

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. marts 2023 blev i sag nr. 98904:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Qudos Insurance A/S (under konkurs)
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. I klageskema af 1/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Vi har tegnet ejerskifteforsikring hos Frida Forsikring (Adresse:

Den 18. januar 2019 indsendte vi en række punkter, som vi så som fejl og mangler ved vores hus. Alle sammen punkter, som vi så som hørende under ejerskifteforsikringen.

Vi sendte punkterne samlet, efter at vi havde fået gennemgået vores hus af en bygningskyndig ven. Punkterne blev sendt hurtigt, da der på daværende tidspunkt gik rygter om, at Frida Forsikring ville gå konkurs.

Vi ville sikre os, at de identificerede fejl på huset blev registreret hos ejerskifteforsikringen inden en eventuel konkurs.

Efterfølgende havde vi besøg af to konsulenter fra Frida Forsikring. En konsulent kiggede på punkter vedrørende el-installationer og en anden kiggede på de øvrige punkter (31. januar 2019).

Efter de to besøg vendte konsulenten, der havde med el-installationerne tilbage, og igangsatte (efter lang tid) udbedring af fejlene. Denne sag er nu, efter mere end tre år afsluttet – en langvarigt og kluntet proces, som Frida Forsikring førte med hensyn til el-installationerne. Blandt andet bemærkes det, i relation til denne klage, at e-mails fra Frida Forsikring endte i min spam-e-mail boks.

Efter besøget fra den anden konsulent, som kiggede på de øvrige punkter vi havde anmeldt, hørte vi ikke noget vedrørende de øvrige punkter.

Baseret på en tidligere sag med Frida Forsikring, som var ekstremt dårligt håndteret og udmarvende, tænkte jeg, at det egentlig ikke var underligt, da det virker til, at Frida Forsikrings tilgang til kundeservice og- betjening begrænser sig til at udmarve kunderne indtil de giver op, eller slet ikke at svare på henvendelser. Jeg tænkte, at så længe de er registreret, og der er gang i en del af sagen (el-installationerne) var der ingen problemer.

I forbindelse med henvendelse på en eventuel tredje sag kontaktede jeg Frida Forsikring telefonisk den 24. juni 2022. Som en sidebemærkning spurgte jeg til status på de punkter, som ikke vedrørte el-installationerne.

Personen jeg talte med sendte mig en e-mail med status. Elnstallationssagen er også anført i e-mailen. Jeg bemærkede, at e-mailen som hun sendte endte i min spam-e-mail boks.

Jeg skriver den 12. juli 2022 en respons på Frida Forsikrings e-mail, hvor jeg responderer individuelt på hvert enkelt anmeldt punkt.

Efterfølgende modtager jeg den 26. juli 2022 en afvisning af samtlige punkter, da Frida Forsikring angiver, at de er forældede og at jeg ikke har svaret på deres henvendelse. Dette undrer mig, da jeg ikke har modtaget deres e-mail i første omgang. Jeg skal ikke kunne afvise, at Frida Forsikrings første e-mail er endt i min spam-e-mail boks, men da den sletter indholdet efter en kortere periode, er det ikke alt, som sendes dertil, som bliver læst (det lander mellem diverse reklamer, phishing attempts, Nigeria-breve og andet skidt).

Jeg sender efterfølgende en klage til Frida Forsikrings kundeservice (26. juli 2022), men den bliver afvist i e-mail den 18. august 2022 fra [navn]. Den afvisning overrasker mig egentlig ikke, når man tænker på, at der er tale om Frida Forsikring. Men jeg mener ikke afvisningen sker på et ordentligt grundlag.

Jeg klager over afgørelsen og afvisningen af min klage over afgørelsen.

- Frida Forsikring angiver i afvisningen af min klage, at de har fremsendt en e-mail vedrørende de øvrige punkter. Ligeledes angiver de, at de har bevis for, at jeg har modtaget den. De anfører ikke, om de har fået en bouncer mail – altså, at e-mailen af en eller anden grund ikke er sendt korrekt/modtaget.

- Der bliver ikke en eneste gang fulgt op på, hvad der i Frida Forsikrings termer, er min manglende respons. De anfører, at de ikke er forpligtede til dette. Jeg kan jo kun tilføje/oplyse, at jeg ikke har modtaget e-mailen, hvilket jo dermed ikke giver mig mulighed for respons.

- At Frida Forsikring ikke er forpligtede til at følge op undrer mig, men uanset hvad, så er det godt nok dårlig kundeservice (men ikke overraskende, når man tænker på deres tilgang til at drive virksomhed).

- Der er så stor forskel i måde og tilgang i hhv. elinstallationsdelen og de øvrige punkter, at jeg som kunde ikke skænker det en tanke, at Frida Forsikring har delt sagerne op i individuelle sager...

Jeg er af den opfattelse, at sagen (alle punkter samlet) er i gang, i og med, at elinstallationerne er i gang med at blive lovliggjort.

- Man kan da ikke drive et forsikringselskab, hvor man deler en henvendelse op i to dele, og derefter kun arbejder aktivt på den ene (elinstallationerne) og tier om de øvrige indtil de angiveligt er forældede.

Det er i min optik bedst beskrevet som bondefangeri.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Med denne klage ønsker jeg alle punkter genoptaget. Da jeg ikke har modtaget svar på de øvrige punkter foruden el-installationerne har jeg ikke kunnet respondere."

Selskabet har i brev af 1/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Klager har købt ejendommen beliggende på ... med overtagelsesdato den 15. maj 2014. I forbindelse med handlen er der tegnet en 10-årig ejerskifteforsikring med udvidet dækning. Jeg har sammen med denne besvarelse vedlagt en kopi af policen/vilkår (bilag A)

Den 18. januar 2019 anmelder klager via e-mail 12 forskellige forhold. (bilag B)

Den 31. januar 2019 besigtiger taksator Casper Søndergaard ejendommen (bilag C) og den 1. februar 2019 vender skadeafdelingen tilbage med afgørelse på de forskellige anmeldte forhold. (bilag D)

Efter skadeafdelingens afgørelse af de anmeldte forhold, hører vi ikke yderligere fra klager før klager telefonisk retter henvendelse den 24. juni 2022, hvor klager ønsker at få genfremsendt vores afgørelse af den 1. februar 2019.

Den 12. juli 2022 vender klager retur med kommentarer til afgørelsen af den 1. februar 2019 (bilag E)

Den 26. juli vender vores skadeafdeling retur overfor klager, med oplysninger om, at de anmeldte forhold er forældet jf. de almindelige regler i forældelsesloven. (bilag F)

Klager er ikke enig i afgørelsen, og klager samme dag til FRIDAS kvalitets- og klageafdeling. (bilag G)

På baggrund af klagen meddeler FRIDAS kvalitets- og klageafdeling den 18. august 2022 at afvisningen af forsikringsdækning fastholdes (bilag H)

FRIDA's opfattelse af sagen

Da klagen vedrører det formelle om, hvorvidt klagers krav er forældet efter gældende regler, vil vi i argumentationen ikke gennemgå det materielle i sagen. FRIDA tager derfor klart forbehold for at fremkomme med yderligere kommentarer.

Bevisbyrde

Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at efter dansk rets almindelige bevisbyrde-regler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere, at kravet er berettiget. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Forældelsesregler

Krav mod et forsikringsselskab forældes efter bestemmelsen i Forsikringsaftalelovens § 29, sammenholdt med de almindelige forældelsesregler i Forældelsesloven af 2008.

I henhold til disse regler forældes et krav som udgangspunkt tre år efter, at kravet havde materialiseret sig på en sådan måde, at det må stå klart, at kravet skal anmeldes til forsikringsselskabet. Sædvanligvis er dette senest på anmeldelsestidspunktet.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5 forældes kravet tidligst et år efter selskabet helt eller delvist har afvist dækningen. Forældelsen kan alene afbrydes ved retsligt skridt, herunder indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring

FRIDA's Vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at klager den 18. januar 2019 anmeldte 12 forskellige forhold.

Den 1. februar 2019 sendte vores skadeafdeling en mail til klager, med afgørelse på de anmeldte forhold.

Udgangspunktet vil derfor være, at kravet er forældet tre år efter vores skadeafdelings afgørelse af de forskellige forhold eller nærmere bestemt den 1. februar 2022.

I henhold til forældelseslovens § 2 og 3 samt forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt. er det herefter vores opfattelse, at forældelsen indtrådte den 1. februar 2022, og vi må således fastholde, at klageres krav var forældet, da han på ny kontaktede os den 12. juli 2022 med bemærkninger til den oprindelige afgørelse.

Klager har i hans klage gjort bl.a. gjort gældende, at vores skadeafdelings afgørelse ikke er modtaget af klager eller muligvis er havnet i klagers 'spamfilter'. Vores skadeafdelings afgørelse af den 1. februar 2019, er fremsendt netop til den mailadresse som klager har brugt til korrespondancen med FRIDA - herunder til at klage til FRIDAS kvalitets- og klageafdeling og igen til at indbringe sagen for Ankenævnet, hvilket tydeligt dokumenterer, at skadeafdelings afgørelse af den 1. februar 2019 er modtaget korrekt af klager.

Ankenævnspraksis

Vi henviser desuden til principperne i Ankenævnets for Forsikrings begrundelse i ankenævnskendelserne 94.227 (bilag I) og 96.537 (bilag J) omhandlende FAL § 29, stk. 5, og den almindelige 3-årsfrist for klagers eventuelle krav på erstatning.

Vi fastholder vores afvisning

Klagerens krav bør derfor afvises af de anførte grunde. Klagen kan derefter behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Klageren har i meddelelse af 12/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Frida Forsikrings repræsentant får det i deres respons til at fremstå som om, at jeg den 24. juni 2022 har henvendt mig vedrørende sagen (som hos Frida Forsikring er opdelt i 12 sager) som jeg klager over. Dette er ikke korrekt, og jeg betragter deres fremstilling bevidst misvisende med henblik på, at fremstille min sag dårligere. Det korrekte er, at henvendelse til Frida Forsikring den 24. juni 2022 omhandlede et andet forhold, som Frida Forsikring (ikke overraskende) afviste at være forpligtet til at dække. I forbindelse med denne samtale spørger jeg, som en sidebemærkning til status på de resterende forhold, når nu el-sagen er afsluttet. Medarbejderen jeg taler med fremsender dernæst Frida Forsikrings afgørelse. Dette er første gang jeg modtager Frida Forsikrings kommentarer som følge af konsulentens besigtigelse.

Jeg kan godt se, at e-mail adressen er korrekt – [klagerens e-mailadresse] – men jeg har ikke modtaget nogen e-mail fra Frida Forsikring i februar 2019. Om den er endt i mit spamfilter, blandt Nigeria-breve, svindelmails og reklamer, ligesom alle øvrige e-mails fra Frida Forsikring ved jeg ikke. E-mailen, som blev sendt den 24. juni 2022 endte i mit spamfilter. Den eneste grund til, at jeg finder e-mailen den 24. juni 2022 i min e-mail spafilter er, at jeg jo ved, at den er på vej, og derfor tjekker

spamfilteret, da den ikke kommer i min inbox. Lige så sandsynligt er jo også, at den aldrig er nået frem/ikke er sendt korrekt. At et tryk på 'send-knappen' er ensbetydende med, at en e-mail også er modtaget er ikke korrekt. Frida Forsikring kan jo fx have modtaget en 'bouncer mail', som de ikke nævner noget om i deres sagsfremstilling.

Jeg tænker, at Ankenævnet også i nogle af de mange andre klagesager om Frida Forsikring også har lignende forhold.

Min anke om måden som Frida Forsikring driver virksomhed på, kommenterer deres repræsentant ikke. Måske meget bevidst, for det ligner for mig en god blanding af svindel og bondefangeri.

Når man deler en samlet henvendelse op, for derefter at køre en del (el-delen) på en måde, og samtidig lade de øvrige dele ligge og samle støv, så er jeg som kunde jo ikke opmærksom på, at der er noget galt. Jeg har jo hele tiden set det som en sag. Når jeg samtidig ikke har modtaget nogen e-mail, så kan jeg jo ikke vide, at de har opdelt sagerne.

Hvad skulle jeg have ud af, at få el-delen repareret (efter mere end tre års ventetid) og samtidig lade de øvrige fejl ligge? ... Jeg er jo interesseret i at have et ordentligt hus.

Jeg er så ærgerlig over at have tegnet forsikring hos Frida Forsikring. Det er simpelthen det dårligste selskab jeg nogensinde har oplevet. Da vi flyttede ind i huset havde vi ikke lys i badeværelser og køkken samt et enkelt værelse i flere måneder, som følge af en ejerskifteforsikringssag hos Frida Forsikring. At jeg nu skal igennem dette forløb er endnu en gang udmarvende og frustrerende. Hvorfor drive forsikringsselskab, hvis man ikke vil bistå kunderne, men blot have deres penge?"

Ankenævnet for Forsikring

6.

98904

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 18/1 2019 fremgår bl.a.:

" 1) Der er kraftig fugtoptrængen i sokkel mod øst, Bygning A, mellem kældervindue og nedløbsrør.

2) Der er hul i sokkel i lysskakt ved kældervindue mod øst, Bygning A. Risiko for vandindtrængen.

3) Nedløbsrør mod syd, Bygning C, mangler krave. Rød/brun PVC-rør er synlig og dermed udsat for sollys, med deraf følgende risiko for defekt.

4) Murklemmer mellem Bygning A og Bygning B er ikke korrekt udført. Risiko for vandindtrængen. Dette er i Tilstandsrapporten (B, A 1.3) angivet som mindre fugeslip, hvilket er en betegnelse, der på ingen måde kan dække tilstrækkeligt over den helt ukorrekte udførsel.

5) Murklemmer mellem Bygning A og Bygning C er ikke korrekt udført. Risiko for vandindtrængen.

6) Der er meget fugt i sokkel og mur omkring udendørsvandhane i Bygning A - målt op til 72% fugt i sokkel og mur udendørs. Der er ligeledes meget fugt i sokkel og mur i tilstødende Bygning C. Der er i væggen indendørs i samme område målt op til 60 % fugt. Der er målt tydelig sammenhæng af fugten i området og vandhanens placering. Enten er der en lækage i vandrøret eller også er der en direkte forkert udførelse af installationen, fx som medfører kondens i væg/mur/sokkel. Den direkte årsag kan ikke på nuværende tidspunkt konstateres, grundet vandrørets indmuring i sokkel.

7) Tagpapafslutninger i Bygning B's tag mod nord hænger ud over tagrenden, hvilket medfører vandnedløb/dryp, der efterfølgende slår op på muren. Der er tydelige mærker som følge af dette på bygningens nordlige hjørner. Risiko for vandskade.

8) Manglende/ukorrekt udført fuge i trekantet vindue over tag. Risiko for vandindtrængen. Det er i Tilstandsrapporten (B, A 3.2) angivet, at der mangler udvendig fugning omkring vinduet. Forud for salg har sælger forsøgt at delvist udbedre dette forhold, men der er anvendt en forkert fuge. Således er der anvendt en silikonefuge, som ikke må anvendes i forbindelse med tagpakonstruktioner.

9) Klinker er knækkede og fuger er revnede/knækkede langs hæve-skydedør, Bygning C. Det er konstateret, at klinkerne langs hæve-skydedøren ikke har været tilstrækkeligt/ordentligt funderet, så der er sket en sænkning. Dette sandsynligvis på grund af, at trappen mod haven er ført ind under klinkerne, så klinkerne hviler på trappen (se pkt. 10). I Tilstandsrapporten (C, B 7.2) er der angivet, at der er enkelte klinker med manglende vedhæftning, specielt ved skydedør. Dette er dog langt fra dækkende for det beskrevne forhold.

10) Trappen fra Bygning C mod haven er udført med sten hvilende på sokkel - og er generelt udført forkert. Der er fx ikke foretaget fugning mellem mur/sokkel og trappe (se også pkt. 9, der understøttes af dette punkt). I Tilstandsrapporten (C, A 2.7) er angivet revnedannelse mellem murværk og trappe under skydedør. Det er ikke samme problematik.

11) Elinstallationerne til loftsllys i Bygning B og C er forkert udført. Der er foretaget serieforbindelser mellem downlight spots. Kablingen er udført i en meget lille kabeldimension (sandsynligvis 1,5 mm², og ikke større end 2,5 mm²). Risiko for brand.

12) Der er konstateret væsentlige fejl i varmeinstallationerne. Bl.a. er shunt er ukorrekt udført, og der er knæk på varmeslanger. Rapport fra VVS-installatør følger."

Af selskabets afgørelse af 1/2 2019 fremgår bl.a.:

"Fra: skade

Sendt: 1. februar 2019 15:42

Til: [klagerens e-mailadresse]

Emne: Skade ...- m.fl.- PMD - svar på din mail af 20-1-2019 med anmeldelse af flere forskellige forhold

...

Med henvisning til din mail af 18-1-2019 og vores konsulent ... besigtigelse den 31-1-2019, skal jeg hermed vende tilbage til de forskellige anmeldte forhold.

På baggrund af de foreliggende oplysninger har vi nedenstående kommentarer til de enkelte anmeldte forhold.

Skade ... - kraftig fugtoptrængen i sokkel mod øst, Bygning A, mellem kældervindue og nedløbsrør. Ved besigtigelsen kunne der konstateres kraftig fugt udslag udvendigt. Desværre var det ikke muligt at få adgang for indvendig besigtigelse af kælderrummet, som var fyldt med ting -se foto

...

Vores konsulent vurderer at årsagen til opfugtningen muligvis kan skyldes 2 årsager henholdsvis

- rørbrud på kloakledning (fra lyskasse fra brønd) = bygningsforsikring
- utæthed i udluftningen, så der dannes kondens i hulmuren

Umiddelbart forekommer det mest sandsynligt at årsagen skyldes utæthed på kloakledningen og i den anledning vil vi foreslå, at skaden anmeldelse til bygningsforsikringen for stillingtagen.

Baggrunden for at vi henviser til bygningsforsikringen skyldes, at ejerskifteforsikringen i henhold til vores vilkår punkt 5 C ikke dækker Forhold, der er dækket af en anden forsikring, fx bygningsforsikring.

Ejerskifteforsikringen behandler ikke forholdet, før der er en afklaring af dækningsspørgsmålet fra anden relevant forsikring. Med bygningsforsikring mener vi enten købers eller sælgers bygningsforsikring.

Viser det sig efterfølgende at bygningsforsikringen ikke kan erstatte skaden, modtager vi gerne mail fra dig med begrundet afslag fra bygningsforsikringen, hvorefter vi vil genoptage vores behandling af dette forhold.

I tilfælde af at skadebehandlingen genoptages skal vi for god orden skyld oplyse, at det i henhold til almindelig praksis påhviler den sikre at dokumentere, at det anmeldte berettiger til erstatning og i den anledning skal vi bl.a. oplyse, at den 10 årige ejerskifteforsikring med udvidet dækning og med forsikringsvilkår nr. E 31 er oprette den 19-5-2014 og at det af vores vilkår punkt 4 A fremgår, at forsikringen dækker Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-

installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

I tilfælde af eventuelt senere dækningstilsagn fra ejerskifteforsikringen vil der ved opgørelse af erstatningen blive fratrukket den i policen oplyste obligatoriske selvrisiko på 5.000,00 kr. pr. skade/forhold.

Hvis det ønskes foretager vi gerne anmeldelse til din bygningsforsikring, hvis du sender en mail med fuldmagt til at vi må foretage denne anmeldelse på dine vegne samt at du oplyse navn på forsikringsselskab og police nr.

Skade ... - hul i sokkel i lysskakt ved kældervindue mod øst, Bygning A. Risiko for vandindtrængen.
Vores konsulent har ved besigtigelsen taget nedenstående foto

...

Selvom skaden er begrænset er der hul ind i muren/lysskassen. Forholdet kan udbedres ved at der udføres opkradsning af revnen og ilægning af et jern og retablering med puds, Udgifterne til det vurdere arbejdet skønnes ikke at overstige 5.000,00 kr.

Forsikringen dækker i henhold til vores vilkår punkt 5 A ikke forhold under 5.0000,00 kr. og vi må derfor oplyse at vi ikke kan imødekomme ønsket om erstatning for dette forhold.

Skulle det mod forventning vise sig, at udgiften vil overstige det vurdere beløb modtager vi gerne mail fra dig med udspecificere beskrivelse og tilbud fra lokal håndværker, hvorefter vi vil genoptage vores sagsbehandling af dette forhold.

Skade ... - Nedløbsrør mod syd, Bygning C, mangler krave. Rød/brun PVC-rør er synlig og dermed udsat for sollys,

Vores konsulent har ved besigtigelsen taget nedenstående foto

...

Ejerskifteforsikringen dækker i henhold til vore vilkår punkt 4 E udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af varme-, ventilations- og sanitetsinstallationer (vvs-installationer) i og under de forsikrede bygninger (til ydersiden af bygningens fundament) samt lovliggørelse af ulovlige forhold ved sådanne installationer.

Forsikringsdækning efter punkt 4, litra E, forudsætter, at det ulovlige forhold forelå både på opførelses- og udførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelse af forholdet til FRIDA Forsikring. Da forholdet vedrørende den manglende krave forefindes udenfor den udvendige side af husets fundament og da udgiften til afhjælpning i øvrigt ikke vil overstige 5.000,00 kr. (vilkårenes punkt 5 A) dækker ejerskifteforsikringen ikke dette forhold.

I forhold til den udvidet dækning må jeg oplyse, at forholdet ikke kan henføres til én af de i vilkårene punkt A-E positivt nævnte dækninger og derfor kan heller ikke imødekomme ønsket om dækning fra tillæggsforsikringen.

Skade ... - Murklemmer mellem Bygning A og Bygning B er ikke korrekt udført. Risiko for vandindtrængen.

Vores konsulent oplyser at han ved besigtigelsen kunne se at afslutningerne ikke er udført særlig hensigtsmæssigt.

Det vurderes at en fagmand vil kunne udføre en korrekt og forsvarlig afhjælpning af forholdet på 1 dag og med materialer for ca. 1.000,00 kr. -hvilket samlet skønnes til ca. 6.000,00 kr. inkl. moms.

Ved jeres køb af ejendommen i 2014 har sælger bl.a. fremlagt tilstandsrapport af hvilken det bl.a. fremgår af rapportens punkt 1.3 (litra B- beboelse tilbygning) - 1.3 Skotrender/inddækninger K1 Der er mindre fugeslip ved inddækning mellem oprindeligt hus og paptag.

Da forholdet er nævnt i tilstandsrapporten må jeg henvise til vores vilkår punkt 5 B, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke dækker forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldstgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

På det foreliggende grundlag kan vi derfor ikke imødekomme ønsket om erstatning for dette forhold.

Skade ... – opfugtet sokkel og mur omkring udendørs vandhane i Bygning A samt tilsvarende i bygning C – indvendig væg opfugtet

Vores konsulent har ved besigtigelsen konstateret kraftig fugtudslag ind- og udvendig omkring udendørs vandhane -se foto

...

Vores konsulent er af den umiddelbare opfattelse at årsagen kan skyldes

- rørbrud på skjult rør = bygningsforsikring
- manglende eller utilstrækkelig isoleret rør / = kondens
-

Umiddelbart er den mest sandsynlige årsag utæthed på installation og vi vil derfor foreslå, at skaden anmeldes til din bygningsforsikring, som ofte dækker skader der skyldes utætheder på skjulte rør fx i vægge og gulve.

Hvis bygningsforsikringen afviser dækning, modtager vi gerne mail fra dig med begrundet afvisning fra din bygningsforsikring, hvorefter vi gerne genoptager vores sagsbehandling af dette forhold.

I tilfælde af at skadebehandlingen genoptages skal vi for god orden skyld oplyse, at det i henhold til almindelig praksis påhviler den sikrede at dokumentere, at det anmeldte berettiger til erstatning og i den anledning skal vi bl.a. oplyse, at den 10 årige ejerskifteforsikring med udvidet dækning og med forsikringsvilkår nr. E 31 er oprettet den 19-5-2014 og at det af vores vilkår punkt 4 A fremgår, at forsikringen dækker Skader/skaderisici, som var til stede ved tilstandsrapportens og el-installationsrapportens udarbejdelse, eller er opstået efter disse rapporters udarbejdelse, men inden forsikringstager overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

Skade ... - Tagpapafslutninger i Bygning B's tag mod nord hænger ud over tagrenden, hvilket medfører vandnedløb/dryp, der efterfølgende slår op på muren.

Vores konsulent oplyser at tagpap hænger ud over tagrenden, så vand kan løber forbi tagrenden og plasker ned på fliser og slår op på murværk som bliver snavset -se foto

...

Det er vores opfattelse at udførelse af korrekt afslutning af tagpappet vil koste under 5.000,00 kr. og vi må derfor allerede af den årsag oplyse, at vi jf. vores vilkår punkt 5 A ikke kan tilbyde at erstatte disse udgifter.

Da der ved besigtigelsen i øvrigt ikke er konstateret synlige tegn på at forholdet har medført beskadigelse af bygningen og da forholdet har været til stede i mange i mange år, er det i øvrigt vores opfattelse, at der ikke er tale om en skade eller nærliggende risiko for skade, således som dette er beskrevet i vores vilkår punkt 4 B eller 4 C.

Skade ... - Manglende/ukorrekt udført fuge i trekantet vindue over tag. Risiko for vandindtrængen.
Du har i din anmeldelse oplyst, at det i tilstandsrapporten er anført, at der mangler udvendig fugning omkring vinduet. I tilknytning hertil har du anført, at sælger forud for salget har forsøgt at delvist udbedre dette forhold, men der er anvendt en forkert fuge. Således er der anvendt en sili-konefuge, som ikke må anvendes i forbindelse med tagapkonstruktioner.

Af tilstandsrapporten fremgår det:

...

Vores konsulent oplyser at der ses udført fugning omkring vinduet og at det kan ses at den uvist af hvilken årsag er utæt. Der foreligger ikke oplysninger om hvem der har udført fugningen herunder om det er udført af sælger inden I overtog ejendommen i 2014.

Det er vores opfattelse af reparation af den utæt fugning ikke vil overstige 5.000,00 kr. og vi kan derfor jf. vores vilkår punkt 5 A ikke tilbyde erstatning.

Skade ... - Klinker er knækkede og fuger er revnede/knækkede langs hæve-skydedør m.m.

I den af sælger i sin tid udleverede tilstandsrapport fremgår det bl.a.

...

Vores konsulent har ved besigtigelsen taget nedenstående foto af den eksisterende 'trappe' udført i belægssten

...

Han oplyser at der i stuen op til selve hæve- skydedøren er 1 knækket og 5-6 løse gulvfliser.

I den anledning kan det oplyses, at forsikringen i henhold til være vilkår punkt 5 B ikke dækker forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at forsikringstager ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

Den knækkede fliser ligger ud til selve døren og det må antages at knækket skyldes almindelig betrækning af flisen, som i lighed med de omkringliggende har haft manglende vedhæftning allerede inden jeres overtagelse af ejendommen i 2014.

På baggrund af vores konsulens beskrivelse af forholdet, vil vi tilbyde at forsikringen for dette forhold betaler for fjernelse af den eksisterende trappe og at der efterfølgende sker opmuring af manglende murværk under hæve- skydedøren samt at der opstilles en løs 2-3-trins trappe udført i enten stål eller træ.

Der vil naturligvis være en obligatorisk selvrisiko på 5.000,00 kr., som fratrækkes ved udbetaling af erstatning.

Kan du acceptere dette tilbud, vil vi foreslå, at du kontakter en lokal håndværker for at få et tilbud på udførelse af arbejdet, som herefter bedes indsendt til Frida for godkendelse inden arbejdet igangsættes.

Vi afventer nærmere fra dig.

Skade ... - væsentlige fejl i varmeinstallationerne

Du har i din anmeldelse af dette forhold oplyst at der følger udtalelse fra vvs- installatør.

Vi afventer således mail fra dig med nærmere oplysninger med henvisning til det oplyste skade nr.

Skade ... – Fejltilsluttet spot samt for lille kabeldimension

Anmeldelse af disse forhold er overdraget til vores el-sagkyndig for behandling og du hører snarest nærmere.

Skade ... - Manglende afslutninger omkring spær gennem muren

Ved besigtigelsen fremviste du ikke tidligere anmeldt forhold omhandlende manglende afslutninger omkring spær gennem muren -se foto taget af vores konsulent.

...

I den anledning kan det oplyses, at udgiften til at udføre den manglende fugning omkring spær efter vores opfattelse ikke vil overstige 5.000,00 kr. og vi må derfor med henvisning til vores vilkår punkt 5 A oplyse, at vi ikke kan tilbyde erstatning for dette forhold.

I tilknytning hertil må vi oplyse, at vi ud fra de foreliggende oplysninger ikke finder at der foreligger en skade eller nærliggende risiko for skade, således som dette er beskrevet i vores vilkår punkt 4 B og 4 C. Ligesom forholdet ikke kan henføres til dækningsomfanget gældende for tillægsforsikringen udvidet dækning.

Skade ... – løstsiddende og af skaldet sokkelpuds

Ved besigtigelsen fremviste du ikke tidligere anmeldt forhold omhandlende sokkelpuds , som flere steder er løs og falder af.

Af den af sælger i sin tid udleverede tilstandsrapport fremgår det bl.a. vedrørende

- Litra A - punkt 4.2 Sokkel - med karakter K1 og med følgende registrering -Forvittringer i puds i kælderskakt.
- Litra B - punkt 4.2 Sokkel - med karakter K1 og med følgende registrering Stedvist defekt puds.
- Litra C - punkt 4.2 Sokkel - med karakter k1 og med følgende registrering Stedvist defekt puds.

Vores konsulent oplyser, at den anvendte sokkelpuds er for tynd idet pudslaget flere steder er mindre end 5 mm.

Da sokkelpudsen ikke har den tykkelse man almindeligvis må forvente, kan det oplyses, at vi kan anerkende det fremviste forhold som erstatningsberettiget. – dog med fradrag af de i sin tid nævnte forhold i tilstandsrapporten.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98904

Grundet det i tilstandsrapporten oplyste vil vi tilbyde at erstatningen udgør 50% af det senere godkendte reparationsbeløb og med efterfølgende fradrag af den obligatoriske selvrisiko på 5.000.00 kr.

På denne baggrund vil vi foreslå, at du kontakter en lokal murer for afgivelse af tilbud på afhjælpning af forholdet, som herefter sendes til Frida for godkendelse inden arbejdet påbegyndes.

Vi afventer nærmere fra dig.

Skade ... – utæt tagpapbelægning ved vindue

Ved besigtigelsen fremviste du ikke tidligere anmeldt forhold omhandlende manglende afslutning af tagpap ved vindue.

Vores konsulent har sendt os nedenstående foto

...

Det er vores vurdering at udgifterne til afhjælpning af dette forhold ikke vil overstige 5.000,00 kr. og vi må derfor med henvisning til vores vilkår punkt 5 A oplyse, at vi ikke kan imødekomme ønsket om erstatning."

Af klagerens e-mail af 26/7 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Elinstallationerne har kørt siden anmeldelse, og derfor har jeg haft oplevelsen af, at der ikke har været problemer... Om end jeg har tænkt, at det var underligt, at I ikke har svaret. Da jeg spurgte jeres el-installatør til disse sager, ville han ikke blandes ind i dem. Han ville kun have med den igangværende el-skade at gøre."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom den 15/5 2014 og anmeldte den 18/1 2019 en række forhold til ejerskifteforsikringen, herunder forkert udførte elinstallationer. Selskabet sendte to konsulenter, som besigtigede ejendommen den 31/1 2019. Selskabets ene konsulent igangsatte udbedring af elinstallationerne. Den 24/6 2022 kontaktede klageren selskabet og spurgte til status på de øvrige anmeldte forhold. Samme dag genfremsendte selskabet afgørelse af 1/2 2019, hvoraf det fremgik, at selskabet gav dækningstilsagn til opmuring af manglende murværk under hæve- skydedøre og udbedring af sokkelpuds, at selskabet bad klageren om at indhente tilbud fra en murer, at selskabet henviste to forhold til klagerens bygningsforsikring, at selskabet afviste seks forhold med henvisning til, at udgifterne til udbedring ikke oversteg 5.000 kr., at selskabet afviste et forhold med henvisning til, at forholdet var nævnt i tilstandsrapporten, at

selskabet afventede en udtalelse fra klagerens VVS-installatør, som klageren havde oplyst at han ville eftersende, og at de anmeldte elinstallationer ville blive behandlet af en elinstallatør, som ville kontakte klageren. Den 12/7 2022 sendte klageren kommentarer til afgørelsen. Den 26/7 2022 meddelte selskabet, at klagerens krav (bortset fra de udbedrede el-skader) var forældede.

Klageren har anført, at der ikke er indtrådt forældelse af hans krav, idet han aldrig modtog selskabets afgørelse den 1/2 2019. Han har anført, at han ikke undrede sig over ikke at have hørt fra selskabet, idet han fra en anden sag har erfaring med, at selskabet ikke svarede på henvendelser. Han har anført, at andre e-mails fra selskabet er endt i hans spam-filter, og at "jeg skal ikke kunne afvise, at Frida Forsikrings første e-mail er endt i min spam-e-mail boks, men da den sletter indholdet efter en kortere periode, er det ikke alt, som sendes dertil, som bliver læst". Han har anført, at selskabet ikke har fulgt op på hans manglende respons. Han har anført, at "når man deler en samlet henvendelse op, for derefter at køre en del (el-delen) på en måde, og samtidig lade de øvrige dele ligge og samle støv, så er jeg som kunde jo ikke opmærksom på, at der er noget galt. Jeg har jo hele tiden set det som en sag. Når jeg samtidig ikke har modtaget nogen e-mail, så kan jeg jo ikke vide, at de har opdelt sagerne". Han har anført, "at et tryk på 'send-knappen' er ensbetydende med, at en e-mail også er modtaget er ikke korrekt. Frida Forsikring kan jo fx have modtaget en 'bouncer mail', som de ikke nævner noget om i deres sagsfremstilling".

Selskabet har anført, at selskabet den 1/2 2019 sendte en e-mail til klageren med afgørelsen på de anmeldte forhold. Selskabet har anført, at afgørelsen er modtaget korrekt hos klageren, idet den blev sendt til den e-mailadresse, som klageren siden hen har brugt til korrespondance med selskabet. Selskabet har anført, at klagerens krav var forældede forud for den 12/7 2022, hvor han fremsendte bemærkninger til den oprindelige afgørelse.

Det følger af forældelseslovens § 2 og § 3, at den almindelige forældelsesfrist for klagerens krav på forsikringsdækning er 3 år, som skal regnes fra det tidligste tidspunkt, hvor han kunne kræve

fordringen opfyldt. Dette er efter almindelig praksis det tidspunkt, hvor skaden har vist sig på en sådan måde, at der er rimelig anledning til at anmelde skaden til selskabet. Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, fremgår det, at krav, der er anmeldt inden udløbet af forældelsesfristen, tidligst forældes 1 år efter, at det meddeles, at selskabet helt eller delvist afviser kravet, eller tidligst 3 år efter selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade og beder om yderligere oplysninger.

Nævnet finder, at det må lægges til grund, at selskabets afgørelse er korrekt afsendt til klagerens e-mailadresse den 1/2 2019. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremlagt kopi af e-mailen. Det forhold, at den – som andre af selskabets e-mails – kan være endt i klagerens spamfilter, kan ikke føre til andet resultat.

Fejl i varmeinstallationer

Af skadesanmeldelsen fremgår det, at "Der er konstateret væsentlige fejl i varmeinstallationerne. Bl.a. er shunt er ukorrekt udført, og der er knæk på varmeslanger. Rapport fra VVS-installatør følger".

Af selskabets afgørelse fremgår det, at "Skade ... - væsentlige fejl i varmeinstallationerne: Du har i din anmeldelse af dette forhold oplyst at der følger udtalelse fra vvs- installatør. Vi afventer således mail fra dig med nærmere oplysninger med henvisning til det oplyste skade nr".

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klagerens eventuelle krav i forbindelse med anmeldelse af fejl i varmeinstallationen – bl.a. vedrørende udførelsen af shunt og knæk på varmeslanger – ikke er bortfaldet ved forældelse, idet selskabet efter klagerens konkretiserede og rettidige anmeldelse den 18/1 2019 ikke gav meddelelse om, hvorvidt kravet kunne anerkendes, eller helt eller delvist måtte afvises, hvorfor den 3-årige forældelsesfrist i forældelsesloven ikke er begyndt at løbe på et tidligere tidspunkt end selskabets afvisning af kravet den 12/7 2022.

Spørgsmålet er herefter, om klagerens krav er bortfaldet som følge af retsfortabende passivitet. Efter en gennemgang af sagen finder flertallet efter en samlet vurdering, at klagerens krav ikke er bortfaldet på grund af retsfortabende passivitet.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysning om, at selskabet efter fremsendelsen af afgørelsen den 1/2 2019 ikke foretog sig yderligere. Selskabet har således hverken rykket klageren for svar eller forsøgt at kontakte klageren med henblik på afklaring af, om klageren fortsat ønskede at forfølge sit krav.

Flertallet har også lagt vægt på, at der er gået lidt mindre end 4 år fra klageren anmeldte forholdet til sagen blev indbragt for nævnet, og at selskabet i perioden løbende var i kontakt vedrørende el-skader, som selskabet dækkede.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, forudsætter, at der foreligger et mere kvalificeret oplysningsgrundlag som kan danne baggrund for selskabets vurdering af, hvorvidt der er tale om en dækningsberettigende skade eller ej. Dette finder mindretallet ikke er tilfældet med klagers skadeanmeldelse af 18/1 2019, som alene angiver "Det er konstateret væsentlige fejl i varmeinstallationerne. Bl.a. er shunt er ukorrekt udført, og der er knæk på varmeslanger. Rapport fra VVS-installatør følger".

Mindretallet noterer sig, at selskabet kvitterer for klagers anmeldelse den 1/2 2019, hvor selskabet henviser til klagers oplysning om, at der følger udtalelse fra VVS-installatør og selskabet herefter afventer mail fra klager med nærmere oplysninger. Henset til klagers egen oplysning om, at udtalelse fra VVS-installatør følger og i lyset af Forsikringsaftalelovens § 22, hvor klager har bevisbyrden for den anmeldte skade, er der ikke grundlag for at kritisere, at selskabet afventer klagers yderligere oplysninger med henblik på en realitetsbehandling af det anmeldte.

Mindretallet finder, at det anmeldte skal vurderes i henhold til Forældelseslovens § 3, jf. § 2. Klager har med sin anmeldelse til selskabet afbrudt forældelsen foreløbigt. Med selskabets meddelelse til klager den 1/2 2019 løber der en ny forældelsesfrist svarende til den afbrudte, hvorefter forældelse tidligst kan indtræde den 1/2 2022. Klager kontakter først selskabet for status den 24/6 2022 og sender sine kommentarer til afgørelsen den 12/7 2022, klagers krav er således på dette tidspunkt bortfaldet i medfør af forældelse.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Fugtoptrængning i sokkel og fugtudslag ved udendørs vandhane

Af selskabets afgørelse fremgår det, at "kraftig fugtoptrængning i sokkel ... Umiddelbart forekommer det mest sandsynligt at årsagen skyldes utæthed på kloakledningen og i den anledning vil vi foreslå, at skaden anmeldes til bygningsforsikringen for stillingtagen. Baggrunden for at vi henviser til bygningsforsikringen skyldes, at ejerskifteforsikringen i henhold til vores vilkår punkt 5 C ikke dækker forhold, der er dækket af en anden forsikring, fx bygningsforsikring. Ejerskifteforsikringen behandler ikke forholdet, før der er en afklaring af dækningsspørgsmålet fra anden relevant forsikring. Med bygningsforsikring mener vi enten købers eller sælgers bygningsforsikring. Viser det sig efterfølgende at bygningsforsikringen ikke kan erstatte skaden, modtager vi gerne mail fra dig med begrundet afslag fra bygningsforsikringen, hvorefter vi vil genoptage vores behandling af dette forhold. I tilfælde af at skadebehandlingen genoptages skal vi for fugtoptrængning i sokkel god orden skyld oplyse, at det i henhold til almindelig praksis påhviler den sikre at dokumentere, at det anmeldte berettiger til erstatning".

Det fremgår videre, at "vores konsulent har ved besigtigelsen konstateret kraftig fugtudslag ind- og udvendig omkring udendørs vandhane ... Umiddelbart er den mest sandsynlige årsag utæthed på installation og vi vil derfor foreslå, at skaden anmeldes til din bygningsforsikring, som ofte dækker skader der skyldes utætheder på skjulte rør fx i vægge og gulve. Hvis bygningsforsikringen afviser dækning, modtager vi gerne mail fra dig med begrundet afvisning fra din bygningsforsikring, hvorefter vi gerne genoptager vores sagsbehandling af dette forhold. I tilfælde

af at skadebehandlingen genoptages skal vi for god orden skyld oplyse, at det i henhold til almindelig praksis påhviler den sikre at dokumentere, at det anmeldte berettiger til erstatning".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens eventuelle krav i forbindelse med anmeldelse af de to forhold ikke er forældede, idet selskabet efter klagerens rettidige anmeldelse den 18/1 2019 har undladt at tage stilling til, hvorvidt kravet kunne anerkendes, eller helt eller delvist måtte afvises, hvorfor den 3-årige forældelsesfrist i forældelsesloven ikke er begyndt at løbe på et tidligere tidspunkt end selskabets afvisning af kravet den 12/7 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets svar har karakter af en formalitetshenvisning med sigte på at afklare, om der kan foreligge dobbeltforsikring, før selskabet ønsker at behandle forholdet.

Øvrige krav

Af klagerens e-mail af 26/7 2022 til selskabet fremgår det, at "Elinstallationerne har kørt siden anmeldelse, og derfor har jeg haft oplevelsen af, at der ikke har været problemer... Om end jeg har tænkt, at det var underligt, at I ikke har svaret. Da jeg spurgte jeres el-installatør til disse sager, ville han ikke blandes ind i dem. Han ville kun have med den igangværende el-skade at gøre".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der – forud for klagerens indbringelse af sagen for nævnet – er indtrådt forældelse af klagerens øvrige krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 1/2 2019 meddelte, at de anmeldte forhold omkring murværk under hæve- skydedøre og løstsiddende sokkelpuds var omfattet af forsikringen, hvorefter klageren blev bedt om at indhente tilbud på udbedring af forholdene. Nævnet finder, at krav, som de herved anerkendte skader måtte give anledning til, er forældet 3 år efter den 1/2 2019, jf. forældelseslovens § 29, stk. 5, 2. punktum.

Ankenævnet for Forsikring

18.

98904

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 1/2 2019 meddelte afvisning til de øvrige forhold. Nævnet finder, at krav, som de hermed anmeldte skader måtte give anledning til, er forældet forud for klagerens indbringelse af sagen for nævnet den 1/11 2022, jf. herved den 1-årige frist fra selskabets afslag i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum og den almindelige 3-årige frist, der ikke kan regnes fra et senere tidspunkt end klagerens anmeldelse til selskabet den 18/1 2019.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabet har behandlet sagen med elinstallationerne separat fra de øvrige anmeldte forhold – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Qudos Insurance A/S (under konkurs) V/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at klagerens eventuelle krav vedrørende anmeldt fejl i varmeinstallationer, fugtoptrængning i sokkel og fugtudslag ved udendørs vandhane ikke er forældede. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

98904