

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 101119:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet ejendomsforsikring. I klageskema af 5/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Kloak er stoppet. Vi rekvirerer [kloakfirma 1], som skyller igennem, men ikke mener, at det vil hjælpe. Kort efter må de ud igen. De konstaterer totalt sammenfald på røret, de anbefaler nye rør, da kloaksystemet er af ældre dato.

Vi vil kontakte TopDanmark.

Efter dette har vi [entreprenørfirma] til at se på skaden. De anbefaler også nye rør på den beskadigede del.

24/5 har TopDanmark sendt [kloakfirma 2] til at se på skaden. Vi får kun snakket med den mand, der er herude, der også nævner totalt sammenfald, men vi ser aldrig papirerne fra dette firma.

D. 9/6 er sagsbehandler ... på vores adresse i ca 10 minutter. Han beder om billeder og skitser og skriv fra diverse firmaer.

26/6 bliver alt ovenstående sendt i form af billeder, videoer og kontaktinformation på relevante personer.

19/7 svarer [sagsbehandleren], at han ikke kan åbne filtyperne.

20/7 sendes det hele konverteret igen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101119

20/9 falder første afgørelse, at TopDanmark vil dække 12900 kr. inklusiv moms.

21/9 godkender de alligevel (ifølge sagsmappen) et tilbud fra [kloakfirma 2] på op til 40000 kr

21/9 vi anker afgørelsen

2/10 modtager vi et nyt afslag fra en ...

17/10 klager vi til kundeklageafdelingen, d. 28/11 får vi en bekræftelse på, at de har modtaget klagen.

30/11 modtager vi en afgørelse, at de vil dække 35790,88 kr

Vi stiller os undrende over dette, da de forskellige begrundelser alle kan tilbagevises, og vi har gentagne gange inviteret TopDanmark til selvsyn og gennemgang.

Vi beder endda ikke om genhusning, da ingen afløb (køkken og bad) kunne benyttes, og vi beder heller ikke om reetableringsudgifter ifm haven dækket.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi har i skrivende stund fået dækket 26 % af skaden. Vi har samlet udgifter for 139133,79 kr

Uofficielt vil vi være tilfredse med en dækning på 75 %."

Selskabet har den 15/3 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget jeres besked om vores kunders (fremover kaldet 'klager') klage over størrelsen af den erstatning, vi har opgjort efter en kloakskade.

Forsikringen

Klager har tegnet landboforsikring hos os. Det er et forsikringsprodukt, der sælges til privatkunder, der bor på landejendomme. Selvom produktet ikke er en traditionel husforsikring, er det vores vurdering, at klager er klageberettiget til ankenævnet, idet de er forbrugere.

Vi fremlægger police og vilkår som bilag A og B.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte søndag den 21. maj 2023, at de den 19. april havde konstateret en rørskade. Vedhæftet anmeldelsen var tre fotos af gravearbejde i jord. Klager havde i anmeldelsen sat kryds i, at de selv ville stå for udbedringen. Anmeldelsen med fotos fremlægges som bilag D. Det vedlagte fotos har klager fremlagt for nævnet. Det er de fotos, som klager har benævnt 'Ødelagtbrøndvedsammenfald.png', 'SammenfaldetB.png' og 'SammenfaldetC.png'.

Dagen efter – den 22. maj – blev skaden oprettet, dagen efter igen kvitterede vi for anmeldelsen og orienterede klager om, at vi afventede nærmere oplysninger fra hendes håndværker, som vi havde kontaktet direkte gennem vores sagssystem. Da klagers egen håndværkers vurdering af skadeomfanget var meget omfattende, bad vi den 24. maj en af vores netværkshåndværkere om

at besigtige skaden og sende tilbud på udbedring. Som bilag C fremlægges kommunikationsoversigten fra vores sagsbehandlingssystem.

Den 1. juni – altså 8 hverdage efter anmeldelsen – rykkede klager for vores stillingtagen. De ville vide, om de kunne påbegynde udbedringsarbejdet henset til, at de hverken havde bad, toilet eller andre afløb i huset, hvorfor det hastede for dem at komme videre.

Samme dag – den 1. juni – meddelte vores netværkshåndværker os, at han havde svært ved at opgøre skaden, da det for ham så ud som om, at en del af skaderne var 'hjemmelavede'. Det var hans opfattelse, at der var gravet op og slået eller skåret hul på rørene med en hammer eller vinkelsliber for at få skaden til at større ud, end den reelt var, ligesom det var hans opfattelse, at den dækningsberettigende del af skaden, var ca. 4 meter rør, som kunne strømpefores (gravefri reparation af røret indefra). På grund af netværkshåndværkerens mistanke og med henblik på at opgøre korrekt skadeomfang, lod vi en kørende taksator overtage sagsbehandlingen.

Taksator aftalte besigtigelse 9. juni. Efter mødet bad han om en række dokumenter, som han imidlertid ikke modtog, hvorfor han måtte rykke herfor den 16. juni. Korrespondancen fremgår af bilag C, s. 19 og 20. Den 26. juni besvarede kunden vores anmodning om oplysninger, efter de havde været i kontakt med de forskellige håndværkere, der havde været på sagen.

Taksator svarede 19. juli (hvilket vi anerkender er sent), at han ikke kunne åbne det filformat, som billederne var sendt i, og at han savnede fotos af og anden information om, hvordan forholdene var, før kundens håndværkere begyndte at grave. Endelig spurgte han også til udbedringsprisen, idet kundens håndværkers skøn var 4- 5 gange højere end netværkshåndværkerens. Klager sendte billederne i et andet format og den 21. juli kvitterede taksator for modtagelse af filer og spurgte, om arbejdet var udført.

Efter sommerferien kontaktede taksator den 8. august klagers håndværker (kloakmester) og bad om billeder fra TV-inspektion og vurdering af skadeklasse (bilag C, s. 15). Klagers kloakmester svarede samme dag, at de ikke havde lavet en TV-inspektion, men at de havde spulet ledningen og konstateret at der kom grus, sten og rørskaller ud fra ledningen, hvorfor de formodede, at der var et brud.

Da kundens kloakmester ikke havde nogen fotodokumentation af, hvordan forholdene var forud for opgravning, kontaktede taksator vores netværkshåndværker for at høre, om han havde nogle fotos, og/eller om han kunne bekræfte kundens håndværkers vurderinger.

Da der allerede var gravet op og ud, da vores netværkshåndværker få dage efter anmeldelsen var på adressen, havde han ingen fotos af, hvordan tingene så ud inden gravearbejdet. Han vurderede dog, at de billeder, der var taget af rørene efter de var gravet fri, var mistænkelige, da der var et rørbrud gennem en samling, hvilket han betegner som 'meget atypisk' og et langt rørbrud med lige kant. Som bilag E fremlægges de fotos, som netværkshåndværkeren omtaler.

Grundet de atypiske omstændigheder med den manglende dokumentation for skaden størrelse drøftede taksator sagen med såvel vores interne, ansatte kloakspecialist med mangeårig entreprenørfaring som en fagkonsulent, inden han svarede kunden. Dette medførte naturligvis en vis forlænget sagsbehandlingstid. Taksator opgjorde erstatningen den 20. september til udgiften til 4

meter strømpeforing samt spuling og tv-inspektion. Taksator afviste dækning af brønden, da forsikringen ikke omfatter brøde, der er ældre end 20 år. (Bilag C, s. 11)

Klager vendte straks retur. De var utilfredse med dækningsomfanget og sagsbehandlingstiden. De mente, at det var urealistisk at lave TV-inspektion før igangsættelse af arbejder, da de som familie ikke kunne leve uden funktionsdygtig kloak. (Bilag C, s. 8)

Kundens klage blev sendt til vores cheftaksator, som den 2. oktober fastholdt afgørelsen og henviste kunden til vores kundeklagesansvarlige. Vores kundeklagesansvarlige gennemgik sagen og besvarede klagen den 30. november. Vores klagesansvarlige forhøjede erstatningen til 35.790,88 kr., idet han tog udgangspunkt i omkostningerne ved at føre kloakken fra brønden uden om terrassen til en anden brønd, en strækning på i alt 16,2 meter.

Vi hørte herefter ikke fra klager, før vi ultimo februar 2024 modtog besked om klagen til jer.

Tvisten

Klager er ikke enig i vores vurdering af skadeomfanget og følgelig erstatningens størrelse. Nævnet skal tage stilling til, om klager er berettiget til et større erstatningsbeløb, end det som vi har udbetalt.

Vi har opgjort erstatningen til 35.790,88 kr., hvorfra vi har fratrasket selvrisko stor 3.218 kr. og udbetalt 32.572,88 kr. til vores kunder.

Vilkårene

Klagers forsikring omfatter dækning for stikledninger og kabler (vilkårenes punkt 403), men ikke udvidet stikledningsdækning (vilkårenes punkt 404).

Forsikringsdækningen omfatter kloakrør. Dækningen omfatter også brønde, der er yngre end 20 år. Da klagers brønd var ældre end 20 år, er den ikke omfattet af forsikringsdækningen, hvilket klager også ses at have accepteret (bilag C, s. 8).

Det fremgår af vilkårenes punkt 403.3, at forsikringen dækker:

Utætheder på afløbsledninger, herunder kloak-, spildevand- og regnvandsledninger, rørføringer mellem stalde og gylletanke, hvis utætheden har medført funktionssvigt, og en TV-inspektion har klassificeret utætheden som en fejlklasse 3 eller 4*

Vores vurdering

Klager anmeldte skaden den 21. maj 2023, mere end en måned efter konstateringstidspunktet den 19. april (bilag D). Da vores netværkshåndværker kom på skadestedet få dage senere var opgravningen i fuld gang. Vores netværkshåndværker har derfor ikke kunnet udføre en meningsfuld TV-inspektion, sådan som han normalt ville kunne og gøre.

Klager har haft to kloakentreprenører tilknyttet og ingen af disse har udført en TV-inspektion. Der foreligger derfor ingen TV-inspektion af rørenes tilstand før op-, ud- og frigravning fandt sted.

Vi har noteret, at klager var utilfreds med vores sagsbehandlingstid. Vi har også noteret, at klager fandt det 'urealistisk' at udføre TV-inspektion, da de som familie ikke kunne vente længere på funktionsdygtige afløbsforhold.

Vi skal hertil bemærke, at det alene skyldes klagers forhold, at de ventede knap 5 uger med at anmelde skaden. Vi anerkender, at der indimellem er gået uger, hvor klager ikke har hørt fra os, navnlig i sommerferieperioden, men som det fremgår af sagsgennemgangen ovenfor og dokumenteret ved bilag C, har vi også måtte vente på svar fra klager. Den primære årsag til, at sagsbehandlingen har været lang fra vores side, er, at skaden var svær at opføre, idet der ikke forelå relevant dokumentation for rørenes tilstand inden udbedring.

Vi har forståelse for, at det er en svær situation at stå i som familie, hvis man ikke har funktionsdygtige afløbsforhold. Vi har også forståelse for, at det er en situation, som man hurtigst muligt ønsker løst. Vi må dog i relation hertil påpege, at en TV-inspektion er overstået i løbet af få timer afhængigt af kloaknettets størrelse. Det er hurtigere at undersøge kloakforholdene ved TV-inspektion end ved opgravning.

En TV-inspektion er en helt sædvanlig, hurtig, billig og gravefri undersøgelsesmetode. Det undrer os, at ingen af de to entreprenører, som klager har engageret, har opfordret dem til at få lavet en TV-inspektion inden gravearbejdet. Vi kan se på klagers ene kloakentreprenørs hjemmeside, at de netop tilbyder TV-inspektioner og beskriver fordelene herved (vi vedlægger print af hjemmeside som bilag F).

Det fremgår af klagers ene kloakfirmas (udaterede) mail til hende, som klager har fremlagt screendump af ('Fra[kloakfirma 1]_2.png'), at kloakfirmaet ville gøre hende opmærksom på, at der kom grus, nøddesten og rørstumper ud, når de spulede ledningen, så de 'forventede', at der var rørbrud flere steder på ledningen. Det var tilsvarende besked, som vi fik fra kloakfirmaet, da vi kontaktede dem 8. august for at bede om dokumentation på skader (bilag C, s. 15).

Det fremgår udtrykkeligt af vores vilkår, at vi kun dækker kloakskader, som medfører funktionssvigt og som ved en TV-inspektion er konstateret som fejlklasse 3 eller 4. Det er et sædvanligt vilkår, som almindeligt kendt i kloakbranchen. Men det er ikke klagers kloakentreprenører, der er vores kontraktspart, men derimod klager selv. Det er klagers ansvar at opfylde betingelserne i forsikringsaftalen, og det har de ikke gjort allerede af den grund, at de har påbegyndt gravearbejdet uden at have lavet en TV-inspektion først.

Som det fremgår af bilag C, er vores netværkshåndværker af den opfattelse, at en del af skaderne på de fritgravede rør ser atypiske ud, og han mistænker, at skaderne er sket i forbindelse med eller efter gravearbejdet. Vi vil gerne understrege, at vi ikke mistænker vores kunder for bevidst at have beskadiget rørene, men der er en risiko for utilsigtet beskadigelse i forbindelse med gravearbejdet, hvilket også er en af grundene til, at vi kræver TV-inspektion, inden der graves.

På billederne fremlagt som bilag E ses på det ene i begge ender lyse brudkanter (markeret med orange cirkler) på begge sider af hullet. Når de er lyse, er de friske. Disse brud vurderer vi derfor er sket, efter røret er gravet frit. På det andet billede i bilag E ses revnedannelser på begge sider af hullet. Disse revner ville højst sandsynligt ikke være dækningsberettigende, idet de ikke ville udgøre klasse 3 eller 4 fejl. Der er formentligt vokset rødder ind i røret gennem samlingen, hvor det kan samle skidt m.m., som kan forårsage funktionssvigt. Da det ikke er brud, er sådanne dog ikke dækningsberettigende. Vi står uforstående over for, hvor den del af røret, der mangler (hullet) er. Røret kan ikke bare 'forsvinde' og typisk vil det stadig sidde der – bare løst – ved brud. Hvis det var faldet ned i røret og skyllet væk, ville der almindeligvis være jord i røret.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper og af vilkårenes punkt 303-1, at forsikringstager har bevisbyrden for, at de er berettiget til forsikringsdækning i det omfang, de kræver. Klager har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at udbedre forholdet, uden der foreligger en anerkendelse og opgørelse fra vores side. Vi skal alene erstatte det omfang, der er dækningsberettigende i henhold til vilkårene, ligesom vi alene skal dække forholdet ud fra den billigste udbedringsmetode.

Det er således klager, der skal bevise, at der er tale om utæthed, der har medført funktionsforstyrrelse, og at den klassificeres som fejlklasse 3 eller 4. Det er ligeledes klager, der skal bevise, at den udførte udbedring er den billigste mulige metode og alene vedrører det forhold, der er forsikringsdækning for.

Klager har ikke bevist, at der var dækningsberettigende kloakskader for 139.133,79 kr., sådan som de har rejst krav for.

Vi har opgjort erstatningen til det beløb, det koster at føre kloakken fra brønden og udenom terrassen til den anden brønd. Dette svarer til en strækning på 16,2 m. Beløbet er fastsat ud fra de indsendte regninger, så erstatningen er så retvisende som muligt og opgjort til 35.790,88 kr. før fratrækning af selvrisko. Vi gør opmærksom på, at vi ved denne opgørelse har været særdeles large over for klager, idet det er vores netværkshåndværkers vurdering, at skaden ville kunne være udbedret ved en noget billigere (ca. ¼ af prisen) strømpeforing (gravefri reparation af røret indefra).

I vores optik vedrører de øvrige udførte arbejder almindelig renovering af kloakinstallationen på ejendommen. Der er sikkert en udmærket idé at renovere den ældre kloakinstallation i sin helhed, men uden dokumentation for utætheder i fejlklasse 3 eller 4, som har medført funktionsforstyrrelser, er det ikke udgifter, som vi som forsikring med hjemmel i forsikringsaftalen kan pålægges at erstatte.

Hvad angår retablering af haveanlæg, som klager omtaler i klageskemaet, er dette sædvanligvis indeholdt i priserne fra kloakfirmaet, idet retablering normalt sker i samme forbindelse som udbedring af skaden. I det omfang, man skal grave rør op og i, fylder man sædvanligvis op med det materiale (jord) som man har gravet op og lå der perlegrus eller granitskærver øverst – som her – vil man skrabe det væk ved udgravning og lægge det tilbage efter endt arbejde. Har man måtte grave en busk eller et lille træ op, planter man det igen efter endt retablering. Retablering af haveanlæg er således almindeligvis ikke et særskilt opgørelsespunkt.

Hvad angår genhusning, som klager ligeledes omtaler i klageskemaet, skal vi alene bemærke, at det alene er relevant, hvor man ikke kan bo i huset under udbedring. Ved strømpeforing kan den pågældende ledning ikke benyttes i få timer. I klagers tilfælde har vi opgjort erstatningen ud fra, hvad det vil koste at udskifte de 16 meter ledning og det kan to mand gøre på én dag, hvorfor det ikke er relevant med genhusning."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 1/4 2024 bl.a. anført:

"I dette høringssvar er Top Danmarks skriv med sort. Vores svar med [kursiv].

Sagsfremstilling Klager anmeldte søndag den 21. maj 2023, at de den 19. april havde konstateret en rørskade. Vedhæftet anmeldelsen var tre fotos af gravearbejde i jord. Klager havde i anmeldel-

sen sat kryds i, at de selv ville stå for udbedringen. Anmeldelsen med fotos fremlægges som bilag D. Det vedlagte fotos har klager fremlagt for nævnet. Det er de fotos, som klager har benævnt 'Ødelagtbrøndvedsammenfald.png', 'SammenfaldetB.png' og 'SammenfaldetC.png'.

Dagen efter – den 22. maj – blev skaden oprettet, dagen efter igen kvitterede vi for anmeldelsen og orienterede klager om, at vi afventede nærmere oplysninger fra hendes håndværker, som vi havde kontaktet direkte gennem vores sagssystem. Da klagers egen håndværkers vurdering af skadeomfanget var meget omfattende, bad vi den 24. maj en af vores netværkshåndværkere om at besigtige skaden og sende tilbud på udbedring. Som bilag C fremlægges kommunikationsoversigten fra vores sagsbehandlingssystem.

Den 1. juni – altså 8 hverdage efter anmeldelsen – rykkede klager for vores stillingtagen. De ville vide, om de kunne påbegynde udbedringsarbejdet henset til, at de hverken havde bad, toilet eller andre afløb i huset, hvorfor det hastede for dem at komme videre. Samme dag – den 1. juni – meddelte vores netværkshåndværker os, at han havde svært ved at opgøre skaden, da det for ham så ud som om, at en del af skaderne var 'hjemmelavede'.

Ifølge jeres egen dokumentation har i bag vores ryg haft en længere korrespondance om 'mistænksomme' og 'hjemmelavede' skader. Hvorfor i alverden venter man mon helt til dette stadie af sagen med at informere os om de anklager?? Det ville jo have været rart, hvis TopDanmark havde haft sund fornuft og kontaktet os om det d. 1. juni, hvor det påstås, at der er mistanke om, at vi vil bedrage og gøre os selv til svindlere/kriminelle. Hvis Top Danmark havde fremsendt disse anklager 1. juni, hvor de nu mener at have haft en mistanke, så var rørene altså stadig fritlagt, hvorfor de kunne have kigget på og i rørene uden begrænsninger.

Det var hans opfattelse, at der var gravet op og slået eller skåret hul på rørene med en hammer eller vinkelsliber for at få skaden til at større ud, end den reelt var, ligesom det var hans opfattelse, at den dækningsberettigende del af skaden, var ca. 4 meter rør, som kunne strømpedeføres (gravefri reparation af røret

Denne kloakmesters udtalelser og falske anklager burde vi være blevet informeret om med det samme og ikke først ved dette høringssvar gennem en jurist. For det første er det en fornærmelse mod [entreprenørfirms] meget erfarne mand og [entreprenørfirmas] ry og rygte. Men vi vil da forvente, at I vil modtage skriv fra dem selv om disse anklager. For det andet er det en fornærmelse og injurier mod os som privatpersoner. Hvis denne mistanke om hærværk virkelig grunder i faglig vurdering, så vil vi forbeholde os retten til at mene, at de to billeder i sagsakterne er virkelig mangelfuld dokumentation, da der på første billede ses størstedelen af røret med gammel kanter på rørets meget store hul, ligesom man ser rødde gennem boret røret, og dem har vi altså ikke placeret på hans billede. Det er korrekt, at der er to små steder, hvor bruddet er friskt, det opstod netop, da røret blev fritlagt med meget stor forsigtighed af fagmand, hvor jorden omkring ikke længere kunne støtte det meget skrøbelige rør.

Det er da muligt, at det kunne laves indefra, men det ville jo igen kræve, at [selskabets netværkshåndværker] rent faktisk havde lavet den TV inspektion, som Top Danmark har haft efterlyst. Men hvorfor Top Danmark sendte [selskabets netværkshåndværker] [kloakfirma 2] ud, men at denne netop ikke har udført den af Top Danmark ønskede opgave, vil vi ikke stilles ansvarlige for. Vi har netop gentagne gange inviteret Top Danmark til at komme og lave en TV inspektion på de oprindelige 4 meter, som de har efterlyst. Disse 4 meter rør ligger urørte under vores terrasse, så det er fortsat muligt. De andre gamle rør er kørt op til vores vejværn og ligger der delvist synlige stadig, men er jo ikke flyttet derop med forsigtighed, da anklagerne mod os om svindel først kommer os

for øre ved dette høringssvar. Ellers havde de fortsat ligget på jorden, hvor de blev gravet op. Det virker netop som om, Top Danmark har trukket sagen i langdrag bevidst, i håb om at de kunne trække 'svindler-kortet' nu.

På grund af netværkshåndværkerens mistanke og med henblik på at opgøre korrekt skadeomfang, lod vi en kørende taksator overtage sagsbehandlingen. Taksator aftalte besigtigelse 9. juni. *Igen har i skriv om mistænkeliggørelse af os. Hvorfor informerer i ikke os om det? Vi betaler trods alt over 6000 kr om måneden til Top Danmark, og er dermed med til at betale de ansatte i Top Danmarks løn.*

Og denne kørende taksator brugte mindre end 10 minutter herude, hvor han kunne have taget alle de billeder, videoer og optagelser, han måtte ønske. Han brugte i stedet de dyrebare minutter på at fortælle FT (os) 3 gange om, hvor ondt i ryggen han havde. Dette besøg gavnede ikke os som kunder, men det gavnede bestemt heller ikke Top Danmark, da den kørende taksator ikke hjembragte brugbar dokumentation, trods alle mulighederne lå åbne for ham. Han kunne også have besøgt de såkaldte hjemmelavede skader, og dem kunne han have filmet og fotograferet i alle de vinkler han havde ønsket. Han kunne endda have puttet rørene i bilen og hjembragt dem til yderligere undersøgelser, da de alle lå til frit skue ved hans besøg.

Efter mødet bad han om en række dokumenter, som han imidlertid ikke modtog, hvorfor han måtte rykke herfor den 16. juni. Korrespondancen fremgår af bilag C, s. 19 og 20. Den 26. juni besvarede kunden vores anmodning om oplysninger, efter de havde været i kontakt med de forskellige håndværkere, der havde været på sagen.

Efter mødet var kravene om dokumentation af en karakter, som krævede, at vi kommunikerede med de forskellige aktører, hvorfor den meget omfattende dokumentation på tekst, flere skriv og ikke mindre end 32 billeder og videoer med tekst og navn ikke blev fremsendt samme dag, hvilket heller ikke blev ytret som et krav.

Taksator svarede 19. juli (hvilket vi anerkender er sent), at han ikke kunne åbne det filformat, som billederne var sendt i, og at han savnede fotos af og anden information om, hvordan forholdene var, før kundens håndværkere begyndte at grave. Endelig spurgte han også til udbedringsprisen, idet kundens håndværkers skøn var 4- 5 gange højere end netværkshåndværkerens.

Denne lange svartid er uacceptabel. Især taget i betragtning, at taksator blot svarer, at han ikke kan åbne filerne. Vi undrer os over, at Top Danmark ikke kan åbne filer fra iphone, når 49% af DKs befolkning har iphone.

[Selskabets netværkshåndværker] har brugt sin ekspertise til at komme med ubegrundede anklager mod os, uden vores vidende, ligesom han ikke har brugt sin erfaring til at foretage de, for Top Danmark, nødvendige undersøgelser.

Vi er bevidste om, at kunden selv er dokumentationsansvarlig, men da Top Danmark selv sendte [selskabets netværkshåndværker] ud for dokumentation, var vi så naive at tro, at 'vores' forsikringsselskab fik foretaget de undersøgelser, som de efterlyste. Dette var netop en del af telefon-samtalerne, der jo desværre ikke er dokumenteret i sagsakterne.

I forhold til prisen, så er vi privatpersoner jo solgt til stanglakrids. Når [selskabets netværkshåndværker] kommer med en så lav vurdering, hænger det jo sammen med de mangelfulde undersøgelser, da han selv besigtiger systemet herude. Når man ikke undersøger, kan man jo ikke finde.

Men når man derimod skal udbedre og koble på eksisterende system, så er man (læs vores håndværker [entreprenørfirma]) nødt til at grave ned og koble på, men der kan jo ikke kobles på ødelagte rør. Vi er løbende i telefonisk kontakt med Top Danmark (i øvrigt flere forskellige medarbejdere, der så åbenbart kun er ansat til at snakke kunden efter munden, ikke dokumentere) derfor så vi ingen grund til at foretage os yderligere i forhold til at dokumentere pris.

d. 10/8 kl. 7:14 skriver taksator, at vi ingen dokumentation har for skade. Vel og mærke efter vi har sendt skriv fra to firmaer og 32 billeder og videoer samt en skitse og oversigtskort. Det må vi stille os meget undrende overfor. Hvorfor disse injurier og nedladende skriv bag om ryggen på de kunder, som I skulle skabe tryghed for. Det er jo ligesom derfor, man tegner forsikringer i det hele taget.

Klager sendte billederne i et andet format og den 21. juli kvitterede taksator for modtagelse af filer og spurgte, om arbejdet var udført. Efter sommerferien kontaktede taksator den 8. august klagers håndværker (kloakmester) og bad om billeder fra TV-inspektion og vurdering af skadeklasse (bilag C, s. 15). Klagers kloakmester svarede samme dag, at de ikke havde lavet en TV-inspektion, men at de havde spulet ledningen og konstateret at der kom grus, sten og rørskaller ud fra ledningen, hvorfor de formodede, at der var et brud. Da kundens kloakmester ikke havde nogen fotodokumentation af, hvordan forholdene var forud for opgravning, kontaktede taksator vores netværkshåndværker for at høre, om han havde nogle fotos, og/eller om han kunne bekræfte kundens håndværkers vurderinger. Da der allerede var gravet op og ud, da vores netværkshåndværker få dage efter anmeldelsen var på adressen, havde han ingen fotos af, hvordan tingene så ud inden gravearbejdet.

Han vurderede dog, at de billeder, der var taget af rørene efter de var gravet fri, var mistænkelige, da der var et rørbrud gennem en samling, hvilket han betegner som 'meget atypisk' og et langt rørbrud med lige kant. Som bilag E fremlægges de fotos, som netværkshåndværkeren omtaler.

Dette bilag E er netop kommenteret tidligere. Hvis nogle af de implicerede ønsker at køre en injuriersag for svindel, så gør endelig det, da vi har fuldstændig ren samvittighed. Men vi er på intet tidspunkt bekendtgjort med disse anklager før dette høringssvar.

Grundet de atypiske omstændigheder med den manglende dokumentation for skaden størrelse drøftede taksator sagen med såvel vores interne, ansatte kloakspecialist med mangeårig entreprenørfaring som en fagkonsulent, inden han svarede kunden. Dette medførte naturligvis en vis forlænget sagsbehandlingstid.

Naturligvis og forståeligt.

Taksator opgjorde erstatningen den 20. september til udgiften til 4 meter strømpeforing samt spuling og tv-inspektion. Taksator afviste dækning af brønden, da forsikringen ikke omfatter brøde, der er ældre end 20 år. (Bilag C, s. 11) Klager vendte straks retur. De var utilfredse med dækningsomfanget og sagsbehandlingstiden. De mente, at det var urealistisk at lave TV-inspektion før igangsættelse af arbejder, da de som familie ikke kunne leve uden funktionsdygtig kloak. (Bilag C, s. 8) Kundens klage blev sendt til vores cheftaksator, som den 2. oktober fastholdt afgørelsen og henviste kunden til vores kundeklagesansvarlige. kundeklageansvarlige gennemgik sagen og besvarede klagen den 30. november. Vores klageansvarlige forhøjede erstatningen til 35.790,88 kr., idet han tog udgangspunkt i omkostningerne ved at føre kloakken fra brønden uden om terrassen til en anden brønd, en strækning på i alt 16,2 meter. Vi hørte herefter ikke fra klager, før vi ultimo februar 2024 modtog besked om klagen til jer.

De 16,2 meter er fortsat kun en del af det arbejde, der blev udført for at reetablere funktionsdygtig kloaksystem i vores ejendom fra 1877. Så selvfølgelig hænger prisen for udbedringen og Top Danmarks udbetalte ikke sammen. Det er klart. Vi anerkender, at vi selv skal dække den gamle brønd. Årsagen til at Top Danmark først hører fra os nu, hænger sammen med, at klageansvarlige oplyste, at næste skridt var ankeforsikring.dk, hvor der var behandlingstid.

Twisten

Klager er ikke enig i vores vurdering af skadeomfanget og følgelig erstatningens størrelse. Nævnet skal tage stilling til, om klager er berettiget til et større erstatningsbeløb, end det som vi har udbetalt. Vi har opgjort erstatningen til 35.790,88 kr., hvorfra vi har fratrasket selvrisko stor 3.218 kr. og udbetalt 32.572,88 kr. til vores kunder.

Vilkårene

Klagers forsikring omfatter dækning for stikledninger og kabler (vilkårenes punkt 403), men ikke udvidet stikledningsdækning (vilkårenes punkt 404). Forsikringsdækningen omfatter kloakrør. Dækningen omfatter også brønde, der er yngre end 20 år. Da klagers brønd var ældre end 20 år, er den ikke omfattet af forsikringsdækningen, hvilket klager også ses at have accepteret (bilag C, s. 8). Det fremgår af vilkårenes punkt 403.3, at forsikringen dækker: Utætheder på afløbsledninger, herunder kloak-, spildevand- og regnvandsledninger, rørføringer mellem stalde og gylletanke, hvis utætheden har medført funktionssvigt, og en TV-inspektion* har klassificeret utætheden som en fejlklasse 3 eller 4

Vores vurdering

Klager anmeldte skaden den 21. maj 2023, mere end en måned efter konstateringstidspunktet den 19. april (bilag D).

Da vi 19/4 havde kloakfirma ude første gang, forsøgte de med spuling af rør og tømning af brønd, hvorfor vi selvfølgelig afventede at se virkning. Denne virkning var der, lige indtil brønden efter 14 dage var fuld igen, og hele systemet lukkede til igen. I sådan en grad at kloakvand sev op i køkkenvask og gulvafløb på gæstetoilet.

Da vores netværkshåndværker kom på skadestedet få dage senere var opgravningen i fuld gang. Vores netværkshåndværker har derfor ikke kunnet udføre en meningsfuld TV-inspektion, sådan som han normalt ville kunne og gøre.

Dette er lodret løgn. Det sammenfald, der startede det hele ligger under vores terrasse og har ikke været gravet op eller rørt. Det ligger der endda stadig. Og som nævnt snart mange gange, så er Top Danmark og samarbejdspartnere mere end velkomne til at komme og lave TV inspektion og alle andre undersøgelser, som måtte ønskes til yderligere dokumentation. Dette opleves totalt afvist af Top Danmark, der ved dette høringssvar og bilag med intern kommunikation vist hellere fastholder deres injurier og anklager.

Klager har haft to kloakentreprenører tilknyttet og ingen af disse har udført en TVinspektion. Dette har [selskabets netværkshåndværker] så åbenbart heller ikke.

Der foreligger derfor ingen TV-inspektion af rørenes tilstand før op-, udog frigravning fandt sted. Vi har noteret, at klager var utilfreds med vores sagsbehandlingstid. Vi har også noteret, at klager fandt det 'urealistisk' at udføre TV-inspektion, da de som familie ikke kunne vente længere på funktionsdygtige afløbsforhold.

Ingen familie i Danmark lever uden bad, toilet og køkkenforhold, så nej, vi kunne ikke vente.

Vi skal hertil bemærke, at det alene skyldes klagers forhold, at de ventede knap 5 uger med at anmelde skaden.

Som netop skrevet, så afventede vi, om første forsøg på udbedring af forholdene virkede.

Vi anerkender, at der indimellem er gået uger, hvor klager ikke har hørt fra os, navnlig i sommerferieperioden, men som det fremgår af sagsgennemgangen ovenfor og dokumenteret ved bilag C, har vi også måtte vente.

Nu fik vi så at vide, at ventetiden skyldtes taksator dårlige ryg, ikke sommerferie. Ligesom vi gentagne gange forsøgte telefonisk kontakt, men hver gang strandede vi hos en tilfældig kundeservicemedarbejder. Det fremgår også af sagakterne, at vi ind i mellem lykkes med at få kontakt til en, der rent faktisk skriver i sagen.

Den primære årsag til, at sagsbehandlingen har været lang fra vores side, er, at skaden var svær at opføre, idet der ikke forelå relevant dokumentation for rørenes tilstand inden udbedring.

Beslut jer, handlede det om sommerferie eller om en svær sag?

Hvis man siden 9. juni har ment, at vi snød og bedrog, så har det vel ikke handlet om 'svær at op-gare', men nærmere 'hvordan dokumenterer vi deres bedrageri?'

Vi har forståelse for, at det er en svær situation at stå i som familie, hvis man ikke har funktionsdygtige afløbsforhold. Vi har også forståelse for, at det er en situation, som man hurtigst muligt ønsker løst. Vi må dog i relation hertil påpege, at en TV-inspektion er overstået i løbet af få timer afhængigt af kloaknettets størrelse. Det er hurtigere at undersøge kloakforholdene ved TV-inspektion end ved opgravning. En TV-inspektion er en helt sædvanlig, hurtig, billig og gravefri undersøgelsesmetode. Det undrer os, at ingen af de to entreprenører, som klager har engageret, har opfordret dem til at få lavet en TV-inspektion inden gravearbejdet.

Ligesom Top Danmark ikke oplyste os om, at de krævede en sådan. Top Danmark bad os blot lave skadesanmeldelse og indhente et udbedringstilbud. Ingen medarbejder nævnede noget om en TV inspektion. Det ville jo kunne have løst nuværende problem, før vi havnede i denne situation.

Vi kan se på klagers ene kloakentreprenørs hjemmeside, at de netop tilbyder TV-inspektioner og beskriver fordelene herved (vi vedlægger print af hjemmeside som bilag F).

Vi kan også læse hjemmesider, hvorfor vi netop udvalgte entreprenørerne.

Det fremgår af klagers ene kloakfirmas (udaterede) mail til hende, som klager har fremlagt screendump af ('Fra[kloakfirma 1]_2.png'), at kloakfirmaet ville gøre hende opmærksom på, at der kom grus, nøddesten og rørstumper ud, når de spulede ledningen, så de 'forventede', at der var rørbrud flere steder på ledningen. Det var tilsvarende besked, som vi fik fra kloakfirmaet, da vi kontaktede dem 8. august for at bede om dokumentation på skader (bilag C, s. 15).

Det er da dejligt med overensstemmelse i svar.

Det fremgår udtrykkeligt af vores vilkår, at vi kun dækker kloakskader, som medfører funktionssvigt og som ved en TV-inspektion er konstateret som fejlklasse 3 eller 4. Det er et sædvanligt vilkår, som almindeligt kendt i kloakbranchen. Men det er ikke klagers kloakentreprenører, der er vores kontraktspart, men derimod klager selv. Det er klagers ansvar at opfylde betingelserne i forsikringsaftalen, og det har de ikke gjort allerede af den grund, at de har påbegyndt gravearbejdet uden at have lavet en TV-inspektion først.

Fejlklasse 1 og 2 er mindre fejl, som er uden væsentlig betydning for installationens funktion. Fejlklasse 3 og 4 er fejl, som medfører at funktionen er væsentlig nedsat eller blokeret.

Da vores afløb flere steder havde returløb med kloakvand og indhold ind i huset, opfyldte vi betingelserne, TV inspektion eller ej. Endnu en gang må det påpeges, at vi tilbyder at lave TV inspektion på sammenfaldet og det rør, der startede det hele.

Som det fremgår af bilag C, er vores netværkshåndværker af den opfattelse, at en del af skaderne på de fritgravede rør ser atypiske ud, og han mistænker, at skaderne er sket i forbindelse med el-ler efter gravearbejdet.

[Selskabets netværkshåndværker] mistænker tydeligvis os. Uberettiget.

Vi vil gerne understrege, at vi ikke mistænker vores kunder for bevidst at have beskadiget rørene, men der er en risiko for utilsigtet beskadigelse i forbindelse med gravearbejdet, hvilket også er en af grundene til, at vi kræver TV-inspektion, inden der graves.

Det fremgår flere steder i den, af Top Danmark, vedhæftede interne kommunikation, at de mistænkeliggør os som kunder, og at de forventer klagesag. De må forventes at have en vis erfaring i forsikringssager og vejledning, hvorfor det undrer os meget, at vi først sent i forløbet oplyses om TV inspektionskravet. Vel og mærke efter flere omgange kommunikation med Top Danmark.

På billederne fremlagt som bilag E ses på det ene i begge ender lyse brudkanter (markeret med orange cirkler) på begge sider af hullet. Når de er lyse, er de friske. Disse brud vurderer vi derfor er sket, efter røret er gravet frit.

De to små steder med lyse kanter ses som en del af et meget stort hul med mørke kanter. De friske brud er først opstået, da jorden ikke længere støttede. Men det store hul var der hele tiden. Der er ikke opstået eller påført nogen skader efter frigravningen.

På det andet billede i bilag E ses revnedannelser på begge sider af hullet. Disse revner ville højst sandsynligt ikke være dækningsberettigende, idet de ikke ville udgøre klasse 3 eller 4 fejl. Der er formentligt vokset rødder ind i røret gennem samlingen, hvor det kan samle skidt m.m., som kan forårsage funktionssvigt. Da det ikke er brud, er sådanne dog ikke dækningsberettigende.

Vi har netop for et par år siden fået skåret rødder ud af røret, da der var funktionssvigt, dette blandede vi ikke Top Danmark ind i, da de jo ikke er et kloakfirma.

Vi står uforstående over for, hvor den del af røret, der mangler (hullet) er. Røret kan ikke bare 'forsvinde' og typisk vil det stadig sidde der – bare løst – ved brud. Hvis det var faldet ned i røret og skyllet væk, ville der almindeligvis være jord i røret.

Jamen, det VAR jo netop fyldt med jord og rørsaller, der var ikke noget stykke rør netop der. Endnu et bevis på totalt sammenfald. Fejlklasse 4.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper og af vilkårenes punkt 303-1, at forsikrings-tager har bevisbyrden for, at de er berettiget til forsikringsdækning i det omfang, de kræver. Klager har stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at udbedre forholdet, uden der foreligger en anerkendelse og opgørelse fra vores side.

Vi havde mundtlig kommunikation med Top Danmark i starten. Set i bagklogskabens lys skulle vi ikke have stolet på vores forsikringsselskab i denne situation. Men nu har vi ikke erfaring i hverken kloaksammenfald eller forsikringssager, så vi vidste desværre ikke, at Top Danmark ville gøre alt for at trække sagen så meget i langdrag, at de håbede, at vi ville opgive.

Vi skal alene erstatte det omfang, der er dækningsberettigende i henhold til vilkårene, ligesom vi alene skal dække forholdet ud fra den billigste udbedringsmetode. Det er således klager, der skal bevise, at der er tale om utæthed, der har medført funktionsforstyrrelse, og at den klassificeres som fejlklasse 3 eller 4. Det er ligeledes klager, der skal bevise, at den udførte udbedring er den billigste mulige metode og alene vedrører det forhold, der er forsikringsdækning for. Klager har ikke bevist, at der var dækningsberettigende kloakskader for 139.133,79 kr., sådan som de har rejst krav for.

Se alle ovenstående svar. Og alle invitationerne om at komme og besigtige.

Vi har opgjort erstatningen til det beløb, det koster at føre kloakken fra brønden og udenom terrassen til den anden brønd. Dette svarer til en strækning på 16,2 m.

De 16,2 m dækker jo ikke hele den ødelagte strækning. [Selskabets netværkshåndværker] påpeger netop, at der er et stort hul i et rør fra den anden brønd og videre, hvor der også skyllede jord, sten, grus og rørskaller ud fra. Derfor er Top Danmark erstatningspligtige til mere end 16,2 m

Beløbet er fastsat ud fra de indsendte regninger, så erstatningen er så retvisende som muligt og opgjort til 35.790,88 kr. før fratrækning af selvrisiko.

Vi er helt med på selv at betale selvrisiko og den gamle brønd. Ligesom vi selv har sørget for genhusning i en periode, løsninger undervejs for toilet, bad og madlavning. Vi har ligeledes selv sørget for reetablering af både have og vej og har ikke krævet erstatningssum for dette.

Vi gør opmærksom på, at vi ved denne opgørelse har været særdeles large over for klager, idet det er vores netværkshåndværkers vurdering, at skaden ville kunne være udbedret ved en noget billigere (ca. ¼ af prisen) strømpeforing (gravefri reparation af røret indefra). I vores optik vedrører de øvrige udførte arbejder almindelig renovering af kloakinstallationen på ejendommen. Der er sikkert en udmærket idé at renovere den ældre kloakinstallation i sin helhed, men uden dokumentation for utætheder i fejlklasse 3 eller 4, som har medført funktionsforstyrrelser, er det ikke udgifter, som vi som forsikring med hjemmel i forsikringsaftalen kan pålægges at erstatte.

[Selskabets netværkshåndværkers] udtalelser om det manglende stykke af rør, og vores billeder og videoer og invitationer til at sende [selskabets netværkshåndværker] for TV inspektion vil også bevise igen, at der IKKE er tale om renovering, men udbedring af forsikringsskader.

Hvad angår reetablering af haveanlæg, som klager omtaler i klageskemaet, er dette sædvanligvis indeholdt i priserne fra kloakfirmaet, idet reetablering normalt sker i samme forbindelse som udbedring af skaden. I det omfang, man skal grave rør op og i, fylder man sædvanligvis op med det materiale (jord) som man har gravet op og lå der perlegrus eller granitskærver øverst – som her – vil man skrabe det væk ved udgravning og lægge det tilbage efter endt arbejde. Har man måtte grave en busk eller et lille træ op, planter man det igen efter endt reetablering. Retablering af haveanlæg er således almindeligvis ikke et særskilt opgørelsespunkt. Hvad angår genhusning, som klager ligeledes omtaler i klageskemaet, skal vi alene bemærke, at det alene er relevant, hvor man ikke kan bo i huset under udbedring. Ved strømpeforing kan den pågældende ledning ikke benyttes i få timer. I klagers tilfælde har vi opgjort erstatningen ud fra, hvad det vil koste at udskifte de 16 meter ledning og det kan to mand gøre på én dag, hvorfor det ikke er relevant med genhusning.

Dette sidste afsnit er jo skrevet med farvede briller, da Top Danmarks jurist ikke selv har skullet bo uden funktionsdygtig kloak. Desværre er det jo ikke kun selve reparationsdagen/dagene, der her er relevante, men også forsikringsselskabet responstid.

Vi opsummerer her:

Vi ønsker hele reparationen dækket, da vi mener at have dokumenteret fejlklasse 3 og 4.

Vi har inviteret til selvsyn af sammenfald og rørrester.

Vi ønsker, at [selskabets netværkshåndværker] og Top Danmark trækker alle injurier og beskyldninger om bedrag tilbage.

Vi håber på en retfærdig dom"

Selskabet har i brev af 17/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers indlæg, hvori de kommenterer vores svar.

Klager er utilfreds med, at vi ikke på et tidligere tidspunkt har forholdt dem vores 'mistanke' om, at skaderne på rørene er sket i forbindelse med eller efter op- og frigravningen.

Vi skal beklage, at det åbenbart ikke er fremgået med tilstrækkelig tydelighed i vores første indlæg, men vi må – atter – understrege, at vi ikke mistænker vores kunder for forsætligt at have ødelagt rørene. Som vi anførte i vores første indlæg – og som klagers svar også bekræfter er tilfældet her i et vist omfang – sker der ofte skade på rørene i forbindelse med gravearbejde. Dette er en af de primære årsager til, at vi har brug for at se rørenes tilstand med en TV-inspektion, inden der graves.

Det er ikke muligt at foretage en relevant TV-inspektion af rør, der er gravet op eller fri. TV-inspektion skal ske, inden der graves. Angående rørene under terrassen, som klager opfordrer os til at inspicere med TV, har vi allerede tilbudt dækning for denne skade, hvorfor det ikke her er relevant længere.

Kravet om TV-inspektion fremgår af vilkårenes punkt 403 og er helt sædvanligt for tilsvarende forsikringer. Ved vores første kontakt til kunden anførte vi (bilag C, s. 23):

'Vi har nu bedt din Entreprenør [FT's håndværker] A/S indsende tilbud samt billedmateriale.'

Vi er derfor ikke enige med klager i, at vi ikke har oplyst om det. Hertil kommer, at det netop var en del af netværkshåndværkerens opdrag, men ikke kunne lade sig gøre, da han ankom, som redegjort for i vores indlæg.

Klager har citeret fra vilkårenes ordforklarings beskrivelse af fejlklasse 1-4. Klager udleder heraf, at da de efter egen vurdering havde funktionsnedsættelser af væsentlig betydning, skal forholdet dækkes, uanset om der foreligger TV-inspektion eller ej. Klager overser imidlertid, at forsikringen kun dækker 'brud' og ikke andre årsager til væsentlige funktionsnedsættelser, eksempelvis rødder. Klager oplyser selv, at de tidligere har haft problemer med rødder i rørene, som de har fået skåret fri. Et kloakrør med vand og gødning giver optimale vækstbetingelser for en plante, hvorfor rødder hurtigt kan vokse sig store efter at have været skåret fri.

Det forhold, at de har oplevet en i deres optik væsentlig funktionsnedsættelse, er altså ikke tilstrækkeligt til, at dækningsbetingelsen er opfyldt. For en god ordens skyld bemærkes, at vi ikke

Ankenævnet for Forsikring

15.

101119

har mulighed for at vurdere, om deres oplevelse af funktionsnedsættelse er 'væsentlig' i vilkårenes forstand."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 1/4 2024 bl.a. anført:

"Vi er rigtig glade for, at Top Danmark trækker anklagerne tilbage. En undskyldning for den slags injurier havde nok været på sin plads, da der i straffelovens §267 står:
'Den, der fremsætter eller udbreder en udtalelse eller anden meddelelse eller foretager handling, der er egnet til at krænke nogens ære, straffes for æreskrænkelse med bøde eller fængsel indtil 1 år.'

Ligesom [advokathjemmeside] skriver:

'Det vil typisk være injurierende, hvis du enten beskylder en person for usandheder eller beskylder en person for noget, som ikke er bevist.'

Understående udklip fra sagsakterne fremstår ikke just i ordentlige vendinger:

...

Det er direkte ubehagelig læsning, når vi i samme periode havde en naiv tiltro til, at vi havde et forsikringsselskab, der var ærlige og åbne i kommunikationen. Ligesom vi oprigtigt troede, at vi havde en pålidelig forsikring, der netop havde rådgivet os ordentligt i forhold til dækning af rør og ledninger.

Bortset fra ovenstående injuriersager, så har vi ikke yderligere kommentarer i sagen, da vi allerede har fremsat vores holdning, og beskyldninger ikke er konstruktive, uanset hvem de kommer fra."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fakturaer og skitse fremlagt af klageren og fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail fra kloakfirma 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi vil gøre dig opmærksom på at der fra dine kloakrør, kommer grus og nødesten samt stumper af rør ud, når vi spuler i din ledning.

Vi forventer at der er rørbrud flere steder på ledningen.

Du bedes kontakte dit forsikringsselskab og fortelle om skaden."

Af besked af 30/11 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu haft mulighed for at gennemgå din klage efter udført kloak arbejde efter skade på kloakrør under terrasse. I er utilfredse med dækningsomfanget af forholdet.
Min besvarelse er ud fra vilkår 303-1 for Ejendomsforsikring, som regulerer din police og forsikringsaftale med os.

I din bygnings police er der tegnet dækning for Stikledninger og Kabler på ejendommen på adressen ...

Dækningen for stikledninger og kabler omfatter rørstrækninger, der ligger mellem bygninger på ejendommen. Ligger rør i eller under en bygning, skal der være tegnet dækning for Skjult rørskade for den pågældende bygning. Jeg har indsat ordlyden fra vilkårene herunder.

...

Her beskrives, at jeres afløbsrør er omfattet af jeres forsikring. Det beskriver også brønde er medforsikrede, så længe disse er under 20 år gamle. Det kræver dog, at utætheden har medført funktionsforstyrrelser som beskrevet herunder, og utætheden kan klassificeret som en fejlklasse 3 eller 4. ... Det er også beskrevet, hvad der forstås ved en tv-inspektion:

...

Kort skitsering af sagsforløbet

Da I melder skaden d. 21/5-2023 oplyses det, at I ønsker at benytte egen håndværker til at udbedre skaden. D. 23/5-2023 bliver I bedt om at sende tilbud samt billeder ind for at dokumentere, at I har en dækket skade. Normalt er billeddokumentation i form af billeder fra en tv-inspektion fra kloakfirmaet. En visuel konstatering af skade er ikke nok til at kunne dokumentere, hvilken fejlklasse utætheden kan klassificeres som.

D. 24/5-2023 sendes vores netværkshåndværker ud til jer. Han oplyser, at han har fundet brud på ledningen under terrassen, og at denne ville kunne være udbedret med en strømpeforing.

D. 6/6-2023 sendes skaden til vores kørende taksator, der kommer ud til jer d. 9/6-2023 og besigtiger skaden. Her oplyser han, at der skal foreligge en kloakrapport, skitse over skaderne, økonomi i form af tilbud samt en kontaktperson i det firma, som I har benyttet.

D. 16/6-2023 rykker han jer for svar, da der ikke er sendt noget til ham.

D. 26/6-2023 kommer der svar fra jer, hvor der oplyses, at der er fundet et stort sammenfald i kloakken under terrassen. I oplyser, at der også er fundet revner og mindre huller i strækningen væk fra terrassen, men der foreligger ingen dokumentation for, at der er tale om en fejlklasse 3 eller 4, hvor der har været funktionsforstyrrelser.

Forsikringen dækker ikke udskiftning af kloakledninger hvorpå der muligvis kunne opstå en skade på et senere tidspunkt. Udtalelsen fra [FT's kloakfirma] om småsten og grus er desværre ikke nok til at konstatere en skade, der er dækket af forsikringen, da betingelserne i vilkårene skal være opfyldt.

Herefter følger der en længere korrespondance om skadens omfang og kravene til dokumentation for kravet.

Vi accepterer den 20. september 2023 en erstatning for en strømpeforing af 4 meter rørføring, svarende til 8.200 kr. incl moms, da vi ikke mener, at der er behørig dokumentation for det høje krav, ligesom flere af de udførte tiltag ikke er forsikringsdækkede i henhold til vilkårene.

Afgørelse i sagen

Vi skal gøre dig opmærksom på, at det forsikringsretligt påhviler dig som forsikringstager at påvise forsikringsbegivenheden, herunder kravets omfang. Dette er også slået fast i de gældende vilkår 303-1, hvor det står, at forsikringstager skal dokumentere, at skaden er dækningsberettiget samt det økonomiske tab, der er følgen deraf. Se mere i punkt 102 omkring dokumentation.

Ankenævnet for Forsikring

17.

101119

I har stillet jer i en bevismæssig vanskelig situation ved at udbedre forholdet, uden der foreligger anerkendelse fra vores side. Vi skal alene erstatte det omfang, der er dækningsberettigende i henhold til vilkårene, ligesom vi alene skal dække forholdet ud fra den billigste udbedringsmetode.

Det er således jer, der skal bevise, at der er tale om utæthed, der har medført funktionsforstyrrelse, og at den klassificeres som fejlklasse 3 eller 4. Det er ligeledes jer, der skal bevise, at den udførte udbedring er den billigste mulige metode og alene vedrører det forhold, der er forsikringsdækning.

Når det så er sagt, så vil vi alligevel komme jer lidt mere i møde. Vi kan tilbyde jer en erstatning, der svarer til at føre kloakken fra brønden og udenom terrassen til den anden brønd. Dette svarer til en strækning på 16,2 m.

Beløbet er fastsat ud fra de indsendte regninger, så erstatningen er så retvisende som muligt.

Beregnet erstatning:

Faktura ... Spuling/sug 2243,75 kr. inkl. Moms

Faktura ... Sug/spuling af brønde 2556,25 kr. inkl. Moms Udskiftning/omlægning af 16,2 m kloak omkring terrasse:

Arbejds løn 16.52 time á kr. 950.- 15.694,00 kr. ex moms

6 stk. Wavin 110x3000 mm á kr. 733.- 4.398,00 kr. ex moms

5 stk. Wavin 15 gr. á kr. 95,50 477,50 kr. ex moms

3 stk. Wavin 110 mm Skydemuffe á kr.121.- 363,00 kr. ex moms

Grus 12,84t á kr. 300,70.- 3.861,00 kr. ex moms Samlet: 24.793,50 kr. ex moms

Moms 6.198,38 kr.

Erstatning rørføring 30.990,88 kr. incl moms. 30.990,88 kr. incl moms 35.790,88 kr. incl moms

Faktura ... 20.263,50 (grus 90T) kan ikke dækkes da mængden af grus passer ikke med, hvad der er plads til i udgravningen. Grus er erstattet i ovennævnte beregning.

Som tidligere oplyst dækkes der ikke udgifter til brønde, da disse er over 20 år gamle, og de er dermed ikke omfattet af forsikringen. Dette er uanset, om de er skadet eller om de ikke kan benyttes til at udbedre skaden på røret.

Derfor er disse ikke med regnet i erstatningen. Sikring mod potentielle fremtidige skader henhører under ejendommens almindelige vedligeholdelse og er heller ikke forsikringsdækkede.

Vi håber, at du med ovenstående gennemgang har fået en bedre forståelse for vores afgørelse, ligesom jeg håber, at du kan se, at vi har strukket os langt for at komme dig i møde.

Vi har bemærket, at du ønsker en ny besigtigelse. En ny besigtigelse er ikke aktuelt, da rørene liggende oven på jorden ikke kan påvise, at der har været en fejlklasse 3 eller 4 på rørene, samt der har været en funktionsforstyrrelse på disse. Vi har selvfølgelig gennemgået billederne af rørene i forbindelse med afgørelsen, ligesom vi har konfereret med vores netværkshåndværker og taksator, der allerede har været på adressen.

Vi sørger for at overføre erstatningen til jeres konto, så beløbet er til rådighed indenfor de nærmeste dage. Eventuel selvrisiko fratrækkes erstatningen.

Hvis du fortsat ikke er tilfreds med afgørelsen, kan du høre Ankenævnet for Forsikring, om de vil kunne behandle sagen, da de normalvis ikke behandler sager vedrørende landbrugskunder, men i nogle tilfælde er det alligevel muligt, hvis det har privatlignende karakter. Du kan finde kontaktoplysninger på ankeforsikring.dk."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"403 Stikledninger og kabler

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

403.1 Hvad er omfattet?

1. Udvendige vand-, varme-, olie- og gasinstallationer, jordvarmekabler og biogasledninger i jord
2. Udvendige afløbsledninger, herunder kloak-, spildevand- og regnvandsledninger, rørføringer mellem stalde og gylletanke
3. Nedgravede brønde, septiktanke, trixtanke, forsøringsanlæg, olietanke og lignende samt rør til og fra anlæggene
4. Skjulte elkabler i jord til ejendommens strømforsyning, TV-, tele- og bredbåndsinstallationer samt rumopvarmning

403.2 Hvad er ikke omfattet?

1. Drænrør eller faskiner
2. Brønde, septiktanke, trixtanke, forsøringsanlæg, olietanke eller andre lignende anlæg, der er mere end 20 år gamle

403.3 Hvilke skader og udgifter er dækket?

Forsikringen dækker den direkte skade* konstateret og anmeldt i forsikringstiden ved:

1. Utætheder i udvendige vand-, varme-, olie- og gasinstallationer, jordvarmekabler og biogasledninger i jord
2. Utætheder på afløbsledninger, herunder kloak-, spildevand- og regnvandsledninger, rørføringer mellem stalde og gylletanke, hvis utætheden har medført funktionssvigt, og en TV-inspektion* har klassificeret utætheden som en fejlklasse 3 eller 4
3. Utætheder på nedgravede brønde, septiktanke, trixtanke, forsøringsanlæg, olietanke og lignende samt rør fra disse, hvis utætheden har medført en funktionssvigt og en TV-inspektion* har klassificeret utætheden som en fejlklasse 3 eller 4
4. Overgravninger og/eller brud på skjulte elkabler i jord til ejendommens strømforsyning, TV-, tele- og bredbåndsinstallationer samt rumopvarmning
5. Direkte følgeskade på denne forsikrings omfattede genstande nævnt i pkt. 200 403.4

Hvilke skader og udgifter er ikke dækket?

1. Skade, der er omfattet af garanti, vedligeholdelses- eller serviceabonnement
2. Skade på drikke- eller grundvandsboringer
3. Værdien af tabt vand, olie, gas eller gylle
4. Værdien af vandaflædningsafgiften
5. Lugtgener, fjernelse af ekskrementer eller lignende
6. Råd* eller svamp*
7. Direkte følgeskade forårsaget af rotter i andre bygninger end boligen
- 8 Udgifter til rottebekæmpelse"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 21/5 2023, at der den 19/4 2023 var brud på kloakledningen. Selskabet har anerkendt dækning af en strækning på 16,2 meter – der betyder, at kloakken blive ført fra brønd og udenom terrassen til den anden brønd – og har opgjort erstatningen til 35.790,88 kr. før selvrisko. Klageren ønsker, at selskabet dækker hele udgiften til kloakreparationen på samlet 139.133,79 kr.

Klageren har anført, at "da vores afløb flere steder havde returløb med kloakvand og indhold ind i huset, opfyldte vi betingelserne, TV inspektion eller ej. Endnu en gang må det påpeges, at vi tilbyder at lave TV inspektion på sammenfaldet og det rør, der startede det hele". De 16,2 meter selskabet har anerkendt at dække er kun en del af det arbejde, der blev udført for at re-etablere et funktionsdygtigt kloaksystem. Klageren har anført, at det er en lodret løgn, at opgravningen var i fuld gang, da selskabets netværkshåndværker kom på skadesstedet og derfor ikke kunne udføre en meningsfuld tv-inspektion. Det sammenfald, der startede det hele, ligger under terrassen og har ikke været gravet op eller rørt. Klageren har anført, at hun gentagne gange har inviteret selskabet til at komme og lave en tv-inspektion på de oprindelige fire meter rør, som selskabet har efterlyst. Disse fire meter rør ligger urørte under terrassen, så det er forsat muligt. Klageren har oplyst, at "de andre gamle rør er kørt op til vores vejbævn og ligger der delvist synlige stadig, men er jo ikke flyttet derop med forsigtighed, da anklagerne mod os om svindel først kommer os for øre ved dette høringssvar. Ellers havde de fortsat ligget på jorden, hvor de blev gravet op".

Selskabet har afvist at dække de 139.133,79 kr. som klageren kræver og har anført, at selskabet har været særdeles large over for klageren i selskabets erstatningsopgørelse. Selskabet har anført, at de øvrige udførte arbejder vedrører almindelig renovering af kloakinstallationen på ejendommen. Der er ikke dokumentation for utætheder i fejlklasse 3 eller 4, der har medført

Ankenævnet for Forsikring

20.

101119

funktionsforstyrrelser. Selskabet har påpeget, at selskabet ikke mistænker klageren for at have ødelagt rørene med vilje, men at der ofte sker skade på rørene i forbindelse med gravearbejde og dette er en af de primære årsager til, at selskabet har brug for at se rørenes tilstand med en tv-inspektion, inden der graves. Selskabet har anført, at "det er ikke muligt at foretage en relevant TV-inspektion af rør, der er gravet op eller fri. TV-inspektion skal ske, inden der graves. Angående rørene under terrassen, som klager opfordrer os til at inspicere med TV, har vi allerede tilbudt dækning for denne skade, hvorfor det ikke her er relevant længere".

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren som kravstiller, der har bevisbyrden for, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet bemærker, at klageren har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at have påbegyndt udgravningen af kloakrørene inden selskabets besigtigelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning fra selskabet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaden skete den 19/4 2023, blev anmeldt den 21/5 2023, og at selskabet foretog besigtigelse den 24/5 2023, og at det efter en gennemgang af sagen må lægges til grund, at udgravningen af rørene – fraregnet dem under terrassen – på dette tidspunkt var påbegyndt, uden at der forinden var foretaget tv-inspektion af rørene.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af den fremlagte mail fra klagerens kloakfirma, at "vi forventer at der er rørbrud flere steder på ledningen", men at dette ikke ses verificeret ved en tv-inspektion, som i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 403.3 er anført som en forudsætning for dækning.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har tilbudt klageren en erstatning, der svarer til at føre kloakken fra brønden og udenom terrassen til den anden brønd, og har opgjort erstatningen på baggrund af de af klageren fremlagte regninger til 35.790,88 kr. før selvrisko.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

101119

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand