

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. juni 2023 blev i sag nr. 99468:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring.

I klageskema af 5/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"En lille handicappool er pludseligt sprunget læk, og forsikringstager tager kontakt med leverandøren af pool, for at se hvad der hurtigt kan gøres.

Som det ses i dokumentationen går et detektivarbejde i gang for at finde lækagen og der bliver iværksat en første udbedring som er både billig og hurtig. Dette viser sig ikke at være tilstrækkelig, så producenten af pool kontaktes. Det anbefales, at der lægges en liner inden i pool. Undervejs er forsikringsselskabet blevet informeret. I forsikringsselskabets dokumentation er der ikke en fyldestgørende oversigt over beskeder, idet noget af korrespondancen ikke findes i det som forsikringstager har tilgang til.

Forsikringstager har i begyndelsen en god dialog med forsikringsselskabet, selvom det er svært at komme igennem via telefon. Der er ingen indikation på at selskabet ikke vil dække forsikringen og der bliver ikke lagt telefonbeskeder eller skrevet mails som indikerer at udbedrende tiltag skulle stoppes eller lignende. Forsikringsselskabet fik som ønsket tidligt i forløbet kontaktoplysninger på leverandøren, så man kunne diskutere tiltag og evt. gøre indsigelser. Forsikringsselskabet har ikke taget kontakt med leverandøren under forløbet. Forsikringsselskabet blev tidligt gjort opmærksom på, at leverandøren mener, at det er en sætning i fundamentet som pludseligt har forårsaget lækagen.

Ved første afslag er der en ny sagsbehandler inde over sagen. Denne viser en overraskende mangel på indsigt i vores sag - se dokumentationen "Indsigelse mod afgørelse...".

Forsikringstager gør derefter indsigelse. Denne afvises igen (28.12.2022) - og af endnu en ny sagsbehandler. Forsikringstager taler samme dag med denne sagsbehandler.

Der fokuseres meget på "pludseligt", og som eksempel på hvad der kunne være "pludseligt" bruges et eksempel med at en bil "pludseligt" skulle køre ind i vores pool. Det er sigende for sagsbehandlingen, at man bruger et sådant eksempel på, hvad der gælder for en indendørs pool.

Sagsbehandleren bliver spurgt til under hvilke forhold vores pool egentligt var dækket, når der i forsikringsaftalen stod at vores pool var forsikret ved pågældende forsikringsselskab. Sagsbehandleren kunne ikke nævne et eneste eksempel der var relevant.

Der indsendes en klage over indsigelse. Denne afvises igen, og der bliver fremdraget et nyt punkt, som forsikringsselskabet mener kunne diskvalificere retten til erstatning. Denne gang er det hvorvidt udbedringen var aftalt med forsikringsselskabet. Som det ses i korrespondancen, har der på intet tidspunkt været indsigelser på hvad var planer om at gøre. En kort telefonisk besked kunne have løst dette fra forsikringsselskabets side.

Afslaget på klagen har fokus på om forsikringstager har løftet bevisbyrden og om hvorvidt forsikringsselskabet vil tabe en evt. sag.

Igen er der fokus på "pludseligt", og eksempler på dette fremhæves. Her er der bl.a. et eksempel på at et ophængt fladskærms-tv falder ned. Dette kan give en "pludselig" skade på et gulv.

Det er måske et godt sammenligneligt eksempel. For at en sådan hændelse finder sted, så er ophængt måske langsomt begyndt at give sig i væg eller hvor det er ophængt. Hvor lang tid det tager før ophængt endeligt giver sig, og der kommer en "pludselig" hændelse er det nok ikke til at sige, og der kan være mange faktorer der spiller ind. Hvis der opstår sætninger i poolens fundament, så sker det også over tid - hvor længe vides heller ikke - men til sidst kan bunden lige som tv-ophængt ikke holde, og der kommer en pludselig lækage.

Afslaget på klage er i øvrigt udfærdiget af forsikringsselskabets repræsentant i Ankenævnet for Forsikring under Byggeskadeforsikring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet anerkender at skaden er dækket af forsikringen og at de dækker skaden med fradrag af selvrisiko.

Selskabet har i brev af 4/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"2.0 Kort sagsfremstilling

Den 10. august 2022 anmeldte klager via nettet, at der pludseligt var opstået utæthed i en lille indendørs pool. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag A**. Med anmeldelsen fulgte to bilag henholdsvis et billede, fremlægges som **Bilag A1** og en udtalelse fra en håndværker, fremlægges som **Bilag A2**.

På baggrund af denne henvendelse forsøgte selskabet den 12. august 2022 at komme i telefonisk kontakt med klager uden held. Samme dag sendte selskabet en besked til klager om, at man havde forsøgt at ringe.

Onsdag den 17. august 2022 modtog selskab en besked fra klageren, hvoraf det blandt andet fremgik, at der om fredagen ville blive leveret en ny bundplade, der skulle svejses på. Klagers besked fremlægges som **Bilag B**.

Selskabet bad dagen efter om yderligere oplysninger fra klageren for at kunne tage stilling til kravet. Mailen fremlægges som **Bilag C**.

Ligeledes den 18. august 2022 rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet, og i forbindelse med denne samtale meddelte selskabet, at det fortsat manglede yderligere oplysninger, for at kunne tage stilling til sagen. Telefonreferat fremlægges som **Bilag D**.

Den 24. oktober 2022 uploadede klager en udtalelse fra håndværkeren, og af denne fremgik det blandt andet, at der ikke var konstateret utætheder i rørsystemet, men at poolen fortsat tabte vand, hvorfor det blev aftalt mellem klageren og reparatøren, at der skulle lægges en ny membran ind. Udtalelsen fremlægges som **Bilag E**. Med bilaget fulgte billeder af poolen, fremlægges som **Bilag E1**, og et overslag fra reparatøren, fremlægges som **Bilag E2**.

Selskabet forsøgte forgæves at komme i telefonisk kontakt med klageren den 2. november 2022 og sendte samme dag en mail til klageren, hvori selskabet opfordrede klager til at ringe tilbage.

Den 5. december 2022 uploadede klageren en ny besked til selskabet, hvori klageren oplyste om skaden stode på dette tidspunkt. Mailen fremlægges som **Bilag F**. Med mailen fulgte en opgørelse over omkostningerne ved udbedringen, fremlægges som **Bilag F1**. Endvidere fulgte en række fakturaer, fremlægges som **Bilag F2 – F4**.

På baggrund af denne henvendelse sendte selskabet den 8. december 2022 en mail til klageren, hvori selskabet meddelte, at der ikke kunne tilbydes dækning over den tegnede forsikring. Mailen fremlægges som **Bilag G**.

Den 17. december 2022 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori klageren gjorde indsigelser mod den trufne afgørelse. Mailen fremlægges som **Bilag H**.

Klageren og selskabet var i telefonisk kontakt den 28. december 2022, og i forbindelse med denne samtale fastholdt selskabet, at der ikke var dækning over den tegnede forsikring. Telefonreferat fremlægges som **Bilag I**.

Samme dag sendte selskabet en mail til klageren, hvori afvisningen blev fastholdt. Mailen fremlægges som **Bilag J**.

Den 8. januar 2023 rettede klager henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling. Mailen fremlægges som **Bilag K**. Med henvendelsen fulgte en redegørelse fra klageren. Denne redegørelse fremlægges som **Bilag K1**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 14. februar 2023. I besvarelsen fastholdt selskabet den tidligere trufne afgørelse. Selskabets svar fremlægges som **Bilag L**.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

3.0 Betingelserne

På side 2 i betingelserne under punktet: '**Husk, hvis der sker en skade**' står blandt andet følgende:

'du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.'

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at rørene er fundet tætte, hvorfor der ikke her vil være en gennemgang af dækningen for rørskader.

Den dækning, der eventuelt skulle kunne komme i spil er dækningen for anden pludselig skade. Betingelsernes pkt. 5.2.2.

Af dette punkt fremgår det blandt andet at:

'forsikringen dækker skader som følge af pludselig skade, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.'

Begrebet pludselig skade er efterfølgende defineret i en boks på følgende måde:

*'Ved **pludselig skade** forstås en skade, som skyldes en udefrakommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.'*

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 klageren den 10. august 2022 anmeldte, at hans indendørs pool skulle være sprunget læk, jfr. **Bilag A**.

I bilaget til anmeldelsen, **Bilag A2**, oplyste leverandøren af poolen, at det bedste bud på årsagen til utætheden skulle være ændrede forhold i jorden – dvs. sætninger eller lignende. Måske på grund af ændrede grundvandsforhold.

Ud fra de oplysninger, som selskabet havde modtaget ved anmeldelsen følte selskabet sig ikke i stand til, at foretage en reel vurdering af sagen, hvorfor selskabet forsøgte at opnå telefonisk kontakt med kunden.

Selskabet har da også efter telefonsamtalen den 18. august 2022, fremsendt en anmodning om yderligere oplysninger til klageren, jfr. **Bilag C**.

På dette tidspunkt var udbedringen af skaden allerede bestilt af klageren, hvilket blandt andet fremgår af klagerens bilag **Kopi af beskeder i Trygs System 10. email**.

Selskabet forsøgte efterfølgende at opnå kontakt med kunden med henblik på at få de nødvendige oplysninger.

Der foreligger ikke i sagen en anerkendelse af, at skaden skulle være dækket over forsikringen, ligesom der ikke i sagen foreligger en accept af, at udbedringen kunne sættes i gang.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes side 2, må der ikke foretages udbedring eller fjernelse af ting, førend at der foreligger en aftale herom.

Ved at fortsætte med udbedringen i stedet for at fremsende de ønskede oplysninger, har klageren sat sig i en bevismæssig svær situation.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at efter dansk rets almindelige bevisbyreregler er det klageren, der har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende skade.

I relation til denne sag er det således klageren, der skal bevise årsagen til, at poolen blev utæt, og derved dokumentere, om der er tale om en udefrakommende og øjeblikkelig virkende årsag.

Det er således ikke selskabet, der skal rette henvendelse til klagerens leverandør for at få oplysningerne; men klageren, der skal fremsende oplysningerne, inden udbedringen iværksættes og afsluttes.

Selskabet kan ikke ud fra de foreliggende oplysninger konstatere, hvad årsagen til utætheden skulle skyldes, hverken i forbindelse med sagsforløbet, eller på nuværende tidspunkt.

Det kan dog af **Bilag F med underbilag** blandt andet konstateres, at en dyse var monteret forkert, og det kan efter selskabets opfattelse ikke afvises, at der skulle være andre u hensigtsmæssigheder i forbindelse med opførelsen af poolen.

Selskabet har dog, henset til at årsagen til utætheden ikke er klarlagt, ikke dokumentation for, at dette skulle være tilfældet, idet der ikke foreligger dokumentation for, hvad årsagen til utætheden i poolen skulle være.

Hvis det lægges til grund, at årsagen til utætheden i poolen skulle være ændrede forhold i jorden – dvs. sætninger eller lignende. Måske på grund af ændrede grundvandsforhold, jfr. **Bilag A2**, vil forsikringen ikke kunne tilbyde dækning.

Sætninger i jorden, samt grundvandsændringer sker ikke pludseligt, men over en tidsperiode, hvorfor årsagen i givet fald, ikke er sammenfattende med utætheden. I givet fald opfylder skaden ikke definitionen på en pludselig skade.

Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 5.2.2 under afsnittet: **Forsikringen dækker ikke**, blandt andet, at forsikringen ikke dækker:

'Skader som følge af sætninger, rystelser fra trafik og lignende'

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret en dækningsberettigende skade i relation til utætheden i poolen."

Klageren har i brev af 30/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Summering

Selskabets høringssvar er en opsummering og gentagelse af tidligere korrespondance, men uden nye informationer.

Sagsdokumentationen viser, at først da Selskabet får informationer omkring den endelige regning for udbedring, begynder man at trække argumenter frem, som man mener understøtter at forsikringen ikke skal dække skaden.

Den 02.11 taler den oprindelige sagsbehandler om "...at komme videre med din sag". Den 08.12 har selskabet imidlertid skiftet sagsbehandler, og denne kommer for første gang med forklaringer omkring ordet "pludseligt". Skaden er ikke sket tilstrækkeligt "pludseligt", og således ikke dækket.

Klager gør indsigelse, og Klager kan ikke bedømme om Selskabet er usikker på om argumentet omkring "pludseligt" holder, men en ny sagsbehandler kobles på og kommer den 28.12 med nye argumenter. Disse er dels argumenter om at arbejder på pool er igangsat uden skriftligt tilsagn fra selskabet, og endvidere at skader på baggrund af sætninger slet ikke er dækket.

Sagen ender til sidst i Selskabets Kvalitetsafdeling, som fastholder Selskabets afgørelse og blot tilføjer en vurdering af, hvorvidt der er en sandsynlighed for, at Klager kan løfte bevisbyrden i en retssag.

Klager er ikke enig i Selskabets argumenter og fastholder sit krav om erstatning.

Kommunikation

Af Selskabets svar for man indtrykket af, at man har forsøgt at kontakte Klager, uden at Klager har reageret. Det fremgår ikke af selskabets svar, hvor mange gange Klageren har kontaktet Selskabet, og ikke kunnet få fat i sagsbehandleren.

Klageren har bedt om optagelserne af to telefonsamtaler mellem Klager og to sagsbehandlere i december, men har modtaget kopi af to helt andre samtaler. De sendte samtaler fremgår ikke i Tryks beskedsystem, hvilket fortæller at beskedsystemet ikke er komplet, men hovedsageligt virker til at fortælle om selskabets beskeder.

Selskabet har efter et længere forløb, hvor både telefonbesked, SMS og mail har virket upåklageligt, i slutningen af december brugt forskellige forklaringer på, hvorfor skaden til trods for at den står anført som dækket i forsikringsbetingelserne Punkt 4., alligevel ikke er dækket.

"Pludseligt"

I begyndelsen af december forsøger Selskabet sig med forklaringer omkring ordet "pludseligt". I slutningen af december er det med argumenter om, hvorvidt arbejder på pool er igangsat uden skriftligt tilsagn fra selskabet samt sætninger i jorden, som diskvalificerer en erstatning.

Af Klagers dokumentation fremgår det tydeligt, at man ikke fra starten har kunnet lokalisere fejlen, hvorfor man har måtte prøve sig frem. En bundplade var blevet lagt i poolen som en del af fejlsøgningen, for at se om det virkede. Selskabet har ikke specifikt givet godkendelse til dette, så hvis dette efterfølgende diskvalificerer en erstatning, kunne Selskabet tidligt have informeret om

dette (se Selskabet bilag B). Det havde været ganske let at fortælle i enten mail, telefonbesked eller SMS.

Det skete ikke, og arbejdet fortsatte.

Selskabet sender d. 18.08 en mail fra adressen d018398354667+tryg@mgb.scalepoint.com som Klager aldrig ser, da den fanges i spamfilteret. Klager ser dog senere beskeden i Selskabets beskedsystem, men det fremgår ikke, at der også er sendt en mail. I beskeden beder sagsbehandleren om yderligere oplysninger, som Selskabet også får tilsendt.

Klager har for Selskabet nævnt det u hensigtsmæssige i at Tryg sender vigtige beskeder med en sådan afsenderadresse. Sagsbehandleren indrømmer at dette ikke er optimalt, men at det for nærværende er sådan Selskabets system virker.

Fejlsøgningen fortsatte, og producenten i Tjekket blev kontaktet. Producenten foreslog at der blev lagt en liner inde i pool. Selskabet fik den 24.10 besked om at denne udbedring løste problemet.

Den 02.11 modtager Klager en besked fra den første sagsbehandler (Klager bilag 1): *Hej [klager] Jeg har forsøgt at kontakte dig, desværre uden held. Ring til mig så snart du kan. Så kan vi komme videre med din sag*

Selskabet har hele tiden været vidende om at der blev arbejdet på en løsning. Som ønsket, så har Selskabet tidligt i forløbet fået kontaktoplysninger på leverandøren, der forsøgte at udbedre skaden. Selskabet har i besked fra 18.08 nævnt, at man har samarbejdspartnere som kan se på sagen, men Selskabet har aldrig henvist en af deres samarbejdspartnere til Klager.

I beskeden d. 02.11 er der ingen indikation på at selskabet vil afvise sagen.

Sagsbehandler #2

Efter at Selskabet har modtaget den endelige opgørelse, så sender en ny sagsbehandler i Selskabet den 08.12 en mail, hvor der bl.a. står ...Ud fra oplysningerne i sagen fremgår det at membranen er blevet utæt, årsagen til dette er ikke en pludselig skade med udefra kommende øjeblikkelig virkning. Ud fra undersøgelserne foretage af poolen samt den udbedringen er der sket, er det vores vurdering, at skaden ikke er sket pludseligt.

Udover at den nye sagsbehandler ikke virker til at have læst op på sagen, så er afvisningen ikke grundet i, at arbejde er sat i gang, men problematikken omkring ordet "pludseligt". At der er sat en liner i pool, siger i øvrigt intet om, hvorvidt skaden er sket "pludseligt".

Mailen er igen sendt fra adressen d018398354667+tryg@mgb.scalepoint.com, men denne gang ser Klager d. 15.12 tilfældigt denne mail i spamfilteret.

D. 16.12 taler Klager telefonisk med sagsbehandler nr. 2.

Det er sigende for forløbet, at sagsbehandleren bruger et eksempel med at en bil kører ind i poolen, for at kunne illustrere hvordan "pludseligt" skal forstås. Det er ikke et godt eksempel, når det drejer sig om en pool, hvor pool er placeret inde i en villa.

Klager spørger derfor efter et mere relevant eksempel, men det viser sig at sagsbehandleren ikke er i stand til at beskrive, hvad en forsikring af en pool dækker, nu da en utæthed som den i sagen ikke er dækket.

Klager har bedt om en kopi af samtalen, men selskabet fortæller at denne ikke kan findes. At samtalen har fundet sted er ikke nævnt i Selskabets svar, men kan dog ses i Selskabets beskedsystem.

Sagsbehandler #3

Klager indsender en indsigelse, som afvises den 28.12. Selskabet har en ny sagsbehandler på sagen, og Klager kontakter telefonisk denne.

Sagsbehandleren har efterfølgende lavet et referat af telefonsamtalen (Selskabet bilag I).

Desværre har Selskabet heller ikke her en kopi af samtalen, så referatet er derfor et partsindlæg.

I referatet står der, at sagsforløbet har taget længere end ønskeligt, men at man har bedt om yderligere oplysninger for ikke at afvise på et forkert grundlag. Selskabet har ikke bedt om yderligere information udover mail af d. 18.08, og emnet omkring yderligere informationer blev i øvrigt slet ikke drøftet under samtalen.

Klager har 11.08 indsendt en mail, hvor teorien omkring sætning i jorden er nævnt (Selskabet bilag A2), men al fokus har derefter været på at sikre at poolen igen blev tæt. Det bør i øvrigt nævnes, at da poolen ligger inde i en villa, med meget trange adgangsforhold, så er det ikke muligt at undersøge fundament og jordbund under pool. Dette har Selskabet været bekendt med.

Selskabet har fået oplysninger om, hvad der blev forsøgt gjort for at udbedre skaden. Disse tiltag, og ikke mindst den endelige regning, bør ikke være afgørende for om sagen er dækket af forsikringen.

Telefonreferatet nævner ikke, at Klager også her spurgte ind til hvad en forsikring af en pool egentligt dækkede. Sagsbehandler nr. 3 kunne - på trods af den lange sagsbehandling - ikke give nogen eksempler. Klager har stadig ikke fået noget relevant eksempel på, hvad en forsikring af en pool hos Selskabet dækker, nu hvor en pool der pludseligt springer læk ikke er dækket. Rørskade og vandskader er dækket andre steder i forsikringen.

Efter samtalen skriver sagsbehandleren d. 28.12 i beskedsystemet bl.a. .. Der er igangsat arbejde uden vores tilsagn, og da min kollega ser denne besked d. 2. november, forsøger han at ringe til dig, uden held. Skaden skal afvises, da der ikke er sket en dækningsberettiget skade. Poolen bliver utæt og det skyldes ikke en rørskade. Vi er dermed tilbage til forklaringen omkring sætningsskade, som ikke er dækket af forsikringen.

Dette er noget i modstrid med, hvad der står Selskabets eget beskedsystem. Som nævnt ovenfor, så skrev første sagsbehandler d. 02.11 intet om en afvisning, men om at komme videre i sagen.

Denne tredje sagsbehandler inddrager i øvrigt for første gang sætningsskader. Her henvises til at ..forsikringen dækker ikke skader som følge af sætninger, rystelser fra trafik og lignende.

Nu er poolen jo inde i en villa og mindst 10 m fra en blind og stille privat villavej. Der forekommer derfor ikke "rystelser fra trafik og lignende".

Kvalitetsafdelingen

Sagen går derefter videre til Selskabets Kvalitetsafdeling. I svar fra Selskabets Kvalitetsafdeling, udfærdiget af Selskabets repræsentant i Ankenævnet for Forsikring, er der blot en opsummering af de to seneste sagsbehandlers argumenter, samt en vurdering af Selskabets risiko for at Klager kan løfte bevisbyrden.

Kvalitetsafdelingen har fokus på det "pludselige" og hvorvidt der er sammenfald i sætningen og utætheden. Det er af gode grunde svært at vurdere jordbundsforhold under poolen, og hvordan en sætning har fundet sted.

Endvidere, så mener Kvalitetsafdelingen også, at man skulle have haft specifik godkendelse til udbedring af skaden, for at kunne være berettiget til erstatning. Hertil er der blot at sige, at selve arbejdet med udbedringen har været et detektivarbejde og en vis grad af trail & error. Der har jo ikke været et synligt hul i poolen som man kunne lave en timepris på.

Endeligt, så har Selskabet ikke været uvidende omkring aktiviteterne, og Selskabet har på intet tidspunkt i forløbet sagt stop, selvom det har været muligt via SMS, telefonbesked eller mail."

Selskabet har i brev af 22/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed bekræftes modtagelsen af klagerens seneste indlæg til Nævnet.

Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed giver indlægget anledning til følgende yderligere kommentarer.

Som **bilag M** fremlægges den police, der var gældende på skadetidspunktet, og af denne fremgår det, at forsikringen er tegnet med betingelser 1809. Disse betingelser er fremlagt af klager i den første henvendelse til nævnet.

Af betingelsernes punkt 4 fremgår, hvad forsikringen omfatter, eller med andre ord, hvilke dele af bygningen, som der er tegnet forsikring for.

Efterfølgende er nævnt de begivenheder eller tilstande, som forsikringen tilbyder dækning for.

Det vil med andre ord sige, at for at der skal tilbydes dækning for skader på poolen, der er nævnt i betingelsernes pkt. 4, skal der være tale om en begivenhed eller tilstand, som er nævnt i punkt 5.

Klageren har ikke dokumenteret, at der er tale om en af de i punkt 5 nævnte tilstande eller begivenheder.

Det fastholdes, at det efter de gældende bevisbyrderegler er klageren, der skal dokumentere, at der er tale om en dækningsberettigende skade, samt at dette ikke på det foreliggende er dokumenteret.

Klageren har ikke dokumenteret årsagen til utætheden i poolen, hvorfor det fortsat ikke er dokumenteret, at årsag og virkning er tidsmæssigt sammenfaldende, hvorfor der ikke er tale om en pludselig skade, som defineret i betingelserne.

For god ordens skyld henledes nævnets opmærksomhed ' *rystelser fra trafikken* ' er en ud af flere undtagelser for dækningen over Pludselig skade.

Klagerens kommentarer vedrørende trafik i området medfører således ikke, at undtagelser vedrørende ' *sætninger og lignende* ' ikke kan finde anvendelse i sagen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 4/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Klager mener at tidligere indlæg beskriver forløbet ganske vel. Klager fastholder sin påstand om at skaden er dækket af forsikringen.

Seneste indlæg fra Selskabet giver dog anledning til følgende kommentarer.

Det er bemærkelsesværdigt, at Selskabet "pludseligt" i december - 4 måneder efter hændelsen er indberettet - mener, at hændelsen er omfattet af et underafsnit til '5.2 Stormskade m.m.', og at skaden ikke er tilstrækkeligt pludselig. Da årsafslutningen hastigt nærmer sig, er Selskabet dog d.28DEC2023 (!) hurtigt i stand til at give et endeligt afslag.

Klager finder, at Selskabet i december måned har været vidt omkring, for at for at finde argumenter for at skaden skal afvises. Klager finder i det hele taget Selskabets håndtering af sagen tankevækkende.

En af de primære opgaver for et vandrør er et holde tæt - det samme er tilfældet ved en pool. En utæthed på skjulte rør er specifikt nævnt i forsikringen. En pool er også nævnt, og her må det formodes at det også gælder utæthed. Selskabet henholder sig ved afvisningen til en paragraf under 'Stormskade m.m.' og siger at skaden skal '...skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig'.

Det er pudsigt, at Selskabets sagsbehandlere ender med at bruge et eksempel på en bil der kører ind i poolen.

Hvor hurtigt skal bilen i øvrigt køre, for at det er tilstrækkeligt pludseligt? 50 km/t eller 0,5 km/t? Hvad nu hvis man ikke ser det ske, men blot konstatere at der er en bil i poolen, og at vandet er løbet ud?

Klager er ikke, som i bileksemplet, i stand til at dokumentere, hvad der førte til at vandet i poolen pludseligt forsvandt, men blot henvise til resultatet.

På trods af Klagers mundtlige og skriftlige opfordringer, så er Selskabet ikke fremkommet med konkrete situationer, hvor en skade på Klagers indendørs pool er dækket af forsikringen.

Ved dansk ret er der i en sag som denne ligefrem bevisbyrde. Bevisbedømmelsen er dog i udgangspunktet fri, og der er mulighed for at slække på eller moderere hovedprincippet om ligefrem bevisbyrde, hvis omstændighederne ved en sag måtte give anledning hertil.

Selskabet har på trods af at man d. 18.08 har fortalt, at man har samarbejdspartnere som kan se på skaden, aldrig valgt at få en second opinion på sagen. Selskabet vil derfor heller ikke kunne godtgøre, at skaden ikke er dækket i tilfælde af omvendt bevisbyrde.

Hertil har selskabet i mail af 9/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers seneste indlæg i sagen indeholder ikke nye oplysninger eller anbringelser, der kan medføre yderligere herfra, idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed.

Det fastholdes endvidere, at der ikke er grundlag for at anvende omvendt bevisbyrde i sagen, som anført i sidste indlæg.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" **4. Hvad omfatter forsikringen**

...

- medforsikret svømmebassin med tilhørende faste installationer samt over- eller tildækning.

...

5. Hvilke skader er dækket

...

5.2 Stormskade m.m.

...

5.2.2 Anden pludselig skade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- vand, olie, kølevæske, damp og lignende fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud. Det gælder også for køle- og fryseanlæg samt beholdere og akvarier.
- pludselige skader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

Ved **pludselig skade** forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

Eksempler på en pludselig skade:

- Et ophængt fladskærms-tv falder ned og ødelægger parketgulvet. Skaden på parketgulvet er dækket.
- En bil kører ind i dit hus. Skaden på bygningen er dækket.
- Et træ vælter ned i taget på dit hus. Skaden på bygningen er dækket.

Forsikringen dækker ikke:

...

- skader som følge af vand, olie, kølevæske og lignende, der drypper eller siver.

...

- skader som følge af sætninger, rystelser fra trafik og lignende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10. august 2022, at der pludseligt var opstået utæthed i en lille indendørs pool, muligvis på grund af en sætning i jorden. Klageren ønsker, at selskabet dækker omkostningerne til udbedring af skaden med fradrag af selvrisiko.

Klageren har til støtte for sit krav bl.a. anført, at selskabet indledningsvis ikke gav udtryk for, at skaden ikke var dækket, at selskabet ikke kommunikerede særlig klart, og at sagsbehandlingen var kendetegnet ved hyppige sagsbehandlerskift. Hans fejlsøgning fortsatte, og producenten i Tjekket blev kontaktet. Producenten foreslog, at der blev lagt en liner/membran inde i pool. Den 24/10 2022 fremsendte han en mail til selskabet om, at udbedringen løste problemet, og at der ikke var konstateret utætheder i rørsystemet. Det var først, da han den 5/12 2022 fremsendte en opgørelse over omkostninger ved udbedringen på 91.718,75 kr., at selskabet den 8/12 2022 afviste dækning. Klageren har også anført, at det fremgår af forsikringsaftalen, at poolen er dækket, men at selskabet ikke har kunnet redegøre for en eneste relevant situation, hvor der faktisk kan opnås dækning.

Selskabet har over for nævnet bl.a. anført, at det den 18/8 2022 telefonisk bad om yderligere oplysninger om skaden for at kunne tage stilling til kravet, og at selskabet efterfølgende havde vanskeligt ved at komme i dialog med klageren, men at man afventede undersøgelserne af, hvad der var årsagen til utætheden. Da klageren ikke har dokumenteret en konkret årsag til utætheden, har selskabet afvist dækning. Selskabet har henvist til, at det på intet tidspunkt har anerkendt, at skaden er dækningsberettigende, og at det må lægges til grund, at rørene er fundet tætte. Den dækning, der efter selskabets vurdering er relevant at diskutere, er dækningen for anden pludselig skade, jf. betingelsernes pkt. 5.2.2. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at årsagen til skaden skyldes en udefra kommende øjeblikkeligt virkende årsag.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren, som skal bevise, at

Ankenævnet for Forsikring

13.

99468

skaden er en følge af en af de i forsikringsbetingelsernes oplyste dækningsberettigende situationer.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at årsagen til skaden er en udefra kommende øjeblikkeligt virkende årsag, og herunder at årsag og virkning er sket samtidig.

Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om dækning, eller at selskabets sagsbehandling har været af en sådan karakter, at klageren er bibragt en berettiget forventning om, at skaden var omfattet af forsikringen.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på oplysningerne om, at utætheden ikke skyldes utætheder i rørsystemet, at utætheden forsvandt ved indlæggelsen af en ny membran i poolen, og at det ikke er nærmere klarlagt, hvad årsagen til den opståede utæthed var.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 18/8 2022 meddelte klageren, at det ønskede flere oplysninger om skaden, og at selskabet den 5/12 2022 afviste dækning, efter at det havde modtaget klagerens mail af 24/10 2022 til selskabet om, at udbedringen med membranen løste problemet, og at der ikke var konstateret utætheder i rørsystemet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen