

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. november blev i sag nr. 101370:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 18/3 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skaden afvist pga. formodet frostsprængning af vandrør. Jeg klager da betingelserne for en frostsprængning ikke var tilstede.

Jeg har sidenhen haft en længere kommunikation med forsikringsselskabet hvor jeg dokumenterer min sag. men forsikringen hæfter sig fortsat til en rapport fra DTI, på trods af faktuelle fejl samt DTI's manglende informationer i deres vurdering af skaden. Jeg har derudover forsøgt at få en root cause analyse foretaget hos [firma 1], men den sætter Forsikringsselskabet sig imod, hvorfor dette ikke har været muligt. DTI er blevet forestillet mine spørgsmål, men undgår at svare konkret på spørgsmålet som det var stillet. Historikken på ejendommen er ligeledes, at rørinstallationen er indrettet, så den tåler hård frost uden problemer. Vedhæftet dokumentation for tre årig ubeboet periode fra 2012-2015 bekræfter installationens modstandsdygtighed mod hård frost. Ligeledes lejers udtalelse der bekræfter, at huset var beboet og i almindelig drift frem til skadetidspunktet, hvilket påviser en fejl i DTI's rapport om en antagelse omkring, at skaden skulle være sket allerede 7-9 januar 2024 og nylig opdages 11. januar 2024. Meget af lejers indbo blev skadet under hændelsen, hvilket de har fået dækket til fulde, da deres forsikringsselskab ikke finder frostsprængning sandsynligt, hvilket ville have været årsag til afvisning i så fald.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af den vandskade der er i mit hus, samt de følgeskader der kom efterfølgende på varmekredsen, da forsikringsselskabet sender en VVS mand ud som af-isolerer nogle vandrør som derefter sprænges. Derudover tab af huslejeindtægt da lejerne måtte fraflytte lejemålet som står ubeboeligt pga. vandskade."

Ankenævnet for Forsikring

2.

101370

Selskabet har i mail modtaget af nævnet 10/4 2024 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hermed skal jeg fremsende selskabets bemærkninger til sagen.

Sagen opstartes på baggrund af en telefonisk henvendelse fra klager. Der er følgende notat fra denne anmeldelse:

FT ringer. Lejer har ringet og sagt at der er vand over alt og at vand kommer fra loftet. Det er formentlig et brud på vandrør, for da de slukker for vandet, stopper det med at løbe. Jeg aftaler med FT at jeg sætter ... på sag, og de kan afklare om der er tale om frostsprængning. Er vi ikke i sagen, har jeg sagt ok til dækning af ... ud kald.

...

På denne baggrund opstarter selskabet en undersøgelse af sagen. Skadeservice har været på adressen, og rapport samt billeder herfra er fremlagt i sagen.

Dernæst sender selskabet en VVS til adressen for at undersøge i forhold til frostsprængning.

VVS kunne konstatere, at der var sket en frostsprængning, og derfor var der ikke dækning for den skete skade. Selskabets taksator sender derfor følgende afgørelse til klager:

Afgørelse: Sagen afvises.

Ifølge lejer og de observationer som skadeservice foretog på skadestedet, har huset været under konstant opvarmning og ifølge skadeservice en meget høj varme da nogle radiatorer var indstillet på '5'.

Røret er tydeligt gået fra i en pressamling og dette enten pga. frost eller en dårlig samling, men i og med skaden først sker nu må der være tale om frostsprængning. Skadeservice ser også at røret ikke var isoleret hvilket ikke er korrekt udført da der er tale om et stålrør til fremførsel af koldt vand til varmtvandsbeholder i et uisolert lofttrum.

Det fremgår af vores system og lejers udsagn at der sidste år var en frostsprængning på samme rør som også blev afvist af Aros forsikring.

*Jf. betingelsernes pkt. 11. **Vand og Frost** dækkes frostsprængninger udelukkende hvis der har været tilfældigt svigt i varmforsyningen hvilket der ikke kan have været da lejer siger der har været varme på huset hele tiden og der stadig var +grader i huset da skadeservice ankom. Varmeforsyningen afbrydes først da der løber vand fra skaden ned i el installationerne.*

VVS der var på sagen i dag, har forsøgt at få varme på huset men uden held da det lader til der er flere frosne rør da vandet ikke kan cirkulere og han kørte derfra uden at få varme på.

Han har skiftet det rør der var gået fra hinanden og forsøgt at isolere det med forhåndenværende materialer. Han har hjemtaget rør og bøjning og afleverer det til os snarest muligt.

Dagens udgifter til VVS afholdes af Aros forsikring, men herefter dækkes ikke yderligere.

Klager er ikke tilfreds med den afgørelse, og selskabet sender derfor røret til undersøgelse ved TI og ...

Ankenævnet for Forsikring

3.

101370

TI har udarbejdet en rapport for undersøgelserne, og denne rapport er også fremlagt i sagens bilag.

Konklusionen fra TI er meget klar, og vurderingen er følgende:

5. Konklusion / vurdering

Ud fra de undersøgelser m.v. som Institutet har foretaget er det vurderingen, at årsagen til at røret er gået fra hinanden er frostpåvirkning.

Derfor følger vurderingen fra TI også helt den vurdering, som selskabet er kommet med, og sagen er således afvist helt berettiget i henhold til forsikringsbetingelserne.

Klager har dog fastholdt sine indsigelser, og klager har haft mange indsigelser i sagen. Alle disse indsigelser er loyalt forelagt TI og ... med henblik på at få afklaret, om indsigelserne medførte en ændret vurdering. Klager har også haft lange snakke med TI, så alle klagers 'faglige' indsigelser har været hørt i sagen.

Fra: [Teknologisk Institut]

Sendt: 27. februar 2024 15:50

Til: [Selskabet]

...

Hej ...

Forsikringstager har faktisk ringet til mig og talt med knap ½ time tidligere i dag, og jeg mener stadig at skaden må skyldes frost, da det er det eneste der kan skade røret/samlingen på den måde det er foregået.

...

TI har fuldstændig afvist klagers indsigelser, og TI fastholder sin vurdering, og der er tale om en frostsprængning.

Der er således ikke relevante indsigelser eller bemærkninger fra klager, og sagen er derfor afvist korrekt.

Sagen kan derfor afvises, og jeg imødeser Ankenævnets kendelse."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 29/4 2024 bl.a. anført:

"Kommentarer til Aros Forsikrings indlæg pr. 11/4-24

Efter gennemgang af Aros Forsikrings indlæg til sagen, har jeg nogle kommentarer jeg vil knytte til sagen.

Der går kun ca. 24 timer fra anmeldelsen af skaden til Aros Forsikring afviser at dække skaden. Dette sker uden at have besigtiget skaden på egen hånd.

Dagen efter sender Aros Forsikring et VVS-firma ud, på trods af, at jeg har frabedt mig dette uden forudgående accept, hvilket de ikke har fået. VVS-firmaet tager det pågældende rør, uden min accept. De afisolere, ved deres besøg, flere af de rør der er tilknyttet husets varmeinstallation under iagttagelse af husets lejer.

Aros Forsikring vælger at afvise sagen, som begrundet i Aros Forsikrings indlæg til denne sag pr 11/4-2024. Jeg har vedhæftet min kommentar til taksator ... (bilag 8 svar på afvisning).

Med frygt for at gentage mig selv, mener jeg, jf. tidligere fremsendte bilag, at have redegjort for at:

Skaden ikke er sket 7-9 januar som DTI lægger til grund for deres konklusion

At huset var beboet og i normal drift helt op til skadestidspunktet

At alt var isoleret korrekt

At historikken underbygger, at husets installation tåler hård frost

At der kun var minimale frostgrader på skadestidspunktet

At der var udefrakommende faktorer, der kan have været årsag

At DTI/Aros Forsikring ikke ønsker at forholde sig til den indsamlede dokumentation og de driftsbetingelser, der er redegjort for

At lejers indboforsikring ved [andet selskab] sags nr. ... dækker lejers indbo, da deres konklusion var, at skaden ikke var forårsaget af frostsprængning, som ellers ville have været årsag til afvisning
Der er på det skadede rørstykke ikke konstateret langsgående revner, udposninger eller andre typiske indikatorer på ekspansionen, der er forbundet med en frostsprængning

Da jeg fremlægger dokumentation overfor Aros Forsikring, som sender min dokumentation videre til DTI, svarer DTI ikke på mine spørgsmål, men undgår en direkte besvarelse. Da jeg påpeger dette, samt den absolutte relevans i mit spørgsmål, overfor Aros Forsikring, stopper kommunikationen med Aros Forsikring fuldstændigt (jf. Tidligere fremsendte bilag 3-Fastholdelse af afvisning). Dette kan jeg kun betragte som, at DTI/Aros Forsikring ikke ønsker at besvare mit spørgsmål som stillet, da det vil understøtte min sag og gøre Aros Forsikrings afvisning om dækning ugyldig. Så Aros Forsikrings beskrivelse af DTIs 'fuldstændige afvisning af klagers indsigelser' er dokumenteret som usand.

Derudover finder jeg det bemærkelsesværdigt, at Aros Forsikring ikke vil udlevere det berørte rørstykke, til root cause analyse, direkte til [firma 1], som havde indvilliget i at undersøge rørstykket. Der var en aftale på plads imellem DTI, [firma 1] og jeg om, at DTI skulle sende rørstykket direkte til [firma 1], men det blev øjeblikkeligt stoppet af Aros Forsikring (Se bilag 5). Efter telefonisk samtale med [selskabet] blev jeg informeret om, at hvis rørstykket skulle udleveres fra DTI, skulle jeg frafalde alle krav mod Aros Forsikring først.

For at kunne afvise mit krav om dækning med begrundelsen 'frostsprængning', kræver det, at konditionerne for en frostsprængning har været til stede på skadestidspunktet. Den indsamlede dokumentation, jeg har fremlagt, gør det særdeles usandsynligt, at den skade min ejendom led den 11. januar 2024 skulle være forårsaget af en frostsprængning. Der er adskillige artikler tilgængelige på internettet, der beskriver andre mulige årsager til at en pressamling brister, herunder bakterievækst i samlingen (bilag 9-spaltekorrosion), forkert presning o.a men det vil Aros Forsikring ikke anerkende, da det selvfølgelig vil medføre en dækningspligt, på den skade der behandles i denne sag.

