746/06

Den 18. april 2006 blev i sag nr. 67.134:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx xxx x
xxxxxxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har husforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for en anmeldt rørskade. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har udbetalt en erstatning på 26.000 kr.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/1 2004 telefonisk kontaktede selskabet og anmeldte en mulig rørskade. Af et af selskabet fremlagt telefonnotat fremgår:

"Problemer med vand i kælder.
Mener at det er kloak der er faldet sammen.
Afv. skade, omfang pris??"

Klageren iværksatte herefter udbedring af det anmeldte forhold, hvilket beløb sig til i alt 41.099,07 kr. inkl. moms, jf. faktura af 31/1 2004 fra G. Entreprise og faktura af 8/2 2004 fra B. VVS-Service. Af fakturaen fra G. Entreprise fremgår bl.a., at der blev benyttet kloak-tv, to træer blev fældet, pvc-rør m.v. blev udskiftet, samt at 12 m^3 jord blev fjernet. Ifølge fakturaen fra B. VVS-Service blev der foretaget en midlertidig omkobling fra pumpe i pumpebrønd til ny kloak, opgravning af brønd for rensning samt opgravning af kloakrør ved offentlig vej.

Klageren fremsendte ovennævnte fakturaer til selskabet. Sagen blev overgivet til selskabets bygningskonsulent, der kontaktede G. Entreprise vedrørende den foretagne tv-inspektion. Iflg. selskabet oplyste firmaet, at der ikke var blevet udarbejdet tv-inspektionsrapport. Bygningskonsulenten besigtigede dernæst forsikringsstedet, hvilket - ifølge selskabet - ikke bibragte sagen nye oplysninger (bortset fra et enkelt foto af en gårdsplads med stenbelægning).

Den 15/12 2004 rettede selskabet skriftlig henvendelse til klageren. I selskabets skrivelse hedder det bl.a.:

> "Vi har ikke som aftalt d. 15. januar 2004 modtaget meddelelse fra hverken dig eller din reparatør om en konstatering af en evt. skade og hvad omfanget af en sådan var. Ligeledes har vi ikke haft mulighed for at besigtige den evt. skade, idet reparationen er fortaget og vi har dermed ikke haft mulighed for at konstatere om der er tale om en dækningsberettiget skade.
>
> ...
>
> Der foreligger ingen sporingsrapport eller andet i sagen der kan dokumentere et brud på rørene, hvorfor du som forsikringstager ikke har dokumenteret dit krav.
>
> På trods af den manglende dokumentation har vi alligevel accepteret at gå ind i sagen og anerkende skaden.
>
> Vi har derfor forelagt den indsendte faktura til vores bygningskonsulent og ud fra de foreliggende oplysninger i sagen vurderes reparationsudgiften at udgøre 26.000,00 kr. inkl. moms. Dette er udgiften for den rørskade der synes at være sandsynlig ud fra sagens fakta.
>
> På baggrund af ovennævnte kan vi indgå i erstatning af 26.000 kr. inkl. moms til fuld og endelig afgørelse. Du bedes underskrive og indsende nedenstående accept af dette, hvorefter erstatningsbeløbet vil blive overført til din konto."

Selvom klageren ikke underskrev accepten, fremsendte selskabet primo januar 2005 en check på 26.000 kr. til klageren.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse, hvilket hun ved sin ægtefælle tilkendegav i skrivelse modtaget af selskabet den 1/3 2005. Skrivelsen er affattet på engelsk, men selskabet har ladet den oversætte til dansk. Af den danske oversættelse fremgår bl.a.:

> "Vi har anmeldt en skade til Dem, der drejer sig om en vandskade, der stammer fra underjordiske rør, hvilket har resulteret i en vandskade i vores kælder. Min kone ringede til Nykredit om dette og talte med G.J. den 15.01.2004, hvor vi fik grønt lys til at gå i gang med at få skaden gjort op og problemet løst.
>
> Der blev ikke sagt noget til min kone om, at det skulle vurderes, hvad skaden ville koste eller at vi skulle kontakte Nykredit og afvente en beslutning.
>
> Det overvejende problem har lige fra starten været, at der ikke foreligger tegninger af vores hus eller nogen af de nedlagte rør i huset, så det var et problem, eftersom vi ikke kunne finde frem til skaden, da vi ikke havde nogen adgangsmuligheder, hvorfor vi først skulle finde dem. Heller ikke i vores kommune har man tegninger af rørene fra adgangsvejen til vores hus. De er velkommen til at ringe til kommunen og få klarlagt dette.
>
> Da skaden var lokaliseret, blev den repareret og nu har vi to adgange og et grundlæggende sæt tegninger, hvilket vil gøre det nemmere for os at lokalisere eventuelle fremtidige problemer, så vi nemmere kan finde og reparere dem. I starten var det derfor ikke muligt for os at vurdere skaden fuldt ud eller at anslå, hvad det ville koste.
>
> De vil ikke acceptere omkostningerne ved reparationen. En af Deres egne medarbejdere (G.J.) har fortalt min kone, at De har haft problemer med det firma, som har foretaget reparationerne. Det er meget muligt, men det er ikke vores problem og burde ikke påvirke vores krav. Jeg synes også, at det var dårlig forretningspolitik, at det blev sagt, da det ikke har nogen betydning for os eller vores krav og vi føler, at det er os, der kommer til at bøde for, at der er en dårlig stemning eller strid mellem to firmaer.

Vi har også fået at vide, at den taksator, der blev sendt ud, ikke kunne se, hvor to 20 til 30 år gamle træer var blevet fjernet, så reparationerne kunne udføres. Vi har alle de beviser, De har brug for, for at kunne se, hvor træerne har været.

Min kone har ringet til taksatoren tre-fire gange og har indtalt beskeder, og han har ikke kontaktet os på nogen måde, hvilket jeg finder uacceptabelt. Hvis han havde kontaktet os eller G. eller sågar vores kommune, er jeg helt sikker på, at han ville have været i stand til at forstå omfanget af skaden og af de reparationer, der er foretaget, fuldt ud."

Selskabet fastholdt sin afgørelse, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 6/6 2005. Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har påstået selskabet tilpligtet at anerkende, at hun er berettiget til en erstatning svarende til de samlede afholdte udgifter.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor har selskabet i skrivelse af 2/8 2005 bl.a. anført:

"Da mistanke om kloakskade blev anmeldt af vores forsikringstager telefonisk den 15. januar 2004 blev der ikke lovet dækning, eller at reparation blot kunne foretages. Det blev aftalt, at forsikringstager ville undersøge og vende tilbage med årsagen til vand i kælderen samt omfang af evt. kloakreparation. Vores medarbejder har mange år i branchen og erfaring i modtagelse af telefoniske anmeldelser. Vi lover aldrig dækning for skader, hvis årsag ikke er afklaret, og notat af telefonsamtalen skrevet samme dag som anmeldelsen viser, at der ikke er lovet dækning.

Det er vores forsikringstager, der skal sandsynliggøre, at der har været tale om en dækningsberettiget rørskade, og dette bevis er ikke ført.

...

Endvidere har vi ingen mulighed for at bedømme, i hvilket omfang der er foretaget mere end eventuelle forsikringsdækkede arbejder som f.eks. forbedringer af det eksisterende kloaksystem.

Ifølge forsikringsbetingelserne dækkes brønde ikke samt almindelig vedligeholdelse. En brønd må have været tilstoppet, idet den er renset.

Forsikringstagers opringninger til vores bygningskonsulent er først foretaget, efter at reparation har fundet sted, jf. også forsikringstagers brev modtaget 1. marts 2005. Vores bygningskonsulent bekræfter, at der har ligget telefonbeskeder på hans telefonsvarer. Han har enten prøvet at ringe forgæves eller muligt slet ikke ringet tilbage. Han fulgte i hvert fald ikke op på opringningerne, fordi sagen alene blev behandlet af vores kontor i V. J.

Vi mener, at vores forsikringstager har fået en kulant behandling ved, at vi har dækket 26.000 kr. af regningerne."

Nævnet har fået forelagt det foto, der er vedlagt sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**FÆLLESBETINGELSER**

...

5. Hvis skaden sker eller ved mistanke om skade

...

Sker der en skade, skal Nykredit Østifterne Forsikring snarest muligt have en anmeldelse med så fyldestgørende oplysninger som muligt.

...

Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke finde sted, før Nykredit Østifterne Forsikring har givet sit samtykke dertil.

...

STIKLEDNINGER

...

53 Forsikringen dækker

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i elkabler.

Ved utætheder i afløbsinstallationer i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører

- funktionssvigt

eller

- såfremt der ved tv-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover

...

54. Forsikringen dækker ikke

- skade på ... brønde, ...

- almindelige vedligeholdelse af afløbsledninger, så som oprensning og rodskæring."

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der i forbindelse med skadens anmeldelse den 15/1 2004 blev givet dækningstilsagn. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet herefter ikke anledning til at kritisere størrelsen af den til klageren udbetalte erstatning. På det foreliggende grundlag finder nævnet endvidere ikke anledning til at udtale kritik af selskabets sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand