867/11

Den 9. maj 2011 blev i sag nr. 78.650:

xxxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxx xxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets behandling af følgende forhold:

1. Ulovlig rørinstallation
2. Rustne - og heraf visse helt gennemtærede - rør i hele husets rørinstallation

Selskabet henviser til, at det har behandlet forholdene i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og praksis på området.

Ejendommen blev købt af klageren med overtagelse pr. 1/2 2003. Kontantprisen udgjorde 2.535.000 kr. Ejerskifteforsikringen blev tegnet på baggrund af tilstandsrapport dateret 28/10 2002. Det fremgår af tilstandsrapporten, at der er tale om et enfamilieshus. Ifølge tilstandsrapporten består ejendommen af to bygninger: bygning A (beboelse) og bygning B (garage). Bygningerne er opført i henholdsvis 1935 og 1998. Af tilstandsrapporten fremgår endvidere bl.a.:

"**Generelle kommentarer til bygningernes tilstand:**
Huset er påsat 1. sal ca. 1997 og forlænget mod have. Kun 1 er i brug. …

Bemærkninger: **Ja Nej Bygning**
Anfør ***hvilke*** og ***hvordan*** under uddybende kommentarer

2. 78.650

…
2. Er der bygningsdele, der normalt er tilgængelige, som ikke har kunnet besigtiges? ☒ ☐ ***AB***
…
Uddybende kommentarer til pkt. 1-4:
Ad 2: … Badeværelse på 1. sal der ikke [er] færdiggjort, ikke besigtiget, fremgår ikke af BBR.
…
Sælgers oplysninger om ejendommen
… Ja Nej ?
0. Generelle oplysninger
0.1 Hvor mange år har De boet i huset:
10 år
…
0.5 Er bygninger eller dele af bygninger udført som selvbyg eller medbyg? ☒ ☐ ☐
Alt
…
10. VVS-installationer
…
10.2 Er dele af VVS-installationerne udført af personer uden autorisation? ☐ ☒ ☐"

Som tillæg til tilstandsrapporten er der udfærdiget home SundhedsAttest dateret 28/10 2002. Heraf fremgår bl.a.:

"**4. Særlige kvaliteter ved boligen (Sælgers oplysning)**
Nyrenoveret inden for de sidste 10 år (med renovering menes, at alle bygningsdele er bragt op til et nutidigt niveau).
Tagbelægning er udskiftet indenfor de sidste 10 år.
Vinduer og udvendige døre er udskiftet indenfor de sidste 5 år.
Trapper er fornyet indenfor de sidste 5 år.
Badeværelse/toilet er fornyet indenfor de sidste 5 år.
Der er foretaget isolering/efterisolering af hulmur.
Der er foretaget isolering/efterisolering af loft.
Brændeovn.
Radiatorer er med termostatventiler.
Automatisk tænd/sluk-ur til varmeanlæg.
Regulering af varmetilførsel efter udeklima. (Udeføler)
Toiletter med lavt vandforbrug.
Der er monteret HPFI-anlæg.
Tyverialarmeringsinstallation."

Af købsaftalen, der er underskrevet af klageren den 5/11 2002, fremgår bl.a.:

"**14. Individuelle vilkår aftalt mellem køber og sælger, herunder evt. ændringer til standardvilkår**
…
Køber har fået nedslag i den kontante købesum på kr. 45.000,00 plus kr. 15.000 i forhold til udbudsprisen. De 15.000 kroner repræsenterer det beløb, som sælger selv havde forventet at skulle bruge på materialer til at bygge badeværelset på 1. sal med standard-komponenter.

3. 78.650

Det er parterne imellem aftalt, at sælger bygger badeværelset på 1. sal. Parterne aftaler materialevalg. Køber afholder udgifter til materialer, mens sælger selv står for det håndværksmæssige og afholder eventuelle udgifter til håndværker såfremt han beslutter at benytte sig at samme, samt til godkendelse af badeværelset. Badeværelset skal være færdiggjort og godkendt af rette myndigheder inden overtagelsesdagen, ellers er køber berettiget til at tilbageholde et beløb på 50.000 kroner af købesummen indtil færdiggørelsen og godkendelsen forefindes.
…
Sælger forestår for egen regning færdiggørelse, færdigmeddelelse og endelig godkendelse (ibrugtagningstilladelser) af alt byggearbejde som sælger har og har fået udført på ejendommen, herunder bl.a. udbygning af kælder, stueplan, tagetage, herunder godkendelse af etablering af bad og toilet 1. sal."

Sagen er indbragt for nævnet den 2/7 2010. Af klagen fremgår bl.a.:

"Undertegnede (herefter benævnt forsikringstager) skal hermed anmode om ankenævnets vurdering
i vedlagte to uenighedssager vedr. fejl/skader/skaderisici/ulovlige forhold, som henhører under vores Udvidet køberforsikring …

Sag I. Skjult, ulovlig jernrørsinstallation …

Baggrunden for sagen:
12. januar 2009 - I forbindelse med udskiftning af gulv i badeværelse i stueetagen - konstaterer håndværkere, at der er skjulte jernrør bag lukket væg, og at disse skjulte rør er gennemgående ned til badeværelset i kælderen, samt til og på 1. sal.

Der er således tale om en ulovlig rørinstallation i to (tre) badeværelser. Topdanmark besigtiger dette den 21. januar 2009 (da de samtidig er ude for at besigtige anden skade), jf. bilag ...

Ved brev af 2. marts 2009 anerkender Topdanmark den ulovlige installation, jf. bilag ... Topdanmark skriver, at de har gennemgået alle oplysninger i sagen samt skriver, at de ikke har kunnet konstatere nogle ulovlige forhold fsva badeværelset på 1. sal (der besigtigede Topdanmark nemlig også den 21. januar 2009). Topdanmark vil således dække lovliggørelse af rørinstallation i badeværelserne i henh.vis stueetagen og kælderen.

Topdanmarks brev af 2. marts 2009 med dets indhold må antages at dokumentere, at Topdanmark den 2. marts 2009 mener at have besigtiget forholdene, hvilket forsikringstager er enig i. Sagen blev nemlig grundigt gennemgået, og alle forholdene i såvel kælder, stueetage samt 1 sal og skunk, hvor rørene løber, blev besigtiget og drøftet, og også udbedringsmetode drøftet af og aftalt mellem skadeskonsulent C.B. og byggetekniker N.K., autoriseret VVS-installatør fra H. VVS samt forsikringstager den 21. januar 2009, jf. bilag … i sag II.

Efterfølgende mener Topdanmark dog alligevel ikke, at de har besigtiget forholdene, jf. Topdanmarks brev af 26. maj 2009 (bilag …), hvorfor Topdanmark ikke vil dække alle omkostninger, der vil være forbundet med en genopretning, og Topdanmark henviser til, at de ikke vidste, at de skulle besigtige rørinstallationer den 21. januar 2009, for så ville de have medbragt *materiale* til en nærmere undersøgelse heraf.

Forsikringstager stiller sig uforstående overfor denne påstand, og forsikringstager har forespurgt Topdanmark, hvilket *materiale* de manglede den 21. januar 2009!? Da Topdanmark gen-besigtigede forholdene i april 2009 medbragte de samme materiale, som ved besigtigel-

sen den 21. januar 2009, nemlig blok, kuglepen og digitalkamera. - Topdanmark har ikke besvaret dette.

Og det er med henvisning til denne problematik om, hvorvidt der har været besigtiget den 21. januar 2009 eller ej, at Topdanmark begrunder, at de kun kan dække vores skade delvist. Topdanmark anfører, at eftersom de ikke mener at have besigtiget forholdene, før væggene, der skjulte rørene, blev revet ned, vil Topdanmark kun dække skaden delvist.

Men Topdanmark har netop besigtiget forholdene både før væggene blev revet ned (21.1.09) og efter væggene blev revet ned (22.4.09), jf. ovenfor. Hvordan kunne de ellers træffe afgørelse i sagen den 2. marts 2009, hvis ikke de havde besigtiget i januar!?

Derefter har Topdanmark givet et tilbud på en udbedring/delvis erstatningsopgørelse af badeværelset i kælderen, der efter forsikringstagers vurdering, ikke er i overensstemmelse med vilkårene i den udvidede køberforsikring.

Tvisten:
Topdanmark kun vil *dække* skaden *delvist,* **og** Topdanmark vil *ikke dække* skaden, *således som det står i forsikringsvilkårene,* at den skal dækkes - altså at forsikringstager stilles, som om skaden ikke var sket, jf. bilag …: '7. Erstatningsopgørelse. Skaden opgøres til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.'

Topdanmark har sammen med et andet VVS-firma, J.H. VVS, givet tilbud på udbedring / erstatningsopgørelse, hvor prisen er baseret på **rørføring i kælder i *kobber* rør i fuld og *synlig* installation,** jf. bilag ..

Da forsikringstager aldrig har haft synlig rørinstallation noget sted i badeværelset, ønsker forsikringstager naturligvis ikke nu at skulle have et badeværelse med synlige rør. Forsikringstager ønsker derfor, at Topdanmark og et VVS-firma (genbesigtiger og derefter) giver tilbud på udbedring, hvor prisen / erstatningsopgørelsen er i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og er baseret på *ikke-synlig* rørinstallation, da det er sådan badeværelset så ud før.

Derudover skal det oplyses, at en løsning med kobberrør ville ødelægge de eksisterende galvaniserede rør, hvis der er installeret cirkulation. Dette er Topdanmarks VVS-firma, J.H. VVS enig i, jf. bilag ... Da der netop ER installeret cirkulationspumpe i huset (og altså cirkulation i både kælder, stue og 1. sal) , vil en installation, som tilbuddet / erstatningsopgørelsen er baseret på, ikke kunne etableres, uden at resten af husets rørinstallation efterfølgende ville blive ødelagt, jf. bilag … og bilag … i sag II. Forsikringstager ønsker derfor, at Topdanmark og et VVS-firma (genbesigtiger og derefter) giver tilbud på udbedring, hvor prisen / erstatningsopgørelsen er i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og er baseret på en rørinstallation, der *ikke* er i *kobber* og *ikke-synlig.*

Forsikringstager formoder, at Topdanmark ligeledes bør være forpligtet til, jf. pkt. 7A, 2. afsnit, at sørge for, at der i det nye tilbud også skal tages højde for, at det skjulte og ulovlige jernrør, der løb hen til toilettet bag 2½ af de 4 vægge i kælderbadeværelset, ligeledes udskiftes og lovliggøres (se vedhæftede rør-tegning til illustration, jf. bilag …), idet dette ikke ses at fremgå af / være med i det tidligere fremsendte tilbud. Det er H. VVS A/S's vurdering, at lovliggørelse af denne rørføring ikke ville kunne foretages, uden at de 2½ af de 4 vægge blev lagt ned, da røret hen til toilettet de facto løb bag disse lukkede vægge, jf. bilag …

Ankenævnet bedes især tage stilling til:

1) hvorvidt forsikringsvilkårene foreskriver, at forsikringstager har krav på at skaden opgøres til det beløb, det vil koste at *genoprette* det beskadigede som nyt *med samme byggemåde,* if. forsikringsvilkårene pkt. 7A, samt hvorledes pkt. 7 A skal forstås og anvendes i denne sag, hvis ikke det er, som forsikringstager formoder

2) hvorvidt forsikringstager har krav på, af Topdanmark at blive stillet således, som forsikringsvilkårene foreskriver,

3) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark genbesigtiger

4)hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark - således som forsikringstager gentagne gange har anmodet om - *forholder sig til,* at forsikringstager ikke tidligere har haft synlige rørinstallationer i badeværelset i kælderen

5) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark - således som forsikringstager gentagne gange har anmodet om - *forholder sig til,* at en genopretning med kobberrør i badeværelset i kælderen vil ødelægge den resterende rørinstallation i huset, fordi forsikringstager har cirkulation

6) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver et *nyt tilbud* på en udbedring / en erstatningsopgørelse, hvor prisen er baseret på *ikke-synlig* rørføring, således som forsikringstagers badeværelse så ud før

7) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver et *nyt tilbud* på en udbedring / en erstatningsopgørelse, hvor prisen er baseret på anden form for rør end kobber rør, således at forsikringstagers eksisterende rørføring i huset ikke ville blive ødelagt

8) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver et *nyt tilbud på* en udbedring / en erstatningsopgørelse, hvor der tages højde for at 2½ af 4 vægge i badeværelset nedrives og genopføres efter udskiftning af rørinstallation, fordi det ene af rørene de facto løb bag 2½ af de 4 lukkede vægge

9) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver et nyt tilbud på en udbedring / en erstatningsopgørelse, der - omend ikke helt nøjagtigt - trods alt vil være mere realistisk, end det foreliggende tilbud på en udbedring / en erstatningsopgørelse

Forsikringstager formoder, at når det er muligt at give tilbud / erstatningsopgørelse, hvor prisen er baseret på synlig rørføring i kobberrør, må det ligeledes være muligt at give tilbud /erstatningsopgørelse, hvor prisen er baseret på ikke-synlig rørføring og i andet materiale end kobberrør, samt muligt at give tilbud / erstatningsopgørelse, hvor prisen er inklusiv nedrivning og genopførelse af 2½ af de 4 badeværelsesvægge. Og denne erstatningsopgørelse må alt andet lige ende skønsmæssigt højere end den foreliggende.

Til ankenævnets oplysning skal det tilføjes, at selv om væggene i badeværelset er revet ned, er det sagtens muligt for et (nyt?) VVS-firma at genbesigtige og få et grundlag, hvorpå nyt tilbud / erstatningsopgørelse kan gives af Topdanmark. Badeværelset står urørt siden foråret 2009, og intet er genopført. Dels har vi tegninger og billeder - således også af rørføringen, dels har Topdanmark ligeledes allerede billeder af badeværelset både i forbindelse med denne sag, og i forbindelse med anden sag, jf. …, hvor badeværelset i kælderen blev besigtiget af skadeskonsulent K.B.. Og derudover har skadeskonsulent C.B. og bygningskonsulent N.K.

som sagt allerede besigtiget badeværelset både den 21.1.09, før væggene blev revet ned, samt igen den 22.4.09, efter at væggene var blevet revet ned. At væggene nu er revet ned har jo rent faktisk givet en mere fyldestgørende illustration af, hvor og hvorledes rørene var (ulovligt) trukket.

Forsikringstager har i brev af 4. november 2009 forespurgt Topdanmark;

'I Forsikringsaftalelovens § 32 vedrørende 'Bistand ved forhandlinger med selskabet m.v.' foreskrives i stk. 1, at det ikke gyldigt kan aftales, at den sikrede eller forsikringstageren ved forhandlinger med selskabet ikke må lade sig bistå af andre.
I § 32, stk. 3 foreskrives, at den sikrede i forbindelse med udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

Topdanmark bedes oplyse, hvorvidt denne bestemmelse i FAL § 32 og pkt. 17 i forsikringsvilkårene i Topdanmarks Udvidet Køberforsikring er i overensstemmelse, samt oplyse, om forsikringstager er berettiget til at antage juridisk eller anden sagkyndig bistand til fremsættelse og opgørelse af krav mod Topdanmark og kræve rimelige og nødvendige udgifter hertil dækket af selskabet.'

Topdanmark har svaret flg:

'Det fremgår af pkt. 17 i vilkårene for ejerskifteforsikringen, at forsikringen ikke dækker juridisk eller anden sagkyndig bistand, men naturligvis må I selv bestemme, om I vil have advokat eller andre til at rådgive jer i forbindelse med behandling af jeres anmeldte skader, **forsikringen vil dog *ikke umiddelbart* dække disse omkostninger.**'

Dette svar 'ikke umiddelbart' antager forsikringstager betyder, at der er situationer, hvor forsikringen dækker disse omkostninger.

Såfremt dette er korrekt forstået, håber forsikringstager, at ankenævnet vil være behjælpelig med at oplyse, i hvilke situationer, forsikringstager er berettiget til at få dækket disse omkostninger, jf. FAL § 32, stk. 3, af Topdanmark, når nu Topdanmark ikke selv har ønsket at oplyse det. - Eller alternativt bede Topdanmark om at besvare spørgsmålet.

Ankenævnet bedes oplyse, om FAL § 32, stk. 3, f.eks. betyder, at forsikringstager i denne situation, hvor Topdanmark har anerkendt, at der er tale om en dækningsberettiget skade, men hvor Topdanmark og forsikringstager er uenige om erstatningsopgørelsen og grundlaget for denne, at forsikringstager kan kræve rimelige og nødvendige udgifter til juridisk eller anden sagkyndig bistand dækket af Topdanmark til fremsættelse af kravet mod Topdanmark?

Sag II. Rustne og heraf visse helt gennemtærede rør i hele husets rørinstallation …

Baggrunden for sagen:
Rørene i huset er, jf. oplysning fra sælger af huset, i forbindelse med salget, blevet skiftet af sælger i forbindelse med dennes om- og tilbygning af huset medio og ultimo 1990'erne, hvorfor rørene er under 10 år gamle, da forsikringstager flytter ind i februar 2003 og allerede umiddelbart efter indflytning konstaterer rustent vand. (På forespørgsel til sælger oplyser denne, at dokumentation for, at der er tale om rør af nyere dato fremgår dels af serienumrene på rørene, dels kan det ses på rørenes farve - nyere rør er mørkegrå/stålfarvede).

(Topdanmark har i brev af 2. marts 2009 anerkendt, at der er tale om rør af nyere dato, jf. bilag … i sag I (og altså ikke husets gamle rør (fra 1935), hvis tilstand ellers ville kunne tilskrives alm. slid og ælde.)

Forsikringstager må således lægge til grund, at der ikke er tale om et forhold, der kan tilskrives sædvanligt slid og ælde, altså gamle rør, hvortil rustforekomster, grundet rørenes alder, må påregnes. (Billeddokumentation, jf. bilag … samt film vedr. rustent vand samt selve de rustne og gennemtærede rør foreligger, og kan forevises, såfremt det måtte ønskes). Sælger (kvinden i huset) har i efteråret 2003 (flere måneder efter vi overtog huset), på forespørgsel fra undertegnede, bekræftet, at der allerede mens de boede der, var rustfarvet vand, og oplyste i den forbindelse, at hun ofte skiftede vandet i badekarret nogle gange, før hun havde lyst til at putte børnene ned i det.

Rør, der er under 10 år gamle og allerede er rustne, og visse endda gennemtærede, må karakteriseres som en direkte skade og skaderisici på dele af bygningen. Rørenes tilstand må, jf. udtalelse fra H. VVS bilag …, skyldes, at der har været installeret en blanding af kobberrør og jernrør (hvilket ikke er tilladt, når der cirkulation), hvilket medfører, at rørene hurtigt ruster, når der - som det er tilfældet her i huset - ligeledes er cirkulationspumpe. Jernrør, der er under 10 år gamle, ville aldrig kunne ruste / blive gennemtæret, medmindre der havde været installeret blandede kobber- og jernrør.

Rustne rør, som var til stede, da sikrede overtog ejendommen, der giver rustent vand, som dels smager dårligt, dels farver/beskadiger badekar, fuger og fliser, har ødelagt varmtvandsbeholder og blandingsbatterier - af højkvalitetsmærket Grohe, der normalt holder i mange år - (kvittering for indkøb af nyt blandingsbatteri, jf. bilag …) (kvittering for indkøb af ny varmtvandsbeholder og udtalelse fra vvs - håndværker, der foretog udskiftningerne kan fremsendes, hvis det ønskes), **må karakteriseres dels som fejl/skader/skaderisici, jf. pkt. 4 A, dels som manglende funktionsdygtighed, jf. pkt. 20 B. Rustgennemtærede rør må karakteriseres som fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele, jf. pkt. 4 B, forhold, som Topdanmark, jf. forsikringsvilkårene, må være forpligtet til at dække.**

Ankenævnet bedes især tage stilling til:

1) hvorvidt rustne rør, der var til stede, da de forsikrede overtog ejendommen, som giver rustent vand, der dels smager dårligt, dels farver/beskadiger badekar, fuger og fliser, har ødelagt varmtvandsbeholder og blandingsbatterier, kan karakteriseres som skader/skaderisici, jf. forsikringsvilkårene pkt. 4 A

2) hvorvidt rustne rør, kan karakteriseres som manglende funktionsdygtighed, jf. forsikringsvilkårene pkt. 20 B

3) hvorvidt rustgennemtærede rør kan karakteriseres som fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele, jf. forsikringsvilkårene pkt. 4 B

4) hvorvidt Topdanmark, er forpligtet til at dække ovenstående forhold, if. forsikringsvilkårene

5) hvorvidt Topdanmark, jf. ovenstående, er forpligtet til at dække hele (eller dele af) udskiftningen af de rustne (og visse af dem ligeledes helt gennemtærede) rør

Forsikringstager har i første omgang, fordi Topdanmark ikke fra begyndelsen af ville anerkende, at der var tale om rustne og delvis gennemtærede rør, altså fejl/skade/skaderisici, selv måttet foranstalte dem afmonteret, undersøgt og udskiftet (hvilket er sket i foråret 2009). (Topdanmark beder os - som altid - om selv at finde ud af at dokumentere, hvorvidt der er en fejl/skade/skadesrisici/ulovlighed) Ved denne proces blev det bevist og dokumenteret, at alle rørene i huset de facto var rustne (således som forsikringstager havde oplyst ovf. Topdanmark at forsikringstager havde formodet siden indflytningen), og en del af dem tillige gennemtærede, ligesom fejlen/skaden/skaderisici på ejendommen er blevet afhjulpet/løst i forbindelse med installeringen af de nye rør.

Topdanmark har dog fortsat ikke - på trods af vores gentagne henvendelse samt gentagne henvisning til, at der er tale om nyere rør, der alle er under 10 år gamle på forsikringstagers indflytningstidspunkt - forholdt sig til og sagsbehandlet/truffet afgørelse, på baggrund af dette faktum. Topdanmark har blot oplyst, at forholdet 'den gamle rørføring' ikke er dækningsberettiget, samt efterfølgende tilføjet 'først i 2009 blev vi gjort opmærksom på, at hele installationen var blevet udskiftet/ændret.'

Forsikringstager formoder derfor, at Topdanmark må derfor være forpligtet til at forholde sig til og sagsbehandle ud fra det faktum, at der er tale om nyere rør, der alle er under 10 år gamle på forsikringstagers indflytningstidspunkt, hvilket Topdanmark stadig ikke har gjort jf. bilag … (deres seneste svar af 29. december 2009).

For så vidt angår udbedringsmetode *og erstatningsopgørelse* heraf bemærkes følgende; Topdanmark har så efterfølgende, i brev af 6. august 2009, jf. bilag …, anerkendt, at forsikringstagers problemer med rustent vand, er blevet løst ved en udskiftning af de rustne og delvis gennemtærede rør med nye rør (pex - rør). Topdanmark anerkender således, at problemerne de facto er blevet løst ved en *udskiftning* af rørene, hvilket også er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Det må konkluderes, at udskiftning af de rustne (og delvis gennemtærede) rør med nye rør, er den metode, der skulle anvendes til udbedring af fejl/skader/skaderisici (rustent vand og følgeskader), som de rustne og delvis gennemtærede rør medførte.

Forsikringstager formoder derfor, at Topdanmark må være forpligtet til at erstatte udgiften forbundet med indkøb af nye rør samt udskiftning af rørene i huset, jf. pkt. 7 A.

Ankenævnet bedes især tage stilling til:

1) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark forholder sig til og sagsbehandler ud fra det faktum, at der er tale om nyere rør, der alle er under 10 år gamle på forsikringstagers indflytningstidspunkt, hvilket Topdanmark stadig ikke har gjort

2) hvorvidt forsikringsvilkårene foreskriver, at forsikringstager har krav på, at denne i sagen foreliggende skade/skaderisici opgøres til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde, If. forsikringsvilkårene pkt. 7 A, samt hvorledes pkt. 7 A skal forstås og anvendes, hvis ikke det er, som forsikringstager formoder

3) hvorvidt forsikringstager har krav på, at blive stillet således som forsikringsvilkårene foreskriver,

4) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver tilbud på en erstatningsopgørelse

5) hvorvidt forsikringstager har krav på, at Topdanmark (evt. efter genbesigtigelse) giver tilbud på en erstatningsopgørelse, jf. pkt. 7 A, hvor prisen er baseret på den faktuelle udgift forbundet med indkøb af nye rør samt udskiftningen af rørene i huset,

6) hvorledes tilbud på en e5statningsopgørelse skal opgøres, såfremt den faktuelle udgift forbundet med genopretningen ikke kan/bør lægges til grund."

Selskabet har i brev af 9/8 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin afgørelse således:

"**Der går meget lang tid før anmeldelse trods påstået dårlig vandkvalitet**
Der er samlet set tale om en hel række anmeldte forhold, der løseligt vurderet ligger omkring 20 stk. anmeldt i perioden fra sommeren 2004 og frem gennem 2009.

I sommeren 2004 anmeldte vores kunder 14 forhold til ejerskifteforsikringen. Anmeldelsen skete knap 1½ år efter overtagelsen af ejendommen. For de forhold har vi - efter fradrag af selvrisiko - betalt knap 49.000 kroner. Så vidt jeg kan se, er der ikke uenighed om de forhold *undtagen rustent vand i vandrør* anmeldt maj 2004.

Vores kunder anmelder først næsten 1½ år efter overtagelsen, at der er problemer med vandets kvalitet. I den forbindelse henviser jeg til jeres kendelser 69913 og 67879. Her havde klagerne ikke sandsynliggjort, at der var dårlig vandkvalitet tilstede ved overtagelsen.

I vores klagesag har vores kunder - som 69913 og 67879 - ikke sandsynliggjort at der var dårlig vandkvaliteten tilstede ved overtagelsen. Herudover har vores kunder heller ikke sandsynliggjort/dokumenteret, at den dårlige vandkvalitet skyldes forhold ved vandrørene og ikke forhold ved vandværkets vandforsyning til ejendommen til trods for, at vi har opfordret vores kunder til at tage dialogen med vandværket.

Er der dårlig vandkvalitet tilstede på en ejendom på tidspunktet for overtagelsen er det ikke i sig selv nødvendigvis en skade, der bør være omfattet af ejerskifteforsikringen. Vi mener, at den dårlige vandkvalitet bør relatere sig til forhold ved bygningen og ikke til forhold ved vandforsyningen, da vandforsyningen fra vandværket intet har med huseftersynsordningen at gøre.

Vi bemærker også, at sælger åbenbart har beboet ejendommen i 10 år uden gener med vandkvaliteten.

Vores kunder oplyser i deres klage, at de umiddelbart efter indflytning talte med sælger, som også havde konstateret rustent vand. *Det forklarer ikke, hvorfor anmeldelsen først sker næsten 1 år efter overtagelsen, at vandkvaliteten aldrig er vendt med forsyningsselskabet, og hvorfor vores kunder kan leve med forholdet frem til år 2008.*

Vi bemærker også, at det ikke er ualmindeligt, at der kan forekomme rust i vandet, fx når forsyningsselskabet har haft afbrudt vandforsyningen eller vores kunder selv måske har haft afbrudt vandforsyningen. Vores kunder ikke har en erklæring fra sælger om vandkvaliteten og det er først nu vi ser dén påstand fremført i skadesagen.

Forholdet blev tilbage i år 2004 oprindeligt afgjort med, at vores kunder skulle kontakte vandværket for en dialog om og dokumentation for vandkvaliteten. Vores kunder vendte ikke tilbage til os med de ønskede oplysninger.

Første besigtigelse var ikke den grundig, som oplyst af vores kunder
Den 21. januar 2009 anmelder vores kunder igen forholdet til os. Vores taksator C.B. og N.K. fra Byggeteknisk Afdeling er på ejendommen den 21. januar 2009 - samme dag som vores kunde gen-anmelder forholdet - i anledning af en anden skadesag på ejerskifteforsikringen. De foretager en umiddelbar hurtig besigtigelse af det nye/senest anmeldte forhold.

Vores taksatorer får det indtryk, at der er gang i en omfattende renovering af badeværelset i stueetagen og i den forbindelse konstaterer vores kunders håndværker, at vandrørene går fra en synlig installationsskakt i entreen og videre ind bag en forsatsvæg af gasbeton på badeværelset. Det er ulovligt i henhold til nugældende regler.

I kælderen er der delvist samme problem på kælderbadeværelser, som ligger lige under badeværelset på 1. sal. Alle 3 badeværelser ligger oven på hinanden. På 1. salen ligger vandrørene i skunken og de er tilgængelige frem til, hvor de går ned i etageadskillelsen.

Vores kunder oplyser til os, at rørføringen er sket et eller andet sted omkring år 1990. Vi er ikke klar over, hvor vores kunder har den oplysning fra og vi kan ikke umiddelbart få den verificeret nogen steder. Ser vi på sælgers oplysninger i forbindelse med SundhedsAttesten, hvor sælger specifikt oplyser om hvilke arbejder, der er udført, står der intet om rørføringerne. Sælger kan sagtens skifte toilettet i badeværelset uden det kræver ny rørføring etc.

Vores taksator kan sagtens se, at det ikke er de oprindelige rør fra år 1935, men hvor gamle/nye rørene er, kan han ikke nøjagtigt vurdere. Det er taksators umiddelbare skøn, at rørene er fra før sælgers ejertid og dermed ældre end den alder som vores kunder gerne ser vi lægger til grund.

I tilstandsrapporten oplyser den bygningssagkyndige endvidere, at det ikke er alle badeværelser, som er i brug. Den bygningssagkyndige oplyser på side 4, at badeværelset på 1. sal ikke er besigtiget, fordi det er ikke gjort færdigt. Det stemmer overens med den aftale, som sælger og vores kunder har indgået i deres købsaftale.

Vores kunder har været klar over, at badeværelset ikke var færdigt og ikke var besigtiget og derfor indgår de en aftale med sælger i købsaftalen om forholdet.

Umiddelbart synes det ikke rimeligt, at vores kunder herefter skulle kunne opnå erstatning for et forhold, som de allerede har eller kunne have handlet af med sælger.

Vores kunder gik i gang med en planlagt renovering
Den 2. marts 2009 oplyser vi vores kunder om, at vi erstatter en lovliggørelse af vandinstallation, og at tilbud på udbedring skal godkendes af vores taksator C.B. ligesom udbedring ikke må påbegyndes, før det er aftalt med taksator.

Som I kan se på side 2 her i brevet besigtigede vores taksatorer forholdet samme dag som vores kunde anmeldte forholdet, fordi de i forvejen skulle ud på ejendommen, da der tidligere er flere andre forhold på ejerskifteforsikringen.

Besigtigelsestiden var i forvejen afsat til den anden planlagte skadesag, men vores taksatorer tog sig naturligvis tid til en kort dialog og et hurtigt kig på rørforholdet alligevel. Derfor er det en sandhed med modifikationer, når vores kunde påstår, at vores taksator og byggetekniske afdeling på dagen grundigt gennemgik det nye/ekstra forhold.

Da taksator C.B. den 22. april 2009 er til møde med VVS på ejendommen, kan han konstatere, at vores kunder på kælderbadeværelse har revet loftet ned, forsatsvægge på alle 4 vægge var revet ned og der var støbt nyt gulv og trukket nye vandrør med mere.

På badeværelset på 1. sal var der kun trukket nye vandrør, herunder også de synlige utætte rør, der var i skunk og som er behandlet over Husforsikringen.

På den baggrund måtte taksator bede vores håndværks-VVS'er om at vurdere, hvad det ville have kostet, at udføre synlige rør langs loft på kælderbadeværelset, og hvad det vil have kostet at etablere hul i hjørnet af den nu nedtaget forsatsvæg i stueetagen og etablere en lem for montering af nye vandrør.

Vi tilbyder herefter at erstatte 53.131,25 kroner inklusive moms for den ulovlige vandinstallation.

Vi oplyser samtidigt med vores afgørelse den 26. maj 2009, at erstatningen er beregnet skønsmæssigt, da renoveringen/ombygningen var i fuld gang og en mere grundig besigtigelse - hvilket var formålet med mødet den 22. april 2009 sammen med et VVS-firma - ikke kunne ske af dén årsag.

Vores kunder undrer sig over, hvordan vi har kunnet træffe afgørelse om, at erstatte ulovlig vandinstallation uden en meget grundig besigtigelse. Her minder vi om - og gentager - at vi anerkender at erstatte en ulovlighed og at udbedringspris/-omfang skal drøftes med taksator før arbejdet går i gang. Vi henviser til vores brev fra den 21. januar 2009.

Den 22. juni 2009 oplyser vores kunder, at de nu – 6½ år efter overtagelsen har set sig nødsaget til at udskifte vandvarmeren, hvilket har bedret, men ikke helt afhjulpet forholdet med vandkvaliteten.

Fordi vores kunder først anmelder udskiftningen af varmtvandsbeholderen efter de har fået foretaget udskiftningen, har vi afvist at erstatte forholdet allerede af den årsag. Vores kunder har ikke opbevaret varmtvandsbeholderen eller bevissikret via fotos, så vi kan forsøge at vurdere forholdet med varmtvandsbeholderen på den baggrund.

Vores kunder har i forbindelse med planlagt renovering også fået omlagt rørsystemet i år 2008 og mener vi bør betale for det. Her har vi gjort opmærksom på, at forholdet oprindeligt blev afgjort med, at vores kunder skulle kontakte vandværket for en dialog om og dokumentation for vandkvaliteten. Vores kunder vendte ikke tilbage til os med de ønskede oplysninger. Det næste vi hører er omlægningen i år 2008 og udskiftning af varmtvandsbeholderen.

Hvad angår utætte rør er forholdet behandlet over Husforsikringen og vores kunder har ikke os bekendt klaget over den del, men alene ejerskifteforsikringen.

Hvis vores kunders klage viser sig også at omfatte skaden behandlet på Husforsikringen, beder vi jer oplyse os om det, hvorefter afdelingen for Bygningsskader vil svare jer på den del af klagen.

Vores kunder mener ikke vores erstatningsopgørelse er rigtig
Som jeg forstår vores kunders klage, er de utilfredse med, at rørføringen i vores erstatningstilbud er for synlige rør. Vores kunde ønsker skjulte rør, fordi der i forvejen var skjulte rør.

Vi minder om, at vores kunder var i gang med en efter vores vurdering omfattende renovering, og at vores kunder har fået omlagt rørsystemet uden at kontakte vores taksator for at få drøftet omfang og pris, hvilket vi har gjort vores kunder opmærksomme på, at de skulle.

Vi minder også om, at røranlægget efter al sandsynlighed er ældre end år 1998, da sælger intet oplyser om udskiftning af rørsystem, men derimod specifikt andre VVS-installationer. Vores kunders udskiftning af rør sker i år 2008.

På det tidspunkt er rørsystemet derfor i hvert fald 20 år gammelt og sandsynligvis også noget ældre end 20 år. I henhold til Skafors afskrivningstabel kunne en fradrag for slid og ælde med mindst 32-80% være en realitet uanset rørtype.

Fordi vi havde bedt om og regnet med en nærmere dialog med vores kunder før de gik i gang med rørarbejdet, har vores taksator ikke haft lejlighed til konkret at vurdere størrelsen af det slid og ælde som rettelig burde have været gjort gældende over for vores kunder.

Hvad der taler for en afskrivning i forhold til udsat miljø er, at rør i ældre ejendomme er udsat for en anden påvirkning fra fx fugt i fundament/vægge end det vil være tilfælde i nyere tiders byggerier. Det taler for en afskrivning op til 80%.

Fordi vores kunder ikke kan acceptere vores tilbud, er tilbuddet reelt set bortfaldet. Jeg henviser fx til jeres kendelse 74669 samt Aftaleloven. Herudover gør vores kunder gældende, at vores opgørelse bør være i overensstemmelse med vilkårenes punkt for erstatningsopgørelse.

Vi genfremsætter vores tilbud om erstatning som tidligere tilbudt, uanset vi mener, at vi skønsmæssigt nok kunne gøre fradrag gældende.

Hvis I - mod vores forventning - giver vores kunde medhold i, at vores kunde har krav på en anden form for udbedring end den vi allerede har tilbudt, beder vi om, at det sker med skyldigt hensyntagen til vores kunders allerede planlagte og påbegyndte renovering omfattende blandt andet vægge og dermed andet end omlægning af rør samt et fradrag for slid og ælde på rørsystemet.

Vi minder om, at her var tale om en installation, som kun var delvist skjult, da der også var synlige rør.

Vi mener, at vi er berettiget til at tilbyde vores kunder en tilsvarende rørinstallation i en synlig udgave i det omfang, at arbejdet kan udføres pænt og har samme funktion - ud over at være lovliggjort - som den skjulte installation havde henset til planlagt renovering var igangsat uden vi blev involveret og en yderst rimelig opgørelse uden fradrag for slid og ælde. Jeg henviser til fx jeres kendelse 72550.

Vi mener, at der er en landsretsdom med en relevant udtalelse
Vi henviser til VLD af 22/6/2010. Sagen havde en ganske anden problemstilling generelt, men landsretten udtalte sig blandt andet om, at selskabet ikke blev inddraget i deres kundes salgsforhandlinger, uanset at selskabet ved brev oplyste, at man skulle inddrages, hvis der skulle gives transport. Det må heraf udledes, at det har betydning, at selskabet decideret oplyser deres kunde om, at der skal ske inddragelse.

Vi mener at landsrettens udtalelse analogt kan anvendes i vores kunders skadesag, hvor vi i forbindelse med vores anerkendelse decideret beder om, at vores taksator bliver involveret, hvad angår tilbud, omfang og pris.
Det sker bare ikke, hvilket ikke bør komme os til skade.

Vi er sædvanligvis altid villige til at genbesigtige
Som I kan se af korrespondancen har vi ventet på, at vores kunder skulle vende tilbage med yderligere oplysning om vandkvalitet. Da vores kunder genanmelder flere år senere, tager vi først et hurtigt syn på forholdet, da vi i anden anledning var på ejendommen og herefter skriver vi om dækning og aftaler vi et møde på ejendommen.

Ved mødet på ejendommen den 22. april 2009 kan vi dog konstatere, at vores kunder er kommet langt i deres projekt, uanset vi den 2. marts 2009 oplyste skriftligt om, at vores taksator skulle involveres i tilbud, omfang og pris.

Vores kunder fravalgte på det tidspunkt at involvere taksator i projektet, så vi sammen kunne få sat omfang og tal på vores andel af projektet med at lovliggøre vandinstallationen. Vores kunders valg bør desværre have en konsekvens i forhold til erstatningsopgørelsen, da vi ikke den 22. april 2009 - som vi havde forventet og derfor medtog en VVS-mand til mødet - kunne opgøre skadesagen.

Fordi vores kunder på egen hånd har valgt at påbegynde udbedringen i et sådan omfang, at vi ikke ved det aftalte møde kunne handle anderledes end vi har gjort i forhold til erstatningstilbuddet - ud over at vi kunne have foretaget afskrivning - mener vi ikke, at der er grund til yderligere genbesigtigelse i sagens nuværende stade, fordi der er intet at besigtige, når forholdet er udbedret.

Hvis vi havde fotomateriale i et omfang - som vores kunder påstår - er vi enige i, at vi måske godt kunne fastsætte erstatning på den baggrund. Der vil dog fortsat skulle tages hensyn til planlagte arbejder og afskrivning. I så fald mener vi ikke nødvendigvis, at en ny revideret opgørelse ubetinget vil være til vores kunders fordel.

Vi mener ikke, at sagen er kompliceret på en måde, der kræver rådgiver
Vi gør opmærksom på, at vi i nogle tilfælde tilbyder at betale udgifter til juridisk eller byggeteknisk rådgivningsbistand, og at det altid sker på baggrund af en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed - herunder om det har været rimeligt og nødvendigt, at vores kunder har søgt rådgiverbistand. Har det været rimeligt og nødvendigt betaler vi udgiften til et rimeligt arbejdsvederlag.

I den konkrete skadesag mener vi ikke, at der er så særlige eller komplicerede problemstillinger i forhold til ejerskifteforsikringens dækning, at det er nødvendigt for vores kunder at få betalt rådgiverbistand.

Vi har anerkendt ulovlig rørinstallation, men er uenige med vores kunder i opgørelsen, fordi de er gået i gang med planlagt renovering og samtidigt omlægger rørinstallationen uden at følge vores skriftlige opfordring om at indhente et tilbud og tage dialogen med vores taksator og at undlade at gå i gang med udbedring før. Herudover følger vores kunder heller ikke vores skriftlige opfordringer til at få undersøgt vandkvaliteten og herefter vende tilbage over for os for en dialog på den baggrund.

Vi mener derfor heller ikke, at vi i vores skadesagshåndtering har udvist en adfærd, som berettiger vores kunder til advokatbistand betalt af os.

Som ankenævn er I både kompetente og uvildige og er af den grund fuldt ud i stand til at træffe afgørelse om, hvorvidt vores kunder har fået rimelig og nødvendig erstatning i henhold til de vilkår og den praksis som gælder på området. Det kræver derfor heller ikke rådgiverbistand at indbringe en klagesag for jer, da I i henhold til jeres vedtægters § 7, stk. 2 sørger for at få sagen belyst.

Sagt med andre ord, så ser vi på, hvad der er 'nice' for vores kunder, og hvad der er 'need' for vores kunder i forbindelse med eventuel betalt rådgiverbistand. I den konkrete skadesag oplever vi, at det vil være 'nice' for vores kunder at have rådgiver tilknyttet mere end det vil være 'need'."

Efterfølgende har både klageren og selskabet til nævnet sendt yderligere indlæg med omfattende kommentarer. I forbindelse hermed har klageren bl.a. anført, at han ikke på noget tidspunkt har fået behandlet nogen sag om utætte rør over husforsikringen.

Nævnet har fået forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4 Hvilke skader dækker forsikringen**

A Forsikringen dækker skader/skaderisici, som var til stede, da sikrede overtog ejendommen, og som konstateres og anmeldes senest 3 måneder efter forsikringstidens udløb.

B Forsikringen dækker udbedring af aktuelle bygningsskader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved bygningsskade forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningernes værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

C Forsikringen dækker også, når der ud fra en byggeteknisk vurdering er nærliggende risiko for, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.
…
7 Erstatningsopgørelse
A Erstatningen beregnes som nyværdierstatning.

Skaden opgøres til det beløb, det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Ved erstatningens fastsættelse betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadigede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Hvis det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Er det beskadigede på grund af slid og ælde forringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdiforringelse.

…

17 Juridisk eller anden sagkyndig bistand

Eventuelle udgifter til advokat eller anden sagkyndig bistand dækkes ikke af home Udvidet Køberforsikring.

…

20 Forsikringen er udvidet til at dække

…

B Forsikringen dækker udbedring af installationers manglende funktionsdygtighed, herunder kloak- og stikledninger, hvis det kan konstateres, at installationerne ikke virker samt ulovlige kloak- og stikledninger på opførelses-/udførelsestidspunktet, hvis dispensation ikke kan opnås hos myndighederne."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en egentlig bevisførelse vedrørende sagens faktiske forhold. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

Det følger af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter, at nævnet derfor må afstå fra at behandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen

formand