Jeg finder det desuden relevant at nævne, at jeg er uddannet ... med ... som speciale. Derudover har jeg bl.a kurser fra ... i forbindelse med ... Dagligt arbejder jeg som ... hos en afdeling af ... Så Aros Forsikrings 'subtile' forsøg på at udstille mig som lægmand, tager jeg afstand fra."

Ankenævnet for Forsikring

5.

101370

Selskabet har i mail modtaget af nævnet 30/5 2024 bl.a. anført:

"Under henvisning til klagers seneste indlæg skal jeg blot komme med enkelte supplerende bemærkninger:

Klagers gengivelse af hændelsesforløbet, herunder i forhold til dialogen med selskabet bestrides. Det savner formål at skulle gå ind i alle enkelt deltaljer, hvor tingene er gengivet forkert, men selskabet kan blot henvise til tidligere indlæg til nævnet samt i øvrigt de fremlagte afgørelse til klager. Det skal dog bemærkes, at fx har selskabet ikke meddelt klager, at pågældende skal frafalde sin sag mod selskabet. Det savner mening at hævde det. Klager kan jo altid berettiget klage til Ankenævnet for Forsikring.

Aros Forsikring har ikke pludseligt stoppet en dialog eller nægtet at svare på noget. Tværtimod har selskabet loyalt sendt alle klagers (mange) bemærkninger til sagen og undersøgelserne direkte videre til Teknologisk Institut, og klager har også haft en mere end 30 min lang telefonisk samtale direkte med sagsbehandleren ved Teknologisk Institut, hvor klager har kunne fortælle sine mange argumenter til sagen. Alle disse betragtninger, som klager har, har således indgået i Teknologisk Instituts vurdering af sagen, men instituttet er altså bare ikke enig med klager. På trods af ovennævnte har Teknologisk Institut, ligesom selskabets bygningstaksator, afvist forholdet som hævdet af klaget, og det med den begrundelse, der er givet i afslaget til klager.

Forholdene for en frostsprængning har således været til stede, og det er dokumenteret af Teknologisk Institut – selv om klager ikke vil anerkende dette. Det kan desuden oplyses, at VVS har bekræftet over for selskabet, at han ikke har pillet isolering af røret. Røret var således ikke isoleret, da VVS kom på stedet. Klager har påstået noget andet, men VVS har afkræftet dette forhold.

Dertil skal det også bemærkes, at kravet efter selskabets betingelser er, at der har været en 'tilfældig svigtende varmforsyning', idet frostsprængningen ellers ikke kan anerkendes."

Sekretariatet har i mail af 27/6 2024 bedt selskabet om yderligere oplysninger:

"I mail af 13/2 2024 fra Teknologisk Institut til klageren fremgår det, at 'Jeg har lige fået at vide fra forsikringen at jeg ikke må udlevere rørstykket til jer før de giver grønt lys.'

I klagerens indlæg 'svar på Aros Forsikrings indlæg pr. 11 april 2024' oplyser klageren, at 'derudover finder jeg det bemærkelsesværdigt, at Aros Forsikring ikke vil udlevere det berørte rørstykke, til root cause analyse, direkte til [firma 1], som havde indvilliget i at undersøge rørstykket. Der var en aftale på plads imellem DTI, [firma 1] og jeg om, at DTI skulle sende rørstykket direkte til [firma 1], men det blev øjeblikkeligt stoppet af Aros Forsikring (Se bilag 5)', men selskabet ses ikke i sit efterfølgende indlæg af forholde sig hertil. Vi skal derfor bede om selskabets bemærkninger til klagerens oplysninger om, at selskabet ikke vil udlevere det berørte rørstykke."

Selskabet har i mail modtaget af nævnet 7/8 2024 bl.a. anført:

"Under henvisning til klagers seneste indlæg skal jeg blot komme med enkelte supplerende bemærkninger:

Selskabet afviser ikke, at klager kan få udleveret røret.

Undersøgelserne ved Teknologisk Institut er dog sket efter aftale mellem parterne, hvor klager også har fået lov at stille alle de spørgsmål, som klager har ønsket, ligesom klager har fået lov at fremlægge alle de akter til Teknologisk Institut som klager har ønsket. Selskabet har også betalt Teknologisk Institut for alt det arbejde, som de spørgsmål og mange bilag fra klager har afstedkommet.

Undersøgelserne har så ikke givet klager de ønskede resultater – svarene viser netop, at sagen skal afvises i henhold til betingelserne – og derfor vil klager åbenbart have undersøgt af andre.

Klager er dog ikke kommet med et eneste fagligt eller sagligt argument for, at undersøgelsen ved Teknologisk Institut ikke er korrekt eller i øvrigt foregået forsvarligt.

Selskabet har i relation til udlevering af røret udelukkende anført, at udlevering af røret fra Teknologisk Institut naturligvis kræver, at røret bliver håndteret forsvarligt og ordentligt, idet røret netop er beviset i sagen.

En ukorrekt håndtering af røret vi netop medføre, at beviserne går til grunde i forhold til evt. fremtidige undersøgelser – under fx et syn og skøn, og at et syn og skøn vil forspildes. Klager kunne jo således blot få foranstaltet et hurtigt syn og skøn, såfremt klager ønsker dette.

Selskabet er desuden heller ikke inviteret med til evt. undersøgelser, som klager selv vil foranstalte eller få andre til at foranstalte.

Der skal i øvrigt henvises til alle tidligere bemærkninger i sagen.

Sagen kan nu afgøres ved nævnet."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 14/8 2024 bl.a. anført:

"Af [skadesservicefirmaets rapport] (se bilag: ... – Vandskade [skadesservicefirma] r) er deres konklusion, at en mulig årsag til skaden er, at fyret er gået ud og derved er skaden sket. Denne årsag ville have stillet Aros Forsikring som dækningsansvarlig jf. forsikringsbetingelserne. Denne årsag har så ikke givet Aros Forsikring den ønskede mulighed for afvisning, hvorefter de, uden min viden eller accept, sender en VVS-mand ud på ejendommen for at fjerne bevis. Som det ligeledes fremgår af ovennævnte bilag, ytrer jeg et eksplicit ønske om, at der netop ikke skal en VVS-mand ud på min ejendom.

Jeg modtager herefter en afvisning på min skade jf. bilag (10. afvisning af dækning). Denne afvisning er stik imod [skadesservicefirmaets] rapport og uden Aros Forsikring selv har besigtiget ejendommen og kun 25 timer efter anmeldelsen af skaden. Derudover er den baseret på direkte usande udsagn fra Aros Forsikrings side. Jeg kontakter da straks Aros Forsikrings ..., som fortæller, at rørstykket allerede er afsendt til undersøgelse hos Dansk Teknologisk Institut. Jeg klager over denne afgørelse (Bilag 11. Første klage), men de fastholder under henvisning til den nu foreliggende rapport Dansk Teknologisk Institut har udfærdiget på Aros Forsikrings rekvirering.

Jeg forelægger sagen for [firma 1] sammen med indsamlet data (Bilag 4. [firma 1]). Aros Forsikring forelægges ligeledes data samt at jeg er i dialog med [firma 1] (Bilag 12. Information af Aros om data samt [firma 1]). Så kommunikationen med [firma 1] var kendt længe inden de nægter at udlevere rørstykket.

Ankenævnet for Forsikring

7.

101370

Mht. afsendelse samt håndtering af rørstykket, som Aros Forsikring ytrer bekymringer omkring i seneste indlæg, må det formodes, at både Dansk Teknologisk Institut og [firma 1] er kompetente til at håndtere denne type forsendelse.

Mht. mine argumenter i sagen, har de tilsyneladende være så fagligt-og sagligt stærke, at Aros Forsikring og Dansk Teknologisk Institut ikke har villet svare direkte på dem. [Firma 1] melder ligeledes om årsag til skepsis overfor Aros Forsikrings afvisning af sagen, på baggrund af al den dokumentation der taler imod en frostsprængning.

Mht. syn og skøn, samt andre forsikringstekniske muligheder, er jeg ikke blevet oplyst disse."

Selskabet har i mail modtaget af nævnet 7/8 2024 bl.a. anført:

"Under henvisning til klagers seneste indlæg skal jeg blot komme med enkelte supplerende bemærkninger:

Det kan oplyses, at vi naturligvis kontaktede klager inden besigtigelse af huset. Det aftales så konkret, at klager ville sørge for, at lejer kunne lukke os (jo konkret VVS) ind på adressen. Klager havde således aftalt med lejer, at vi kunne komme ind på adressen.

Da VVS montøren kommer til adressen, bliver VVS derfor også mødt af lederen. Lejeren hjælper VVS ind og forklarer også det hele og forløbet, og lejer viser også VVS op på loftet til røret.

Angående klagers kommentarer til [skadesservicefirmaets] rapport, så noteres det i rapporten, at det er en mulig årsag, men hvis man ser på billedmaterialet i sagen, kan det ses, at fyret står på 14,8 grader, da [skadesservicefirmaet] kommer til stedet, og det ryger også op.

Afvisningen i sagen må således fastholdes, og det må endnu engang fastslås, at der er en entydig rapport fra Teknologisk Institut, der understøtter denne afvisning.

Der skal i øvrigt henvises til alle tidligere bemærkninger i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesservicefirmaets rapport fremgår bl.a.:

"De er ved at fraflytte, men en del af deres ting står stadig på adressen.

Vand ned gennem lofter i værelse, bad og gang.

Lejer påstår at der har været godt varme på og at vandet fungerede fint i går, da de var forbi for at hente nogle ting og benyttede i den forbindelse toilettet.

Der er ingen strøm i huset nu, og dermed ingen opvarmning. Der er lukket for vandet, men ikke repareret rør endnu.

Ejer vil vente med at sætte VVS på indtil det er afklaret om skaden er dækket af Aros. Vandrør er gået fra hinanden i samlingen på loftet. Vandet har lavet skade på loft, vægge og gulv samt en del løsøre.

Mulig årsag: Fyret er gået ud og der ved er skaden sket. Huset har en temperatur mellem 2-4 grader."

Af Teknologisk Instituts rapport fra januar 2024 fremgår bl.a.:

"1. Formål med undersøgelsen

Instituttet har fået følgende oplysninger om skaden og forløbet gennem rapport fra Skadeservice.

Beboere er ved at fraflytte, men en del af deres ting står stadig på adressen. Vand ned gennem lofter i værelse, bad og gang.

Lejer påstår at der har været godt varme på og at vandet fungerede fint i går, da de var forbi for at hente nogle ting og benyttede i den forbindelse toilettet.

Der er ingen strøm i huset nu, og dermed ingen opvarmning. Der er lukket for vandet, men ikke repareret rør endnu.

Ejer vil vente med at sætte VVS på indtil det er afklaret om skaden er dækket af Aros.

Vandrør er gået fra hinanden i samlingen på loftet. Vandet har lavet skade på loft, vægge og gulv samt en del løsøre.

Mulig årsag: Fyret er gået ud og derved er skaden sket. Huset har en temperatur mellem 2-4 grader

Af skadesrapporten kan det ses, at anmeldelsen er dateret til den 11. januar 2024. Det må på denne baggrund antages, at skaden er sket lige op til denne dato.

Instituttet har efterfølgende modtaget røret med post og har registreret dette.

[Foto]

Billede af rørene som Instituttet har modtaget disse.

Instituttet har desuden modtaget en taksatorrapport og en billedrapport fra skadestedet.

2. Metodebeskrivelse

Undersøgelserne er baseret på visuel undersøgelse af de fremsendte rør, samt visuel undersøgelse baseret på billeder i høj opløsning af de skadede områder på rørdelene.

Der er ikke foretaget egentlige laboratorieundersøgelser.

Der er indhentet oplysninger fra DMI vedrørende temperatur i området på skadestidspunktet.

3. Undersøgelser

3.1 Oplysninger fra DMI

Instituttets har indhentet oplysninger om temperaturforholdende i området i DMI's vejrdata.

Af skadesrapporten kan det ses, at anmeldelsen er dateret til den 11. januar 2024. Det må på denne baggrund antages, at skaden er sket lige op til denne dato, hvorfor den anvendt som udgangspunkt for vurdering af temperaturen på skadestidspunktet.

...

Af DMI-data kan det ses, at der har været kraftig frost den 7. til 9. januar, og tøj lige efterfølgende op til den 11. januar 2024.

3.2 Vurdering af bygning og isolering m.v.

Instituttet har vurderet, at beholderen er en METRO 110 liter varmtvandsbeholder beregnet for centralvarme/fjernvarme, og har ud fra tegninger af denne set på hvilke ledning det er der er gået fra hinanden.

[FOTO]

Udsnit af billede som Instituttet har modtaget, og hvor skadestedet på røret er markeret med rød cirkel. Det er endvidere markeret hvad de enkelte rørtilslutninger til beholderen vurderes at være ud fra oplysninger fra METRO-Therm.

Det er Instituttets opfattelse, at der er tale om koldt vandstilslutningen til beholderen som er gået fra hinanden.

Ud fra de fremsendte billeder er det Instituttets opfattelse, at det skadede rør ikke har været særligt godt isoleret. Det har formentlig kun været dækket af noget af den almindelige isolering der har ligget på loftet. Der kan ikke ses rester af isoleringsrørskåle eller tilsvarende der skulle have fungeret som isolering af røret.

Beholder og rørinstallation er generelt placeret på et uisolert loftrum uden opvarmning.

Ud fra billederne kan Instituttet ikke se at der er monteret en lovpligtig sikkerhedsventil i forbindelse med beholderen, hvilket indikerer, at det ikke er en professionel VVS-montør der har udført installationen.

Instituttet har desuden set på selve røret som i forbindelse med monteringen er tilføjet nogle buk m.v. som efter Instituttets opfattelse ikke er udført professionelt.

[Foto]

Billede af røret som det har været placeret i loft- rummet.

Af billedet kan det ses, at røret har flere buk for at kunne komme frem til tilslutningen på beholderen.

[Foto]

Billede der viser hvordan at røret er blevet bukket.

Undersøgelse af skade på rør

Instituttet har undersøgt hvorvidt samlingen der er gået fra hinanden, har været udført korrekt, bl.a. med hensyn til om rørenden har været stukket helt i bund i muffen inden der er foretaget en presning af samlingen.

[Foto]

Billede hvor muffe og rørende er placeret ved siden af hinanden, og hvor det kan ses hvor presmærkerne er på begge dele. (Se linje).

Placeringen af presmærkerne i forhold til hinanden betyder, at samlingen har været korrekt udført med hensyn til at rørenden har været ført helt i bund af muffen inden presning.

[Foto]

Billede af rørenden fra samlingen der er gået fra hinanden.

På billedet ses tydelige trækmærker på langs af røret hvilket indikerer, at røret er trukket fra hinanden, og at der derved er trukket spor ned i rørmaterialet. Denne type af trækmærker kommer kun når røret trækkes ud ved hjælp af meget store mekaniske kræfter.

Erfaringer fra tryktest af tilsvarende rør og samlinger

Instituttets har i forbindelse med flere undersøgelser testet hvor stort et tryk en korrekt udført pressesamling på rustfri rør kan klare, og der er erfaringen, at denne type af samlinger har kunne testes med op til 50 bar uden at samlingerne blev utætte eller gik fra hinanden. Instituttet har desuden testet samlingerne med trykstød på op til 50 bar, også uden at dette påvirkede samlingerne.

[Foto]

Billede af gennemskåret eksempel på en korrekt udført pressesamling. Af billedet kan det ses, at diameteren på det sted hvor presset er foretaget er ca. 2mm mindre end der hvor der ikke er presset. (Se linjer).

Vurdering af opvarmning af boligen kontra skaden

I forbindelse med skadesrapporten er følgende fremført af beboeren:

Lejer påstår at der har været godt varme på og at vandet fungerede fint i går, da de var forbi for at hente nogle ting og benyttede i den forbindelse toilettet.

Instituttets vurdering af skade og denne udtalelse er, at dette godt kan være korrekt ud fra følgende forhold:

Den del af installationen der er skadet, er placeret uden for bygningens klimaskærm (isolering), og er et separat koldtvandsrør til vandvarmeren. Dette rør kan godt være frosset uden at det påvirker funktionen af toilettet i stueetagen.

Hvis koldtvandsrøret til beholderen har været frosset på dette tidspunkt, har der ikke kommet vand ud af dette, men først når der har været tøj i området, hvorfor man ikke vil opdage dette i forbindelse med et kort besøg.

4. Diskussion

Med baggrund i de undersøgelser som Instituttet har foretaget, er der følgende punkter:

Der har været frost ned til -12,6 oC i området op til tidspunkter hvor skaden er sket.

Skaden er sket på et koldtvandsrør af rustfrit stål der har været mere eller mindre uisolert hvor det har været anbragt.

I forbindelse med monteringen er røret bukket m.v., hvilket ikke er normalt i forbindelse med montering af rustfri rør.

Samlingen har fra starten været udført korrekt med hensyn til at have været stukket i bund i muffen inden presning.

Erfaringer fra tryktest af tilsvarende rør på Instituttet viser disse at samlingerne kan klare mindst 50 bar uden at gå fra hinanden. Det er derfor Instituttets vurdering, at det kræver meget store kræfter at trække røret fra hinanden, og langt større end almindeligt vandtryk.

Der er trækspor på rørenden der viser at denne har været udsat for meget store kræfter da røret er trukket fra hinanden.

5. Konklusion/vurdering

Ankenævnet for Forsikring

11.

101370

Ud fra de undersøgelser m.v. som Instituttet har foretaget er det vurderingen, at årsagen til at røret er gået fra hinanden er frostpåvirkning."

Af klagerens mail af 29/1 2024 til [firma 1] fremgår bl.a.:

"Hermed rapport fra DTI vedrørende skaden på min ejendom.
Lad mig høre hvad du siger til den, hvilket jeg er spændt på.

For at nævne nogle af mine iagttagelser, som er årsagen til min skepsis, har jeg konstateret med mit FLIR kamera, at der render opvarmet vand retur i ferskvandstilførslen til min kombibeholder (se vedhæftede billede). Årsagen til tilbageløbet er ikke endelig klarlagt, men jeg mistænker, at min sikkerhedsventil er groet fast og da min vandinstallation er af ældre årgang, var der på etableringstidspunktet ikke krav om en retur-stopventil før eller efter vanduret. Denne formodning er set bekræftet i, at vanduret kan løbe baglæns og vil forklare hvorfor røret er delvist opvarmet. Jeg har lavet et lille videoklip hvor jeg måler rørets temperatur med infrarød termometer, dette kan fremsendes, hvis du finder det relevant. Røret blev, inden retablering af isolering, målt til over 20 plusgrader og de omkringliggende temperaturer til frysepunktet.

Derudover var der i februar 2021 målt temperaturer ned til under minus 20 grader i ..., hvorfor man må formode, røret var sprunget dengang, hvis det var uisoleret, hvilket det ikke var. Isoleringsmaterialet blev rigtig nok afmonteret, men udelukkende for at fastslå, om det var ferskvandstilførslen eller kredsen fra pillefyret der var sprunget læk (varmtvandsbeholderen er med varmespiral samt elektrisk element til opvarmning af brugsvand). Der foreligger en rapport fra Skadeservice som viser den fjernede isolering.

Derudover, fremsendes time-på-time af elforbruget på ejendommen, dette for at fastlægge skadestidspunktet mere præcist.

Men kom med din uforbeholdne vurdering.

Hvis der er data, billeder eller andet du mangler, så sig endelig til."

Af klagerens mail af 30/1 2024 til [firma 1] fremgår bl.a.:

"Jeg har netop modtaget trendkurve over vandtrykket fra SAMN Forsyning, som leverer vand til min ejendom. Som det ses på kurven, fluktuerer trykket meget omkring det formodede skadestidspunkt. Jeg tænker det er relevant, hvis samlingen ikke har været presset hårdt nok. Jeg har forøvrigt ligeledes modtaget forbrugsdata på elforbruget hvilket viser, mine lejere fortsat beboede ejendommen på skadestidspunktet, men blot var ude af ejendommen da skaden skete. Jeg kan se, DTI er af den opfattelse, at ejendommen stod ubeboet i den kolde periode op til, hvilket ikke er korrekt."

Af mail fra [firma 1] til klageren af 1/2 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har kigget lidt på det – det er godt detektivarbejde du har udført.

Nedenstående bullet-points er nogle der taler for, at det ikke er en frostskade.

På skadestidspunktet var der kun ganske let frost -0.6 til -0.8 grader celsius, samt plusgrader i timerne op til skaden.

Strømmen er sandsynligvis gået den 11 januar omkring klokken 11, som følge af vandskade. Efter som der har været elektrisk forbrug må det anses som sandsynligt, at fyret har fungeret som det skal. Dette er også bekræftet af, at der var gløder i fyret, samt restvarme i radiatorerne. Kurven med trykpulsationer indikerer, at der sandsynligvis har været nogle dynamiske belastninger i rørsystemet, hvilket kunne have været årsagen til, at de to rør går fra hinanden.

Jeg kunne godt tænke mig at undersøge samlingen for at finde indikationer på, at denne muligvis ikke har været trykket helt nok sammen.

Måske skulle du prøve at sende disse bullet-points til forsikringen i første omgang og se, om ikke de accepterer, at det ikke er en frostskaade."

Af mail af 13/2 2024 fra Teknologisk Institut til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har lige fået at vide fr forsikringen at jeg ikke må udlevere rørstykket til jer før de giver grønt lys. Jeg afventer svar fra dem."

Af mail af 13/2 2024 fra klageren til Teknologisk Institut fremgår bl.a.:

"Kan de komme ind på, hvorfor de ikke ønsker jeg skal få foretaget en vurdering af sagen?

Jeg imødeser en snarlig afsendelse af røret til [firma 1], så jeg kan komme videre i denne sag."

Af mail af 13/2 2024 fra Teknologisk Institut til klageren fremgår bl.a.:

"Da det er Aros forsikring der har rekvireret mig, kan jeg ikke udlevere noget uden deres samtykke.

Du kan kontakte ... på nedenstående mail."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"Forsikringsarter

11. Vand og frost

Dækket

...

- Skade som følge af frostsprængninger, når årsagen er tilfældig svigtende varmforsyning.

...

16. Skjulte rør

Dækket

Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

101370

Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.

Undtaget

...

Skade som følge af frost, se punkt 11."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 11/1 2024, at klagerens lejer havde ringet og sagt, at der var vand overalt, og at vandet kom fra loftet. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der er tale om en frostsprængning. Klageren ønsker, at selskabet dækker "den vandskade der er i mit hus, samt de følgeskader der kom efterfølgende på varmekredsen, da forsikringsselskabet sender en VVS mand ud som af-isolerer nogle vandrør som derefter sprænges. Derudover tab af huslejeindtægt da lejerne måtte fraflytte lejemålet som står ubeboeligt pga. vandskade".

Klageren har anført, at historikken på ejendommen er, at rørinstallationerne er indrettet, så den uden problemer tåler hård frost. Klageren har anført, at udtalelsen fra lederen bekræfter, at "huset var beboet og i almindelig drift frem til skadestidspunktet, hvilket påviser en fejl i DTI's rapport om en antagelse omkring, at skaden skulle være sket allerede 7-9 januar 2024 og nylig opdages 11. januar 2024". Klageren har påpeget, at der kun går cirka 24 timer fra anmeldelsen af skaden, til selskabet afviser at dække den – uden at have besigtiget skaden på egen hånd. Klageren har anført, at selskabet dagen efter sender et VVS-firma ud på trods af, at han havde frabedt sig dette uden forudgående accept, hvilket selskabet ikke havde fået. Klageren har anført, at "VVS-firmaet tager det pågældende rør, uden min accept", og "de afisolere, ved deres besøg, flere af de rør der er tilknyttet husets varmeinstallation under iagttagelse af husets lejer". Skaden er ikke sket den 7-9 januar som Teknologisk Institut lægger til grund. Klageren har anført, at huset var beboet og i normal drift helt op til skadestidspunktet, og at alt var isoleret korrekt. Klageren har anført, at "historikken underbygger, at husets installation tåler hård frost", at "der kun var minimale frostgrader på skadestidspunktet", og at "der var udefrakommende faktorer, der kan have været årsag". Klageren har gjort opmærksom på, at "der er på det skadede rørstykke ikke konstateret langsgående revner, udposninger eller andre typiske indikatorer på ekspansionen, der er forbundet med en frostsprængning". Klageren finder det bemærkelsesværdigt, at selskabet ikke vil udlevere det berørte rørstykke til root cause analyse til [firma 1], som havde indvilliget i at undersøge rørstykket. Klageren har anført, at "der var en aftale på plads imellem DTI, [firma 1] og jeg om, at DTI skulle sende rørstykket direkte til [firma 1], men det blev øjeblikkeligt stoppet af Aros Forsikring (Se bilag 5). Efter telefonisk samtale

med [selskabet] blev jeg informeret om, at hvis rørstykket skulle udleveres fra DTI, skulle jeg frafalde alle krav mod Aros Forsikring først". Klageren har anført, at "for at kunne afvise mit krav om dækning med begrundelsen 'frostsprængning', kræver det, at konditionerne for en frostsprængning har været til stede på skadestidspunktet. Den indsamlede dokumentation, jeg har fremlagt, gør det særdeles usandsynligt, at den skade min ejendom led den 11. januar 2024 skulle være forårsaget af en frostsprængning. Der er adskillige artikler tilgængelige på internettet, der beskriver andre mulige årsager til at en pressamling brister, herunder bakterievækst i samlingen (bilag 9-spaltekorrosion), forkert presning o.a men det vil Aros Forsikring ikke anerkende, da det selvfølgelig vil medføre en dækningspligt, på den skade der behandles i denne sag". Det fremgår af rapporten fra skadesservicefirmaet, at deres konklusion er, at en mulig årsag til skaden er, at fyret er gået ud og skaden derved er sket. Denne årsag ville have gjort at selskabet skulle have dækket skaden i henhold til forsikringsbetingelserne. Klageren har anført, at "denne årsag har så ikke givet Aros Forsikring den ønskede mulighed for afvisning, hvorefter de, uden min viden eller accept, sender en VVS-mand ud på ejendommen for at fjerne bevis. Som det ligeledes fremgår af ovennævnte bilag, ytrer jeg et eksplicit ønske om, at der netop ikke skal en VVS-mand ud på min ejendom", at "jeg modtager herefter en afvisning på min skade jf. bilag (10. afvisning af dækning). Denne afvisning er stik imod [skadesservicefirmaets] rapport og uden Aros Forsikring selv har besigtiget ejendommen og kun 25 timer efter anmeldelsen af skaden", og at "jeg forelægger sagen for [firma 1] sammen med indsamlet data (Bilag 4. [firma 1] kommunikation). Aros Forsikring forelægges ligeledes data samt at jeg er i dialog med [firma 1] (Bilag 12. Information af Aros om data samt [firma 1]). Så kommunikationen med [firma 1] var kendt længe inden de nægter at udlevere rørstykket. Mht. afsendelse samt håndtering af rørstykket, som Aros Forsikring ytrer bekymringer omkring i seneste indlæg, må det formodes, at både Dansk Teknologisk Institut og [firma 1] er kompetente til at håndtere denne type forsendelse".

Selskabet har anført, at Teknologisk Institut fuldstændig har afvist klagerens indsigelser og fastholder sin vurdering af, at der er tale om en frostsprængning. Selskabet har anført, at selskabet har "sendt alle klagers (mange) bemærkninger til sagen og undersøgelserne direkte videre til

Teknologisk Institut, og klager har også haft en mere end 30 min lang telefonisk samtale direkte med sagsbehandleren ved Teknologisk Institut, hvor klager har kunne fortælle sine mange argumenter til sagen. Alle disse betragtninger, som klager har, har således indgået i Teknologisk Instituts vurdering af sagen, men instituttet er altså bare ikke enig med klager". Forholdene for en frostsprængning har været til stede, og det er dokumenteret af Teknologisk Institut. Selskabet har anført, at "det kan desuden oplyses, at VVS har bekræftet over for selskabet, at han ikke har pillet isolering af røret. Røret var således ikke isoleret, da VVS kom på stedet. Klager har påstået noget andet, men VVS har afkræftet dette forhold". Selskabet har påpeget, at det er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne, at der har været en "tilfældig svigtende varmforsyning" for at frostsprængningen kan anerkendes. Selskabet har anført, at "ud fra klagers egen forklaring har der netop ikke været en tilfældig svigtende varmforsyning, idet klager bliver ved med at fastholde, at der har været varme på hele tiden. Klager har ikke løftet bevisbyrden for en sådan tilfældig svigtende varmforsyning, og det er klagers bevisbyrde at dokumentere dette". Hvad angår udlevering af røret, har selskabet oplyst, at selskabet ikke afviser, at klageren kan få røret udleveret, men at "klager er dog ikke kommet med et eneste fagligt eller sagligt argument for, at undersøgelsen ved Teknologisk Institut ikke er korrekt eller i øvrigt foregået forsvarligt", at "selskabet har i relation til udlevering af røret udelukkende anført, at udlevering af røret fra Teknologisk Institut naturligvis kræver, at røret bliver håndteret forsvarligt og ordentligt, idet røret netop er beviset i sagen", og at "en ukorrekt håndtering af røret vil netop medføre, at beviserne går til grunde i forhold til evt. fremtidige undersøgelser – under fx et syn og skøn, og at et syn og skøn vil forspildes. Klager kunne jo således blot få foranstaltet et hurtigt syn og skøn, såfremt klager ønsker dette".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen i henhold til punkt 11 "vand og frost", dækker "skade som følge af frostsprængninger, når årsagen er tilfældig svigtende varmforsyning".

Ankenævnet for Forsikring

17.

101370

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på baggrund af vurderingen, som selskabet har indhentet fra Teknologisk Institut, at det må lægges til grund, at vandskaden skyldes frostsprængning af samlingen i det omhandlede koldtvandsrør til varmtvandsbeholderen.

Nævnet finder, at klageren heroverfor ikke har bevist, at årsagen til frostsprængningen er tilfældig svigtende varmemforsyning. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af Teknologisk Instituts rapport, at "Samlingen har fra starten været udført korrekt med hensyn til at have været stukket i bund i muffen inden presning. Erfaringer fra tryktest at tilsvarende rør på Instituttet viser disse at samlingerne kan klare mindst 50 bar uden at gå fra hinanden. Det er derfor Instituttets vurdering, at det kræver meget store kræfter at trække røret fra hinanden, og langt større end almindeligt vandtryk. Der er trækspor på rørenden der viser at denne har været udsat for meget store kræfter da røret er trukket fra hinanden. 5. Konklusion/vurdering: Ud fra de undersøgelser m.v. som Instituttet har foretaget er det vurderingen, at årsagen til at røret er gået fra hinanden er frostpåvirkning."

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck