

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100319:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 30/8 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har konstateret skimmelsvamp og skjult rørskade i badeværelse. Vi har sendt skadens billeder og bedt en taksator fra forsikring. Den taksator har været hos os sagde tydeligt at vi kan starte renovering. Vi har bestilt tømrer og har betalt 100.000 kr. til renovering til badeværelset. Vi har den faktura til forsikring men de vil ikke betale vores penge tilbage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi har betalt til tømrer og refundere beløbet til vores NemKonto."

Selskabet har i brev af 20/9 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikringen

Klager har bygningsforsikring hos os. Forsikringen omfatter bl.a. bygningskasko inkl. vandskade, skjulte rør og udvidet vand, jf. policen (bilag A). Vilkår fremlægges som bilag B.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 4. januar 2023, at han havde en skjult rørskade med skimmel som følgeskade. Vedlagt anmeldelsen var en række fotos af skimmel på bløde fuger. Det ene af billederne har klager fremlagt for nævnet som foto 317 – de øvrige fotos ligner.

Vi svarede den 9. januar kunden, at han skulle identificere årsagen til skimlen, før vi kunne vurdere, om der var tale om en dækningsberettigende skade.

Vi hørte ikke noget fra kunden, og den 2. marts rykkede vi ham for svar.

Samme dag svarede kunden, at han havde haft besøg af en taksator:

Vi har haft besøg af en Taksator fra Topdanmark pga. skaden.

Han har sagt at vi kan starte renovering og vi har givet ordre til byggefirmaet.

Jeg sender billeder som bilag.

Skadebehandleren svarede den 3. marts, at der ikke var givet dækning: Hele korrespondancen fremlægges som bilag C.

Tak for din mail.

Jeg kan ikke se på sagen her, og der er ikke andre skader anmeldt, at der er koblet en taksator på sagen.

Vil du ikke oplyse, hvem den taksator er. Er der tale om et håndværkerfirma, som I har lavet aftale med?

Jeg skal bemærke, at der ikke er afklaret noget vedrørende dækning af skade eller økonomi fra Topdanmarks side.

Herefter fulgte en korrespondance mellem skadebehandleren og klager om, hvem klager havde talt med og hvad det var blevet sagt. Det viste sig, at klager havde talt med en assurandør, og at klager havde haft besøg af en taksator med henblik på en risikovurdering af bygningen.

Den 19. juli sendte klager en faktura ind. Fakturabeløbet lød på 100.000 kr. og arbejdet vedrørte en badeværelsesrenovering og nyt gulv på værelser. Fakturaen fremlægges som bilag D. Fakturadatoen var 30. marts 2023.

Vi afviste den 21. juli at udbetale erstatning med henvisning til, at klager ikke havde påvist en dækningsberettigende skade.

Klager sendte herefter et kort videoklip, der viste dryp fra en afløbsinstallation over i en væg/over loft. Videoen fremlægges som bilag E. Klager mente, at den taksator, som havde risikovurderet bygningen, havde givet et dækningstilsagn, og at vi på den baggrund skulle erstatte fakturaen.

Vi lod forholdet undersøge af en taksator. Det var tilfældigvis samme taksator, som havde risikovurderet ejendommen i januar. Taksator sendte den 28. august et dækningstilsagn med erstatningsopgørelse til klager. Erstatningen blev opgjort til 24.660 kr. før fratrækning af selvrisiko på 2.638 kr. Afgørelsen vedlægges som bilag F.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vurdering

Vores kunde anmeldte primo januar en skjult rørskade. Han sendte nærbilleder af lokal skimmel på bløde fuger i badeværelset.

Skimmel på bløde fuger i badeværelser er helt sædvanligt og skyldes oftest den høje luftfugtighed og hyppige vandpåvirkning af fugerne i forbindelse med badning. Skimmeldannelsen er derfor ikke et tegn på et rørbrud. Da klager derfor ikke havde sandsynliggjort tilstedeværelsen af et rørbrud, bad vi ham gøre dette, inden vi kunne tage stilling til anmeldelsen.

Som det ses af redegørelsen ovenfor og bilag C, hørte vi ikke fra klager igen og efter to måneder rykkede vi ham for svar.

Det viste sig her, at der muligvis var sket en misforståelse.

I forbindelse med skadeanmeldelsen primo januar konstaterede skadebehandleren, at der var fejl i policens oplysninger om ejendommens opførelsesår. Det fremgik af policen (bilag A), at bygningen var opført i år 2019, men den var ifølge BBR opført i år 1939. Bygningens alder har betydning for, hvilke forsikringsdækninger vi kan tilbyde. Da bygningen blev indtegnet som værende opført i år 2019, er den indtegnet uden risikovurdering ved en taksator og uden forbehold. Da det så viste sig, at bygningen var 80 år ældre, skulle en taksator i henhold til vores retningslinjer for indtegnelse vurdere, hvilke dækninger vi ville tilbyde. Helt konkret var det dækningen for udvidet vand-skade, der skulle vurderes af taksator. Arbejdet her er sket 'bag kulissen', men klager blev holdt orienteret af en medarbejder i kundeservice. Den 11. januar skrev en kundeservicemedarbejder således til klager og orienterede ham om, at han ville få besøg af en taksator, som skulle *'vurdere, om der er noget som vi egentlig ville tage forbehold for, bare for at sikre at forsikringen kommer til at stå fejlfri i fremtiden.'* (bilag G).

Taksatorer hos Topdanmark foretager både egentligt taksatorarbejde i forbindelse med skader, herunder vurdering af skadeårsager, dækninger og erstatningsopgørelser. De risikovurderer derudover visse bygninger i forbindelse med indtegnelse. Den taksator, som risikovurderede bygningen, havde ikke inden risikovurderingen kendskab til, at der var anmeldt en skade.

I anledning af ankenævnsklagen har undertegnede talt med taksatoren. Taksatoren forklarer, at klager ikke fortalte ham om skaden, ligesom han ikke viste ham den. Han har forklaret, at han præsenterede sig og sit ærinde (risikovurdering). Da taksators opgave var at tage stilling til, om vi fortsat ville forsikre bygningen mod 'udvidet vandskade', besigtigede han udelukkende kælderens, hvor risikoen for den slags skader er størst. Taksator har oplyst, at klager på intet tidspunkt viste ham badeværelset på etagen over, hvor de fotos, som han har indsendt i forbindelse med skaden, var optaget. Hullet i væggen/loftet, der ses på videoen (bilag E) var heller ikke til stede under taksators første besøg i januar. Adspurgt benægter taksator også at have sagt til klager, at han bare kunne 'renovere', sådan som klager påstår.

Generelt blander vi os ikke i vores kunders renoveringsønsker, så vi ville aldrig nægte en kunde at renovere sit hus. Dog er det klart, at i forbindelse med konkrete skader, bør en kunde af bevis-mæssige årsager ikke udbedre skader, før vi har haft lejlighed til at tage stilling til skaden. Dette fremgår også af vilkårenes punkt 12 C.

Vi har forståelse for, at vores kunder – særligt privatkunder – ikke kender til, hvordan vi har indrettet os som stort forsikringsselskab. Vi mener dog også, at man som almindelig forsikringstager må forvente en vis sagsbehandling af en anmeldt skade, herunder en udveksling af oplysninger om det beskadigede. Herunder mener vi, at man også som almindelig forsikringstager må gå ud fra, at såfremt forsikringsselskabet når frem til, at man skal have erstatning, så vil man få besked herom i form af et dækningstilsagn og en erstatningsopgørelse, så forsikringstageren ved, hvad

han er berettiget til. I denne sag har han ikke fået nogen af delene før august. Han kan derfor ikke i januar-februar med rette have forventet, at skaden var dækket og opgjort.

Vi kan godt se, at der i nærværende sag er en vis tidsmæssig sammenhæng mellem skadeanmeldelsen og taksators besøg, og at den tidsmæssige sammenhæng i sig selv kan give anledning til en vis forvirring hos vores kunde. Klager er dog nærmest til at søge en evt. tvivl eller forvirring afklaret.

I den aktuelle sag har klager få dage efter skadeanmeldelsen talt med en skadebehandler, som fulgte samtalen op med en mail: (bilag C, uddrag herunder)

Som nævnt skal du have afklaret årsagen til den konstaterede skimmelsvamp, før vi konkret kan vurdere om der er tale om dækningsberettigende skade.

Du bør derfor kontakte fagperson og få årsagen afklaret. Når dette er gjort, kan du sende eventuelt materiale til denne mail og/eller ringe til os igen.

Han blev her orienteret om, at bolden var hos ham, og at det var ham, der skulle kontakte os igen med oplysninger om skadeårsagen.

To dage senere modtog han mailen fra kundeservicemedarbejderen (bilag G), som skrev, at han havde booket en taksator til 'at vurdere om der er noget som vi egentlig ville tage forbehold for, bare for at sikre at forsikringen kommer til at stå fejlfri i fremtiden.'

Taksatoren ankom og præsenterede sig og sit ærinde. De drøftede ikke skaden (som taksatoren slet ikke kendte til) og taksatoren så end ikke det skaderamte badeværelse.

Der blev dernæst udstedt en ændret police til kunden. Vi fremlægger for god ordens skyld den reviderede police, som bilag H. Som det ses, er opførelsesåret ændret, ligesom der på s. 2 er en klausul angående organiske materialer i kælderen. Det er dog den som bilag A fremlagte police, der var gældende på skadetidspunktet.

Vi mener ikke, at klager på baggrund af hændelsesforløbet kan have fået en berettiget forventning om, at vi havde dækket den konkrete skade.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at kravstiller har bevisbyrden for, at han er berettiget til den dækning eller erstatning, som han kræver. Det betyder her, at det er klager, som skal bevise, at vi har givet et bindende dækningstilsagn om at han 'bare kunne renovere', og at vi (underforstået) ville betale renoveringsomkostningerne.

Denne bevisbyrde har han ikke løftet, ligesom han ikke har løftet bevisbyrden for, at vi har handlet på en måde, der har givet ham en berettiget forventning herom.

Vi har holdt skadebehandling og policehåndtering adskilt og det har fremgået klart af den korrespondance og kontakt, der har været, hvilken rolle Topdanmark-medarbejderen havde, og hvad kontakten angik. Klager kan ikke med rimelighed have været i tvivl, og skulle han mod forventning have været det – ville det have været oplagt at kontakte os for at spørge. Det har han ikke gjort.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100319

Hertil kommer, at den konkrete faktura vedrører et helt nyt badeværelse samt gulvbelægning i værelser. Det er end ikke relevant i forhold til den skade, der faktisk var.

Den konkrete skade kunne udbedres nedefra og taksator har beregnet, hvad det ville koste og har opgjort udbedringsomkostningerne til 24.660 kr. inkl. moms, jf. bilag F. Vi bemærker, at den eneste del af udbedringsarbejdet, der faktisk er udbedret ved det renoveringsarbejde, som klager har ladet foretage, er arbejdet på afløbsinstallationen, hvilken del taksator har vurderet kan udbedres for 2.500 kr. Hullet i væg/loft, som ses på bilag E var også udbedret, da taksator besigtigede i august, men dette arbejde figurerer ikke på den fremsendte faktura og må derfor være udført i anden anledning. Følgeskaderne på gulvet var ikke udbedret, da taksator besigtigede skaden i august. Vi har udbetalt de 2.500 kr., som er de arbejder, der er fremlagt faktura til dokumentation for, og afventer faktura for de resterende forsikringsdækkede arbejder.

Også af den grund, at fakturaen ikke vedrører en forsikringsskade, men blot en almindelig renovering af et badeværelse og nye gulve i nogle værelser, kan vi ikke erstatte fakturabeløbet på de 100.000 kr.

Konklusion

Vi fastholder, at vi ikke kan udbetale erstatning til klager på baggrund af den fremsendte faktura."

Klageren har i brev af 16/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Efter taksator sagt personlig ja til renovation vi blev ikke dækket omkostningerne badeværelse. Kælderens vand ligger under hele gulvvarmen som skadet de vil skifte kun klinke foren rum som blev stoppet efter klagen. Vi blev ikke hjulpet fra forsikringen lånet penge fra banken for dække udgifterne. Kælderens vandskade og vi venter stadig hjælp. Vi kan ikke bruge lige nu."

Selskabet har i brev af 27/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi forstår klagers korte indlæg som en kommentar til taksator angående den fortsatte igangværende sag. Undertegnede vil derfor sørge for, at beskeden overbringes taksator.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til klagesagen, idet vi ikke forstår klagers seneste indlæg som indeholdende nogen nye oplysninger herom."

Til dette har klageren fremsendt brev af 31/10 2023 hvori det bl.a. er anført:

"Jeg ikke har flere kommentarer, at sagen kan forelægges nævnet på det nuværende grundlag senest fra dags dato."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget bygningskaderapport fra selskabet, herunder med korrespondance mellem klageren og selskabet, fotografier fra klageren, video fra klageren til selskabet, mail fra kundeservice af 11/1 2023, faktura af 30/3

Ankenævnet for Forsikring

6.

100319

2023 fra byggefirma, selskabets afgørelse af 28/8 2023, police af 22/9 2022, revideret police af 25/1 2023 og forsikringsbetingelser 8805 af marts 2021. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail fra kundeservice til klageren af 11/1 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har fået besked fra min kollega om at der har været en fejl på din police i forhold til opførelsesåret på dit hus.

Da husets opførelse har stået til 2019 betyder det også at nogle af de dækninger du har på din forsikring i dag er blevet tilføjet uden besigtigelse af taksator, hvilket der normalvis skal foretages først.

Jeg booker derfor en taksator til at vurdere om der er noget som vi egentlig ville tage forbehold for, bare for at sikre at forsikringen kommer til at stå fejlfri i fremtiden.

Jeg håber at ovenstående er til at forstå, ellers skal du ikke tøve med at hive fat i mig, hvis du har nogle spørgsmål."

Af bygningsskaderapport med korrespondance (i omvendt kronologisk rækkefølge) mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"... (Intern taksator) 07-09-2023 ...

Kære ... og [klageren]

Vi har modtaget besked fra Ankenævnet for Forsikring om, at I har valgt at indbringe sagen for dem, efter taksator har sendt jer vores fornyede afgørelse i sagen. Det betyder, at vi ikke gør yderligere i sagen på nuværende tidspunkt, da vi ikke behandler sagen sideløbende i skadeafdelingen eller i kundeklagefunktionen, når der verserer en ankenævnssag.

Vi vil indlevere vores høringssvar til Ankenævnet for Forsikring, og I vil modtage svaret via dem.

...

... (Intern taksator) 07-09-2023 ...

Sagen er indbragt ankenævnet

Jeg har talt med [intern taksator] da ft. har henvendt sig til ankenævnet. [Intern taksator] har vendt sagen med [taksator] da der blev konstateret en dækket rørskade, men ikke i det omfang, som kunden forventer dækket. [Intern taksator] drøfter selv det videre forløb med [taksator], da der er tvivl om gulvvarmen er en del af skaden.

...

... (Taksator) 06-09-2023 ...

Hej [klageren]

Jeg vil gerne om du kunne tænde for gulvvarmen, så vi er sikker på at det virker inden der monteres nyt gulv.

Giv lige besked når det er checket.

...

... (Taksator) 29-08-2023 ...

Hej [klageren], der er lagt skade rapport ind på sagen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100319

...

... (Intern taksator) 09-08-2023 ...

Kære ... og [klageren]

Jeg har allerede nu haft lejlighed til at kigge nærmere på sagen, og umiddelbart er jeg enig med skadeafdelingen i, at der ikke ud fra de foreliggende oplysninger ses at være tale om en dækningsberettigende skade. I tilknytning hertil finder jeg anledning til at gøre opmærksom på, at det følger af ankenævns- og forsikringsretslig praksis, at det er den sikrede, der skal sandsynliggøre og dokumentere, at der er sket en dækningsberettigende skade samt omfanget heraf. Den bevisbyrde mener jeg ikke, at I har løftet ud fra de foreliggende oplysninger.

Jeg har noteret mig jeres opfattelse af, at en taksator har sagt, at I kan starte renoveringen. Som vores Bygningsskade har oplyst, har den taksator, som har været ude hos jer, slet ikke været involveret i behandlingen af den anmeldte skade. Tværtimod var hans opgave alene at foretage en risikovurdering af ejendommen for at kunne tage stilling til, hvilke dækninger vi kunne tilbyde jer. Jeg

må derfor afvise jeres opfattelse af, at vi har meddelt jer, at det anmeldte forhold er dækket af husforsikringen, og at I kunne indsende regning på udbedring. Regningen ses også hovedsageligt at vedrøre en større renovering af kælderens.

Når det er sagt, har jeg også forståelse for jeres situation, og derfor vil jeg tilbyde jer at lade en bygningstaksator kontakte jer med henblik på en gennemgang og drøftelse af selve skadesagen. Herefter vil det være muligt for mig at tage konkret stilling til jeres klage.

I vil blive kontaktet snarest muligt.

...

[Klageren] (Forsikringstager) 21-07-2023 19:43: 17

Hej ...

Efter taksator har sagt til os at vi kan starte renovering vi har bestilt tømmer jeg har video som viser skadens alvor.

...

[Klageren] (Forsikringstager) 21-07-2023 19:35:25

Hej ...

Jeg har videoklip som viser utætheden og skaden griber ind i hele badeværelset.

...

... (Intern taksator) 21-07-2023 ...

...

Tak for fremsendte faktura.

Der vil dog ikke blive udbetalt nogen refusion for denne, da der som tidligere oplyst ikke foreligger nogen dokumentation for en dækningsberettiget skade.

Efter almindelige forsikringsretslige (Forsikringsaftaleloven § 22) og erstatningsretslige principper er det forsikringstager som kravstiller, der har bevisbyrden for, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Jeg har gennemgået din sag, og kan ikke se at der har været indsendt nogen dokumentation for en dækket skade, samt ej heller givet dækningstilsagn for noget.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100319

Det er rigtigt at du har haft en taksator ude, men dette var ikke i forbindelse med skaden, men for at lave en risiko vurdering af boligen, da denne var indtegnet med forkert opførelses år. Derved har taksatoren ikke haft noget med skadens dækning at gøre, men blot vurderet om der kunne opretholdes de samme dækning på policen, eller om der skulle på tegnes forbehold på denne.

[Klageren] (Forsikringstager) 19-07-2023 ...

Hej

Jeg sender faktura fra byggefirmaet som jeg har betalt fra min konto.

...

[image0.jpeg]

...

[Klageren] (Forsikringstager) 12-03-2023 ...

[image0.jpeg]

...

... (Intern taksator) 06-03-2023 ...

Hej [klageren]

...

Jeg kan se, at [navn1] er assurandør, hvorfor han ikke sidder med skadesiden af forsikringen. Han kan udelukkende rådgive om forsikringer og lave tilbud på disse. Jeg har ligeledes spurgt ham, om han kan huske I skulle have talt specifikt om skaden – det kan han ikke. Han bekræfter, at han har talt med dig om køb af forsikringer.

Jeg skal derfor bemærke, at der ikke er kommet noget ind på sagen, som skulle angive, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

Såfremt du afklarer noget med din håndværker, er du velkommen til at vende tilbage.

[Klageren] (Forsikringstager) 03-03-2023 12:23:57

Hej [intern taksator]

[Navn1] ...

...

... (Intern taksator) 03-03-2023 ...

Hej [klageren]

Har du noget yderligere navn på [navn1] eller taksator - det ville undre mig, hvis det har noget med denne skadesag at gøre, at de ikke har informeret mig eller noteret noget på sagen.

Hvis du har et fuldt navn, kan jeg følge op på det.

[Klageren] (Forsikringstager) 03-03-2023 ...

Hej [intern taksator]

Jeg har snakket med [navn1] i telefon og han ved hvem taksator har været hos os. Vi har givet re-noveringen til byggefirmaet

...

... (Intern taksator) 03-03-2023 ...

Hej [klageren]

Tak for din mail.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100319

Jeg kan ikke se på sagen her, og der er ikke andre skader anmeldt, at der er koblet en taksator på sagen.

Vil du ikke oplyse, hvem den taksator er. Er der tale om et håndværkerfirma, som I har lavet aftale med?

Jeg skal bemærke, at der ikke er afklaret noget vedrørende dækning af skade eller økonomi fra Topdanmarks side.

[Klageren] (Forsikringstager) 02-03-2023 ...

Hej [intern taksator]

Vi har haft besøgt en Taktator fra Topdanmark pga. skaden.

Han har sagt at vi kan starte renovering og vi har givet ordre til byggefirmaet.

Jeg sender billeder som bilag.

...

... (Intern taksator) 02-03-2023 ...

Hej [klageren]

Jeg har ikke hørt fra dig siden min mail d. 09.01.23, hvor jeg skrev følgende efter vi havde talt sammen:

'Hej [klageren]

I henhold til aftale sender jeg hermed mail vedrørende formodet vandskade/skjult rørskade.

Som nævnt skal du have afklaret årsagen til den konstaterede skimmelsvamp, før vi konkret kan vurdere om der er tale om dækningsberettigende skade.

Du bør derfor kontakte fagperson og få årsagen afklaret. Når dette er gjort, kan du sende eventuelt materiale til denne mail og/eller ringe til os igen.

...'

Er der en status på afklaringen, eller skal sagen alternativt afsluttes?

...

... (Intern taksator) 09-01-2023 ...

Hej [klageren]

I henhold til aftale sender jeg hermed mail vedrørende formodet vandskade/skjult rørskade.

Som nævnt skal du have afklaret årsagen til den konstaterede skimmelsvamp, før vi konkret kan vurdere om der er tale om dækningsberettigende skade.

Du bør derfor kontakte fagperson og få årsagen afklaret. Når dette er gjort, kan du sende eventuelt materiale til denne mail og/eller ringe til os igen.

Bemærk at såfremt der er tale om dækningsberettigende skade, er visse dækninger på din police behæftet med en selvrisiko."

Ankenævnet for Forsikring

10.

100319

Af faktura af 30/3 2023 fra byggefirma fremgår bl.a.:

"Badeværelse m.m.

Udskiftning af kloakinstallationen fra bruseren.

Udskiftning af væg & Gulvklinter.

Nyt gulv på værelser.

Nr.	Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
63	m2 Væg/gulvklinter	48	stk.	850,00	40.800,00
64	Fkise/klinkelim	8		196,25	1.570,00
65	Kg. Mulitfuge	20	stk.	7,00	140,00
66	Div. Kloakmaterialer	1	stk.	500,00	500,00
67	m2 Norvego gulv	36		365,00	13.140,00
1	Arbejdstimer	53	timer	450,00	23.850,00



(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 80.000,00)	Subtotal :	80.000,00
	25,00% moms :	20.000,00
	Total DKK :	100.000,00

Af selskabets afgørelse af 28/8 2023 fremgår bl.a.:

"Vi dækker din rørskade.

Den 23-08-2023 har jeg besigtiget skaden sammen med dig.

Ud fra den tilsendte video, er der skade på afløb på 1. sal, som har skadet lille loft i kælder samt gulvbelægning i kælderrum på 28 m2.

Sådan dækker vi skaden

Vi erstatter udgiften til:

Skaden er opgjort iht. dine vilkår 8805-2, under skjulte rørskade (udstrømning).

- VVS-vedr. rep. af rør 2500.-kr.

- Malerarbejde 3000.-kr

- Tømrerarbejde 3000.-kr

- Ny gulvbelægning 28 m2. x 345.-kr/m2. 9660.-kr

- Demontering skadet gulv/genmontering af nyt gulv 6500.-kr

- Vi afventer regning iht. ovenstående, samt billede dokumentation på udskiftet gulv.

Samlet erstatning på 24660.-kr inkl. moms.

Aftaler

Du kontakter håndværker iht. ovenstående økonomi.

Selvrisiko

Selvrisiko på 2638.-kr fratrækkes erstatningen."

Af forsikringsbetingelser 8805 af marts 2021 fremgår bl.a.:

"12 Hvis skaden sker

...

C Udbedring af en skade - kun efter aftale med Topdanmark

Udbedring af skade, nedrivning, fjernelse eller destruktion af det beskadigede må kun ske efter aftale med Topdanmark. Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Men du skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

...

Husforsikringen17 Hvad er omfattet af forsikringen, og hvilke skader er dækket?

A Dækningsskemaet

I dækningsskemaet pkt. 18 står, hvad der er omfattet af Husforsikringen, hvilke skader den dækker samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for forsikringen.

B Hvad er omfattet af forsikringen?

Til venstre lodret i skemaet står, hvad der er omfattet af forsikringen, og hvad der ikke er omfattet.

C Hvilke skader dækker forsikringen?

I de vandrette felter øverst i skemaet står de skadetyper, forsikringen kan dække. Herunder er nævnt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for de enkelte typer af skader.

...

18 Dækningsskema - Tillægsdækninger

☐ Dækket ☐ Ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved
Bygninger, bygningsdele mv., der er nævnt i pkt. C-L	9. Skjulte rør og kabler* • Utætheder i skjulte vand-, varme-, olie-, gas- og afløbsrør og tilknyttede installationer • Utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer • Fejl i skjulte elkabler til rumopvarmning Direkte følgeskader er også dækket. Det er en forudsætning, at de <i>skjulte rør og kabler*</i> befinder sig i de forsikrede bygninger eller under disse, regnet fra den udvendige side af fundamentet og ind i huset, og at du har vedligeholdelsespligten for rørene eller kablerne. Skaden skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden. Vi dækker rimelige og nødvendige udgifter til fejlfinding, hvis det er aftalt med os.
B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke
1. Bygningsdele eller installationer, der er af erhvervsmæssig art, medmindre det fremgår af policen 2. Dækning for driftstab eller andet <i>indirekte tab*</i> 3. Skade, der er dækket af garanti eller reklamationsret 4. Lysstofrør, lysreklamer og lysskilte, el- og LED-pærer 5. Mikrobølgeovne, miniovn og lignende mindre hvidevarer, der ikke er indbygget 6. Over- og tildækning og lignende tilbehør (fx pooltage) til svømmebassiner, spa- og boblebade 7. Vindmøller 8. Legehuse, legeredskaber, gyngestativer og lignende 9. Skurvogne, beboelsesvogne, containere og lignende	1. Skade på - og rør i - olie-, jordvarme-, gasfyrunits og varmevekslere 2. Skade på - og rør i - andre kedler, tanke og beholdere 3. Udgået 4. Følgeskader i form af <i>svamp*</i> eller <i>råd*</i> 5. Tab af vand, olie og gas 6. Signalforstyrrelser 7. Udgifter til rottebekæmpelse 8. Lugtgener, fjernelse af ekskrementer og lignende 9. Skade som følge af frostsprængning

Fotografier har været forevist for nævnet. Video har været forevist for sekretariatet.

Nævnet udtaler:

Klageren har husforsikring med tilvalgt dækning for skjulte rør og kabler. Han anmeldte den 4/1 2023, at han havde en skjult rørskade med skimmel som følgeskade. Klageren kræver dækning for renovering af badeværelse mm. på grund af skimmelsvamp som følge af skjult rørskade i badeværelset, i alt 100.000 kr. inklusive moms. Han har anført, at selskabets taksator besigtigede skaden og mundtligt oplyste ham om, at han kunne begynde renovering. Han har anført, at "Kælderen vand ligger under hele gulvvarmen som skadet de vil skifte kun klinke for en rum som blev stoppet efter klagen ... Kælderen med vandskade og vi venter stadig hjælp".

Selskabet har anerkendt "skade på afløb på 1. sal, som har skadet lille loft i kælder samt gulvbelægning i kælderrum på 28 m²", og selskabet har anerkendt udbedringsomkostninger svarende til 24.660 kr. inklusive moms med fratræk for selvrisko på 2.638 kr. Beløbets udbetaling er betinget af klagerens fremlæggelse af faktura vedrørende arbejdets udførelse.

Selskabet har afvist at yde yderligere dækning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabet har givet dækningstilsagn til renoveringen af badeværelset, der i øvrigt ikke ses at relatere til den indtrufne rørskaade. Selskabet har anført, at selskabet kontaktede klageren den 11/1 2023 som følge af en fejl i policens oplysninger om ejendommens opførelsesår. Bygningens alder har betydning for, hvilke forsikringsdækninger selskabet kan tilbyde, og da det viste sig, at bygningen var 80 år ældre end angivet på policen, skulle en taksator vurdere, hvilke dækninger selskabet ville tilbyde. Selskabet har anført, at den taksator, som risikovurderede bygningen i januar 2023, ikke inden risikovurderingen havde kendskab til, at der var anmeldt en skade. Taksatoren har forklaret, at klageren ikke fortalte ham om skaden, ligesom han ikke viste ham den. Taksatoren præsenterede sig og sit ærinde (risikovurdering), og han besigtigede udelukkende kælderen, da hans opgave var at tage stilling til, om selskabet fortsat ville forsikre bygningen mod "udvidet vandskade". Taksatoren har oplyst om, at klageren ikke viste ham badeværelset på etagen over.

Hullet i væggen/loftet var heller ikke til stede under taksatorens første besøg i januar 2023. Taksatoren benægter at have sagt til klageren, at han bare kunne renovere. Selskabet har anført, at en forsikringstager må gå ud fra, at hvis forsikringsselskabet når frem til, at man skal have erstatning, så vil selskabet give besked herom i form af et dækningstilsagn og en erstatningsopgørelse. I denne sag har klageren ikke fået nogen af delene før august 2023. Klageren kan derfor ikke i januar/februar 2023 med rette have forventet, at skaden var dækket og opgjort. Selskabet har anført, at klageren derfor på baggrund af hændelsesforløbet ikke kan have fået en berettiget forventning om, at selskabet havde dækket den konkrete skade. Selskabet har også anført, at den af klageren fremsendte faktura vedrører et helt nyt badeværelse samt gulvbelægning i værelser, som ikke er relevant i forhold til skaden. Skaden kunne udbedres nedfra og taksator har beregnet, hvad det ville koste og har opgjort udbedringsomkostningerne til 24.660 kr. inkl. moms. Den eneste del af udbedringsarbejdet, der faktisk er udbedret ved renoveringsarbejdet, som klageren har fået foretaget, er arbejdet på afløbsinstallationen, som taksator har vurderet kan udbedres for 2.500 kr. Hullet i væg/loft, fremgår ikke af fakturaen. Selskabet har derfor udbetalt de 2.500 kr., som er de arbejder, der er fremlagt faktura på og afventer faktura for de resterende forsikringsdækkede arbejder.

Nævnet bemærker, at det ikke har haft anledning til at afgøre eventuelle spørgsmål vedrørende gulvvarmen, da sagen ses at versere i selskabet.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Det er således klageren, som skal bevise, at selskabet har givet dækningstilsagn til renovering af badeværelset mv. for 100.000 kr. inklusive moms, som anført af klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om at dække forhold ud over det, som selskabet har anerkendt at dække ved sin afgørelse af 28/8 2023. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysninger om, at taksatoren ved sit besøg hos klageren i januar 2023 ikke drøftede den anmeldte skade, at han ikke gav tilsagn om dækning, og at baggrunden for hans besøg i januar 2023 var behovet for en ny risikovurdering, da selskabet fejlagtigt havde lagt til grund, at klageren boede i et nyt hus.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i besked af 9/1 2023 oplyste klageren om, han skulle afklare årsagen til den konstaterede skimmelsvamp, før selskabet konkret kunne vurdere om der var en dækningsberettigende skade, og at klageren selv skulle kontakte fagperson og få årsagen afklaret og derefter skulle henvende sig til selskabet igen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i mail af 11/1 2023 orienterede klageren om, at der var en fejl policen i forhold til opførelsesåret på ejendommen, og at en taksator skulle vurdere, om der var noget som selskabet ville tage forbehold for i den anledning.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

100319

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck