungeret fejlfrit – indtil at der pludselig skulle sættes et reservekøleskab op af udlejningsselskabet primo august 2021. Og efter [skadeservicefirmaets] rapport er der jo klare årsager til, hvorfor det præcis skete der.

[Ferieudlejningsfirmaets] kommentarer om at 'skuffer og hylder i køleskabet er færdige' er retvisende pr. 2022 – ja, det var de jo efter at lejeren havde maltrakteret husets indbo. Men det er ikke et spørgsmål om at 'plastikken er dårlig'. Hvordan i alverden skulle den administrative afdeling af [ferieudlejningsfirma] også vide det? De har aldrig selv kigget i køleskabet.

Mht. [ferieudlejningsfirmaets] kommentarer om gulvet, må man igen præcisere, at [ferieudlejningsfirmaets] administrative afdeling (... i særdeleshed) har været i huset i ca. 1 time hvert år fra og med 2018. [Ferieudlejningsfirma] har aldrig fejlmeldt gulvet med besked om, at parketoverfladen decideret var brækket op. Hvis Gjensidige kan producere en sådan fejlmelding, er jeg igen lutter øre.

Der er mærker overalt på gulvet stammende fra gulvvask fra udlejningsselskabets rengøringssteams – det er der ikke noget galt i. Sådanne mærker kommer på alle parketgulve, hvis man ikke er meget nøjeregnende med at vride vandet ud af gulvskrubbekluden. Disse mærker har været der siden 2005, vil jeg tro. Det er det, der kan ses på billederne som [ferieudlejningsfirma] har vedlagt. Det der skete i august 2021, som også fremvist for [skadeservicefirma] og præciseret i [skadeservicefirmaets] rapport (Gjensidige's taksator) var, at efter at gæsterne havde maltrakteret køleskabet og det køkkenskab som køleskabet stod i, må enten [ferieudlejningsfirma] eller gæsterne have slukket for køleskabet og glemt at vandet fra fryseren så er kommet ud på gulvet. I al fald var gulvet pr. oktober 2021 decideret brækket op i parket-overfladen og vandet kan kun komme eet sted fra – køle/fryseskabet. Når det er sket, kan man ikke længere klare tingene med en afslibning (det kan man nemt, når det er den slags mærker der stammer fra alm. gulvvask). Og det er det, der er anmeldt som skade. Billedmateriale vedlægges.

[Ferieudlejningsfirmaets] kommentarer vedr. at 'pladen under køleskabet har nok været dårlig i lang tid' står helt og aldeles for [ferieudlejningsfirmaets] egen regning. Hvor de har det fra, aner

jeg ikke. Der er aldrig modtaget nogen notifikation fra [ferieudlejningsfirma], om at indboet, derunder køkkenskabe, har været i beskadiget stand. Såfremt Gjensidige kan producere en sådan notifikation, er jeg igen lutter øre.

[Ferieudlejningsfirmaets] kommentarer om at huset er fra 2001 er også forkerte – de har måske kigget i BBR, idet husets opførsel blev påbegyndt i 2001, men huset er først færdiggjort i 2003. Det er da heldigt at den administrative afdeling præciserer, at 'det ved de selvfølgelig ikke noget om.'

[Ferieudlejningsfirmaets] kommentar om, at 'der er ikke tale om en pludselig skade' er simpelthen fejlagtig. Hvis jeg kan få en kopi af skriftlige notifikationer fra [ferieudlejningsfirma] eller Gjensidige om, at a) køkkenskab er beskadiget og b) gulv er beskadiget og c) køleskab er beskadiget med datoer, der er før august 2021, så vil jeg måske indrømme, at jeg har sovet i timen. Hvis ikke disse dokumenter kan produceres, så vil jeg fortsat gå ud fra, at [skadeservicefirmaets] taksatorrapport dokumenterer den forsikringsbegivenhed, der var i august 2021, hvor ovenstående tre skader pludselig opstod.

Og alt dette ændrer ikke på nogen som helst måde det faktum, at alle oplysninger har været til stede for Gjensidige – har i al fald ikke været skjult – på det tidspunkt, hvor skaden blev anmeldt, på det tidspunkt hvor Gjensidige afgiver dækningstilsagn for skade på køkkenskab, gulv, køleskab, ventilationssystem, udlejningsgæster der af egen drift sætter skruer i væggen (og hænger billeder op) samt VVS artikler og på det tidspunkt hvor Gjensidige's klageafdeling får sagen.

Og dækningstilsagn er bindende.

Der er derfor intet, der angiver helt særlige omstændigheder der skulle gøre, at et dækningstilsagn evt. skulle modificeres efter at det er afgivet.

Ankenævns praksis mht. dækningstilsagn er netop, at de er bindende for forsikringsselskaberne."

Nævnet har fået forelagt klagerens kommentar af 9/6 2022. Selskabet har i brev af 8/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget sikredes bemærkninger af 9. juni 2022, som vi har forelagt [ferieudlejningsfirma].

Sikrede bemærkninger supplerede med udtalelsen fra [ferieudlejningsfirma] (bilag L) giver os ikke anledning til at ændre vurdering.

Vi fastholder således at vores løfte om dækning til bundplade i højskab samt gulv foran køle/fryseskab er afgivet på forkerte forudsætning, og sikrede var i ond tro ved modtagelsen af løftet.

Som forsikringsselskab må vi som udgangspunkt fæste lid til de oplysninger, som vi modtager fra vores kunder. Med dette udgangspunkt og på baggrund af sikrede anmeldelse meddeler vi dækning til billede huller i væg, løst hængsel i køkkenskab samt bruseholder den 1. november 2021 (bilag C).

I forlængelse af besigtigelse ved Skadeserviceselskab rejser sikrede krav om dækning for yderligere anmeldte forhold, herunder den her omhandlende bundplade til køle/fryseskab samt gulv. Besigtigelsesrapport belyser ikke de øvrige anmeldte forhold i en forsikringsmæssig kontekst. Vi meddeler sikrede, at vi ønsker oplysninger fra fritidshusforsikringens besigtigelse (bilag C pr. 8. december 2021).

Sikrede meddeler os herefter, at han ønsker, at vi skal behandle sagen på begge selskabers vegne, jf. FAL (bilag C pr. 9. december 2021), herefter meddeler vi dækning den 13. december 2021. Sikredes krav om fuld udskiftning af køkken og køkkengulv afvises, vi meddeler i stedet, at udbedring kan ske ved reparation.

Klager er ikke enig – klagers tilgang samt de omfattende og høje udbedring- og erstatningskrav bevirker, at vi foretager en rutinemæssig stikprøve undersøgelse med henblik på belysning af forholdene forud for anmeldelsen. I den forbindelse erfarer vi tidligere optaget billeder af fritidshuset (bilag G), hvorefter vi kan konstatere, at de anmeldte skader er eksisterende skader forud for udlejningsaftalen.

Vi beder herefter sikrede om at uddybe forholdet, ligesom vi anfører, at 'Hvis der er andre forhold, der har betydning for vurderingen af sagen, skal jeg venligst bede dig oplyse herom'. Endelig meddeler vi sikrede, at vi er nødt til at tage forbehold for det tidligere meddelte dækningstilsagn indtil sagen er belyst (bilag C pr. 28. december 2021).

Sikredes oplysninger belyser ikke yderligere. Vi kontakter derfor forsikringstager. Oplysningerne fra forsikringstageren bekræfter, at utætheden fra køle/fryseskabet er kendte og var det også forud for det anmeldte. Derudover at skaderne på gulvet er skader af ældre dato, som var tilstede allerede ved indlejningsaftalens indgåelse. Herefter tilbagekaldes dækningstilsagnet for bundpladen til køle/fryseskab samt gulvet (bilag C pr. 4. januar 2022).

I efterfølgende dialog med klager fastholder både fra skadeafdelingen og Klageansvarlige Enhed, at der er uoverensstemmelse mellem de oplysninger som sikrede meddeler os samt forsikringstagers oplysninger fra udlejningsforholdet sammenholdt med de tidligere billeder af køkkenet. Oplysningerne og billederne har en karakter, som i alt overvejende grad viser, at sikrede faktisk var bekendt eller i hvert fald burde være bekendt med at de anmeldte forhold som det mindste for højskab i køkken samt gulv ikke er opstået som anmeldt af klager.

Vi må herefter lægge til grund at sikrede er i ond tro, hvorefter vi er berettiget til at tilbagekalde dele af dækningstilsagnet. Som angivet i høringsvar 1 tilbyder vi dog sikrede at indhente supplerende oplysninger til belysning af sagens forhold.

Vores legitime anmodning gentages ved høringsvar 1, dog uden reaktion fra klager, hvorfor forholdet i sig selv bør få skadevirkning for sikrede.

I ankenævnets nyhedsbrev om nye kendelse har vi erfaret kendelse 97786. Kendelsen er naturligvis anonymiseret, men der er dog et fuldstændigt og komplet sammenfald i alle kendelse forhold sammenholdt med nærværende sag, at vi alene kan lægge til grund, at kendelsen omhandler sikredes tvist med sin fritidshusforsikring om samme anmeldte forsikringsbegivenhed.

Kendelsens indhold bestyrker os i det hele i vores vurdering, at sikre på tidspunktet for vores løfte om dækning den 1. november 2021 og 13. december 2021 var eller burde være bekendt med, at det anmeldte ikke forholdt sig som oplyst til os. Sikrede har dermed været i ond tro på tidspunktet for modtagelsen af vores løfte om dækning.

Uanset, at der ikke er sammenfald mellem dækningsberettigende skadeårsager under de to policer, må vi også understrege, at kendelsen heller ikke godtgøre, at det anmeldte skulle være udtryk for en dækningsberettigende skade under Trygheds+ forsikringen hos os."

Klageren har i brev af 8/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet bliver ved med at sige, at jeg er 'i ond tro', men ønsker ikke at hverken bevise eller dokumentere noget som helst desangående.

Forsikringsselskabet har nu haft mulighed for at dokumentere, at der forinden august 2021 har været påvist – af udlejningsselskab eller andre – at skaderne på højskab, køleskab og gulv har været der inden august 2021 – men der er ikke fremkommet noget som helst.

Hvis ikke det er en lejerskade – så må det være [ferieudlejningsfirma] selv, som har lavet skaderne idet ingen andre har haft adgang til huset. Det har Gjensidige heller ikke ført bevis for.

Der er lavet bindende dækningstilsagn for udbedring – og det eneste selskabet kan sige er, at man efter at have givet bindende dækningstilsagn, så laver man en 'rutinemæssig undersøgelse med henblik på belysning af forholdene forud for anmeldelsen'. Idet dækningstilsagn er bindende, bør selskabet vurdere internt om man ikke burde lave 'rutinemæssige undersøgelser' FØR man afgiver dækningstilsagn. Når dækningstilsagnet een gang er givet – så er det bindende.

Hvorefter der i øvrigt ikke fremkommer noget som helst som selskabet ikke kunne have fundet ud af lang tid forud for den 'rutinemæssige undersøgelse'. Der fremkommer ingen nye oplysninger overhovedet. Der er intet der er ændret.

Selskabet kontakter også [ferieudlejningsfirma], som kommenterer ud fra et kendskab, som de pågældende personer ikke har fra selve huset (de har ikke været der), men derimod formodentlig fra en forsikringsskadebehandler fra andet forsikringsselskab, som uden samtykke har taget kontakt med [ferieudlejningsfirma] og bildt dem en masse vrøvl på ærmet. Det pågældende andet forsikringsselskab er efterfølgende fyret og der venter et retligt efterspil som følge af selskabets informationsbehandling uden samtykke.

Det ændrer fortsat ikke ved det faktum, at Gjensidige efter anmeldelsen har haft alle muligheder for at checke og dobbeltkontrollere alle oplysninger i sagen også før afgivelse af bindende dækningstilsagn. De sender et skadeservice selskab ud for at kontrollere. De har alle oplysninger om huset, billeder af huset, deres egen kunde, sagen, skaderne, rapport fra skadeservice selskabet og billederne af skaderne. Som følge heraf, afgiver Gjensidige bindende dækningstilsagn. Dermed er de erstatningspligtige.

Der kan selvfølgelig være tilfælde, hvor forsikringsselskabet efter afgivet dækningstilsagn finder nye informationer, de af den ene eller anden årsag IKKE havde kunnet finde før dækningstilsagnet er givet og erstatning udbetalt. Det er en anden situation.

I dette tilfælde var alle informationer tilgængelige – Gjensidige vælger på et tidspunkt efter afgivet dækningstilsagn at tolke de tilgængelige informationer anderledes. Det medfører ikke, at dækningstilsagnet kan trækkes tilbage. Det medfører heller ikke at selskabet fritages for dækningspligt.

Gjensidige kan ikke dokumentere, hvilke centrale oplysninger de ikke også har kunnet finde før afgivelse af bindende dækningstilsagn.

Det er heller ikke muligt at finde en seriøs forklaring på hvorfor Gjensidige mener, de skal være i stand til at trække det bindende dækningstilsagn tilbage, udover at der er en påstand om, at jeg har været i 'ond tro' på grund af, at der har siddet en seddel på køleskabet, der gentog informationen fra køleskabets manual ??

Derfor skal selskabets dækningstilsagn betragtes som bindende.

Derfor skal selskabet også udbetale erstatning i henhold til de bindende dækningstilsagn, og ikke blot de ca. 7500 kr. selskabet har tilbudt.

Som følge heraf, skal selskabet endvidere udbetale erstatning for tab af leje, idet selskabets argumentation for også at nægte denne dækning ikke længere holder vand.

Det er muligt, at Gjensidige har en anden holdning til hvad udbedring betyder – hvis Gjensidige havde dokumenteret, at skaderne kunne håndteres ved reparation (i modstrid med hvad leverandørerne af den pågældende indretning har forklaret), så er det muligt, at der kunne have været en dialog desangående.

Gjensidige opfordres til at fremlægge dokumentation fra sagkyndig eller skadeservice selskab, der tydeliggør at partiel udbedring (reparation) ville være mulig. Det ville have været meget passende, om Gjensidige havde gjort det på et langt tidligere tidspunkt – fx. før sagen overhovedet nåede klageafdelingen hos Gjensidige.

Jeg kan heller ikke afvise, at selskabet – såfremt man kan vise, at partiel reparation ville være både mulig og kunne ske fornuftigt – dermed er berettiget til at nedsætte erstatningen til at omfatte kun en partiel udbedring. Men som nævnt mangler selskabet at godtgøre, at en partiel reparation af skaderne overhovedet ville kunne finde sted."

Selskabet har i brev af 24/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som anført tidligere kan vi som forsikringsselskab fæste lidt til sikredes oplysninger er korrekte og fyldestgørende, jf. sikredes oplysningspligt i forsikringsaftalelovens § 22.

Med udgangspunkt i dette behandles og vurderes sikrede anmeldelse. Først under skadesagens behandling og efter vi har meddelt dækning giver sikredes oplysninger, krav og ageren os grundlag for en nærmere undersøgelse af de oplysninger, som sikrede har afgivet.

Herefter kan vi konstatere, at de faktisk forhold omkring det anmeldte forholder sig anderledes end oplyst af sikrede og sikrede er eller burde være bekendt med dette allerede på tidspunktet

for anmeldelsen og under den videre dialog med os. Som ex. kan nævnes, at klager ikke oplyser at der faktisk er eksisterende skader på gulvet, ligesom de tidligere kontakter med udlejningsselskabet (forsikringstager) ikke er oplyst. Vi må også konstatere, at trods sikredes anmodning om, at vi skal behandle forsikringsbegivenheden, også på sikredes egen forsikringsselskabs vegne, så fortsætter klager selv dialogen med eget selskab om samme anmeldt forhold og tab – sikrede undlader at orientere os herom. Ydermere indbringer sikredes eget selskabs afgørelse for ankenævnet også uden at orientere os om dette, uanset at samme forhold er under realitetsbehandling hos os.

Det er vores klare opfattelse, at vi med vores høringsvar viser et tydeligt billede som dokumenter, at sikrede ikke har oplyst sagen korrekt og tilstrækkeligt overfor os, og at dette har været sikrede klart også på tidspunktet for modtagelse af vores dækningstilsagn.

Vi må fastholde, at klager har tilbageholdt relevante og betydningen oplysninger overfor os, hvorefter sikrede har været i ond tro på tidspunktet for vores dækningstilsagn."

Nævnet har fået forelagt klagerens og selskabets indlæg af henholdsvis 13/8 2022, 31/8 2022 og 31/8 2022. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens mangelliste af 25/10 2021 fremgår bl.a.:

"	Værdi (ca.)
2 glaskarafler (Holmegaard/blå +klar) væk – Sunquick glas sat istedet	500
1 lampe væk – Lene Bjerre (+ 3 papirslamper/Ikea itu)	500
Billede sat op (skruer isat) på væg af lejer	2500 (maler)
Hængsel i [mærke] køkkenskab (overskab) brækket af	1500 (anslået)
[Mærke] skabe ødelagt ([producent] har besigtiget skaden)	30000 (*)
Køleskab/Fryser ødelagt	6000-8000 (anslået)

VVS/Ventilation:

Brækket bruserholder i badeværelse (bruserstang + holder skal skiftes)	1500
Indsugningshætte til ventilationsanlægsindsugning fjernet	1000

Gulv foran Køle/Fryseskab:

0 (forhåbentlig)

Skadet sandsynligvis grundet udsivende vand, da lejer startede med at fuske med køleskabet og rykke køleskabet ud af køkkenskabet (og dækkede for en sikkerheds skyld videokameraet i alarm-systemet til). [Producent] har kommenteret mht. gulvet, at det kan de muligvis dække til med en ny solid bundplade til kølefryseskab, hvor de alligevel er tvunget til at lave nye skabe. Derved kan vi være heldige at der ikke kommer nogen ekstraomkostning hertil."

Af mail af 1/11 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg anerkender delvis din skade, som har fået skadenummer Der er ingen selvrisiko på din Tryghedsgaranti gennem [ferieudlejningsfirma].

Grunden til skaden kun er delvis anerkendt gennem [ferieudlejningsfirma] er, at der er nogle undtagelser.

Sådan har jeg opgjort din skade:

Tyveri

- 2 glaskarafler (Holmegaard/blå +klar) væk – Sunquick glas sat i stedet
- 1 lampe væk – Lene Bjerre (+ 3 papirslamper/Ikea itu)
- Indsugningshætte til ventilationsanlægsindsugning fjernet

Dette er ikke dækket af denne forsikring. Det fremgår af forsikringsbetingelserne hos [ferieudlejningsfirma] følgende:

...

Diverse

- Billede sat op (skruer isat) på væg af lejer
- Hængsel i [mærke] køkkenskab (overskab) brækket af
- Brækket bruserholder i badeværelse (bruserstang + holder skal skiftes)

Disse skader er dækket af denne forsikring og her skal vi bruge et konkret tilbud fra maleren og fra [producent]. Bruseholderen køber du og sender en kopi af kvitteringen."

Af besigtigelsesrapport af 30/11 2021 fra et skadeservicefirma fremgår bl.a.:

"Skadebeskrivelse

Skaden er besigtiget og der ses skade på køleskab ved brug af en form for værktøj. Låge er ridset og næsten alt indmad er knækket, det samme gør sig gældende i fryser. Der er skade på bunden af højskab hvor køleskab og integreret fryser står placeret. Skaden skyldes vand udtrængning fra fryser samt at man har rykket rundt på køleskab. Gulvbelægning er af massivt gulv og er skadet i område foran fryser da vandet er løbet ud på dette og forårsaget skade.

Højskab ved siden af skab med køleskab, her er hængsel gået løs, skabet ser intakt ud og vi formoder at man godt kan skrue beslag ind igen og derved redde skab samt låge med hængsel. så skaden i køkken er bunden med finér kant ved køleskab samt gulv

Lejer har hængt billede op uden tilladelse og derved perforeret vævoverflade med to dykkere.

Lejer har ødelagt øverste del af bruserholder i badeværelse

Lejer har skuret ved ventilations hætter og derved fjernet disse.

Lejer har derudover fjernet glaskarafler samt andet uden tilladelse."

Af brev af 13/12 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal bekræfte, at forsikringen dækker følgende, som vi har lagt til grund er sket pludseligt og uforudset:

- * Vandskader på køkkenskab
- * Vandskader på gulv
- * Skader på køleskab/fryser

Jeg har drøftet sagen med ... fra [skadeservicefirma], og vi er enige om, at det er muligt at reparere skaderne på køkkenskab og gulv.

Vi kan således ikke imødekomme dit krav om udskiftning af køkken (eller dele af det) og gulv.

Ankenævnet for Forsikring

16.

98185

Hvis skaderne på køleskab gør, at køleskabet er totalskadet, så skal vi have oplyst genanskaffelsesprisen for et tilsvarende køleskab. Afhængig af alderen på skadetidspunktet vil der ske aldersafskrivning, jf. gældende betingelser."

Af selskabets telefonnotat af 3/1 2022 fremgår bl.a.:

"Talt med ... fra [ferieudlejningsfirma] 3.1.2022

Jeg har talt med ... fra bureauet mellem jul og nytår, som har henvist til [medarbejder fra ferieudlejningsfirma], som ringede 3.1.2022. Jeg oplyste om sagen og status mht. billeder fra hjemmesiden og husejers anmeldelse, som ikke stemmer overens. [Medarbejder fra ferieudlejningsfirma] kan bekræfte, at de faktiske forhold ikke er som oplyst af husejer. [Ferieudlejningsfirma] har gennem længere tid haft dialog med husejer om flere forhold. Angående denne sag har [medarbejder fra ferieudlejningsfirma] oplyst, at lejer havde kontaktet [ferieudlejningsfirma], fordi køleskabets alarm gik i gang. Køleskabet virkede ikke (kølede ikke korrekt), hvorfor [ferieudlejningsfirma] stillede nyt køleskab ud til lejer. Lejer har derfor ikke benyttet køleskabet. Ifølge [medarbejder fra ferieudlejningsfirma] er køleskab mellem 10-15 år gammelt, og husejer kendte til alarm-fejlen. Der var sat klistermærke på køleskabet med instruks om, hvordan man slukker alarmen.

...

[Medarbejder fra ferieudlejningsfirma] bekræfter også, at der ikke er tale om nogen pludselig og uforudset skade, hvorfor [medarbejder fra ferieudlejningsfirma] mener, at der ikke er tale om en dækningsberettigende skade på hverken køleskab, højskab eller gulv. Det er forhold, der har stået på over lang periode. [Medarbejder fra ferieudlejningsfirma] oplyste også, at han havde været i dialog med husejer og oplyst, at forholdene ikke er dækket af forsikringen. [Medarbejder fra ferieudlejningsfirma] er bekendt med, at husejer også har anmeldt skaderne til egen fritidshusforsikring i [andet forsikringsselskab]."

Af mail af 10/1 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Nedenfor finder du en oversigt med de anmeldte forhold og tilhørende bemærkninger:

Genstand	Dækning	Forklaring	Krav (anslået)	Alder (genstand)	Erstatning	Bemærkning
2 glaskaraffer	Nej	Forsikringen dækker ikke enhver form for tyveri	500 kr.	-	-	Genstande fjernet fra huset
1 lampe	Nej	Forsikringen dækker ikke enhver form for tyveri	500 kr.	-	-	Genstand fjernet fra huset
Indsugningshætte	Nej	Forsikringen dækker ikke enhver form for tyveri	1.000 kr.	-	-	Genstand fjernet fra huset, når en ting er fjernet fra huset, betragter vi det som tyveri, som er undtaget dækning

Ankenævnet for Forsikring

17.

98185

3 papirlamper	Ja	Pludselig og uforudset hændelse	897 kr.	Ikke oplyst	897 kr.	Lamper ødelagt (anmeldelse kun vedlagt et billede af én lampe), krav oplyst til 3 x 299 kr., alder ikke oplyst, i dette tilfælde vælger jeg ikke at foretage nogen aldersafskrivning
Bruseholder	Ja	Pludselig og uforudset hændelse	1.500 kr.	-	2.000 kr.	Tidligere anerkendt i mail af 1.11.2021, mærke ikke oplyst, skønnet erstatning inkl. montering 2.000 kr.
Huller i væg efter billede	Ja	Pludselig og uforudset hændelse	2.500 kr.	-	1.000 kr.	Tidligere anerkendt i mail af 1.11.2021, skadeomfang ikke dokumenteret, oplyst om skruer isat, skønnet erstatning 1.000 kr. til reparation af området ved skruenhuller
Hængsel Køkkenskab	Ja	Pludselig og uforudset hændelse	1.500 kr.	-	500 kr.	Tidligere anerkendt i mail af 1.11.2021, ifølge [redacted] kan hængslet repareres, skønnet erstatning 500 kr.
Køleskab/fryser	Ja	Ikke pludselig hændelse	6.-8.000 kr.	Ikke oplyst	-	På baggrund af de foreliggende oplysninger er det lagt til grund, at der ikke er sket en pludselig hændelse.
Køkkenskab (bund)	Nej	Ikke pludselig hændelse	-	-	-	På baggrund af de foreliggende oplysninger er det lagt til grund, at der ikke er sket en pludselig hændelse.
Gulv 1. sal	Nej	Ikke pludselig hændelse	-	-	-	På baggrund af de foreliggende oplysninger er det lagt til grund, at der ikke er sket en pludselig hændelse.
Huslejetab	Nej	Ingen dækning	-	-	-	Huset er ikke helt eller delvist ubrugeligt som følge af de skader, der er dækket af forsikringen

Ankenævnet for Forsikring

18.

98185

Med henvisning til ovennævnte gennemgang kan jeg for de anerkendte skader tilbyde at udbetale en kontanterstatning på 5.797 kr. Oplys venligst det kontonr., som jeg skal overføre erstatningsbeløbet til."

Af mail af 19/4 2022 fra ferieudlejningsfirmaet fremgår bl.a.:

"Vi er i den opfattelse af at gæsten ikke har gjort noget som helst i denne sag.

Køleskabet, har været dårligt i længere tid. Nogle gange kør den fint, andre gange kan den ikke køle og så går alarmen på køleskabet. De sidder en Dymo skilt på køleskabet at man skal holde en knap inde et stykke tid så stopper det. De gør de ikke altid. (Vi oplever det tit, at når køleskabene er ved at være færdige, så står de af når de er varmt og de skal arbejde hårdt for at køle tingen ned).

Skuffer og hylder i køleskabet er færdige, då plastikken er dårlig. Jeg vil skyd på at køleskabet er over 10-15 år. Huset er bygget i 2001, så jeg vil faktisk tro at det er helt tilbage fra den gang. Men de ved jeg selvfølgelig ikke.

Ejeren vil ikke indse at det var et problem i løbet af sæsonen, og vi blev nød til at stille et låne køleskab på plads, så gæsten ikke skulle ha problemer. Vi har slukket for de gamle, då det biper nogle gange om natten, samt ikke holder temperaturen.

Pladen under køleskabet har nok været dårlig i lang tid. De samme gæller gulvet. Her har vi billeder fra oktober 2018. (når vi fik huset til udlejning) Hvor man tydeligt kan se skade på gulvet. Gulvet har nok ikke fået det bedre sen denne gang. Men de er ikke tale om en pludselig skade.

Jeg håber de kan give en afslutning på sagen."

Af mail af 27/6 2022 fra ferieudlejningsfirmaet fremgår bl.a.:

"Vi ser huset ved rengøring, men vi har også haft vore servicefolk ud og kikket på det. Jeg har også personlige set boligen igennem flere år.

Men då vi har ... boliger, er jeg eller vore servicefolk ikke i huset hver uge. Kun ved problemer. Rengøringen er der imellem hvert skift og gør rent, er de noget så rapportere de det ind, men då de er gamle skader, så giver de ikke besked hver gang.

Køleskabet har været dårligt længere tid. De er sat en dymo på, der de står at man skal holde en eller anden knap inde så stopper den med at bippe. Men hele sidste sæson blev køleskabet ikke heller rigtigt koldt, og de bipper tit om natten. Ejeren mener bare at man skal trykke på knappen..... De virker som sagt ikke og gæsterne gider ikke stå op om natten for at gøre dette, vi stiller et lånekøleskab op, og de står resten af sæsonen.

Man kan også tydeligt se på de billeder vi tidligere har leveret til jer, at den skade på gulvet er en gammelskade.

Her er billedet igen. Oppe ser man dymoen som er klisteret fast.

Nede ser man de gulve som er skadet. Billedet er fra oktober 2018.

Jeg kender ikke til forsikringspolicer, men har sagt at de er ikke en skade som vor forsikring dækker då det er en gammel skade, som ikke sket når de var våre gæster i huset.

I forhold til gulvet, så er de ikke nogen idé at give besked på noget som har varet der i mange år. De har han selv set og kan ikke komme som nogen overraskelse.

De er heller ikke nogen overraskelse at skaden på gulvet kommer fra køleskabet, de har de helt sikkert gjort, men de er før vi gik i gang med at leje det ud, og grunden til dette er nok at køleskabet ikke har virket som det skal. (Når de bipper betyder de at de ikke køler, og hvis de så står her i et stykke tid, løber de vand ud.) Og de har de nok gjort før 2018."

Af brev af 28/4 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Reparationsarbejder og diverse løsøre, heriblandt køleskab

Skadesafdelingen har den 10. januar 2022 oplistet dækning i forhold til mangelliste af 25. oktober 2021. Stjålne genstande er ikke dækket, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 16, nr. 6. Således er der ikke dækning for 2 glaskarafler, 1 lampe, og 1 indsugningshætte. Forsikringen har anerkendt dækning for 3 papirlamper, 1 bruseholder med montering og reparation efter huller i væg. Der er lige så anerkendt dækning for hængsel i køkkenskab ved reparation. For dette er der tilbudt kontant-erstatning kr. 5.797.

Grundet mailen af 10. januar 2022 vælger vi efter en konkret vurdering at anerkende dækning for køle/fryseskab. Det er under forudsætning af, at du ikke også har modtaget erstatning for køle/fryseskabet fra [andet forsikringsselskab]. Du har ikke tidligere oplyst alderen på køleskabet, men ifølge [ferieudlejningsfirma] er køleskabet 10-15 år gammelt. Ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 27 sker der afskrivning for hårde hvidevarer.

Da vi finder at kunne lægge til grund, at køle/fryseskabet i hvert fald er ældre end 8 år, dækker forsikringen under ovennævnte forudsætninger 20 % af genanskaffelsesprisen for et tilsvarende køle/fryseskab. Du har i mangelliste af 25. oktober 2021 anslået prisen til kr. 6.-8.000, hvorfor erstatningen er opgjort til 20 % af kr. 7.000, i alt kr. 1.400, som vil blive lagt oveni de tidligere tilbudte kr. 5.797."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"15. Forsikringens omfang

Forsikringen dækker i den periode, hvor den forsikrede bygning og indbo er udlejet gennem feriehusudlejningsbureauet i henhold til indgået lejekontrakt, og hvor lejer har disponeringsretten over boligen.

Forsikringen dækker direkte skade på den forsikrede bygning og de forsikrede genstande ved pludselige og uforudsete hændelser af en hvilken som helst årsag med de nedenfor angivne undtagelser.

Forsikringen dækker indtil samme summer som angivet i egen fritidshusforsikring.

16. Forsikringen dækker ikke

Forsikringen dækker ikke følgende skader:

...

14. Skade sket over et tidsrum og ikke på et tidspunkt, fx revnedannelser på grund af frost, bygningens sætning, trykprøvning eller rystelser fra trafik.

15. Skade, der består af slid eller småskader fx ridser, skrammer, tilsmudsning, spild af væsker, stænk eller lignende, som forringer udseendet af det forsikrede i mindre omfang, eller farveforskelle opstået efter reparation.

...

17. Huslejetab

Forsikringen dækker huslejetab i forbindelse med en skade omfattet af denne forsikring eller sikredes egen fritidshusforsikring, som bevirker at den udlejede ejendom helt eller delvis er ubrugelig.

Forsikringen dækker dokumenteret tab af lejeindtægt i henhold til aftalt udlejning, såfremt der før skadens indtræden foreligger en lejekontrakt mellem feriehusudlejningsbureauet og en lejer.

...

27. Erstatning på anden måde

Såfremt erstatningsreglerne i ovennævnte findes uanvendelige i en skadesituation, opgøres erstatningen efter den praksis, der i øvrigt har dannet sig omkring Forsikringsaftalelovens § 37.

...

Møbler, havemøbler, senge og hårde hvidevarer af enhver art

Alder	Erstatning
0 – 2 år	100 %
2 – 3 år	85 %
3 – 4 år	75 %
4 – 5 år	65 %
5 – 6 år	50 %
6 – 7 år	40 %
7 – 8 år	30 %
8 år – derefter	20 %"

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/10 2021, at der var sket skader på hans sommerhus efter udlejning i august 2021. Den 1/11 2021 meddelte selskabet dækning til udbedring af skruehuller i væg efter opsætning af billede, hængsel i køkkenoverskab og brækket bruseudtag og holder. De anmeldte skader blev besigtiget af et skadeservicefirma den 30/11 2021. Den 13/12 2021 meddelte selskabet dækning af vandskader på køkkenskab, vandskader på gulv og skader på køle-/fryseskab, som selskabet lagde til grund var sket pludseligt og uforudset. Den 4/1 2022 meddelte selskabet, at selskabet ikke kunne tilbyde at dække de skader, som der tidligere var med-

Ankenævnet for Forsikring

21.

98185

delt dækningstilsagn til, da selskabet havde modtaget nye oplysninger fra ferieudlejningsfirmaet, hvorefter selskabet vurderede, at tilsagnet var afgivet på et ufuldstændigt og forkert grundlag. Den 10/1 2022 fastholdt selskabet afgørelsen for gulv og bundplade i køkkenskab. Selskabet tilbød en kontanterstatning på 5.797 kr. for papirlamper, bruseholder, huller i væg efter billede, hængsel i køkkenskab og køle-/fryseskab. Selskabet afviste at dække 2 glaskaraffer, 1 lampe og indsugningshætte under henvisning til, at forsikringen ikke dækkede tyveri.

Klageren ønsker, at selskabet dækker skaderne på gulv og køkkenskab samt huslejetab. Han har anført, at selskabet har afgivet et bindende dækningstilsagn, og at selskabet er bundet heraf. Skaderne var ikke til stede før august 2021, og alle oplysninger har været kendte – eller i al fald ikke været skjulte for selskabet. Han har anført, at køleskabet virkede upåklageligt, at der på fronten af køleskabet var en note om, hvordan man afbrød temperaturalarmen til køleskabet, hvis køleskabet havde stået åbent for længe, at det ikke er muligt at undgå, at der kommer misfarvninger på et parketgulv foran et køleskab, at de gamle billeder alene viser små misfarvninger som følge af gulvvask og lignende, at det først er i forbindelse med udlejning af sommerhuset i august 2021, at gulvet er brækket op i en sådan grad, at det ikke længere kan repareres med en afhøvling, at lejer må have vippet køleskabet ud af køkkenskabet, der derved er brækket i stykker, og at der i forbindelse hermed er kommet en del vand ud på gulvet, der har ligget længe uden at være blevet tørret op, og at udlejningsfirmaet har sat et reservekøleskab op i huset.

Selskabet har anført, at det ikke er sandsynliggjort, at skaderne er opstået som anmeldt, hvorefter selskabets dækningstilsagn af 13/12 2021 er afgivet på forkert forudsætning, og klageren var i ond tro ved modtagelsen af løftet. Det er herefter selskabets opfattelse, at selskabet har været berettiget til at tilbagekalde den del af dækningstilsagnet, som angår bundplade i køkkenskab og partiel skade på køkkengulv. Selskabet har bedt klageren om at udfylde en samtykkeerklæring til indhentelse af supplerende oplysninger med henblik på en genvurdering. Det er selskabets opfattelse, at det må komme klageren til skade, at der ikke afgives samtykke, da kla-

geren dermed ikke har opfyldt sin forpligtigelse og har afskåret selskabet fra oplysninger, som antagelig kunne have belyst det anmeldte krav, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

Af besigtigelsesrapport af 30/11 2021 fra et skadeservicefirma fremgår det, at "der ses skade på køleskab ved brug af en form for værktøj. Låge er ridset og næsten alt indmad er knækket, det samme gør sig gældende i fryser. Der er skade på bunden af højskab hvor køleskab og integreret fryser står placeret. Skaden skyldes vand udtrængning fra fryser samt at man har rykket rundt på køleskab. Gulvbelægning er af massivt gulv og er skadet i område foran fryser da vandet er løbet ud på dette og forårsaget skade. Højskab ved siden af skab med køleskab, her er hængsel gået løs, skabet ser intakt ud og vi formoder at man godt kan skrue beslag ind igen og derved redde skab samt låge med hængsel".

Af mail af 19/4 2022 fra ferieudlejningsfirmaet fremgår det, at "Vi er i den opfattelse af at gæsten ikke har gjort noget som helst i denne sag. Køleskabet, har været dårligt i længere tid. Nogle gange kører den fint, andre gange kan den ikke køle og så går alarmen på køleskabet. De sidder en Dymo skilt på køleskabet at man skal holde en knap inde et stykke tid så stopper det. De gør de ikke altid. (Vi oplever det tit, at når køleskabene er ved at være færdige, så står de af når de er varmt og de skal arbejde hårdt for at køle tingen ned). Skuffer og hylder i køleskabet er færdige, dårlig plastik er dårlig. Jeg vil skyde på at køleskabet er over 10-15 år. ... Ejeren vil ikke indse at det var et problem i løbet af sæsonen, og vi blev nødt til at stille et lånt køleskab på plads, så gæsten ikke skulle have problemer. Vi har slukket for de gamle, da det biper nogle gange om natten, samt ikke holder temperaturen. Pladen under køleskabet har nok været dårlig i lang tid. De samme gælder gulvet. Her har vi billeder fra oktober 2018. (når vi fik huset til udlejning) Hvor man tydeligt kan se skade på gulvet".

Selskabet gav ved brev af 13/12 2021 tilsagn om dækning af vandskader på køkkenskab, vandskader på gulv og skader på køle-/fryseskab.

Ankenævnet for Forsikring

23.

98185

Selskabet har dækket køle-/fryseskabet med 1.400 kr. svarende til 20 % af nypris fastsat til 7.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 27. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har fastsat nyprisen til 7.000 kr. og har opgjort erstatningen til 20 % heraf, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 27 for et køleskab, der er ældre end 8 år.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke skal yde yderligere erstatning for køle-/fryseskabet. Det fremgår af selskabets opgørelse af 10/1 2022, at selskabet har meddelt dækning for køle-/fryseskabet, og beløbet hertil på 1.400 kr. efter afskrivning er indeholdt i den anførte kontanterstatning på 5.797 kr. At selskabet den 28/1 2022 ved en fejl igen har meddelt dækning og opgjort erstatningen for køle-fryseskabet kan ikke føre til, at selskabet skal betale dobbelterstatning.

Nævnet bemærker videre, at når selskabet har givet et tilsagn om dækning, så kræver det særlige omstændigheder, før selskabet kan tilbagekalde et sådant dækningstilsagn. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 91743, 95221, 95716, 95958 og 96024.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet under de konkrete omstændigheder har været berettiget til at trække tilsagnet om dækning af vandskader på køkkenskab og gulv tilbage.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet afgav dækningstilsagn af 13/12 2021 på baggrund af de anmeldte skader, som ifølge klageren var begået under udlejning i august 2018. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke oplyste, at han var bekendt med, at der var problemer med køle-/fryseskabet allerede før udlejningen i august 2018, ligesom han ikke oplyste, at der var skader på gulvet, hvilket også ses på de fremlagte fotos af gulvet fra 2018. Nævnet finder på baggrund heraf, at skaderne ikke er sket pludseligt og uforudset, og at klageren burde have indset, at de tilbageholdte oplysninger var af afgørende betydning for selskabets vurdering af erstatningspligten.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har ønsket at give selskabet samtykke til at indhente supplerende oplysninger fra lejer, politi og andet forsikringsselskab med henblik på en genvurdering. Der henvises til forsikringsaftalelovens § 22, hvoraf det fremgår, at den sikrede skal give selskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold, der kan være af betydning for bedømmelsen af sagen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere dækning i forbindelse med de anmeldte udlejningsskader, herunder for skader på vvs- og ventilationsanlæg.

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

Huslejetab

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække lejetab. Han har anført, at "der var på tidspunktet for skadens indtræden reserveret mere end 3 højsæsonuger på huset i 2022 og efterfølgende er der reserveret endnu flere uger". Han har fremlagt mail af 30/7 2021 fra udlejningsfirmaet, hvoraf det fremgår, at hans udlejningsbolig er blevet forhåndsreserveret fra 16/7 2023 til 6/8 2023.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at den del af det anmeldte, som er anerkendt som dækningsberettigende, ikke medfører, at den udlejede ejendom helt eller delvis er ubrugelig.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17, at "Forsikringen dækker huslejetab i forbindelse med en skade omfattet af denne forsikring eller sikredes egen fritidshusforsikring, som bevirker at den udlejede ejendom helt eller delvis er ubrugelig. Forsikringen dækker dokumenteret tab af lejeindtægt i henhold til aftalt udlejning, såfremt der før skadens indtræden foreligger en lejekontrakt mellem feriehusudlejningsbureauet og en lejer".

Ankenævnet for Forsikring

25.

98185

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens huslejetab.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de af selskabet anerkendte skader ikke har bevirket, at den udlejede ejendom helt eller delvist har været ubrugelig, og at det i øvrigt er en betingelse for dækning af dokumenteret tab af lejeindtægt, at der før skadens indtræden foreligger en lejekontrakt mellem feriehusudlejningsbureauet og en lejer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand