

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98535:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 30/7 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"vi har anmeldt rotte angreb i boligen, ringede til forsikringen da jeg ikke havde hørt fra dem i lang tid og fik at vide at de skulle have billeder af skader fra rotterne i væg loft og gulv. som skulle sendes ind til dem. Nu afviser de rotteangrebet og mener vi var i gang med en renovation af huset da vi fandt rotterne, og det er vi ikke og har også sagt det hele tiden til forsikringen. Vi kan jo ikke tage billeder hvis vi ikke havde fjernet vægge loft og gulv vi har fanget 13 rotter indenfor hvor 2 af dem i fælde til levende rotter

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
fuld dækning af skader fra rotter."

Selskabet har i brev af 14/9 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 Indledning

Der klages over den erstatning, som selskabet har tilbudt på baggrund af klagers anmeldelse af et rotteangreb på ejendommen.

Sagen er vurderet over klagers daværende husforsikring i selskabet, der var tegnet med første ikrafttræden den 1. december 2021. Som bilag A fremlægges policen.

Betingelser 18T9 var gældende for forsikringen, og som bilag B fremlægges betingelser 18T9, som var gældende for forsikringen.

2.0 Sagsfremstilling

Den 25. december 2021 anmelder klageren via internettet, at deres hund havde fanget nogle rotter. Anmeldelsen fremlægges som bilag C.

Selskabet sender den 27. december 2021 en startmail til klageren. Med mailen fulgte selskabets informationer om rotter. Begge fremlægges som bilag D.

Den 28. december 2021 ringede klageren ind til selskabet for at anmelde, at de havde haft rottefænger ude, og der var fanget flere rotter. Klageren oplyser i den forbindelse, at der ikke er synlige skader på ejendommen. Referat af telefonsamtalen fremlægges som bilag E.

Det kan konstateres, at klageren igen rettede telefonisk henvendelse til selskabet den 30. december 2021; men der foreligger desværre ikke et telefonreferat af denne samtale.

Selskabet sendte den 19. marts 2022 en mail til klager, hvori selskabet spurgte til, om sagen kunne lukkes, mailen fremlægges som bilag F.

Den 21. marts 2022 ringede klageren ind til selskabet, for at oplyse, at der var tale om en meget lang proces. Telefonnotat for samtalen fremlægges som bilag G.

Klageren rettede igen telefonisk henvendelse til selskabet den 24. marts 2022; men der foreligger desværre ikke et telefonreferat af denne samtale.

Den 25. april 2022 ringede klageren ind for at oplyse, at han havde forsøgt at sende fotos; men da selskabet ikke kunne se, at disse var modtaget, sendte selskabet et nyt link til klageren, således at billederne kunne uploades. Telefonnotat over samtalen fremlægges som bilag H.

Samme dag modtog selskabet en række billeder fra klageren, der fremlægges som bilag I.

Klageren rettede telefonisk henvendelse til selskabet den 16. maj 2022; men der foreligger desværre ikke et telefonreferat af denne samtale.

Den 25. maj 2022 blev klageren oplyst, at der ville komme en håndværkstaksator for at besigtige ejendommen. Taksatoren besigtigede ejendommen den 7. juni 2022, og som bilag J fremlægges rapport fra besigtigelsen.

Klageren rettede telefonisk henvendelse til selskabet den 12. juli 2022 for at høre til sagen. I forbindelse med samtalen meddelte selskabet, at det kunne tilbyde en erstatning på 1.000 kr. Telefonnotat over samtalen fremlægges som Bilag K.

Som det fremgår af telefonreferatet anmodede selskabet egen taksator om at foretage en besigtigelse af ejendommen. Denne besigtigelse fandt sted den 19. juli 2022, og dagen efter sendte taksatoren en mail til klager, hvori taksatoren anmodede om yderligere oplysninger.

Mailen fremlægges som Bilag L.

Disse billeder modtog selskabet ved mail af 23. juli 2022, og den 25. juli 2022 sendte taksatoren sin rapport til klageren. I taksatorrapporten noterede taksatoren bl.a.:

'Vores kunde melder ind til os, at der er fundet rotter i gulv og loft. Ifm. dette kan der ved besigtiges oplyses, at hele køkken er blotlagt. Lofter, indervægge, murstensskillevæg, ydervægge samt gulvkonstruktion er åbnet op, demonteret/blotlagt og det meste er fjernet. Der kunne også konstateres, at vindue i køkken var demonteret og afskærmet med plast. Ved besigtigelse kunne der konstateres bygningsmaskiner tilstede, fx en pladevibrator stående på jorden i køkkenet. Vores kunde oplyser til mig ved besigtigelse, at der ikke er tale om en renovering.

Konklusion

Bygningstaksator konkluderer, at der er tale om en større renovering i køkkenområdet, idet der bl.a. er en pladevibrator i køkken, samt murstensskillevæg er blotlagt, samt køkkenvindue er demonteret og afskærmet med plast, disse har ingen relation til rotter men indikerer en totalrenovering i gang.

Spørgsmålet er herefter, om isoleringen har været beskadiget af rotterne i et omfang, der udgør en dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelsen.

Det vil normalt indebære, at isoleringsevnen for isolering som følge af skadedyrsangrebet skal være nedsat i et omfang, der har betydning for bygningen. Jeg vurderer derfor ikke en godtgjort dækningsberettigende skade, hvor der er tale om værdiforringelse eller funktionsnedsættelse på bygning, for de beviste følgeskader.

Efter tale med ... kommunes skadedyrsbekæmpelses afdeling d. 25.07.2022, oplyses der over telefon, at der har været meldt fem tidligere rottesager på adressen (i år 2013, 2015, 2016, 2018 & 2021).

Der kan derfor konkluderes, at rotter har været til stede flere gange før den skadeanmeldte dato d. 25.12.2022 og på baggrund af undersøgelsen, er der tale om flere gamle rottesager før kundens indtegnning d. 01.12.2022.

På baggrund af overstående afvises sagen.'

Mailen med billederne fremlægges som bilag M-M3 og taksatorrapporten fremlægges som bilag N.

Samtidig anmodede taksatoren om, at der blev indsat en klausul vedrørende dækningen for skader forvoldt af dyr på klagerens bygningsforsikring.

Den 26. juli 2022 indtalte klageren en besked på taksatorens ([navn]) telefonsvarer, og samme dag modtog selskabet en opsigelse fra et andet forsikringselskab. Transskriptionen af beskeden på taksators telefonsvarer fremlægges som bilag O.

På baggrund af beskeden på telefonsvareren sendte selskabet den 27. juli 2022 en mail til klageren,

hvor i selskabet afviste dækningen, da der fandtes underbygget, at rotterne havde været til stede forud for forsikringens tegning i selskabet, samt at klageren var bekendt hermed.

Mailen fremlægges som bilag P.

Samme dag modtog selskabet en mail fra klageren, hvor i klageren gjorde indsigelser mod den trufne afgørelse. Mailen fremlægges som bilag Q.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 29. juli 2022. Selskabets svar fremlægges som bilag R.

Herefter var der i perioden 30 juli 2022 til 1. august 2022 lidt mailudveksling mellem selskabet og klageren, som ikke førte til en ændret vurdering af sagen. Mailkorrespondancen fremlægges som bilag S.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

3.0 Forsikringsbetingelserne

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 3, fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold, der er nævnt i en tilstandsrapport, ikke er dækket.

Da der er tale om et rotteangreb vil skaderne skulle vurderes efter betingelsernes pkt. 5.10 'Mere Tryghed' underpunktet 'Skader forvoldt af dyr'.

Af dette punkt fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker reparation eller udskiftning af beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en betingelse for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdelen reparerer.

Af betingelserne fremgår det endvidere, at forsikringen ikke dækker:

- Skader lavet af husdyr, fx hunde og katte
- Skader lavet af insekter, fx murbier og rådbiller
- Kosmetiske skader, fx skjolder og ridser
- Bekæmpelse og forebyggelse
- Lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- Bygningens klimaskærm, som fx tag, døre, vinduer og murværk
- Genhusning og huslejetab m.m.

4.0 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.

5.0 selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at nærværende husforsikring blev

tegnet med ikrafttræden den 1. december 2021, samt opsagt af klageren med ophør den 1. september 2022.

Den 25. december 2021 eller mindre end 1 måned efter forsikringens ikrafttræden anmeldte klageren, at deres hund havde fanget nogle rotter.

Med selskabets startbrev (bilag D) fulgte en vejledning i relation til, hvorledes klageren skulle forholde sig i forbindelse med skaden, herunder oplysninger om, at forsikringen ikke dækker:

- Lugtgener
- Bekæmpelse af rotter
- Indgreb i bygningen for at bekæmpe og/eller fjerne rotter
- Indgreb i bygningen for at lede efter skader forvoldt af rotter
- Udskiftning af isolering, medmindre isoleringsevnen er nedsat.
- Montering af rottespærre – er ikke dækket i forbindelse med en skade
- Følgeskader udenfor bygningen som underminering af fliser, terrasser mv. (mine fremhævelser)

Klageren var således allerede den 27. december 2021 orienteret om, at han ikke ville kunne forvente dækning for indgreb i bygningen for at lede efter skader forvoldt af rotter, samt at eventuel skade på isoleringen alene ville være dækket, hvis isoleringsevnen var nedsat.

Endvidere var klageren orienteret om, at der ikke ville kunne forventes dækning for lugtgener mv.

Uagtet dette har klager selv valgt at foretage en gennemgribende nedrivning af lofter, vægge og gulv/terrændæk, for derved at konstatere, om rotterne skulle have forvoldt skade på ejendommen.

Disse destruktive indgreb i ejendommen er ud fra det foreliggende foretaget efter klager den 28. december 2021 meddelte, at der ikke var synlige tegn på skader på ejendommen.

Selskabet bliver først orienteret om disse destruktive indgreb ved modtagelsen af billeder fra klageren den 25. april 2022, jf. bilag I.

Ved taksators besigtigelse den 19. juli 2022 kunne det konstateres, at hele køkkenet var blotlagt. Lofter, indervægge, murstensskillevægge, ydervægge samt gulvkonstruktionen var åbnet, demonteret/blotlagt og det meste var fjernet. Det kunne også konstateres, at vinduer i køkkenet var demonteret og afskærmet med plast, ligesom der kunne konstateres bygningsmaskiner på stedet.

Det kunne ved besigtigelsen konstateres, at rotter ikke skulle have forvoldt skader på isoleringen i et sådant omfang, at isoleringsevnen var nedsat. Endvidere kunne det ikke konstateres, at isolering af ledninger var brudt, og idet en dampspærre af alukraft ikke var tæt, havde de gnavemærker, der blev konstateret på dampspærren, ikke konstruktiv betydning.

Ved besigtigelsen blev der således ikke konstateret skader, som ville være omfattet af dækningen under pkt. 5.10 'Skader forvoldt af dyr'.

Nævnets opmærksomhed henledes ligeledes på, at klageren ca. 32 sekunder inde i lydoptagelsen Bilag O, oplyser, at 'der er rottebekæmp. Det her er rotter ...'. I henhold til betingelserne dækker forsikringen ikke bekæmpelse af rotterne.

Af taksatorrapporten i bilag P fremgår det desuden, at kommunens skadedyrsbekæmpelse har oplyst, at der forud for nærværende sag havde været anmeldt fem angreb af rotter. I den forbindelse

henledes nævnets opmærksomhed på det første billede i bilaget. På dette billede ses en indtørret/mumificeret rotte, og det er selskabets opfattelse, at denne mumificering ikke kunne være sket over den korte periode fra anmeldelsen, og indtil billedet blev optaget.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det ikke dokumenteret, at rotteangrebet har forvoldt dækningsberettigende skader på beboelsesbygningen. I den forbindelse henledes Nævnets opmærksomhed på, at forsikringen ikke dækker lugtgener mm, samt bygningens klimaskærm.

Endvidere henledes Nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes pkt. 3, er det en betingelse for dækningen, at skaden er sket i forsikringstiden. Det afgørende i forhold til forsikringstiden er således, hvornår skaden er sket, og ikke hvornår der konstateres skader.

Hvis nævnet måtte finde, at der i et vist omfang skulle være tale om skader forvoldt af rotter, finder selskabet det ikke dokumenteret, at rotteangrebet, og eventuelle skader som følge af dette, skulle være sket efter forsikringen trådte i kraft den 1. december 2021.

Til grund for dette har selskabet blandt andet lagt vægt på, at angrebet er anmeldt meget kort tid efter tegningen af forsikringen, samt at der tidligere havde været angreb af rotter på ejendommen.

Klager anfører i bilag Q, at klager skulle have været i telefonisk kontakt med selskabet, og i den forbindelse skulle være blevet rådet til, at foretage destruktive indgreb i ejendommen.

Dette i øvrigt uden at angive specifikt, hvornår han skulle have fået dette at vide.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det er klageren, der skal bevise, at han af selskabet – i modstrid med forsikringsbetingelserne og selskabets interne retningslinjer – skulle være blevet rådgivet om, at han skulle foretage destruktive indgreb i bygningen.

Henset til, at selskabet allerede på anmeldelsestidspunktet havde fremsendt oplysninger om, at der ikke er dækning for destruktive indgreb i ejendommen for at konstatere om rotterne havde forvoldt skader på ejendommen, har det formodningen mod sig, at selskabet efterfølgende skulle give tilladelse til destruktive indgreb, for at konstatere eventuelle skader forvoldt af rotter.

Det er korrekt, at der har været tre telefonsamtaler, hvor der ikke er udarbejdet et referat; men det har klart formodningen imod sig, at der i den forbindelse skulle være givet tilladelse til at foretage nedrivning, eller været drøftet nærmere ind på sagen, uden at der var blevet foretaget et telefonnotat på sagen.

Hvis sagen havde været drøftet, er det selskabets politik, at der skal udarbejdes referater, og der henvises i den forbindelse til, at der er udarbejdet referater over andre telefonsamtaler.

Samtidig er sagsbehandlere på bygningsforsikringer bekendt med, hvilke dækninger, der er i forbindelse med rotteangreb, og oplysningerne til kunden om, hvorledes rotteangreb behandles, ligger også som noget af det første i sagen.

Dertil kommer, at det forekommer ganske bemærkelsesværdigt, at man foretager omfattende nedrivningsarbejder i sit hus – herunder at man demonterer sit køkken helt ned til gruslaget under gulvkonstruktionen og fjerner beklædningen på ydervæggene helt ud til dampspærren – uden i øvrigt at have dokumentation for, at dette var på selskabets opfordring.

Klageren var desuden i færd med at skifte husets vinduer, hvilket næppe har relation til et rotteangreb.

Selskabet finder det på den baggrund ikke dokumenteret, at der skulle være blevet givet tilladelse eller vejledt om den massive nedbrydning, som klageren havde foretaget, for at konstatere skader efter rotter.

Selskabet har i telefonsamtale af 12. juli 2022 tilbudt klageren en erstatning på 1.000 kr.

Dette tilbud vil selskabet naturligvis ikke træde tilbage fra, hvorfor beløbet med renter vil blive udbetalt klager, når klageren har oplyst et reg.nr. og kontonummer hvortil beløbet kan indsættes med frigørende virkning

6.0 Sammenfattende

Ud fra det foreliggende fastholder selskabet;

- At der tidligere har været angreb af rotter på ejendommen, hvorfor det ikke er dokumenteret, at eventuelle skader skyldes det rotteangreb, der var anmeldt mindre end 1 måned efter forsikringens tegning. Eventuelle skader er således med overvejende sandsynlighed ikke sket i forsikringstiden.
- At der ikke er dokumenteret skader på bygningsdele, herunder er der ikke dokumenteret nedsat isoleringsevne af isoleringen
- At det ikke er dokumenteret, at selskabet i modsætning til egne forsikringsbetingelser og retninglinjer skulle have accepteret eller opfordret til den foretagne destruktive nedbrydning for at finde skader forvoldt af rotter
- At klager umiddelbart efter anmeldelsen af rotteangrebet var orienteret om, at forsikringen ikke omfatter indgreb i bygningen for at lede efter skader eller for at bekæmpe eller fjerne rotter."

Klageren har i meddelelse af 24/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som kan læses i svar fra forsikringsselskabet fra den 14. september 2022 er der en telefonsamtale af den 16. maj 2022 der ikke er optaget og i den samtale bliver jeg [klageren] bedt om at fjerne vægge og loft samt gulv, hvor til jeg spørger skal hele væggen og loft samt gulv fjernes, hvor til der bliver svaret ja tak for så kan du tage billeder af de skaderne rotterne har lavet og sende til os, jeg spørger om jeg skal gemme vægge loft og gulv så forsikring selv kan komme og se skaderne på nævnte ting, men det vil de ikke se og jeg får af vide at jeg bare kan smide det på lossepladsen når jeg har taget billederne og ja jeg har fjernet køkken elementerne da jeg skulle fjerne gulvet i køkkenet og jeg mener ikke jeg kunne undgå at fjerne køkkenet.

Og da jeg er i gang med at lede efter rotter, støder vi på et gamle fundament under køkkengulvet som går ind under vægen mellem køkken og værelset (gamle skure) fra før huset blevet bygget.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98535

Samt opdager vi at den bærende væg mellem køkken/ værelset og stuen kun står på 2 cm. Beton og ikke noget rigtigt fundament/ sokkel.

Derfor skal der graves ud så der kan blive støbt under den bærende væg, så det kan godt ligne en renovation, men det har aldrig været min tanke fra start.

Og man retter fejl man opdager eller jeg skulle bare have lavet skaderne efter rotterne og når jeg så ville have lavet væggen, skulle jeg så grave gulvet op igen og støbe under væggen, det er da skørt at gøre det.

Nu har vi været i gang med forsikringen siden december 2021 og de har hele tiden sagt at de skulle bruge flere billeder af skaderne fra rotterne og nu vender de om og siger at de aldrig har bedt os om at fjerne noget i huset, samt skal lige siges at da de havde en taksator ude og se på skaderne også der hvor vi ikke har fjernet noget bad taksatoren min kæreste og hendes [barn] om at fjerne noget af loftet i stuen og tage billeder af isoleringen i loft, de nægter også at han har bedt dem om.

Så er jo klar at jeg bliver sur og da taksatoren ikke tog sin telefon, indtalte jeg den besked i har fået fra forsikring, men jeg stod bare følte mig ... da de nu nægter at have sagt at vi skulle fjerne alt og tage billeder.

Samt har jeg tegnet en ekstra forsikring på skadedyr som de anbefalede da jeg bor udenfor byzone, så forventer jeg at man er 100% dækket af skadedyr.

I det jeg har sendt billeder ind til forsikringen af flere gange over flere måneder, på intet tidspunkt har forsikringen kontaktet mig og fortalt mig at jeg har gjort noget jeg ikke måtte / ulovligt."

Selskabet har i brev af 12/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet finder ikke, at klagerens oplysninger om, at han ved telefonsamtale den 16. maj skulle være blevet bedt om at fjerne bygningsdelene, er dokumenteret.

Til orientering kan det oplyses, at samtalen blev ført med selskabets fagkonsulent på bygning, hvorfor det ikke virker sandsynligt, at der skulle være givet en sådan besked.

Endvidere henledes nævnets opmærksomhed på, at klageren allerede to dage efter anmeldelsen, blev orienteret om, at forsikringen blandt andet ikke dækker

- Indgreb i bygningen for at bekæmpe eller fjerne rotter
- Indgreb i bygningen for at lede efter skade forvoldt af rotter.

På den baggrund har det klart formodningen mod sig, at fagkonsulenten i forbindelse med en telefonsamtale, skulle have anmodet klageren om at foretage destruktive indgreb i bygningen.

Det fastholdes således, at klageren ikke har fået besked på at foretage nedrivning eller destruktive indgreb i bygningen for at bekæmpe eller fjerne rotter, eller for at lede efter skade forvoldt af rotter.

Sammenfattende fastholdes det:

- At der tidligere har været angreb af rotter på ejendommen, hvorfor det ikke er dokumenteret, at eventuelle skader skyldes det rotteangreb, der var anmeldt mindre end en måned efter forsikringens tegning. Eventuelle skader er således med overvejende sandsynlighed ikke sket i forsikringstiden
- At der ikke er dokumenteret skader på bygningsdele, herunder er der ikke dokumenteret, at nedsat isoleringsevne i bygningen
- At det ikke er dokumenteret, at selskabet i modsætning til egne forsikringsbetingelser og retningslinjer skulle have accepteret eller opfordret til den foretagne destruktive nedbrydning for at finde skader forvoldt af rotter
- At det ikke er dokumenteret, at selskabet i modsætning til egne forsikringsbetingelser og retningslinjer skulle have accepteret eller opfordret til den foretagne destruktive nedbrydning for at bekæmpe eller fjerne rotter
- At klager umiddelbart efter anmeldelsen af rotteangrebet var orienteret om, at forsikringen ikke omfatter indgreb i bygningen for at fjerne eller finde rotter, samt indgreb i bygningen for at lede efter skader på grund af rotter."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 21/10 2022, hvori det bl.a. er anført:

"At der tidligere har været rotter på ejendommen er korrekt, men det er oppe bag i haven, hvor den tidligere ejer af ejendommen havde fugle/ kaniner.

At det er en fagkonsulent jeg har snakket med, kan jeg ikke bruge til meget, jeg ved bare hvad jeg fik af vide i telefonen, og jeg stoppede da forsikringen var ude og kigge og jeg fik af vide at jeg ikke måtte have fjernet vægge og gulv samt loft.

Men at der ikke er nedsat isoleringsevne, kan jeg ikke forstå (billeder vedlagt) samt er der gjort opmærksomt på at vi har hørt rotter i hele huset og dermed også forventer at der er flere skader på isolering i resten af huset, men der må forsikringen så bevise/modbevise da jeg ikke fjerner mere før denne sag er lukket.

At jeg havde tegnet forsikringen kun en måned før inden kan jeg kun beklage, men vi har ikke haft mistanke på at der var kommet rotter ind i huset før vores hund fanger en rotte i vores bryggers.

Forsikringen hænger sig i at væggen mellem køkkenet og værelset er fjernet, men den er kun taget ned da den stod ovenpå gulvet som nu er fjernet i god tro, væggen kan jo ikke hænge i luften når gulvet er fjernet

Det sidste punkt i forsikringen brev nævnes der at vi ikke er dækket af at lede og fjerne rotter men kun skaderne på nedsat isolering evne.

Men da vi tegnede forsikringen, fik vi af vide at vi var ekstra dækket hvis uheldet skulle være at vi fik skadedyr indenfor, hvis dette ikke er korrekt må forsikringen jo gøre det klart overfor dem der sidder og tegner forsikringerne for kunderne."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 25/12 2021 fremgår bl.a.:

"Hvilken skade er der sket? Vores hund har fanget en rotteunge i vores bryggers natten til lørdag samt er der krasse aktivitet i vægge og loft mellem stue og første sal.

...

Hvad er der sket skade på? Ved ikke om der er sket nogen skade endnu, men kan høre noget i væggene og har anmeldt det til ... kommune og har snakket med skadedyrsservice og han fortalte os at det var en rotteunge vores hund havde fangede."

Af selskabets e-mail af 27/12 2021 fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt at der muligvis er sket skade i dit hus forvoldt af dyr. Ved anmeldelsen har du oplyst, at din hund har fanget en rotte.

Hvad skal du gøre:

- Indsende fotos af skaderne som du kan se. Billederne skal være taget tæt på og længere fra så vi kan danne os et overblik over omfanget.
- Undersøge hvordan dyret er kommet ind i huset og få blokeret dets adgangsvej. Det er et krav for eventuel dækning at adgangsvejen er blokeret, og at dyret er indfanget. Hvis du ikke selv kan undersøge dette må du søge hjælp hos en relevant håndværker. Udgiften til dette er for egen regning.

Du er velkommen til at vedlægge et specificeret tilbud fra en håndværker på følgeskaden eller et forventet timetal, hvis du selv vil udbedre skaden.

Hvad dækker din forsikring:

Skader på bygningsdele i beboelsesbygningen forvoldt af dyr som f.eks. udskiftning af isolering hvor isoleringsevnen er nedsat eller reparation af et kabel, der er ødelagt.

Hvad dækker din forsikring ikke:

- Bekæmpelse, lugtgener, fjernelse af ekskrementer og lign.
- Udgiften til udskiftning af isolering hvor isoleringsevnen ikke er nedsat.

Du kan sende ovenstående til os ved at besvare denne mail. Når vi har modtaget fotos, beskrivelse af årsagen og omfanget samt dokumentation for, at årsagen er udbedret, vender vi tilbage med vores vurdering af, om følgeskaderne er dækket.

...

[Bilag til e-mail]

Rotter

Rotter er desværre et stigende problem alle steder i Danmark. Vi vil kort fortælle dig, hvad vi kan hjælpe dig med og hvad der ikke er omfattet af din forsikring.

Hvad skal du gøre:

Anmelde til kommunen at du har rotter, så de kan hjælpe dig med bekæmpelsen samt undersøge med en røgprøve, om rotterne kommer pga. en utæthed i din kloak.

Sørge for at dine brønddæksler er frit tilgængelige.

Hvad dækker din forsikring:

- Udgiften til at foretage en forundersøgelse, herunder en TV-inspektion og spuling af din kloak, dækkes med op til 3.300 kr. inkl. moms, såfremt der findes en dækket skade i din kloak.

- Reparation af den utæthed, der er i din kloakledning eller brønd, som kan være årsagen til at rotterne kommer, herunder reetablering af den belægning, som eventuelt skal optages for at kunne reparere skaden i din kloak.
- Følgeskader i bygningen hvis rotterne er kommet ind i bygningen via en skade i din kloak.

Hvad ikke omfattet af din forsikring:

- Lugtgener, oprydning samt rengøring efter rotterne.
- Bekæmpelse af rotter
- Indgreb i bygningen for at bekæmpe og/eller fjerne rotter
- Indgreb i bygningen for at lede efter skader forvoldt af rotter.
- Udskiftning af isolering med mindre isoleringsevnen er nedsat
- Montering af rottespærre - Er ikke dækket i forbindelse med skaden - Vores Kundeservice kan i forbindelsen med ændring i din Husforsikring, tilbyde muligheden for at få en gratis rottespær. Ønsker du at høre mere om dette, skal du kontakte vores Kundeservice på tlf. ... eller din Forsikringstillidsmand samt læse mere om det her
- Følgeskader udenfor bygningen som underminering af fliser, terrasser m.m.

Det vil sige at hvis skaden udbedres uden opgravning, reetablerer vi ikke den belægning, som er undermineret af rotterne, da forsikringen alene dækker følgeskader i bygningen."

Af telefonnotat af 28/12 2021 fremgår bl.a.:

"Hr ft ringer og siger at de har haft rottefænger ude og det er 2 rotteunger de har fanget. Der er fanget 2 mere i nogle fælder. Han siger at han har septiktank så de kommer ikke fra kloakken, men de bor på landet og naboen har høns så de forventer at de kommer derfra. Der er ikke nogen synlige skader men de kan høre dem under gulv og over lofter."

Af telefonnotat af 21/3 2022 fremgår bl.a.:

"Hr ft. ringer retur på mail fra ... Ft oplyser at det er en meget lang proces, da de er nødt til at tage det 1 rum ad gangen. De mistænker også der er noget ude på badeværelset nu. Aftalt med ham at vi udskyder det 6 mdr. og så vender han retur når han har fundet evt skader."

Af telefonnotat af 25/4 2022 fremgår bl.a.:

"Hr ft. ringer og siger at han har forsøgt at sende fotos. Kan ikke se de er kommet, så sendt ny adgang. De havde forsøgt via MIN-side. Han siger rotterne har lavet div skader i hus (isolering m.m.) hvis fotos bekræfter dette, kan vi sætte TB tøm på."

Af netværkshåndværkerens besigtigelsesrapport af 7/6 2022 fremgår bl.a.:

"Dækning: Uafklaret

Årsag til afgørelse: dokumentation for dæknings berettiget skade

Under besigtigelse ses fjernet gulvkonstruktion, samt blotlagt loft, inder- og ydervægge. Der findes ingen steder med mulig indtrængning af rotter på udvendig side af boligen.

I rummet kunne man, under vægopbygning, se beskadiget dampspærre i ydervæg, hvor udvendig reparation af nedløb og rør er udført tidligere.

Rørføring ved vask har manglende isolering, som formodentligt er fjernet af rotter.

Disse er observeret i bryggers, hvor forsikringstagers hund har fanget en rotteunge, og de har også hørt formodede rotter løbende på loftet over stuen.

Forsikringstager er selv i gang med en større renovering af køkken.

...

Skadebeskrivelse

Vurdering af skadens samlede omkostninger – over eller under 50.000 kr.:
under 50.000

Skadeomfang, herunder arealer, materialer, rum mm.:

Reparation af dampspærre, Isolering af rør, og gulvisolering.

Udbedringsmetode – reparation, udskiftning.:

Reparation."

Af taksatorrapport af 19/7 2022 fremgår bl.a.:

"Vores kunde melder ind til os, at der er fundet rotter i gulv og loft. Ifm. dette kan der ved besigtigelse oplyses, at hele køkkenet er blotlagt. Loftet, indervægge, murstensskillevæg, ydervægge samt gulvkonstruktion er åbnet op, demonteret/blotlagt og det meste er fjernet. Der kunne også konstateres, at vindue i køkkenet var demonteret og afskærmet med plast. Ved besigtigelse kunne der konstateres bygningsmaskiner tilstede, fx en pladevibrator stående på jorden i køkkenet. Vores kunde oplyser til mig ved besigtigelse, at der ikke er tale om en renovering.

Konklusion

Bygningstaksator konkluderer, at der er tale om en større renovering i køkkenområdet, idet der bl.a. er en pladevibrator i køkkenet, samt murstensskillevæg er blotlagt, samt køkkenvindue er demonteret og afskærmet med plast, disse har ingen relation til rotter men indikerer en totalrenovering i gang.

Spørgsmålet er herefter, om isoleringen har været beskadiget af rotterne i et omfang, der udgør en

dækningsberettigende skade i henhold til forsikringsbetingelsen. Det vil normalt indebære, at isoleringsevnen for isolering som følge af skadedyrsangrebet skal være nedsat i et omfang, der har betydning for bygningen.

Jeg vurderer derfor ikke en godtgjort dækningsberettigende skade, hvor der er tale om værdiforringelse eller funktionsnedsættelse på bygning, for de beviste følgeskader.

Efter tale med ... kommunes skadedyrsbekæmpelses afdeling d. 25.07.2022, oplyses der over telefon, at der har været meldt fem tidligere rottesager på adressen (i år 2013, 2015, 2016, 2018 & 2021).

Der kan derfor konkluderes, at rotter har været til stede flere gange før den skadeanmeldte dato d.

25.12.2022 og på baggrund af undersøgelsen, er der tale om flere gamle rottesager før kundens indtegning d. 01.12.2022.

På baggrund af overstående afvises sagen.

Tidligere tiltag Adressen er besigtiget af vores netværkshåndværker Tømrer ... [Netværkshåndværkeren] oplyser, at FT er i gang med en større renovering af køkken.

Klausul Der påføres en klausul på policen, hvor dækningen Mere Tryghed ikke dækker følgeskader som er forårsaget af rotter."

Af transskription af klagerens besked på taksatorens telefonsvarer fremgår bl.a.:

"Du har lige ude og lavet et syn tilsyn ude i vores hjem angående med rotter og nu siger jeg det kun en gang for alle. Det er ikke en nybygningshalløj vi er i gang med ... Der er rottebekæmp. Det her er med rotter det er ikke en gang med noget nybebyggelse eller noget."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

Forsikringen omfatter bygninger på forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen (policen).

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft.

...

5.10 Mere tryghed

...

Skader lavet af dyr

Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdelene reparerer.

Eksempler på skader lavet af dyr:

- Rotter har gnavet sig ind i huset og ødelagt gulve og karme.

Forsikringen dækker reparation af gulve og karme, når rotterne er bekæmpet.

- En husmår har boet oppe på loftet. Forsikringen dækker udskiftning af det ødelagte isoleringsmateriale, når husmåren er fjernet, og dens adgangsvej er blokeret.

Forsikringen dækker ikke

- skader lavet af husdyr, fx hunde og katte.
- skader lavet af insekter, fx murbier og rådborebiller.
- kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.
- bekæmpelse og forebyggelse.
- lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- bygningens klimaskærm, som fx tag, døre, vinduer og murværk.
- genhusning og huslejetab m.m."

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

14.

98535

Klageren tegnede husforsikring pr. 1/12 2021. Den 25/12 2021 anmeldte klageren, at hans hund havde fanget en rotte. Klageren ringede til selskabet den 28/12 2021, 30/12 2021, 21/3 2022, 24/3 2022, 25/3 2022, 16/5 2022 og den 12/7 2022. Selskabet har ikke udarbejdet telefonnotat ved opkaldene den 30/12 2021 og den 16/5 2022. Selskabet besigtigede ejendommen den 10/6 2022 og den 19/7 2022. Selskabet dækkede 1.000 kr. for skaderne på isolering.

Klageren kræver fuld dækning af skader fra rotter. Han har anført, at selskabet den 16/5 2022 telefonisk bad ham om at fjerne hele væggen, loftet og gulvet, så han kunne tage billeder af rotteskaderne. Han har anført, at selskabet oplyste, at han bare kunne smide væggen, loftet og gulvet på lossepladsen, når han havde taget billederne. Han har også anført, at taksatoren ved besigtigelsen bad hans kæreste om at fjerne noget af loftet i stuen og tage billeder af loftisoleringsringen. Han har anført, at han ikke havde mistanke om, at der var kommet rotter ind i huset, før hunden fangede en rotte i bryggerset. De rotter, der tidligere har været på ejendommen, var i haven, hvor den tidligere ejer havde fugle og kaniner. Han har anført, at "da jeg er i gang med at lede efter rotter støder vi på et gamle fundament under køkkengulvet som går ind under vægen mellem køkken og værelset (gamle skure) fra før huset blevet bygget. Samt opdager vi at den bærende væg mellem køkken/ værelset og stuen kun står på 2 cm. beton og ikke noget rigtigt fundament/ sokkel. Derfor skal der graves ud så der kan blive støbt under den bærende væg, så det kan godt ligne en renovation, men det har aldrig været min tanke fra start. Og man retter fejl man opdager eller jeg skulle bare have lavet skaderne efter rotterne og når jeg så ville have lavet væggen skulle jeg så grave gulvet op igen og støbe under væggen, det er da skørt at gøre det". Han har anført, at selskabet anbefalede ham at tegne ekstra forsikring for skadedyr, idet han bor uden for byzone. Han fik at vide, at han var ekstra dækket, hvis han fik skadedyr inden for. Derfor forventede han at være 100 % dækket.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at rotteangrebet har forvoldt dækningsberettigende skader på beboelsesbygningen – herunder nedsat isoleringsevne af isoleringen. Selskabet har i anden række anført, at rotteskaderne ikke er sket i forsikringstiden. Selskabet har anført, at der tidligere har været angreb af rotter på ejendommen, hvorfor det ikke er

Ankenævnet for Forsikring

15.

98535

dokumenteret, at eventuelle skader skyldes det rotteangreb, som klageren har anmeldt mindre end en måned efter forsikringens tegning. Selskabet har anført, at selskabet ikke har givet tilladelse til, at klageren skulle foretage destruktive indgreb for at konstatere skader forvoldt af rotter. Klageren blev allerede i selskabets e-mail af 27/12 2021 orienteret om, at der ikke er dækning for indgreb i bygningen for at lede efter skader forvoldt af rotter, og at eventuel skade på isoleringen alene ville være dækket, hvis isoleringsevnen var nedsat. Klageren har selv valgt at foretage en gennemgribende nedrivning af lofter, vægge og gulv/terrændæk for derved at konstatere, om rotterne skulle have forvoldt skade på ejendommen. Selskabet har anført, at selskabet først blev orienteret om disse destruktive indgreb ved modtagelsen af billeder fra klageren den 25/4 2022.

Af klagerens fotos sendt til selskabet den 25/4 2022 ses en indtørret rotte på en skovl, nærbillede af sand og murbrokker med små stykker isoleringsmateriale, et rottehul i noget, der ligner jord, en flamingoplade med gnavemærker, hvor et åbnet gulv med løs dampspærre under strøer ses i baggrunden, rotteekskrementer på et gulv under noget, der ligner en sokkel, hul i samling mellem gulv og væg i køkkenet.

Af klagerens fotos sendt til selskabet den 23/7 2022 ses to huller i samling mellem gulv og væg i køkkenet, foto af dampspærre under gulv med små stykker flamingo og noget, der ligner sten og vådt sand, flamingoplader med gnavemærker, et åbnet træloft, hvor der ses misfarvet isoleringsmateriale på loftet, en nedtaget loftsplade med et indtørret rottelig, gnavemærker i bagsiden af loftplade ved kabelnedføring og gnavemærker i et kabel, isoleringsmateriale fra væg i stuen med huller og gange, gnavemærker i en alu-dampspærre i stuen, flere loftplader med gnavemærker og foto af misfarvet isoleringsmateriale, der ligger på et gulv. Af selskabets e-mail af 27/12 2021 til klageren fremgår det, at "Hvad skal du gøre: - Indsende fotos af skaderne som du kan se. Billederne skal være taget tæt på og længere fra så vi kan danne os et overblik over omfanget. - Undersøge hvordan dyret er kommet ind i huset og få blokeret dets adgangsvej. Det er et krav for eventuel dækning at adgangsvejen er blokeret, og at dyret er indfanget ... Udgiften til dette er for egen regning". Af bilaget fremgår det, at "Hvad er ikke omfattet af din

Ankenævnet for Forsikring

16.

98535

forsikring: - Lugtgener, oprydning samt rengøring efter rotterne. -Bekæmpelse af rotter. - Indgreb i bygningen for at bekæmpe og/eller fjerne rotter - Indgreb i bygningen for at lede efter skader forvoldt af rotter. - Udskiftning af isolering medmindre isoleringsevnen er nedsat". Af netværkshåndværkerens besigtigelsesnotat af 7/6 2022 fremgår det, at "under besigtigelse ses fjernet gulvkonstruktion, samt blotlagt loft, inder- og ydervægge. Der findes ingen steder med mulig indtrængning af rotter på udvendig side af boligen. I rummet kunne man, under vægopbygning, se beskadiget dampspærre i ydervæg, hvor udvendig reparation af nedløb og rør er udført tidligere. Rørføring ved vask har manglende isolering, som formodentligt er fjernet af rotter ... Forsikringstager er selv i gang med en større renovering af køkken."

Af taksatorrapport af 19/7 2022 fremgår det, at "hele køkken er blotlagt. Lofter, indervægge, murstensskillevæg, ydervægge samt gulvkonstruktion er åbnet op, demonteret/blotlagt og det meste er fjernet. Der kunne også konstateres, at vindue i køkken var demonteret og afskærmet med plast. Ved besigtigelse kunne der konstateres bygningsmaskiner tilstede, fx en pladevibrator stående på jorden i køkkenet ... der er tale om en større renovering i køkkenområde, idet der bl.a. er en pladevibrator i køkken, samt murstensskillevæg er blotlagt, samt køkkenvindue er demonteret og afskærmet med plast, disse har ingen relation til rotter men indikerer en totalrenovering i gang ... Efter tale med ... kommunes skadedyrsbekæmpelses afdeling d. 25.07.2022, oplyses der over telefon, at der har været meldt fem tidligere rottesager på adressen (i år 2013, 2015, 2016, 2018 & 2021)".

Af selskabet telefonnotat af 28/12 2021 fremgår det, at "Hr ft. ringer og siger at de har haft rottefænger ude og det er 2 rotteunger de har fanget. Der er fanget 2 mere i nogle fælder. Han siger at han har septitank så de kommer ikke fra kloakken, men de bor på landet og naboen har høns så de forventer at de kommer derfra. Der er ikke nogle synlige skader men de kan høre dem under gulv og over lofter".

Af telefonnotat af 21/3 2022 fremgår det, at "Hr ft ringer retur på mail fra ... Ft oplyser at det er en meget lang proces, da de er nødt til at tage det 1 rum ad gangen. De mistænker også der er

Ankenævnet for Forsikring

17.

98535

noget ude på badeværelset nu. Aftalt med ham at vi udskyder det 6 mdr. og så vender han retur når han har fundet evt skader".

Af telefonnotat af 25/4 2022 fremgår det, at "Hr ft ringer og siger at han har forsøgt at sende fotos. Kan ikke se de er kommet, så sendt ny adgang. De havde forsøgt via MIN-side. Han siger rotterne har lavet div skader i hus (isolering m.m.) hvis fotos bekræfter dette, kan vi sætte TB tøm på".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.10 "Skader efter dyr" fremgår det, at forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker, inden bygningsdelene repareres.

Det fremgår, at forsikringen ikke dækker bekæmpelse og forebyggelse, lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m. og bygningens klimaskærm, som fx tag, døre, vinduer og murværk.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at sandsynliggøre sit krav mod selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hans krav for dækningsberettigende skader efter rotter overstiger erstatningen på 1.000 kr., som selskabet har tilbudt ham. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der på de fremlagte fotos ses rester af rotter, der har været døde i lang tid, og at der både i 2013, 2015, 2016, 2018 og 2021 blev anmeldt om rotter på klagerens adresse til kommunen. Idet husforsikringen og dækning for skader efter dyr trådte i kraft kun 25 dage før, klageren anmeldte rotter til selskabet, er de skader, klageren har beskrevet, med overvejende sandsynlighed sket, før forsikringen trådte i kraft.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet den 16/5 2022 eller på noget andet tidspunkt har givet dækningstilsagn til at yde dækning vedrørende klagerens destruktive ind-

Ankenævnet for Forsikring

18.

98535

greb i ejendommen for at afdække omfanget af rotteangrebet. Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved indtegningen har givet ham en berettiget forventning om, at han var dækket for alle skader relateret til rotteangreb, eller at selskabet på anden måde har handlet ansvarspådragende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af det informationsmateriale, som selskabet sendte til klageren den 27/12 2021, at klageren skal sende billeder af de skader, han kan se. Det fremgår også, at forsikringen ikke dækker indgreb i bygningen for at bekæmpe og/eller fjerne rotter eller for at lede efter skader forvoldt af rotter. Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen ikke dækker bekæmpelse og forebyggelse. Det har efter nævnets opfattelse formodningen imod sig, at selskabet i den konkrete sag skulle have fraveget indholdet af sit eget oplysningsmateriale og forsikringsbetingelser.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser eller telefonnotat af klagerens samtale med selskabet den 16/5 2022.

Nævnet bemærker, at klageren ved i forlængelse af sine destruktive indgreb på ejendommen at have igangsat omfattende arbejde med blandt andet at demontere køkkenet, vindue og fjerne en bærende væg for at støbe ny sokkel/fundament har sat sig i en bevismæssig vanskelig position.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet hele tiden bad om flere billeder, og at han ikke kunne tage billeder af skaderne uden at fjerne væg, loft og gulv – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

98535

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings