

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. februar 2025 blev i sag nr. 102118:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husejerforsikring. I klageskema af 13/8 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Manglende varme i radiator, tilkald af VVS'er, der undersøger hvorvidt fejlen er radiatoren og konstaterer at fejlen ikke er radiator, hvorfor det må være i rørsystemet. Anmeldelse til forsikringen, accept fra forsikring om at undersøge skjulte rør der ligger i gulvet mellem kælder og tilbygning uden kælder. VVS'er fortsætter med at spore skaden inden gulvet brydes op, ved at forbinde radiator direkte med varmeanlægget i kælder. Pga. travlhed hos håndværkere og at vi skal have varme i rummet, påbegynder de først at bryde det nødvendige gulv op 4.3.2024. VVS'er og Tømrer sender direkte til Alka tilbud på udbedring af skaden plus faktura på allerede udført arbejde. Afslag med begrundelsen 'Ikke brud'. Jeg klager, da policesen siger 'Utætheder'. Der er dannet kalksted i Pex-røret pga. af indsigning af ilt i systemet. Installationen er lavet omkring 1990, hvor der ikke var diffusionsspærre på den slags rør, hvorved der over tiden er sivet ilt til systemet. Se vedhæftede svar fra Videncenter Boli og Teknologisk Institut. Efter mange klager til både Klagechef for Alka, advokat i [andet forsikrings-selskab] og min klager over at det er [andet forsikrings-selskab] der sagsbehandler og ikke Alka bliver sagen genoptaget, ved at en overtaksator henter et Pex-rør hos VVS'er 2 og ½ måned efter afslaget selv om jeg har bedt dem om at sende en taksator flere gange, han sender røret, ikke fra hvor skaden er sket, men fra VVS'er værksted, til Teknologisk Institut. Endeligt afslag d. 17. juli 2024. Jeg har været nødsaget til at få etableret nyt gulv i Køkken-Alrum (50 m²) og fået udbedret skaden, så jeg sender et forligstilbud på kr. 56415,- i forhold til tilbuddene på kr. 149.124,38. Forskellen på de to beløb er etablering af andet gulvmateriale plus arbejds løn. Dette bliver ligeledes afslået. Se vedhæftede Sagsforløb.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det jeg vil opnå, er indgåelse af det fremsendte forligstilbud fra min side, som svarer til de konkrete omkostninger."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102118

Selskabet har den 4/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt der er konstateret en dækningsberettiget skade på skjulte rør til klagers varmesystem.

Klager anmeldte den 4. december 2023 et muligt brud på et varmerør som førte til en radiator. Klager oplyste, at hun havde opdaget det, da radiatoren ikke ville varme.

Klager havde tilkaldt VVS som undersøgte luft-til-vand-varmepumpen. Alle synlige dele var undersøgt uden at der kunne konstateres problemer, hvorfor VVS mente, at der måtte være et brud under gulvet hen til radiator. Klager ønskede at fortsætte med egen VVS.

Alka Forsikring bad ved brev af samme dato klager om yderligere oplysninger, herunder bl.a. fotos og undersøgelsesrapport i form af enten trykprøvning eller lækagesporing.

Selskabet meddelte, at når oplysningerne var modtaget ville selskabet vurdere om skaden var dækket på forsikringen og vende tilbage med et svar.

Selskabet anbefalede desuden, at der ikke blev sat arbejde i gang før klager havde hørt fra selskabet, da den fulde regning måske ikke var dækket af forsikringen.

Det er anført i noten i forsikringssystemet: 'Jeg har oplyst fru ft, at så længe vi ikke ved om der er en skade på de skjulte rør, så kan jeg ikke love dækning for skaden eller forundersøgelsesudgifterne.

Hvis de laver en sporing, der siger der er brud under gulvet, må de gerne hugge op til røret og se på omfanget af skaden'.

Klager kontaktede den 18. januar 2024 selskabet telefonisk og oplyste, at der havde været foretaget sporing og der var fundet et brud på rør under gulvet.

Den 19. marts 2024 fremsendte klager fotos og 2 fakturaer og to tilbud. På baggrund af det modtagne - hvor det i VVS-fakturaen fra marts måned bl.a. var anført 'afmonteret stoppet pexrør' kontaktede selskabet klagers VVS telefonisk.

Ved telefonsamtale med klagers VVS den 26. marts 2024 oplyste denne, at der ikke var brud på rørene, men at pexrørene var stoppet til med kalksten. Årsagen var angiveligt, at der var kommet ilt i systemet, fordi man havde forsøgt at bygge ovenpå det gamle system, i stedet for at lave et nyt, hvilket havde resulteret i, at samlingerne ved pexrørene var stoppet helt til med kalksten, som havde bevirket, at der ikke kom varme frem til radiatoren.

Alka Forsikring meddelte med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9 ved brev af samme dato, at skaden desværre ikke var dækket på forsikringen.

Klager henvendte sig telefonisk til selskabet samme dato, idet hun ikke var enig i afgørelsen og mente, hun var blevet lovet noget andet.

Alka Forsikrings medarbejder lyttede samtalen af 4. december 2023 igennem og fastholdt ved brev af samme dato - 26. marts 2024 - den trufne afgørelse og henviste til den klageansvarlige afdeling.

Klager indbragte herefter sagen for kvalitetsafdelingen, som ved mail af 24. april 2024 fastholdt, at forsikringen ikke kunne dække udgifterne, da der ikke var tale om en utæthed, hvilket var en betingelse for dækning under afsnittet om skjulte rørskader.

Kvalitetskonsulenten henviste desuden til, at klagers egen håndværker havde oplyst, at årsagen til den manglende varme på radiatoren var, at pexrøret var tilkalket samt af medarbejderen ved klagers anmeldelse af skaden havde opfordret til, at der blev foretaget en lækagesporing for at konstatere, hvor utætheden på røret var og havde meddelt, at hvis der ikke kunne konstateres brud eller lækage dækkede forsikringen ikke.

Klager skrev på ny til kvalitetsafdelingen den 26. april 2024, idet hun ikke ville acceptere selskabets afvisning og påpegede bl.a., at da der var trængt ilt ind i systemet måtte der jo være en utæthed.

På baggrund af klagers oplysning i telefonsamtale af 18. januar 2024 om, at der var foretaget sporing, bad Alka Forsikring ved brev af 21. maj 2024 om kopi af sporingsrapporten til brug for kvalitetsafdelingens fornyede behandling af sagen.

Klager indsendte den 24. maj 2024 sin redegørelse for 'sporingsforløbet', som ikke er en sporingsrapport, men alene klagers redegørelse for forløbet fra de opdagede den manglende varme på radiatoren. Det fremgår klart, at der ikke er foretaget lækagesporing på varmesystemet, hvilket klager også erkendte.

Under sit notat af 18. januar til 19. marts 2024 skrev klager 'Det viser sig, at fejlen ligger her, da rørene fra radiator og tilkoblingen på systemet er tilkalket og stoppet'.

Under datoen 24. maj 2024 skrev klager 'den faglærte VVS'er finder frem til fejl på skjulte rør ved enkelt at arbejde sig igennem udelukkelsesmetoder'.

Klagers VVS var fortsat i besiddelse af det fjernede pexrør og Alka Forsikrings taksator a hentede dette og bad den 11. juni 2024 - efter aftale med kvalitetsafdelingen - Teknologisk Institut (herefter TI) om at undersøge pexrøret.

På anmodning fra TI oplyste klagers VVS, at der var tale om 4 meter pexrør på fremløbet til radiatoren og 4 meter pexrør på tilbageløbet fra radiatoren.

Alka Forsikrings taksator modtog den 3. juli 2024 rapporten fra TI. Af rapportens konklusion fremgår det, at pexrøret var tilstoppet med korrosionsmateriale i form af jernoxid (rust) fra den øvrige rørføring, som var udført i jern frem til tilslutningen af pexrøret. Da det valgte pexrør var uden ilt-diffusionsspærre og iltoptagelse gennem røret er eksponentielt stigende med stigende temperaturer vil korrosionsprocessen fortsætte efter iltten i vandet er opbrugt.

Der er ikke tale om en lækage eller en utæthed i eller på eller ved røret, men om materialets normale egenskaber.

Klager fremsendte den 14. juli 2024 sit forslag til løsning af sagen.

Da klagers indvendinger af 26. april 2024 for en stor dels vedkommende drejede sig om, hvad der var aftalt i telefonen, lyttede kvalitetskonsulenten samtalen igennem (og foretog en transskription af denne). Kvalitetskonsulenten gennemgik i sit svar til klager telefonsamtalen og fastholdt ved mail af 17. juli 2024 på ny afgørelsen.

Klager bad om kopi af de optagede telefonsamtaler, som selskabet fremsendte den 24. juli 2024 og endnu to samtaler den 29. juli 2024.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. april 2021 Husforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne AH-04, månedlig betaling og en selvrisiko på 1.000 kr.

Klager har opsagt forsikringen til ophør 1. april 2025.

Forsikringen omfatter dækning for skjulte rør i henhold til afsnit 9.

Det fremgår af afsnit 9.1, at forsikringens dækning for skjulte rør omfatter: Skjulte vand-, varme-, gas-, olie-, og afløbsinstallationer samt skjulte el-varmekabler til rumopvarmning, der findes i de forsikrede bygninger.

Af afsnit 9.2 fremgår, at forsikringen for skjulte rør dækker:

Reparation af utætheder i installationerne og fejl i el-varmekablerne.

Af afsnit 9.2.2 fremgår det desuden, at ved en dækket skade på skjulte rør dækker forsikringen også

- rimelige udgifter til at finde fejlen eller utætheden, når det er aftalt med os,
- den direkte følgeskade på de forsikrede bygninger og genstande.

For så vidt angår vandbærende rørinstallationer er det således en dækningsbetingelse, at der er tale om utæthed/utætheder.

Ved utæthed forstås lækage, læk, revne, sprække, hul (Dansk synonymordbog).

Der er ikke foretaget hverken sporing eller trykprøvning af systemet. Trykprøvning ville have vist om der var brud/lækage og sporing ville kunne vise hvor.

Der har imidlertid ikke kunnet konstateres et brud eller en lækage på rørsystemet og klagers VVS har da også oplyst til taksator, at der ikke var brud på rørsystemet og ingen vandskade.

Klagers VVS oplyste, at årsagen til at pexrøret var stoppet til skyldtes, at der var sort jernrør og kobber og at dette ikke kunne sidde monteret sammen, da jern og kobber danner affaldsstoffer i vandet, hvilket samles i det efterfølgende pexrør.

Klagers VVS oplyste, at klager var orienteret om dette.

Af rapporten fra Teknologisk Institut fremgår det i overensstemmelse hermed, at pexrøret var tilstoppet med korrosionsmateriale i form af jernoxid (rust) fra den øvrige rørføring.

Ved telefonsamtalen med klager den 4. december 2023 oplyste medarbejderen flere gange, at det næste skridt i sagen var at lave en lækagesporing for at finde ud af, hvor bruddet var.

Medarbejderen oplyste, at hun ville sende en checkliste på mail, som klager kunne give sin VVS'er og tilføjede, at når VVS'eren havde fundet ud af, hvor bruddet var måtte han godt åbne gulvet og se, hvordan røret så ud og give et tilbud på arbejdet inden han foretog yderligere

Medarbejderen accepterede ikke i samtalen, at gulvet måtte brydes op før der var foretaget lækagesporing

Medarbejderen oplyste desuden, at så længe man ikke vidste om der var et brud eller ej ('og det ved vi ikke endnu'), så kunne hun selvfølgelig ikke love dækning på forsikringen og forundersøgelsen ville også være for egen regning. Men hvis der blev lavet en lækagesporing, der viste brud under gulvet, så var der dækning ...

Og senere i samtalen oplyste medarbejderen igen: 'Ja hvis han finder et brud på rørene i det skjulte, så er det dækket af forsikringen og så er de udgifter der er brugt på fejlsøgning dækket og udgifterne til sporing'.

Medarbejderen oplyste konkret, at hvis der ikke blev fundet et brud på det skjulte rør og det viste sig, at det var kalket til, så vandet ikke kunne komme igennem rørene, ville det være for egen regning.

Klager spurgte konkret medarbejderen 'så det vil sige der skal være et brud for at forsikringen dækker?' og medarbejderen svarede: 'Ja, lige præcis'.

Klager anførte, at hun ikke vidste, hvad et brud var og medarbejderen forklarede, at der simpelt hen skulle være hul i røret, så der kom vand ud et sted, hvor det ikke skulle.

I telefonsamtalen den 4. december 2023 nævnes det således flere gange specifikt, at forsikringen kun dækker, hvis der konstateres brud på rørene og at forsikringen ikke dækker, hvis rørene er kalket til.

Medarbejderen tog desuden konkret forbehold for dækning indtil det var konstateret om der var tale om et brud eller ej.

Klager kan efter Alka Forsikrings opfattelse på ingen måde have misforstået denne første samtale med selskabet, hvor det tydeligt blev forklaret, dels at der skulle foretages en lækagesporing på rørene før gulvet blev brudt op dels at forsikringen ikke dækkede, hvis det viste sig, at årsagen til den manglende varme på radiatoren var, at rørene var kalket til.

Om rørene var kalket til på grund af alder, brug eller uhensigtsmæssigt materialevalg er i den forbindelse ikke relevant.

Det forhold at iltatomer muligvis kan trænge gennem et materiale og accelerere en forkalkningsproces konstituerer ikke en utæthed (lækage, læk, revne, sprække, hul) i forsikringens forstand.

Alka Forsikring må fastholde, at selskabet ikke kan tilbyde at erstatte klagers udgifter på forsikringen, da tilkalkning og/eller rustdannelse i varmerør ikke er omfattet af dækningen skjulte rør."

Klageren har i brev af 14/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har d. 4. oktober 2024 modtaget Alka Forsikrings svar ang. ovennævnte sag og skal herved komme med mine kommentarer i sagen.

Det er korrekt at jeg kontakter Alka d. 4. december 2023 på opfordring fra min VVS'er, da han ikke mente at fejlen på manglende varme skyldes fejl på radiatoren, hvorfor der må være tale om fejl ved installationen på de skjulte rør.

Her er mine kommentarer til samtalen d. 4. december 2023, som er fremsendt renskrevet fra Alka.

Side 2, 7. afsnit: S: Så kan vi nemlig eventuelt tager over herfra. Eller samarbejde med din VVS er finde ud af hvad det er der foregår. Næste linje, vil du fortsætte med den VVS'er du har gang i eller skal vi tage over herfra ...

Side 2, 9. afsnit: S: ved du hvad det gør vi bare. Altså accept af brug af egen håndværker.

Side 3, 10. afsnit: S: jeg opretter sagen med det samme, og sender en mail med det samme. Den kan du så give til din VVS. Hvad han så gør herefter, er ude af vores hænder, når du bruger egen håndværker. Det skal du prøve at høre din VVS'er om.

I bagklogskabens klare lys, skulle alle alarm klokker ha' ringet for mig som kunde, men jeg følte mig tryk ved at kunne overlade arbejdet til henholdsvis min forsikring og den VVS'er som selskabet havde accepteret og som de godt ville samarbejde med.

Side 3, 11. afsnit: K: Okay. Og når han har besluttet hvad det er så, kan jeg kontakte jer eller hvad?

Side 3, 12. afsnit: S: Han må gerne sætte i gang med at finde ud af, hvor bruddet der er henne, og så når de har fundet ud af hvor bruddet det er, så få åbnet op for gulvet, se hvordan ser røret ud, og så give et tilbud, det vil vi gerne have inden han så laver mere ikke?

Side 4, 1. afsnit; K: Ok

Side 4, 2. afsnit: S: Han må gerne åbne op og se, fordi det kan være svært at give et tilbud, når man ikke ved hvad rørets stand er, og det kan han ikke vide, før end han når op til det ...

Side 4, 4. afsnit: S: Ja der er jeg indstillet på, og det er hermed aftalt. Fordi når han så har brudt op ned til bruddet, så kan han jo bedre se, hvad der foregår, og hvad standen er. Så er det nemmere for ham at give et bud på, hvad skal det koste at lave færdigt. Så det vil jo ... han kan jo ikke se gennem gulvet så, han har jo ikke mulighed for at give et tilbud, førend han ved, hvad der foregår, så der er vi helt indforstået med.

Side 4, 5. afsnit: K: Ja det er det, fordi jeg vil ikke sætte noget i gang, førend vi er enige om, at det jeg gør, så vi ikke bagefter bliver uenige om det.

I hele den efterfølgende samtale med Alka, fremgår det tydeligt, at [navn] ingen forbehold har med at få åbnet op i gulvet, hvor radiatoren stod for at kunne komme ned til de skjulte rør. 'Citat S: Ja, der er jeg indstillet på og hermed aftalt. Citat slut.'

Alka forklarer tydeligt, at det er nødvendigt for VVS'er at åbne op for at kunne give et tilbud.

Side 4, 5, -6, -7,-8. afsnit: S: nej nej selvfølgelig; altså så længe vi ikke ved, om der er et brud eller ej, det ved vi ikke endnu, så kan jeg ikke love dækning for forsikringen, og forundersøgelse vil også være for egen regning. Men hvis han får lavet en lækagesporing, der siger, at der er brud under gulvet, så er der dækning for det, for du har dækning for skjulte rør. Så det er bare at få hugget op ...

Først indgås en aftale mellem medarbejderen og mig om nødvendigheden i at få brudt gulvet op, for som medarbejderen påpeger, kan VVS'er ikke give et tilbud på arbejdet som Alka forlanger. Af samtalen kan jeg ikke være i tvivl om at Alka vil dække dette arbejde, for hvorfor skulle medarbejderen ellers sige 'citat S: jo der er jeg indstillet på og der er hermed aftalt. citat slut'

Side 4. 9. afsnit: S: Ja hvis han finder et brud. På rørene i det skjulte, så er det dækket af forsikringen, og så er de udgifter han har brugt på fejlsøgning dækket, og de udgifter han bruger på at bestille sporing, de er dækket af forsikringen. Hvis han ikke finder et brud på de skjulte rør, og det viser sig, at det er kalket til, simpelthen kalket til, så vandet ikke kan komme gennem rørene, der er ikke brud på det, så vil det være for egen regning.

Side 5. 1. afsnit og resten af samtalen: K: Okay Hvis det er kalket til?

S: det tænker jeg ikke det kan når det er varmerør. Det plejer ikke at være typisk, at de kalker til, for der kommer ikke ... ilt til, så det burde ikke være en udfordring nødvendigvis, det plejer at være vandrørene, der driller med det, ikke ...

Her starter problemstilling om hvorvidt forsikringen kun dækker ved et 'brud' altså forstået, at vandet fosser ud ad rørene. Medarbejderen siger der skal være hul i rørene for at det er et brud. På side 2 i denne samtale forklarer jeg medarbejderen, at vi har kælder under den gamle del af huset, men den nye del af huset er uden kælder. Jeg siger at VVS'er kan se rørene i kælderen og at tilslutningen til radiatoren ligger under gulvet i den nye del af huset hvor radiatoren står. Af de fremsendte fotos ses det tydeligt, at radiatoren står tæt på skillevæggen mellem den gamle del af huset og den nye del. Såfremt der ville have været et hul i rørene ville vandet have sivet/sprøjte ud og ned af væggene i kælderen, altså må der være tale om en anden årsag til manglende varme i radiatoren. Så medarbejderen burde på daværende tidspunkt i samtalen have forstået, at der var tale om en anden form for utæthed i systemet. Af medarbejderens egen udlægning 'Citat S: det tænker jeg ikke kan når det er varmerør. Det plejer ikke at være typisk, at de kalker til, for der kommer ikke ... ilt til, så det burde ikke være en udfordring nødvendigvis ... Citat slut'.

Altså giver medarbejderen udtryk for, at det kan være tilfældet, at der kan komme ilt til varmerørene men ikke nødvendigvis, og det må kaldes en utæthed efter den konklusion medarbejderen giver omkring brud, men i vores police står der ikke et ord om brud, men alene ordet utætheder i skjulte rør.

Samtalen slutter, og medarbejderen sender samme dag en mail med en Standardbeskrivelse, som jeg videregiver til min VVS'er og beder ham forholde sig til denne skrivelse for det er aftalen med medarbejderen.

Denne skrivelse bliver nu med sin ordlyd, brugt som argument for, at jeg har igangsat arbejdet forinden Alka har modtaget opførelse over omkostningerne for reparation af skaden. Det fremgår klart og tydeligt af samtalen, at der er givet accept fra medarbejderen, at hun er indforstået med at bryde gulvet op 'citater S: han kan jo ikke se gennem gulvet så, han har jo ikke mulighed for at give et tilbud, før han ved, hvad der foregår, så det er vi helt indforstået med. Citat slut'

Jeg fortsætter mine kommentarer i forhold til Alka's skrivelse af 4. oktober 2024.10.07, det videre hændelsesforløb i sagen.

Der står anført midt på siden, at medarbejderen har lavet et notat i forsikringssystemet. Det kan jeg naturligvis ikke vide noget om, da dette er et internt notat. *Mine kommentarer til dette er, at medarbejderen i bedste fald ikke selv kan huske ordlyden af denne samtale, og i værste fald er det et udtryk for misinformation og dårlig vejledning af mig som kunde.*

Jeg sender en mail direkte til min kontakt, nemlig medarbejderen i samtalen af 4. december 2023, midt december, hvor jeg meddeler at de skal sætte sagen i bero, for det første fordi, at vi skal have årligt eftersyn på varmepumpe i primo januar, men at VVS'er vil lave yderligere forsøg med radiatoren. Mener at kunne huske at jeg også taler med hende telefonisk.

Der står nederst på side 1, at jeg kontakter Alka d. 18.12.2024, og meddeler at der har været foretaget sporing og der var fundet brud på rør under gulvet.

Det er korrekt at jeg kontakter Alka denne dag og her taler jeg med en anden medarbejder, udskrift af denne samtale er ikke medsendt fra Alka. Såfremt den havde været det, ville det fremgå, at jeg ringer fordi håndværkerne nu er klar til at genoptage arbejdet med min skade, hvilket jeg indledningsvis fortæller medarbejderen. Det er derfor ikke korrekt, at jeg oplyser at der har været foretaget en sporing og der er fundet et brud på rør under gulvet. Det eneste der er foretaget fra december til januar er, at VVS'er har flyttet vores radiator ud midt i vores Køkken-Alrum og forbundet denne direkte til varmeanlægget i kælderen, punkt 1. for at være helt sikker på, at det ikke var radiatoren der var fejl på, og punkt 2. for at vi kunne have varme i vores store Køkken-Alrum Jul og nytår over. Mit eneste ærinde med denne samtale er at meddele Alka, at nu kan håndværkerne sætte det aftalte arbejde i gang som aftalt d. 4. december 2023. Samtalen har jeg beskrevet i Sagsforløbet på side 2. Aftalen d. 4. december 2023, at vores VVS'er kunne brække gulvet op, der hvor radiatoren står og hen til tilkoblingen til rørene der kommer fra kælderen, så han kunne komme med et tilbud. Først d. 20. februar kommer tømreren og skærer så lidt som muligt af gulvet op der hvor radiatoren stod og frem til tilkoblingsstedet, således af rørene fra radiatoren nu er blotlagt. Herefter kontakter jeg Alka igen medens VVS'er er her, for at fortælle dem resultatet, Alka beder om at tale med VVS'er, for at få afklaret det videre forløb. VVS'er kan fortælle at han nu kan se, at der er tale om Pex-rør der er tilkoblet til jernrør og at der skal erstattes af kobberrør i stedet for. Af den samtale er VVS'er ikke i tvivl om, at han kan arbejde videre med opgaven og nu fremsende tilbud på både hans arbejde og tømrerens arbejde. Jeg har ikke kunnet få tilsendt denne samtale for Alka og kan ikke sige den nøjagtige dato på samtalen, men vi taler om primo marts måned. Konklusionen er, at arbejdet er ikke iværksat uden Alka har accepteret dette.

Nederst på side 1, to sidste afsnit, skriver Alka, at de modtager fotos og 2 fakturaer og to tilbud fra mig, - og skriver at 'kontaktede selskabet klagers VVS'er telefonisk.

Det er ikke korrekt at dette er fremsendt af mig, men af vores VVS'er, som aftalt tidligere med Alka, hvilket også fremgår af standardskriveisen fra Alka. Den telefonsamtale med min VVS'er er ikke foregået da Alka modtager ovennævnte materiale, men først d. 26. marts efter afslag om dækning.

D. 26. marts 2024 modtager jeg på mail med afslag på dækning af skaden fra Alka, jeg ringer omgående til medarbejderen, som kan fortælle, at hun tidligere på dagen havde forsøgt at ringe til mig, forinden hun sendte mailen. I stedet for at ringe op senere på dagen, sender hun mailen med det samme, og efterfølgende, uden at have talt med mig forinden, kontakter hun min VVS'er, hvilket man kan undre sig over, da hun allerede har truffet sin beslutning så hvad vil hun ham? nu er det jo mig som er kunden og ikke VVS'er. Jeg har en lang samtale med medarbejderen efter jeg har modtaget mailen, samtalen er optaget, men jeg har ikke kunne afspille denne. Et helt afgørende i denne samtale er, at jeg så indtrængende beder Alka om at sende en taksator herud, så han/hun kan vurdere skaden nu hvor der er åbnet op og alt er blotlagt. Svaret fra medarbejderen er 'citater: Nej, for der er ikke nogen registreret skade. Citat slut'.

Side 1. sidste afsnit.

Jeg kender ikke telefonsamtalen af gode grunde, men det som er refereret fra VVS'er er korrekt. Alka's egen tekst: Der var ikke brud på rørene, men at pexrørene var stoppet til med kalksten. Årsagen var angiveligt, at der var kommet ilt i systemet, fordi man havde forsøgt at bygge ovenpå det gamle system...

Det er klart, at en ny radiator, der er monteret omkring 1990'erne til et varmesystem der er etableret, da det eksisterende hus blev bygget i 1949, bliver tilsluttet til et gammelt system. Tilslutningen er sket med pex-rør som er lovligt på daværende tidspunkt, hvilket bekræftes af mail fra leverandøren af pex-rør, se bilag i sagsfremstilling samt Teknologisk Institut's rapport.

Side 2, 5. afsnit: Det er korrekt at jeg ikke accepterede Alka's afslag. Jeg sendte derfor en klage til Alka's skadechef som meddelte at han ville vende tilbage, det gjorde han imidlertid ikke. I stedet fik jeg mail om at jeg skulle henvende mig til Kvalitetsafdelingen som skulle være klageansvarlig afdeling i Alka/[andet forsikringsselskab]. Dette var jeg noget uforstående overfor, da jeg ikke er kunde i /[andet forsikringsselskab] men i Alka Forsikring hvilket jeg sendte mail om til Alka. Dette afstedkom en mail fra en advokat i [andet forsikringsselskab], der blot meddelte at 'Citat, sådan havde mon valgt at indrette sig. Citat slut'

Samme afsnit, 2. linje: Forsikringen kunne ikke dække udgifterne, da der ikke er tale om utætheder, hvilket var betingelsen for dækning under afsnittet om skjulte rørskader.

Næste afsnit, første linje: at klagers egen håndværker havde oplyst, at årsagen til den manglende varme på radiatoren var, at pexrøret var tilkalket ... Linje 4: hvor utætheden på røret var og havde meddelt, at hvis der ikke kunne konstateres brug eller lækage dækkede forsikringen ikke. Af dette afsnit fremgår det, at Alka/[andet forsikringsselskab] jonglerer mellem brud - utætheder - lækage. Afvisningen på skaden begrundes med brud, og har i forløbet påstået at definitionen på brud er, når der er hul på røret og vand sprøjter ud, så dækker forsikringen. Nu kommer et andet udtryk i anvendelse nemlig lækage, hvis lækage ikke er brud, hvad er det så? hvis det heller ikke er utætheder? Hvad er det så? Utætheder. Hvis forsikringen kun dækker brud eller lækage, hvorfor skrives der så 'utætheder' i policen? Og kunne det tænkes, at lækage i virkeligheder betyder utætheder?

Side 2, to sidste afsnit: Klagers VVS var forsat i besiddelse af det fjernede pexrør og Alka Forsikrings taksator afhentede dette og bad d. 11. juni 2024- efter aftale kvalitetsafdelingen - Teknolo-

gisk Institut om at undersøge pexrøret. På anmodning fra TI oplyste klagers WS, at der var tale om 4 meter pexrør på fremløb til radiator og 4 meter pexrør på tilbageløbet fra radiatoren.

2.5 måned efter at jeg har klaget, og bedt om et taksatorbesøg, kører en overtaksator ud til min VVS'er, som åbenbart har et stykke af pexrøret, som VVS'er har demonteret liggende på sit værksted, for at sende det til Teknologisk institut. Jeg ved intet om dette før min VVS'er ringer samme dag og spørger om jeg ikke har noget mere af pexrøret liggende, for han havde kun en stump, hvilket må siges at være heldigt at han ikke har ryddet op på sit værksted!

Overtaksatoren meddelte mig herefter pr. mail at han havde været hos VVS'er og havde sendt pexrøret til Teknologisk Institut. Jeg kvitterede besked med at være glad for at der endelig var nogen der handler.

Side 3, 1. afsnit, linje 3, Da det valgte pexrør var uden ilt diffusionsspærre og ilt optagelsen gennem røret er eksponentielt stigende med stigende temperaturer vil korrosionsprocessen fortsætte efter ilt i vandet er opbrugt.

Side 3, 2. afsnit: Der er ikke tale om en lækage eller en utæthed i eller ved røret, men om materialets normale egenskaber.

Jeg har modtaget Teknologisk Instituts rapport og forholder mig her til denne.

Afsnit 3.2. Generelt om pexrør. Pexrør kan være opbygget som et eller flere lag sat med og uden ilt diffusionsspærre. Samme afsnit, sidste sætning, Senere efter ca. 2005 begyndte mange producenter at levere universalrør med ilt diffusionsspærre, som kunne bruges til både brugsvand og varmeanlæg.

Afsnit 3.6, sidste indrammede billede. Plastikrør beregnet for varmeinstallationer skal være forsynet med en ilt diffusionsspærre.

Afsnit 3. 7. første afsnit, sidste linje, det kan altså konkluderes at røret er fra før 2006. Næste afsnit, Instituttet har undersøgt fra år 1994 ... Og har fundet ud af at der er udstedt VA-godkendelse i år 1994 og frem til 2007.

Vores pex-rør var altså godkendt til denne anvendelse, hvilket også fremgår af svar fra leverandøren af Pex-røret, se bilagsliste: svar fra leverandør. Pex-røret er fra før man fik indført ilt diffusionsspærre i disse rør. Der må have været en grund til at ilt diffusionsspærre er indført år 2006, og må forvente at det er på grund af risiko for ilt indtrængen.

Alka/[andet forsikringsselskab] citerer ikke Teknologisk Instituts konklusion/vurdering men kun med to enkle udpluk fra rapporten, men her er konklusionen og vurderingen af undersøgelsen.

S. Konklusion/vurdering

Instituttets undersøgelser viser at massen/aflejringerne i røret er korrosionsprodukter i form af rustpartikler (jernoxider).

Det er instituttets vurdering at korrosionsprodukterne stammer fra de jernholdige dele af installationen, herunder bl.a. jernrør og radiator af jern. Det er instituttets vurdering af de samlede ca. 6 meter PE-Xa rør uden ilt diffusionsspærre vil bidrage med et betydeligt ilt optag i centralvarmevandet, hvorfor korrosionsprocessen har mulighed for at fortsætte, hvor den normalt vil stoppe når ilt i det påfyldte vand er opbrugt.

Jeg har hele tiden påstået at der er kammet ilt i systemet, hvilket hermed også er Teknologisk Instituts konklusion. Pex-røret har været godkendt, da installationen er foretaget i starten af 1990'erne, hvilket tidsmæssigt svarer til Instituttets undersøgelser.

Der er sket en iltoptagelse til varmesystemet, altså utætheder i installationerne.

Alka/[andet forsikringsselskab] brev d. 4. oktober 2024. Side 3, 9. afsnit om forsikringsdækning linje 6. Reparation af utætheder i installationer og fejl i el-varmekabler.

Her fremgår med al tydelighed at forsikringen dækker iltoptog i varmesystemet, for der kan ikke komme ilt til installationen medmindre der er en utæthed i et ellers lukket varmesystem. Af brevet fremgår det at jeg har tegnet en Husforsikring d. 1. april 2021 i Alka Forsikring.

Alkas Forsikrings historik er godt nok mangelfuld, jeg har siden 1980'erne været fast kunde i Alka Forsikring med alle mine forsikringer, for det første fordi Alka Forsikring altid har været en ordentlig og prismæssig god forsikring og for det andet fordi, ... At det ser ud som om at jeg først har tegnet forsikringen i 2021, er forklaringen, at jeg skiftede bank ... Der står ligeledes i afsnittet, at jeg har opsagt min forsikring til ophør 1. april 2025, må være en oplysning som må siges at være irrelevant i denne sag, jeg er stadig kunde i Alka forsikring. Denne oplysning ved jeg ikke hvor kommer fra, i hvert fald har jeg ikke meddelt en opsigelse af min forsikring.

Af Ankenævnets for Forsikrings fremgangsmetode i forbindelse med en ankesag er anført, hvilke ting der bør foretages forinden man anker en sag for nævnet. Jeg mener at have fuldt den anviste procedure på alle punkter, hvorfor det også var på sin plads, at jeg efter 8 måneders uanede antal af samtaler og mail, sendte et forligstilbud til Alka og håbede på at det kunne afslutte sagen. Alka skriver at forsikringen dækker rimelige udgifter til reparation samt direkte følgeskader.

Alka har modtaget faktura og tilbud på reparation af VVS-arbejde på kr. 32.520,63.

tilbud på tømmer-arbejde på kr. 111.760,00

Alka har modtaget forligstilbud fra mig på VVS-arbejde på kr. 30.162,09

på tømmer- arbejde på kr. 23.516,28

Dette giver en difference på kr. 90.602,26

Grunden til denne store difference er som det fremgår tømmer-arbejdet og her er forklaringen, som Alka passende kunne have fået, såfremt man havde gjort sig ulejligheden at kontakte mig.

Tømtermesteren kunne konstatere efter at det gamle gulv var brudt op, at den gamle gulvbeklægning, som var ask-træ 6 mm ikke eksisterende længere i denne tykkelse, samme gulv blev nu kun produceret i 14 mm tykkelse. Dette betød, at der ikke kunne repareres/erstattes gulv hvor skaden var sket, hvorfor det betød at hele gulvet skulle erstattes med 14 mm ask trægulv. På tilbuddet står 55 m2 parketgulv, om det er den rigtige betegnelse for et Ask-trægulv på 14 mm, ved jeg ikke, men der skulle ikke lægges en anden type gulv end det oprindelige gulv i Køkken-Al-rummet. Jeg skal medgive, at prisen på dette gulv i tilbuddet forekommer mig 21.395,- dyrt, når man i tilbuddet kan se, hvad 55 m2 gulv koster, nemlig 389,- x 55 m2 = kr. 21.395,-. Så, enten er følgematerialer meget dyre eller også er arbejdslønnen eksorbitant.

Side 4, 3. og 4. afsnit: Om rørene var kalket til på grund af alder, brug eller uhensigtsmæssig materialevalg er i den forbindelse ikke relevant. *Her er man så enig i at årsagen er kalk i rørene, altså en indtrængen af ilt i varmesystemet. Der er ikke brugt uhensigtsmæssig materialevalg, dette var på daværende tidspunkt godkendt tj/ brug i varmesystemer.*

Det forhold at iltatomer muligvis kan trænge gennem et materiale og accelerere en forkalkningsproces konstituerer ikke en utæthed, (lækage, læk, revne, sprække hul) i forsikringsforstand. Her vedgæmde mindringen at der er tale om iltatomer der har trængt igennem og dannet kalk, når 'noget' kan trænge igennem, må det nødvendigvis være en utæthed som anført i policen, 'noget' kan ikke trænge igennem med mindre der er utætheder hvor 'noget' kan komme ind i systemet.

Min opsummering:

Intet arbejde er sat i gang forinden Alka er blevet spurgt til råd via flere samtaler med selskabet, både med mig som kunde men også med også med den af Alka godkendte VVS'er.

Alka afviser at sende taksator medens skadestedet er blotlagt. giver accept om at gulvet må brydes op. giver VVS'er lov til at fortsætte arbejdet herefter. kontakter ikke kunden til afklaring inden afslag gives. Alka's medarbejdere vildleder i stedet for at vejlede i henholdsvis samtaler og mail.

Alka/Tryk begrundelse er manglende 'brud' til trods for, at der i policen klart står 'utætheder' og forsøger at bortforklare utætheder ved at henvise til andre begreber som ikke er relevante, da ordlyden i policen er klar.

Konklusionen fra undersøgelserne hos Teknologisk Institut er klare, der er kommet iltatomer ind i systemet. der har forårsaget dannelse af kalk i rørene. Deres undersøgelser viser også at pex-rørene er fra 1990'erne og var godkendt til formålet på daværende tidspunkt. Først efter 2005 er der tilført diffusionsspærre til materialet. så der undgås gennemtrængning af ilt til varmesystemet. Altså der har været utætheder i rørsystemet.

Jeg skal her fastholde, at Alka forsikring er forpligtiget til at afholde udgifter til reparation af skaden både i forhold til VVS-arbejdet og de følgeomkostninger skaden har forvoldt."

Selskabet har i brev af 31/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Med hensyn til klagers bemærkninger på side 2 finder selskabet fortsat, at det tydeligt fremgår, at gulvet kan åbnes når bruddet er konstateret og at der ikke må ske opbrydning af gulvet før der er konstateret et brud under gulvet.

Dette fremgår desuden tydeligt i de af klager efterfølgende citerede afsnit nederst på side 2.

Medarbejderen gentager gang på gang, at der skal være tale om et brud på rørene for at skaden er dækket på forsikringen.

Medarbejderen oplyste konkret, at hvis der ikke blev fundet et brud på det skjulte rør og det viste sig, at det var kalket til, så vandet ikke kunne komme igennem rørene, ville det være for egen regning.

Klager spurgte konkret medarbejderen 'så det vil sige der skal være et brud for at forsikringen dækker?' og medarbejderen svarede: 'Ja, lige præcis'.

Klager anførte, at hun ikke vidste, hvad et brud var og medarbejderen forklarede, at der simpelt hen skulle være hul i røret, så der kom vand ud et sted, hvor det ikke skulle.

I telefonsamtalen den 4. december 2023 nævnes det således flere gange specifikt, at forsikringen kun dækker, hvis der konstateres brud på rørene og at forsikringen ikke dækker, hvis rørene er kalket til.

Medarbejderen tog desuden konkret forbehold for dækning indtil det var konstateret om der var tale om et brud eller ej.

Klager kan, efter Alka Forsikrings opfattelse, på ingen måde have misforstået denne første samtale med selskabet, hvor det tydeligt blev forklaret, dels at der skulle foretages en lækagesporing på rørene før gulvet blev brudt op dels at forsikringen ikke dækkede, hvis det viste sig, at årsagen til den manglende varme på radiatoren var, at rørene var kalket til (hvad der netop senere viste sig at være tilfældet).

Uanset klagers gentagne udtalelser om, at der er givet accept til opbrydning af gulvet er dette ikke tilfældet og kan ikke indfortolkes i samtalen.

Der er alene givet accept til, at der kan indsendes tilbud på bl.a. opbrydning af gulvet, når bruddet er konstateret.

I telefonsamtalen af 18. januar 2024 (som varer 9 minutter og som nu er uploadet – der er ikke foretaget en transskribering af denne samtale) udtaler klager konkret, at første sporing er foretaget i december og at man nu har fundet ud af hvor lækagen er.

At der ikke på noget tidspunkt konstateret er en utæthed/lækage i rørene, endsige et brud, har medarbejderen i sagens natur ikke mulighed for at få verificeret i en telefonsamtale.

Medarbejderen må stole på hvad klager oplyser.

Der foreligger ikke en samtale primo marts 2024.

At det stoppede pexrør var godkendt ved opførelsen af radiatoren i 1990'erne er ikke relevant for vurderingen.

At plastrøret af natur er diffusionsåbnet for iltatomer, er ikke en dækningsberettiget skade.

Iltatomer er meget små og at iltatomer kan trænge ind gennem de fleste fysiske materialer, herunder plast, konstituerer ikke en utæthed.

Forsikringen for skjulte rør dækker ikke eventuelt iltoptag gennem det materiale røret er fremstillet af.

For så vidt angår ord som brud, utæthed og lækage er der tale om en helt almindelig sproglig forståelse af ordene og klager er helt fra anmeldelsen af forholdet blevet oplyst om, at det er et kriterie for dækningen af skjulte rør, at der kan konstateres brud på røret.

Klager er som anført også helt fra begyndelsen blevet oplyst om at få foretaget lækagesporing og/eller trykprøvning af rørene for at lokalisere en eventuel skade og samtidig som nævnt oplyst om, at der skulle konstateres brud på røret for at forsikringen dækkede.

At klager på noget tidspunkt i sagens forløb skulle være blevet vildledt, må med henvisning til telefonsamtalen den 4. december 2023 klart afvises.

Faktum i sagen er, at pexrøret er tilstoppet med rust og kalk, hvor kalken muligvis skyldes at der har kunnet trænge iltatomer gennem pexrøret eller at sammensætningen af rørsystemet har været uhensigtsmæssig.

Pexrøret er ifølge klager fra starten af 1990'erne og udbedring af tilstoppede varmerør må karakterisere som almindelig vedligeholdelse.

Selvom det ikke har betydning for nærværende sag, skal det for god ordens skyld bemærkes, at ikrafttrædelse og opsigelse af klagers forsikring fremgår af forsikringssystemet, hvor det fremgår, at forsikringen er overtaget fra andet selskab pr. 1. april 2021 og ligeledes, at Alka Forsikring har afgivet EDI accept af opsigelse til andet selskab pr. 1. april 2025."

Klageren har i meddelelse af 10/11 2024 bl.a. anført:

"Alkas skrivelse side 1, 2. afsnit: Med hensyn til klagers bemærkninger side 2 ...

Mine kommentarer: Af samtalen med Alkas medarbejder, skal vi helt hen på side 3, 3 afsnit nede fra, hvor det klart fremgår, at Alka fralægger sig et hvert ansvar i denne sag, når man ikke bruger deres egne håndværkere. Fortsat på denne side og de efterfølgende sider, gives der helt klart grønt lys for at bryde gulvet op, for at kunne give tilbud på udbedring af skaden.

Alka skriver på side 2, 5. afsnit, at der fra starten af samtalen, bliver givet udtryk for, at hvis der ikke er brud, men tilkalkning i rørene, så dækker forsikringen ikke skaden.

Mine kommentarer: Der bliver ikke talt om tilkalkning før efter konklusionen om fremgangsmåden for VVS's videre arbejde og afgivelse af tilbud. Vi skal helt hen i samtalen slutning side 4 før det nævnes, og medarbejderen indfortolker her policens ordlyd 'utætheder', som brud, der alene er dækket af forsikringen. Dette kommer frem tilfældigt efter konklusion på det videre arbejde for VVS'ere.

Alka skriver på side 2, 4. afsnit at de har oploadet samtale fra d. 18.januar 2024, jeg kan ikke downloade denne, men har den fra tidligere modtaget fra Alka. Alka skriver at medarbejderen ikke kan verificere, af samtalen, at der er foretaget sporing, utætheder/lækage i rørene.

Mine kommentarer: Medarbejdere meddeler med det samme i samtalen, at hun er inde på sagen, og må derfor kende omstændighederne. Til forskel fra samtalen d. 4.12.2023, er denne medarbejder alene optaget af, at håndværkerne skal give et tilbud forinden de har blotlagt hvor

skaden er, dette er i modstrid med informationen til mig fra d. 4.12.2023. I denne samtale opstår pludselig problemstillingen, at hvis dette tilbud ikke er givet og godkendt af Alka inden gulvet brydes op, så kan jeg ikke vide om forsikringen vil dække. Medarbejderen mistænkeliggør endda håndværkerne for at give ublu tilbud. Kort sagt de to medarbejdere giver vildledende information til mig som kunde.

Alka skriver på side 2, 7. afsnit, at der ikke findes en samtale i primo marts.

Mine kommentarer: Jeg kan ikke vide om samtalen Alka havde med min VVS'er er optaget, men samtalen foregik i mit hjem, på opfordring fra medarbejderen hos Alka, for at høre VVS'eren version af arbejdet.

Alka skriver på side 2, 8. afsnit, at det stoppede pexrør var godkendt ved opførelsen af radiatoren i 1990'erne er ikke relevant for vurderingen.

Mine kommentarer: Arbejdet med at montere rørforbindelse med pex-rør i 1990'erne var godkendt til formålet, hvorfor der ikke er foretaget en på daværende tidspunkt ulovlig montering, må derfor være absolut relevant for sagen, hvilket fremgår tydeligt af Teknologisk Instituts redegørelse. Hvis Teknologisk Instituts redegørelse ikke er relevant, forstår jeg ikke hvorfor Alka så bad om denne redegørelse. Det fremgår ydermere af rapporten at omstændighederne med gennemtrængning af iltatomer i pexrørene gjorde, at der i 2004 blev indført diffusionsspærre i rørene, for netop at undgå kalkning i systemet.

Alka skriver på side 2, 12. afsnit, For så vidt angår ord som brud, utætheder og lækage er der tale om en helt almindelig sproglig forståelse af ordene og klager er helt fra anmeldelsen af forholdet blevet oplyst om, at der er et kriterie for dækning af skjulte rør, at der kan konstateres brud på røret.

Mine kommentarer: Jeg skal blot henvise til policen ordlyd under policens punkt 9.2.1 Reparation af utætheder i installationerne. Dækningen er betinget af, at skaden bliver konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

Punkt 9.2.2. Ved en dækket skade på skjulte rør dækker forsikringen også rimelige udgifter til at finde fejlen eller utætheden, når det er aftalt med os. Den direkte følgeskade på de forsikrede bygninger og genstande.

Det er almindeligt sprogligt og retsligt, at det er det skrevne ord, der er gældende, i dette tilfælde er ordet 'utætheder' og ikke brud. I så fald det alene er ved brud, der er dækning for ved skjulte rør, skulle dette have været ordet 'brud' der fremgår i policen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 4/12 2023 fremgår bl.a.:

"Inden vi kan tage stilling til om skaden er dækket af forsikringen, har vi brug for yderligere oplysninger.

Hvad skal du sørge for at indsende fra din håndværker:

- Beskrivelse af det skaderamte og fotos
- Undersøgelsesrapport, f.eks. fra trykprøvning eller lækagesporing
- Beskrivelse af det nødvendige arbejde for at reparere skaden opdelt i arbejdstimer og materialer
- Angivelse af omfang, størrelse og mængder f.eks. antal, mål, m2 osv.

Hvis tilbuddet omfatter arbejde fra flere forskellige håndværkere, skal dette også for sig.

Når vi har modtaget oplysningerne fra din håndværker, kan vi vurdere, om skaden er dækket af forsikringen. Vi vender tilbage til dig med svar på dette.

Hvis skaden er dækket af din forsikring:

Hvis skaden er dækket af forsikringen dækker vi udgifterne til en forundersøgelse herunder trykprøvning, sporing og lækagesøgning med op til 5.300 kr. inkl. moms.

Forsikringen dækker en akut reparation, hvis der er risiko for skade på bygningen. Det betyder at din reparatør gerne må fritlægge røret og foretage en partiel reparation.

Ifølge dine forsikringsbetingelser erstatter vi maksimalt den pris, som vores samarbejdspartner kan reparere skaden for.

Vi anbefaler at du ikke sætter håndværkeren i gang før du har hørt fra os, da den fulde regning måske ikke er dækket af forsikringen.

Hvis skaden ikke er dækket:

Hvis der er tale om en skade, der ikke er dækket af forsikringen, skal du selv betale for alle udgifterne til f.eks. trykprøvning, sporing og lækagesøgning."

Af selskabets transskription af telefonsamtale med klageren den 4/12 2023 fremgår bl.a.:

"K ... jeg har haft blikkenslager hele dagen fordi min radiator i mit køkken/alrum ikke varmede. Og de har nu måtte konstatere, at de formentlig skal ned under gulvet, og derfor vil jeg lige høre jer, hvordan jeg skal forholde mig til det.

S: Ja selvfølgelig, og hvad du har haft problemer med at dine radiatorer ikke rigtigt ville varme (k: ja) og så har du haft en VVS ude eller hvad?

K: ja jeg har haft en VVS ude hele dagen

S: Ok

K: ja for at finde ud af om det var radiatoren eller hvad det var; men det var det IKKE.

S: Ok, Det er simpelthen fordi der er et brud et eller andet sted, og vandet render ud et sted?

K: ja men nej det er ikke sikkert det er et brud hvor vandet render ud; men kan være et brud, der gør at der ikke kan komme hul igennem med vandet til den pågældende radiator eller sådan et eller andet. Så der er i hvert fald en tilslutning til den radiator, som ikke fungerer. (S: Nej) Og det ligger neden under et gulv.

...

S: Ok, men hvad ham får ham til at mistænke, at det er et eller andet 'på det' er det fordi han har tjekket og trykprøvet? (der tales lidt i munden på hinanden).

K: det han har tjekket han ... Vi har kælder under den gamle del af huset, og under den nye del er der ikke kælder. Og han kan se hvor rørene går ind fra kælderen og ind under huset, eller ind under gulvet, og det er derinde hvor radiatoren står, og det er derfor han siger, at det må være derinde, at der er en eller anden form for et brud (S: OK).

S: Så han har tjekket alle de synlige dele der er ikke noget der.

K: alt han har prøvet at skylle igennem og. Han har arbejdet hele dagen på det i dag.

S: ja det er fint, for havde du ringet ind og sagt at der var problemer med din radiator var det også det jeg havde anbefalet dig at gøre først, nemlig tage fat i en af de lokale og høre ham ad. Hvad det er for noget der foregår så det er simpelthen fordi i allerede har været igennem så er det lidt nemmere for mig det lyder nemlig til, at der godt kan være et brud på det rør der, og det er der tegnet en forsikring for.

K: ja det er der. I hvert fald et eller andet brud, hvad det er er, det ligger om det er på tilbagestrøm, den ene vej eller den anden vej, det kan de jo ikke sige noget som helst om. Men de har tjekket alt, hvad de overhovedet kunne gøre, uden at de skulle ned under gulvet.

S: ja lige præcist; men det er jo så fint. Så kan vi nemlig eventuelt tage over herfra. Eller i hvert fald i samarbejde med din VVS er finde ud af hvad det er der foregår. Så det jeg tænker at gøre, det er at jeg får oprettet en sag på din husforsikring. Så øhm... vil du gerne fortsætte med den vvs'er du har gang i eller skal vi tage over herfra med vores VVS'er eller hvad tænker du?

K: Nej jeg vil gerne fortsætte med ham jeg har gang i her. (s:ja) Det er en lokal mand, som... så det vil jeg gerne.

S: ved du hvad det gør vi bare, så sender jeg en mail til dig om, hvad vi skal bruge fra ham. Det næster skridt det er at lave en lækagesporing. For ligesom at finde ud af, hvor bruddet er henne, mere for at finde ud af, hvor er bruddet henne ad, så vi kan finde ud af hvor der skal hugges op, og så få lavet det rør der under gulvet.

K: Jamen det ved han allerede.

S: Ved han præcist hvor under gulvet bruddet er.

K: nej ikke hvor bruddet er; men han ved at hen skal ned, der hvor radiatoren står, for det må jo være er der, hvor tilslutningen er. Men hvor langt hen han skal på gulvet og alt det der, det ved han jo ikke endnu noget som helst om.

S: Nej lige præcist, og det er jo derfor.

K: og man kan jo håbe på, at det er tæt på radiatoren, det kan man jo håbe på. Men man kan ikke være sikker.

S: Nej og derfor kan man lave en lækagesporing, hvor man finder ud af, hvor bruddet er henne. Der søger man simpelthen med gas, og så kan man måle, hvor det er henne ad. (k: uhm) Selvom det er under gulvet og uden at man skal hugge det op. Det har man i hvert fald som regel mulighed for. Så det tænker jeg er næste skridt er at bestille en lækagesporing, det er nemlig specialfirmaer, der gør det; men det tænker jeg han ved alt om hvad næste skridt skal være (K: ok). Han har nok bare lige bedt dig om at høre med forsikringen, inden han gjorde mere.

K: Ja selvfølgelig, og det er også det jeg har spurgt ham om, (kan jeg ikke forstå) jeg skal have fat i min forsikring. Først kan jeg gøre mere.

S: ja præcist; men jeg sender en mail til dig. Med en tjekliste over hvad vi skal bruge fra din VVS så den kan du bare sende videre til ham. (K: Okay).

...

S: jeg opretter sagen med det samme, og sender en mail med det samme. Den kan du så give videre til din VVS. Hvad han så gør herefter er ude af vores hænder, når du bruger egen håndværker. Det skal du prøve at høre din VVS'er om,

K: Okay. Og når han så har besluttet hvad det er så, kan jeg kontakte jer eller hvad?

S: han må meget gerne sætte i gang med at finde ud af, hvor bruddet det er henne, og så når de har fundet ud af hvor bruddet det er, så få åbnet op for gulvet, se hvordan ser røret ud, og så give et tilbud, det vil vi gerne have inden han så laver mere ikke?

K: Ok.

S: han må gerne åbne op og se, fordi det kan være svært at give et tilbud, når man ikke ved hvad rørets stand er, og det kan han ikke vide, før han når op til det. Så det vil være rigtigt fint, hvis han får sat gang i noget, for rigtig tit kan man godt sætte en muffe på, hvis det bare er en mindre

tæring, så man kan bruge systemet indtil man lige bliver enige om, hvad det så skal koste at lave. Ikke?

K: Okay. Ja men det kan jeg jo ikke rigtig forstå (let latter). Og det (kan ikke høres rent) Men du opretter en sag nu, og jeg får fat i ham, og så siger jeg til ham, at han skal lave en sporing, og du siger, at det er noget med noget gas eller et eller andet. Og hvis nu han siger ja men jeg skal jo ned og bryde gulvet op så må han gøre det før. Og det er du indstillet på, og det har vi hermed aftalt.

S: Ja det er jeg indstillet på, og det er hermed aftalt. Fordi når han så har brudt op ned til bruddet, så kan han jo bedre se, hvad der foregår, og hvad standen er. Så er det nemmere for ham at give et bud på, hvad skal det så koste, at lave færdigt. Så det vil jo ... han kan jo ikke se gennem gulvet så, han har jo ikke mulighed for at give et tilbud, før end han ved, hvad der foregår, så det er vi helt indforstået med.

K: Okay. Ja det er det, fordi jeg vil ikke sætte noget i gang, førend vi er enige om, at den jeg gør, så vi ikke bagefter bliver uenige om det.

S: nej nej selvfølgelig; altså så længe vi ikke ved, om der er et brud eller ej, det ved vi ikke endnu, så kan jeg selvfølgelig ikke love dækning for forsikringen, og forundersøgelsen vil også være for egen regning. Men hvis han får lavet en lækagesporing, der siger, at der er brud under gulvet, så er der dækning for det, for du har dækning for skjulte rør. Så det bare at få hugget op se hvad der foregår, så er det jo bare et spørgsmål at er det en lille tæring, vi kan reparere på, eller er røret i dårlig stand, så vi bliver nødt til at udskifte noget mere måske. Det er det, der er det interessante for os.

K: Men sporingen, den skal jeg betale for?

S: Hvis der ikke findes en skade, der er dækket af forsikringen, så vil det være for egen regning. JA.

K: Og hvor ved jeg fra, hvad der ikke er dækket? Det er jo skjulte rør.

S: Ja hvis han finder et brud. På rørene i det skjulte, så er det dækket af forsikringen, og så er de udgifter han har brugt på fejlsøgning dækket, og de udgifter han bruger på at bestille sporing, de er dækket af forsikringen. (K: OK) Hvis han ikke finder et brud på det skjulte rør, og det viser sig, at det er kalket til, simpelthen kalket til, så vandet ikke kan komme gennem rørene, der er ikke brud på det, så vil det være for egen regning.

K: Okay. (lidt undrende) Hvis det er kalket til?

S: det tænker jeg ikke det kan når det er varmerør. Det plejer ikke at være typisk, at de kalker til, for der kommer ikke ... ilt til, så det burde ikke være en udfordring nødvendigvis, det plejer at være vandrørene, der driller med det, ikke?

K: Uhm Hum Hum. Så det vil sige, at øhm, der skal være et brud, for at forsikringen dækker

S: JA lige præcist

K: Okay. Men jeg ved jo ikke, hvad et brud er; men det må jeg spørge med ham om, jo

S: Ja der skal jo være hul i røret altså simpelthen, at der skal kunne komme vand ud af røret, et sted, hvor det ikke skal

K Okay."

Af klagerens beskrivelse af sporingsforløb af 24/5 2024 fremgår bl.a.:

"Sporingsforløb, skadenr. ..., på [klagerens adresse]

4.12.2023.

VVS-ankommer anden gang, efter at hans svend har været her i slut november og lavet første Check af manglende varme i radiator. vvs er overbevist om, at det ikke er radiatoren der er noget galt med. Som det fremgår af faktura ... starter de sporing af skaden ved udelukkelse af fejl på radiator.

4.12.2023

[klageren] kontakter Alka for at anmelde skade på skjulte rør.

5.12.2023

[klageren] skriver til Alka, at de skal sætte sagen i bero, idet der skal foretages yderligere sporing for at finde, hvor problemet er, da VVS-er ikke kan finde fejl på radiatoren samt at vi også skal have vores årligt tjek på hele vores varmesystem.

5.12.2023

VVS-forbinder nu radiatoren med plex-rør direkte til fremløb- og returløbsrør nede på fyret i kælderen. Vi har nu plex-rør fra radiatoren i Køkken-Alrum ud i vores entre - ned ad kældertrappevidere ud i fyrrummet. Dette sker til frem til 18. januar 2024, for det første for at udelukke fejl på radiator, men for at vi kan have varme julen og nytår over.

18.1.2024

VVS-er må konstatere, at der er fejl et sted i rørsystemet og der må foretages flytning af radiator og optagning af gulv i køkken-alrummet for at komme ned til rørene.

18.1.2024

[klageren] ringer derfor til Alka, men [sagsbehandler 1] er ikke at træffe, men taler først med en mand og derefter med en dame, som spørger ind til hvad der skal gøres. VVS-er taler med hende og forklare, hvorledes han vil foretage den videre sporing. Han forklarer at han er nødt til at få gulvet op frem til den tilkobling han tror rørene fra radiatoren er tilsluttet. Den tilkobling ligger under gulvet mellem kælderen og gulvet til køkken-alrummet. Aftalen bliver at vi må tage gulvet op, for at komme nærmere fejlen i systemet. Aftalen bliver ligeledes at VVS-er bedst ved, hvordan sporingen bedst og enkelt kan konstateres, så det måske ikke er nødvendigt at tilkalde folk med sporingsudstyr.

18.1.-19.3.2024

Grundet vinterferie fra tømre og travlhed fra VVS-er er det først muligt for [klageren] at ringe til Alka og fortælle hvor fejlen ligger, husker ikke datoen men det konstateret i primo marts. Alka fremsender igen brev om hvorledes der skal Indsendes overslag på skaden og siger ok for at gulvet tages op og radiator afmonteres og rørene bliver synlige hen til tilkobling. Det viser sig, at fejlen ligger her, da rørene fra radiator og tilkoblingen på systemet er tilkalket og tilstoppet.

26.3.2024

Alka giver afslag på dækning, [klageren] anmoder om at Alka sender en Taksator ud for at afdække skaden, men dette bliver nægtet. Citat: 'vi har ingen skadessag'.

24.5.2024

Dette er sporingsrapporten over forløbet af, hvorledes en faglært VVS-er finder frem til fejl på skjulte rør, ved enkelt at arbejde sig igennem udelukkelsesmetoder, konklusionen er, at en VVS-ers arbejde har sparet Alka for yderligere omkostninger ved ikke unødvendigt at tilkalde yderligere håndværkere til en sporing efter en fejl som allerede er fundet."

"SEM-laboratoriet har undersøgt det mørke materiale der er aflejret inde i pex-røret ved højt opløste billeder samt en EDX-analyse.

...

Det kan ... konkluderes, at [der] er tale om korrosionsprodukter i form af rustpartikler, nærmere betegnet jernoxider.

...

Det fremgår af VA-godkendelserne, at materialet røret består af er PE-xa.
PE-xa er ikke et ilt diffusionstæt materiale.

...

Ilttoptaget igennem rørvæggen er eksponentielt stigende ved stigende temperaturer.

...

5. konklusion/vurdering

Instituttets undersøgelser viser at massen/aflejringerne i røret er korrosionsprodukter i form af rustpartikler (jernoxider).

Det er instituttets vurdering at korrosionsprodukterne stammer fra de jernholdige dele af installationen, herunder bl.a. jernrør og radiatorer af jern. Det er ligeledes instituttets vurdering at de samlede ca. 8 meter PE-xa rør uden ilt diffusionsspærre vil bidrage med et betydeligt ilttoptag i centralvarmevandet, hvorfor korrosionsprocessen har mulighed for at fortsætte, hvor den normalt vil stoppe, når ilten i det påfyldte vand er opbrugt."

Af udateret korrespondance mellem klageren og Bolius fremgår bl.a.:

"[Klageren]

Jeg mangler en fortolkning af forskellen mellem utætheder kontra brud f.eks. i rørtilføring til radiator. I et centralvarmesystem kan der være utætheder så der trænger ilt ind i rørene over lang tid og derved danner kalk i rørene, Kan det både være et brud eller er det en utæthed, eller er det det samme, blot med andre ord.

Det er en autoriseret vvs-installatør der siger det er årsagen.

...

[Boliu]

Ja, kært barn kan have flere navne og ord kan anvendes forskelligt og måske forkert i nogle sammenhænge. Utætheder og brud i rør kan begge forårsage problemer i et centralvarmesystem, men de er ikke nødvendigvis det samme. En utæthed kan være en mindre lækage, hvor vand eller ilt langsomt kan sive ud eller ind. Dette kan over tid føre til problem, som kalkdannelse i rørene. Et brud er derimod oftere en mere alvorlig skade, hvor røret er sprunget, og vandet kan strømme ud i større mængder. Begge dele kan kræve reparation eller udskiftning af røret."

Af selskabets udaterede interne notat fremgår bl.a.:

"VVS ringer retur og forklarer hvordan skaden er opstået. Der er ikke sket et brud på rørene, det er pexrørene der er stoppet til med kalksten. Det er sket fordi der er kommet ilt i systemet, fordi man har forsøgt at bygge ovenpå og bygge om på det eksisterende system, i at lave nyt. Det har resulteret i, at samlingerne i pex-røret var stoppet helt til at kalksten og derfor kom der ikke varme frem til radiatorerne."

Af klagerens brev af 13/7 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

21.

102118

"Alt i alt er udgiften til reparationen af denne skade blevet væsentligt mindre end først antaget. Opgørelse af skaden:

	14.03.2024	juli 2024
Faktura VVS	kr. 16.849,38	kr. 16.849,38
Tilbud VVS	Kr. 15.671,25	kr. 13.312,71
Tilbud tømrer	Kr. 111.760,00	kr. 23.516,28
I alt	Kr. 144.280,63	kr. 53.678,37"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"9. Skjulte rør

(Gælder kun, hvis det fremgår af policen)

9.1 Forsikring for skjulte rør omfatter

Skjulte vand-, varme-, gas-, olie-, og afløbsinstallationer samt skjulte el-varmekabler til rumopvarmning, der findes i de forsikrede bygninger.

...

9.2 Forsikring for skjulte rør dækker

9.2.1 Reparation af

- utætheder i installationerne,
- fejl i el-varmekablerne

Dækningen er betinget af, at skaden bliver konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

9.2.2 Ved en dækket skade på skjulte rør dækker forsikringen også

- rimelige udgifter til at finde fejlen eller utætheden, når det er aftalt med os,
- den direkte følgeskade på de forsikrede bygninger og genstande."

Sekretariatet har gennemlyttet lydfil med telefonsamtale med klageren den 18/1 2024.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk den 4/12 2023 et muligt brud på et varmerør, der førte hen til en radiator, som ikke ville varme. Sagsbehandleren sendte samme dag et brev til klageren med information om, hvad selskabet skulle bruge af oplysninger fra klagerens VVS'er. Den 18/1 2024 havde klageren en telefonsamtale med selskabet. I marts 2024 modtog selskabet fakturaer og tilbud fra VVS og tømrer for arbejde i perioden 16/1 2024 – 27/2 2024. Den 26/3 2024 oplyste klagerens VVS'er telefonisk til selskabet, at der ikke var konstateret brud på rørene, men at pexrørene i gulvet var stoppet. Teknologisk Institut konstaterede i juli 2024, at pexrøret var tilstoppet med korrosionsmateriale i form af jernoxid (rust) fra den øvrige rørføring. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at tilkalkning og/eller rustdannelse i varmerør ikke er

Ankenævnet for Forsikring

22.

102118

omfattet af skjulte rør-dækningen. Klageren ønsker dækning af omkostninger på 56.415 kr. for reparation af skaden og følgeomkostninger.

Klageren har anført, at der er utæthed i installationen, idet der er sket iltoptagelse til varmesystemet. Der kan ikke komme ilt til installationen, medmindre der er en utæthed i et ellers lukket varmesystem. Klageren har anført, at selskabet telefonisk gav accept til, at gulvet måtte brydes op, og at VVS'eren kunne fortsætte arbejdet herefter. Selskabet har anført, at der ikke er tale om en utæthed på skjulte rør. Der er ikke tale om en dækningsberettigende skade, fordi plastrøret af natur er diffusionsåbnet for iltatomer. Selskabet har anført, at tilstoppede varmerør må karakteriseres som almindelig vedligeholdelse. Selskabet har anført, at selskabet i samtale af 4/12 2023 ikke har givet accept til opbrydning af gulvet, og at dette ikke kan indfortolkes i samtalen.

Det fremgår af rapport af juli 2024 fra Teknologisk Institut, at "massen/aflejringerne i røret er korrosionsprodukter i form af rust-partikler (jernoxider). Det er instituttets vurdering at korrosionsprodukterne stammer fra de jernholdige dele af installationen, herunder bl.a. jernrør og radiatorer af jern. Det er ligeledes instituttets vurdering at de samlede ca. 8 meter PE-xa rør uden ilt diffusionsspærre vil bidrage med et betydeligt iltoptag i centralvarme-vandet, hvorfor korrosionsprocessen har mulighed for at fortsætte, hvor den normalt vil stoppe, når ilten i det påfyldte vand er opbrugt".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.1, at forsikringen dækker reparation af utætheder i installationerne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det forhold - at der på grund af karakteren af pexrørets materiale med tiden kan ske luftdiffusion – ikke udgør en utæthed i forsikringsbetingelsernes forstand. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har bevist, at selskabet har givet tilsagn til dækning i videre omfang, end det følger af forsikringsbetingelserne, eller på anden måde har handlet ansvarspådragende, så selskabet på erstatningsretligt grundlag hæfter for klagerens omkostninger til tømrer og VVS.

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale den 4/12 2023, at "S [selskab]: Så det tænker jeg er næste skridt er at bestille en lækagesporing, det er nemlig specialfirmaer, der gør det; men det tænker jeg han ved alt om hvad næste skridt skal være (K [klageren]: ok) ... S. ja præcist; men jeg sender en mail til dig. Med en tjekliste over hvad vi skal bruge fra din VVS så den kan du bare sende videre til ham. (K: Okay) ... S: jeg opretter sagen med det samme, og sender en mail med det samme. Den kan du så give videre til din VVS. Hvad han så gør herefter, er ude af vores hænder, når du bruger egen håndværker ... K: Okay. Og når han så har besluttet hvad det er så, kan jeg kontakte jer eller hvad? S: han må meget gerne sætte i gang med at finde ud af, hvor bruddet det er henne, og så når de har fundet ud af hvor bruddet det er, så få åbnet op for gulvet, se hvordan ser røret ud, og så give et tilbud, det vil vi gerne have inden han så laver mere ikke? K: Ok. S: han må gerne åbne op og se, fordi det kan være svært at give et tilbud, når man ikke ved hvad rørets stand er, og det kan han ikke vide, førend han når op til det ... K: Okay ... Men du opretter en sag nu, og jeg får fat i ham, og så siger jeg til ham, at han skal lave en sporing, og du siger, at det er noget med noget gas eller et eller andet. Og hvis nu han siger ja men jeg skal jo ned og bryde gulvet op, så må han gøre det før. Og det er du indstillet på, og det har vi hermed aftalt. S: Ja det er jeg indstillet på, og det er hermed aftalt. Fordi når han så har brudt op ned til bruddet, så kan han jo bedre se, hvad der foregår, og hvad standen er. Så er det nemmere for ham at give et bud på, hvad skal det så koste at lave færdigt. Så det vil jo ... han kan jo ikke se gennem gulvet så, han har jo ikke mulighed for at give et tilbud, førend han ved, hvad der foregår, så det er vi helt indforstået med. K: Okay. Ja det er det, fordi jeg vil ikke sætte noget i gang, førend vi er enige om, at den jeg gør, så vi ikke bagefter bliver uenige om det. S: nej nej selvfølgelig; altså så længe vi ikke ved, om der er et brud eller ej, det ved vi ikke endnu, så kan jeg selvfølgelig ikke love dækning for forsikringen, og forundersøgelsen vil også være for egen regning. Men hvis han får lavet en lækagesporing, der siger, at der er brud

Ankenævnet for Forsikring

24.

102118

under gulvet, så er der dækning for det, for du har dækning for skjulte rør. Så det bare at få hugget op se hvad der foregår ... K: Men sporingen, den skal jeg betale for? S: Hvis der ikke findes en skade, der er dækket af forsikringen, så vil det være for egen regning. JA. K: Og hvor ved jeg fra, hvad der ikke er dækket? Det er jo skjulte rør. S. Ja hvis han finder et brud. På rørene i det skjulte, så er det dækket af forsikringen, og så er de udgifter han har brugt på fejlsøgning dækket, og de udgifter han bruger på at bestille sporing, de er dækket af forsikringen. (K: OK) Hvis han ikke finder et brud på det skjulte rør, og det viser sig, at det er kalket til, simpelthen kalket til, så vandet ikke kan komme gennem rørene, der er ikke brud på det, så vil det være for egen regning ... S. Ja der skal jo være hul i røret altså simpelthen, at der skal kunne komme vand ud af røret, et sted, hvor det ikke skal. K Okay".

Det fremgår af selskabets brev af 4/12 2023, at "Inden vi kan tage stilling til om skaden er dækket af forsikringen, har vi brug for yderligere oplysninger. Hvad skal du sørge for at indsende fra din håndværker: • Beskrivelse af det skaderamte og fotos. • Undersøgelsesrapport, f.eks. fra trykprøvning eller lækagesporing. • Beskrivelse af det nødvendige arbejde for at reparere skaden opdelt i arbejdstimer og materialer ... Hvis tilbuddet omfatter arbejde fra flere forskellige håndværkere, skal dette også for sig. Når vi har modtaget oplysningerne fra din håndværker, kan vi vurdere, om skaden er dækket af forsikringen. Vi vender tilbage til dig med svar på dette. Hvis skaden er dækket af forsikringen: Hvis skaden er dækket af forsikringen, dækker vi udgifterne til en forundersøgelse herunder trykprøvning, sporing og lækagesøgning med op til 5.300 kr. inkl. moms ... Hvis skaden ikke er dækket: Hvis der er tale om en skade, der ikke er dækket af forsikringen, skal du selv betale for alle udgifterne til f.eks. trykprøvning, sporing og lækagesøgning".

Nævnets sekretariat har gennemlyttet lydfil med telefonsamtale med klageren den 18/1 2024. Det fremgår, at klageren indledningsvist oplyser, at "de [klagerens VVS'er] har gennemført nogle prøvninger på at finde ud af, hvor lækagen er, og det har de fundet ud af nu, at de skal ned under gulvet". Klageren oplyser senere, at "den første sporing har de lavet i december og der har de fundet ud af det ikke var radiatoren mente de, og nu har de så lavet i går og i dag ... det viser sig desværre det er rør under gulvet". Selskabet spørger, om "har de så lavet noget spo-

ring så de ved hvor omkring at røret er... " hvorefter klageren bryder ind med "ja for vi bor i forskudt plan og der er kælder og der hvor radiatoren står er der hvor der ikke er kælder ... de er rimelig sikre på hvor det er henne, men de har jo ikke brudt gulvet op" og "jeg vil sørme ikke rigtigt have dem til at bryde gulvet op, før min forsikring er i orden". Det fremgår videre, at selskabet i samtalen går ud fra, at der er foretaget lækagesporing, og at der er konstateret et brud. Selskabet efterspørger på denne baggrund et tilbud på udbedring af arbejdet fra klagerens håndværkere.

Det fremgår af klagerens beskrivelse af sporingsforløbet, at "4.12.2023: VVS-ankommer anden gang, efter at hans svend har været her i slut november og lavet første Check af manglende varme i radiator. VVS er overbevist om, at det ikke er radiatoren, der er noget galt med. Som det fremgår af faktura ... starter de sporing af skaden ved udelukkelse af fejl på radiator ... 5.12.2023: VVS-forbinder nu radiatoren med plex-rør direkte til fremløb- og returløbsrør nede på fyret i kælderen. Vi har nu plex-rør fra radiatoren i Køkken-Alrum ud i vores entre - ned ad kældertrappe- videre ud i fyrrummet. Dette sker til frem til 18. januar 2024, for det første for at udelukke fejl på radiator, men for at vi kan have varme julen og nytår over ... gulvet tages op og radiator afmonteres og rørene bliver synlige hen til tilkobling. Det viser sig, at fejlen ligger her, da rørene fra radiator og tilkoblingen på systemet er tilkalket og tilstoppet ... 24.5.2024: Dette er sporingsrapporten over forløbet af, hvorledes en faglært VVS'er finder frem til fejl på skjulte rør, ved enkelt at arbejde sig igennem udelukkelsesmetoder, konklusionen er, at en VVS'ers arbejde har sparet Alka for yderligere omkostninger ved ikke unødvendigt at tilkalde yderligere håndværkere til en sporing efter en fejl som allerede er fundet". Nævnet finder, at sagsbehandlerens kommunikation med klageren i telefonsamtalen den 4/12 2023 kunne have været mere klar, idet sagsbehandleren svarer "Ja det er jeg indstillet på, og det er hermed aftalt", da klageren spørger: "jeg får fat i ham, og så siger jeg til ham, at han skal lave en sporing, og du siger, at det er noget med noget gas eller et eller andet. Og hvis nu han siger ja, men jeg skal jo ned og bryde gulvet op, så må han gøre det før. Og det er du indstillet på, og det har vi hermed aftalt".

Efter en samlet vurdering finder nævnet dog, at sagsbehandlerens bekræftende svar må ses i lyset af den øvrige telefonsamtale, og at telefonsamtale af 4/12 2023 som helhed ikke er egnet til at give klageren en berettiget forventning om, at selskabet ville dække omkostninger til at bryde gulvet op, hvis der ikke blev konstateret en utæthed på røret ved en forudgående lækagesporing. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i øvrigt har handlet ansvars-pådragende i sin sagsbehandling. Nævnet kan derfor ikke på erstatningsretligt grundlag pålægge selskabet at dække klagerens omkostninger til VVS og tømrer helt- eller delvist.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagsbehandleren oplyste til klageren den 4/12 2023, at "så længe vi ikke ved, om der er et brud eller ej, det ved vi ikke endnu, så kan jeg selvfølgelig ikke love dækning for forsikringen, og forundersøgelsen vil også være for egen regning" og "Hvis han ikke finder et brud på det skjulte rør, og det viser sig, at det er kalket til, simpelthen kalket til, så vandet ikke kan komme gennem rørene, der er ikke brud på det, så vil det være for egen regning".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets brev samme dato, at klageren bl.a. skal indsende rapport fra trykprøvning eller lækagesporing, og at klageren - hvis der er tale om en skade, der ikke er dækket af forsikringen – selv skal betale udgifterne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren i telefonsamtale af 18/1 2024 bruger udtrykket "sporing" om den udelukkelsesmetode, VVS'eren har benyttet sig af for at finde frem til fejlen, og at klageren oplyser til sagsbehandleren, at "de har gennemført nogle prøvninger på at finde ud af, hvor lækagen er, og det har de fundet ud af nu, at de skal ned under gulvet", hvorfor medarbejderen med føje måtte gå ud fra, at der ved en lækagesporing som aftalt i telefonsamtalen den 4/12 2023 var konstateret utætheder i de skjulte rør.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

27.

102118

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck