851/10

Den 8. september 2010 blev i sag nr. 77.522:

xxxx xxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en stikledningsskade.

Klageren har rejst krav om, at selskabet skal udbetale 35.000 kr. i erstatning.

Selskabet har udbetalt 15.000 kr. i erstatning.

Klageren har i klageskrivelse af 13/12 2009 over for nævnet gjort gældende:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I forbindelse med brud på brugsvands stikledning har vi fået godkendt skade af 5. august 2009 hos Topdanmark jf. vedlagte brev.

Topdanmark vurderer skadens omfang til kr. 15 t.kr.
Da skadens omfang er langt større end det vurderede kontakter vores håndværker (…VVS), Topdanmark' s håndværkertaksator J. … for at gøre opmærksom på at denne vurdering slet ikke kan dække udgifterne af skaden.

Jf. mailkorrespondance oplyser Topdanmark at de ikke har modtaget oplysninger omkring meromfang af skaden. Herefter kontakter vi håndværkertaksator ved [J.] igen, som har talt med … VVS, omkring meromfanget af skaden.

Vi står nu som forbruger og føler os meget dårligt behandlet. Vi har fået godkendt en skade, afleveret brev til håndværker, som har kontaktet taksator, og alligevel ender vi som på trods af at vi har fulgt procedurerne og igangsat en godkendt renovering, med en merregning.

Omkostningerne beløber sig til i alt 35 t.kr. VVS arbejde med 20 t.kr. Anlægsarbejde 15 t.kr.

Topdanmark har afvist af dække yderligere omkostninger til at dække hele skaden på trods af at de var gjort opmærksom på at omkostningerne vil langt overstige deres første vurdering.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Det er vores ønske at skaden vurderes på ny og at skadens dækning sammenlignes med andre skader, idet det er vores opfattelse, at en skade af dette omfang på ingen måde ville kunne dækkes med 15 t. kr.

Vi forventer således at opnå en langt bedre dækning end det Topdanmark ønsker at dække."

Selskabet har i svarskrivelse af 5/2 2010 til nævnet anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 4. august 2009 anmelder vores kunde, at han selv har kontaktet en VVS installatør, som har konstateret et brud på en vandstikledning. Vi rekvirerer samme dag en af vores håndværkstaksatorer til at takserer den anmeldte skade og han besigtiger hos vores kunde dagen efter den 5. august 2009.

Ved besigtigelsen kunne det konstateres, at der var brud på brugsvandsstikledning fra vejen til huset. Skaden blev anerkendt af vores håndværkstaksator K. ved brev af 5. august 2009. Som det fremgik af brevet, kunne vi anerkende:

- Opgravning omkring hovedhane, 2.500 kr.
- I skydning af pl rør ca. 20 meter. 3.000 kr.
- VVS arbejde, 7.500 kr.

I alt 13.000 kr.

Det fremgik af brevet, at hvis skaden viser sig at være større end beskrevet, skulle vores kunde straks kontakte os. Derudover anbefalede vi vores kunde i brevet, at han skulle vise brevet til de håndværkere, som han ønskede skulle udføre arbejde, så de kunne se, hvorledes og med hvilket beløb vi erstattede skaden.

Den 12. august 2009 sendte vores håndværkstaksator en tillægsrapport til vores kunde, hvor det fremgik, at vi også var indstillet på at betale vores kunde for hans eget arbejde til slibning og maling af kældervægge efter skaden. Dette beløb blev opgjort til 1.980 kr., så den samlede erstatningsudbetaling for skaden udgjorde 14.980 kr. før fratrukket selvrisiko.

Vi modtager den 1. september 2009 en regning fra kundens VVS installatør på 20.405 kr. inkl. moms for det arbejde, som vi har godkendt til 7.500 kr.

Da det forhøjede beløb ikke er blevet godkendt af vores håndværkstaksator eller andre i Topdanmark, afviser vi at betale mere end de 7.500 kr., som denne del af skaden er opgjort til.

Den 11. september 2009 modtager vi så en faktura fra kundens anlægsgartner på 14.750 kr.

Arbejdet som anlægsgartneren har udført er det arbejde, som vi har godkendt til 2.500 kr. og 3.000 kr. i vores brev, i alt 5.500 kr. Vi overfører dette beløb til vores kunde til betaling af anlægsgartneren.

Samme dag ringer vores kundens VVS installatør til os og er meget utilfreds med, at vi ikke kan betale mere end 7.500 kr. for VVS arbejdet. Vi fastholder beløbet, da vi på intet tidspunkt har hørt noget fra vores kunde eller dennes håndværkere om, at skaden ikke kunne udbedres til det af os estimerede beløb.

Vores kundes VVS installatør oplyser ved samtalen, at han ikke har set en kopi af de breve, som vi har sendt til vores kunde, hvor det også fremgår, hvad skaden er estimeret til at koste og at der skal rettes henvendelse til os, hvis skaden viser sig at være større, end vi har antaget eller økonomien ikke kan holde. Vi vedlægger til orientering en kopi af notat på sagen.

Da der er kommet langt større regninger ind på sagen, end vi har godkendt og der ikke i forløbet er rettet henvendelse til håndværkstaksator eller os omkring merudgifter, fastholder vi, at vi ikke kan betale yderligere erstatning. Da vores kunde fortsat er utilfreds, bliver sagen indbragt for Ankenævnet.

Hvad dækker forsikringen
Det fremgår af side 13, punkt 10 i vilkårene for forsikringen, at forsikringen dækker skade på stikledning.

Vi kan ikke imødekomme vores kundes krav om yderligere erstatning
Det fremgik tydeligt af vores dækningsbrev fra den 5. august 2009, hvordan vi dækker skaden og til hvilke beløb. Det står også i brevet, at hvis skaden viser sig at være større end beskrevet eller at økonomien ikke kan holde, skal vi straks kontaktes.

I forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet har vi bedt vores håndværkstaksator om at gennemgå sagen igen. Han oplyser, at han på intet tidspunkt er blevet kontaktet af hverken vores kunde eller dennes håndværkere omkring, at det økonomiske estimat, som han havde udarbejdet ikke kunne holde og det fastholdes, at skaden kunne have været udarbejdet til det anslåede beløb på 14.980 kr.

Vi gør opmærksom på, at det er vores kunde selv, som har rekvireret VVS installatøren … VVS før skaden blev anmeldt til os og vores kunde har også selv antaget … VVS til at udføre arbejdet.

Vores kunde har i sagsfremstillingen for nævnet oplyst, at … VVS, har kontaktet vores håndværkstaksator og oplyst, at vores estimat ikke kunne holde. Dette er ifølge vores håndværkstaksator ikke korrekt, da han på intet tidspunkt er blevet kontaktet af vores kunde eller kundens håndværker eller har godkendt et nyt tilbud eller andet før arbejdet blev udført.

Vores kunde oplyser også i sagsfremstillingen for nævnet, at de har afleveret vores brev til deres håndværker, men dette stemmer heller ikke overens med de oplysninger, som kundens håndværker har oplyst til os om, at han ingen breve har set eller er blevet oplyst om, hvad skaden er estimeret til at koste. Dette er også årsagen til, at … VVS først reagerer, da vi ikke vil betale hele regningen. … VVS oplyser nemlig ved telefonsamtalen den 8. september 2009, hvor arbejdet er udført og regning fremsendt, at han vil tage fat i vores håndværkstaksator. Vi henviser til vedlagte notat for sagen.

Det er selvfølgelig beklageligt, hvis vores kunde som oplyst, har orienteret … VVS om vores estimat og fremvist vores breve og at … VVS fejlagtigt oplyser til vores kunde, at de har fået beløbet godkendt af vores håndværkstaksator, men det må være en sag mellem vores kunde og … VVS.

Det samme gør sig gældende for kundens anlægsgartner M., som er blevet hyret af … VVS uden at blive oplyst om vores breve samt økonomien på sagen og meromfanget af arbejdet er igangsat uden nogen form for godkendelse herfra.

Vi skal derfor fastholde, at det først var efter, at vi ikke kunne anerkende hele regningen fra … VVS, at vi blev kontaktet af denne, samt at vi på intet tidspunkt i forbindelse med udbedring af skaden har fået oplyst, at den økonomi, som vi havde udarbejdet for skaden ikke kunne holde.

Vi er villige til at vurdere sagen igen, hvis vores kunde eller dennes håndværker kan dokumentere, at vi har godkendt et forhøjet beløb til udbedring af denne skade. Vi må dog på det foreliggende grundlag fastholde, at skaden kunne havde været udbedret til det beløb, som er blevet anslået af vores håndværkstaksator og vores kunde fra første brev er blevet orienteret om præcist, hvad vi dækker og til hvilke beløb, samt at vi skulle kontaktes, hvis estimatet ikke kunne holde, så vi havde mulighed for en evt. genbesigtigelse og revurdering af omfang og estimat.

Vores kunde oplyser til Ankenævnet, at de har fremvist brevene til deres håndværkere og kundens håndværker oplyser til os, at de ikke har set brevene inden arbejdet blev udført. Vi må fastholde, at dette må være en sag mellem vores kunde og dennes håndværker og vi fastholder den erstatning, som vi har udbetalt.

Vi afventer nu nævnets kendelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**17. Dækningsskema**
Hvilke skader er dækket
…
10. Stikledninger"

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at klageren ikke har sandsynliggjort at have krav på yderligere erstatning end det af selskabet allerede udbetalte beløb.

Derfor

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson