828/09

Den 5. oktober 2009 blev i sag nr. 75.204:

xxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har villaforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af anmeldte kloakskader.

Selskabet henviser til, at det har behandlet sagen korrekt, og at klageren følgelig ikke har krav på yderligere erstatning.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 2/12 2008, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> Tryg vælger ensidigt entreprenør til at udbedre skader anmeldt 13/11-2006. Dette sker på trods af, at vi udtrykker ønske om en anden entreprenør. Hermed påtager Tryg sig rollen som bygherre/arbejdsgiver for skadens udbedring. Tryg er uenig. Efterfølgende viser det sig, at Trygs entreprenør laver dårligt arbejde, skjuler fejl og ikke overholder bekendtgørelser og branchekutyme. Dette påpeger vi overfor Tryg, men Tryg ignorerer/afviser, at der er noget galt. Da Trygs entreprenør tillige har aggressiv og truende adfærd overfor os, vælger vi at engagere en kloak-ingeniør til at tale vores sag, og efter argumenter fra denne (inklusiv en TV-inspektion), erkender Tryg, at ALT arbejde, deres entreprenør har stået for, skal laves om.
> Tryg har i deres forsøg på afslutning af sagen og i det senere klageforløb vist, at Tryg har rod i sagens historik, indhold og økonomi. Vi har bedt om møde mhp at få sagen afsluttet, og dette har Tryg afvist. Vi har klaget til Tryg, og Tryg fastholder deres standpunkt. Status dd er at
> - Tryg fastholder, at vi skal acceptere Trygs udlægning af sagen, før arbejdet kan færdiggøres. Det er for os helt uacceptabelt.
> - Udgifter til TV-inspektion og ingeniørbistand har været nødvendige og har haft betydning for sagen. Tryg vil ikke dække dette.

2. 75.204

- Vi har en mindre uenighed om rest-arbejde på kloakskade anmeldt 9/11-2005, som Tryg har valgt at håndtere sammen med skaden anmeldt 13/11-2006.

Se vedlagte 'Supplerende redegørelse' for fuld historik og de økonomiske detaljer. Afsnit 1.2 kan med fordel læses først.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
På grund af pladsmangel: Se klagen side 3 (vedhæftelsen til dette dokument)."

Af det under punkt 2 omtalte dokument fremgår:

"Indsæt i punkt 2 i klageskema:

'Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)'

Afsnittet er en kopi af afsnit 21 i 'Supplerende redegørelse'.

Numrene henviser til dét afsnit i 'Supplerende redegørelse', kravet er hentet fra.

Fra 12.4
- Tryg skal erkende deres bygherreansvar.
- Tryg skal sikre og dokumentere kvaliteten af arbejdet overfor forsikringstager.
- Tryg skal klare al myndighedsbehandling for alt kloakarbejde, inklusiv strømper.

Fra 15.6
- Refundering af kr. 33.598,31 til nødvendig og rimelig ingeniørbistand, som havde direkte betydning for sagens forløb.

Fra 16.3
- Refundering af kr. 11.000 til nødvendig TV-inspektion, som radikalt ændrede Trygs standpunkt.

Fra 17
- Udlevering af TV-inspektion og rapport af uvildigt firma underlagt DTVK til og med, at arbejdet kan godkendes som fejlfrit.

Fra 18
- Betaling for nødvendig og rimelig ingeniørbistand indtil sagen er afsluttet.

Fra 19.1
- Rest-arbejdet på sagen skal udføres iht afsnit 2.4 og 10 i 'Supplerende redegørelse'

Fra 19.2
- Tryg skal tegne forsikring for det udbedrede på uændrede vilkår og med uændret præmie. Dette gælder for hele villaforsikringen.

Fra 20
- Tryg skal erkende, at rest-selvrisiko er 7.500 kr.

Fra 27.4
- Erstatning for tabte ferie-, omsorgs- og flexdage og psykisk slid kr. 64.300."

Vedlagt klageskemaet har nævnet bl.a. modtaget en supplerende redegørelse på 108 sider.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 9/2 2009 til nævnet anført:

"**Kort sagsfremstilling**
Kunden anmelder i april måned 2005 en kloakskade som er opdaget i forbindelse med spuling udført af A. Kloakservice. Det aftales efterfølgende at skaden udredes af N. Kloakservice som 15.december 2005 giver en overslagspris på kr. 19.500 + moms for udbedring. Kunden er ikke tryg ved N. og beder derfor om lov til at bruge P.A. til at forestå udbedringen. Selvom sædvane ville være at vi så stiller overslagsbeløbet kr. 19.500 + moms til rådighed accepterer vi at kunden må bruge P.A. selvom denne løsning er en del dyrere, idet tilbuddet fra A. er på kr. 41.500 + moms.

Da A. har udført arbejdet, mener kunden at der er en del fejl som skal rettes. Efter flere forsøg på at stille kunden tilfreds skriver A. den 29. januar 2007 et brev til kunden hvor de svarer på den fejlliste kunden har fremsendt - derefter opgiver A. at stille kunden tilfreds og meddeler kunden dette. På et møde mellem vores taksator E.F.N. og kunden, anmoder kunden om hjælp til at finde en ny kloakmester som kan færdiggøre arbejdet og udføre reparation af nye skader, der er registreret. Der er flere muligheder i spil, N., Ab. Kloakservice og L. Kunden mener ikke at vores anvisning N. kan accepteres. Der opnås enighed om at Ab. Kloakservice skal kontaktes og gøre arbejdet færdigt samt reparere de nye skader. Det er altså ikke os som ensidigt har anvist en reparatør. Vi har alene i en trængt situation hjulpet vores kunde med en løsning.

Desværre gentager forløbet sig stort set på samme måde efter at Ab. Kloakservice har repareret – igen har kunden en større mangelliste, som Ab. Kloakservice forsøger at udbedre dog uden at kunne stille kunden helt tilfreds. En fejl ved strømpeforingen er accepteret og anerkendt af det firma som udførte strømpeforingen, de har blot bedt om at få præcis accept af metoden til udbedring.

Svar på kundens konkrete klagepunkter:

Fra 12.4
Vi har på intet tidspunkt givet tilsagn om, at påtage os en pligt til at stå for gennemførelse af reparationen på bygherrens vegne, hverken skriftligt eller mundtligt.
Da A. ikke ønskede, at udføre flere af kundens fejlrettelser, henvendte vores kunde sig til os, og vi medvirkede til, at Ab. Kloakservice kunne færdiggøre arbejdet.

Vores kunde mener, at vi med vores henvisning til Ab. Kloakservice hæfter for arbejdets udførelse, herunder fejl og mangler. Almindeligvis er et forsikringsselskab berettiget til at opfylde sin erstatningsforpligtigelse efter forsikringen ved, at udbetale det beløb, som skaden opgøres til, og forsikringsselskabet bærer derfor ikke hele risikoen for udbedringen. I øvrigt gør vi opmærksom på, at det at et forsikringsselskab følger et reparationsarbejde ved en konsulent eller henviser kunden til en håndværker, bevirker ikke i sig selv, at selskabet er indtrådt som ansvarlig for gennemførelse af reparationen. Vi må derfor fastholde, at vi ikke har påtaget os en pligt til at stå for gennemførelse af reparationen på bygherrens vegne, da vi alene har henvist vores kunde til Ab. Kloakservice, da A. ikke ville færdiggøre arbejdet.

Sikring og dokumentation af kvaliteten af arbejdet ligger alene hos vores kundes kloakmestre. For at erhverve og opretholde sin autorisation skal den enkelte kloakmester udarbejde og gennemføre et kvalitetssikringssystem for sit firma. Dette kontrolleres af Sikringsstyrelsen. Det er således ikke vores opgave, at sikre og dokumentere kvaliteten af arbejdet, hvorfor vi ikke kan gå ind i denne opgave.

Myndighedsbehandlingen er alene et ansvar der ligger hos den enkle kloakmester, hvorfor vi ligeledes ikke kan gå ind i denne opgave.

Fra 15.6 og fra 18
Vores kunde mener, at vi skal betale for nødvendig ingeniørbistand indtil sagen er slut. Vi må fastholde, at vi ikke kan betale yderligere ingeniørbistand indtil sagen er slut. Vi tilbød konkret på et tidspunkt at betale for 2 timers ingeniørbistand i forbindelse med et møde, udelukkende i et forsøg på at få afsluttet skaderne. Vores taksator har endvidere fra start af oplyst, at vi ikke kan tilbyde at betale for ingeniørbistand da vi ikke fandt dette nødvendigt. At vores kunde selv rekvirerer ingeniørbistand må derfor stå for vores kundes egen regning.

Fra 16.3
For at få refundering for en TV-inspektion skal dette være aftalt med os i henhold til forsikringsbetingelserne side 15, i dette tilfælde var der ikke givet accept, tværtimod havde vores taksator oplyst at vi ikke ville betale for en yderligere TV-inspektion. Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan betale for yderligere TV-inspektion, da denne ikke er godkendt af os.

I øvrigt er det kloakmesterens ansvar, at der udføres nødvendig kvalitetskontrol, men efter vores oplysninger behøver dette ikke være et uafhængigt firma da myndighederne foretager den nødvendige kontrol hos den enkelte kloakmester.

Fra 19.1
Afsnit 2.4 - restarbejde
Aflejringer
Der er ikke forsikringsdækning for fjernelsen af faste aflejringer, men alene utætte rør. Det er ukendt, hvor de pågældende aflejringer stammer fra, og om de har indvirkning på kloakkens funktionalitet. Hvis vores kunde mener det er en af kloakmestrenes ansvar, må han reklamere til dem. Vi har for at forsøge, at få sagen afsluttet tilbudt at ville betale for at industrihøjtryksspule ledningen, kloakmesteren vil dog ikke give garanti for, at det kunne fjerne aflejringerne helt. Vi står ved dette tilbud.

Myndighedsbehandling for fase 1
Det er alene den autoriserede kloakmesters ansvar. Vi har i forbindelse med klagen dog haft kontakt til B. Kommune som har oplyst, at de ikke mere syner kloakarbejde. Der er således ikke fra kommunen krav om, at de skal syne kloakarbejde.

og 10 'Supplerende redegørelse'
Punkt 1 & 4, der er tale om tætningsmasse som i samlinger er trængt ind i rørene. Det er tidligere meddelt vores kunde, at der ikke er forsikringsdækning for dette, da det ikke medfører utæthed i en fejlklasse 3 eller 4.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 15, at ved utætheder i afløbsinstallationer i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt der ved en kloak-TV-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3*.

Fejlklasse 1, 2, 3, eller 4 fremgår af en kloak-TV-rapport og er standarddefinitioner i henhold til manualen 'TV-inspektion af afløbsledninger - standarddefinitioner og fotomanual', 4. udgave 1997, Rørcentret, Teknologisk Institut.

Punkt 2, vores kunde må selv reklamere til kloakmester 2 hvis de mener kloakmesteren har lavet en fejl i udbedringen og derved har et ansvar. Som tidligere oplyst, har vi i et forsøg på at få afsluttet sagen tilbudt, at betale Ab. Kloakservice for at industrihøjtryksspule ledningen, Ab. Kloakservice ville dog ikke give garanti for at dette kan fjerne aflejringerne helt. Vi står ved dette tilbud.

Punkt 3, straks efter entreprenøren opdagede at strømpeforingen ikke var god nok tilbød D. at lægge en ny strømpe. DS 432 er alene vejledende og kan ikke bruges til argumentation om at en ledning skal være 1 cm større end tilfældet måske vil være. I forbindelse med behandlingen af klagen har vi kontaktet Teknologisk Institut ved L.S.B. Vi fik oplyst af Teknologisk at det er bygningsreglementet der er 'loven'. Ifølge afsnit 8.4.3.1 Bortledning af afløbsvand stk. 3, skal afløbsinstallationer dimensioneres og udføres, så der opnås en tilfredsstillende bortledning af det tilførte afløbsvand under hensyntagen til tilslutningsforholdene og omgivelserne samt til installationens, grundes og bygningens forsatte anvendelse.

Det betyder konkret med hensyn til strømpedimensionen at: Bygningsreglementet ikke siger noget om dimensioner. Den autoriserede kloakmester skal kunne redegøre for hvorfor han har valgt at afvige de vejledende regler i afløbsnormen og har pligt til at dokumentere at afløbssystemet virker, og om fornødent tale med B. Kommune herom.

Punkt 6, ønske om uvildig kvalitetssikring af arbejdet med TV-inspektion og rapport af uvildigt firma, mener vi ikke er relevant da det er kloakmesterens ansvar, at der udføres nødvendig kvalitetskontrol, i øvrigt foretager myndighederne den nødvendige kontrol hos den enkelte kloakmester.

Punkt 8, Myndigheds behandling fase 2 inden betaling. Som tidligere nævnt er myndighedsbehandlingen kloakmesterens ansvar. Det er dog vores opfattelse, at hverken vi eller kunden kan tilbageholde betaling til kloakmesteren for hans arbejde på grund af myndighedernes behandlingstid.

Generelt for rest arbejde på fase 2, ifølge vores vurdering skal det først præcist/afklares hvilke reklamationer kloakmesteren vil anerkende, dernæst hvilken udbedring der vælges, samt et tidspunkt hvor evt. reparationsarbejde kan udføres. Det er fortsat ikke os der har ansvaret eller skal betale eventuelle følgeomkostninger til dette, da vi ikke er bygherre. Vi har gentagne gange tilbudt at være med til et møde hvor dette kunne afklares. Vi har dog forlangt at der inden et sådant møde forelå en konkret liste der afgrænser mødets indhold. Klagens omfang i forhold til substans underbygger vel dette synspunkt særdeles godt.

Der er således ikke forsikringsdækning for de udgifter som foreslås til dokumentation og kontrolforanstaltninger.

Fra 19.2
Vi kan bekræfte, at forsikringen foresætter på uændrede vilkår, idet der henvises til betingelserne punkt 15 på side 20 som vi ikke ønsker at fravige.

Fra 20
Vi erkender at rest selvrisikoen er 7.500 kr., vores tidligere opkrævning var en fejl som vi beklager.

Fra 27.4
Den ønskede erstatning for tabt ferie, omsorgs- og flexdage og psykisk slid, kan vi desværre ikke godtgøre, da dette er et indirekte krav som ikke er omfattet af forsikringen.

Vi henviser i øvrigt til afgørelserne i AK 58.115 og AK 59.990.

Klagen til Ankenævnet giver os ikke anledning til, at ændre vores afgørelse i sagen."

Klageren har i skrivelse af 2/3 2009 til nævnet bestridt selskabets udlægning.

Efterfølgende er selskabet og klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser dateret 26/3, 5/4 og 4/5 2009.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en egentlig bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen
formand