792/08

Den 12. marts 2008 blev i sag nr. 72.578:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har villaforsikring i Danske Forsikring, klager over selskabets erstatning i forbindelse med en anmeldt rørskade.

Selskabet har afvist at dække klagerens udgifter til murer og vvs'er med henvisning til, at der ikke foreligger en dækningsberettigende skade, da der ikke er konstateret brud/utæthed ved trykprøvning af systemet.

Klageren i klage af 26/9 2007 til nævnet medsendt sin klage til selskabet dateret 21/6 2007. Det fremgår bl.a. heraf:

> "Efter et par dages bortrejse i påsken konstaterer vi ved hjemkomsten at der drypper vand gennem loftet og ned på vore møbler, formentlig fra badeværelset på 1. sal. Jeg lukker straks for vandet til 1. salen for at begrænse skaden. 1. påskedag undersøger jeg skaden nærmere, jeg bruger bl.a. min kones hårdtørrer for at tørre gulvet men det er som om der bliver ved med at komme vand frem, så jeg lukker igen for vandet til 1. sal.
>
> Jeg sender muligvis en skadesanmeldelse via nettet og taler med en sagsbehandler mandag den 10. april 2007. Denne sagsbehandler oplyser mig om at jeg skal kontakte en vvs-mand så jeg kan få udbedret skaden. Samtidig får jeg at vide at jeg har en selvrisiko på kr. 2.500,00 og at jeg vil blive kontaktet af selskabets taksator.
>
> Jeg kontakter vvs-installatør H.B., G. og informerer ham om sagen. Han foreslår i telefonen at vi skal have bestilt en termofotografering så man kan lokalisere hullet i røret. Kort efter samme dag bliver jeg kontaktet af selskabets taksators kone K.M. der også bliver sat ind i sagen. Jeg oplyser også at H.B. vil bestille en termofotograf. Det må han ikke gøre oplyser hun. Jeg kontakter igen H.B. og oplyser ham om at jeg har fået oplyst at han ikke må kon-

takte en termofotograf. H.B. siger så at der må jo være et hul efter som jeg har forklaret at der blev ved med at komme vand, så jeg skulle sørge for en murer til at slå gulvet op. Dette sker og vi lukker igen vand på systemet og der kommer ingen vand. Det skal siges at vi ikke har fundet vandrørene der skulle være utætte. Vi trykprøver systemet, men kan stadig ikke finde nogen utætheder.

Jeg kontakter så selskabets lokale taksator, og denne oplyser mig om at som situationen er skal selskabet ikke dække, hvilket jeg selvfølgelig ikke er tilfreds med. Jeg står med et opbrudt brusenichegulv og jeg er, mener jeg kun har gjort som jeg har fået besked på af, Danske forsikrings sagsbehandler, H.B. og P.M. Derfor vil jeg indgive denne klage."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 9/10 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Den 10. april anmelder klager en formodet rørskade på badeværelset. l den forbindelse bliver det aftalt, at selskabets håndværkstaksator skal foretage besigtigelse.

Da håndværkstaksator P.M. kommer for at foretage besigtigelsen, kan han imidlertid konstatere, at gulvet allerede er banket op, og at klager selv har kontaktet en vvs-installatør H.B.

Da en trykprøvning af systemet ikke har påvist utætheder, afviser håndværkstaksatoren umiddelbart, at der er tale om en dækningsberettiget rørskade.

Efterfølgende retter klager telefonisk henvendelse til selskabet og gør i den forbindelse gældende, at vi skulle have igangsat arbejdet med at brække gulvet op, og at vi derfor burde dække udgifterne i den forbindelse.

På den baggrund accepterer vi at betale for pålægning af fliser med 5 timer á 380 kroner ekskl. moms samt materialer 500 kroner, det vil sige i alt 2.875 kroner.

Efterfølgende har vi så erfaret, at arbejdet ikke er sat i gang af os, men af klager selv.

Den 21. juni sender vi derfor et brev til klager, hvor vi fastholder afvisningen, men hvor vi samtidig gør opmærksom på, at sagen kan tages op til fornyet overvejelse, hvis klager skulle kunne fremlægge dokumentation for en skade/utæthed.

Der foreligger ikke en dækningsberettiget skade
Den tegnede forsikring omfatter blandt andet udvidet rør/kabelforsikring, jf. vilkårene side 8. Her dækkes såvel utætheder som brud i skjulte rør og ledninger samt bygningsskade forårsaget af sådanne brud/utætheder.

l den aktuelle sag er der ikke konstateret noget brud/utæthed, og vi må allerede af den grund afvise at dække klagers udgifter i sagen.

Vi er selvfølgelig indforstået med at betale de 2.875 kroner, som vi har givet accept på. Hvis klager oplyser os sit bankkontonr., vil beløbet blive overført hurtigst muligt derefter.

l sin klage fra den 21. juni anfører klager, at selskabet ved klagers telefoniske henvendelse den 10. april skulle have oplyst, at klager bare skulle kontakte en vvs-mand og få skaden udbedret. Vi har intet noteret i sagen herom, tværtimod har vi noteret, at vores håndværkstaksator skulle besigtige. Vi må derfor på det kraftigste afvise klagers påstand. Når vi allige-

vel har accepteret at betale en del af klagers udgifter, skyldes det ene og alene, at den pågældende medarbejder, som klager talte med efterfølgende, blev overbevist om, at selskabet rent faktisk havde igangsat arbejdet. Som nævnt ovenfor, var det imidlertid ikke tilfældet."

Klageren har som reaktion på selskabets svar til nævnet i skrivelse af 25/10 2007 til nævnet bl.a. anført:

"Punkt 3. Taksator P.M. har aldrig været her for at besigtige skaden. Jeg talte i første omgang med P.M.s kone og oplyste at jeg havde kontaktet vvs-mester H.B., og at denne havde foreslået at der blev bestilt en termofotografering. Fru M. oplyste at det kunne H.B. ikke gøre, det skulle de. Det meddeler jeg H.B. der siger at det også er rigtigt og tager så den beslutning samme med undertegnede at når vandet fosser ned gennem loftet, og det ophørte med det da undertegnede lukkede for vandet ja så måtte der også være et hul.

Punkt 5. Jeg har aldrig påstået at det var forsikringsselskabet der havde givet ordre til at hugge gulvet op, med hensyn hertil er der redegjort ovenfor hvorledes dette blev igangsat.

Punkt 10. Jeg har aldrig opfattet at jeg bare skulle kontakte en vvs-mand og få skaden udbedret. Jeg fik oplyst at jeg skulle kontakte en vvs-mand og at selskabet ville meddele deres taksator, at der var sket en skade. Og det er her filmen knækker efter min mening. Der har aldrig været direkte kontakt mellem H.B. og P.M. Jeg ville mene det som den naturligste ting i verden at P.M. havde kontaktet H.B. og sagt hvad gør vi her. Men jeg har erfaret fra H.B. at der ikke er så god kemi mellem ham og P.M., så derfor går alt kommunikation mellem undertegnede, og det er mig som kunde der står på sidelinien og regner med at sådan skal det nok være. Jeg har aldrig tidligere haft en sådan skade, så jeg regner med at sådan er det.

Jeg kan så selvfølgelig undre mig over hvor vandet så kommer fra men har ikke fået klarhed herfor. Jeg har også været ærlig med at oplyse at vi ikke har kunnet konstatere at der var et hul, venlige sjæle har sagt kunne du ikke bare lave et men det forbyder min samvittighed."

Selskabet har afslutningsvis i skrivelse til nævnet af 7/12 2007 bl.a. anført:

"Det er korrekt, at håndværkstaksatoren ikke har foretaget en egentlig besigtigelse hos klager. Da han talte med klager fik han imidlertid oplyst, at gulvet allerede var hugget op, og at man ikke havde kunnet konstatere nogen utæthed på installationerne.

Da forsikringen alene dækker, hvis der kan konstateres en utæthed i installationerne, afviste håndværkstaksatoren at gå ind i sagen. Han har imidlertid gjort klager opmærksom på, at sagen kan tages op igen, hvis det senere viser sig, at der er en utæthed i installationerne."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Utætheder i rør og ledninger og fejl i kabler**
Dækning i og under bygning samt udenfor bygning.

Følgende er dækket
Tegning = **Udvidet rør/kabelforsikring**
Skjulte vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsledninger samt skjulte el-kabler til brug for opvarmning i og under grundmurede bygninger.

4. 72.578

Tegning = Udvendige ledninger i jord til vand, varme, gas, el- og afløbsinstallationer fra og imellem de forsikrede bygninger regnet fra hovedledning i vej til indførsel i bygning. Hvis ejendommen ikke er tilsluttet fælles kloakanlæg, da fra bygning og til egen septiktank/renseanlæg. Nedgravet rør til fyringsolie fra tank til bygning og rør fra svømmebassin til bygning."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at der foreligger en dækningsberettigende skade i henhold til den tegnede forsikring, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde erstatning ud over det allerede tilbudte beløb på 2.875 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriftens bekræftes

Henning Jønsson