879/11

Den 14. november 2011 blev i sag nr. 79.468:

xxxx xx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxx xx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Danske Forsikring. Han klager over selskabets behandling af en anmeldt vandskade.

Selskabet gør gældende, at det har behandlet sagen korrekt.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 30/11 2010, fremgår:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
For det første ønsker jeg at selskabet besvarer de spørgsmål jeg stiller og for det andet ønsker jeg at Danske Forsikring betaler udgiften til rådgivende ingeniører (kr 3.200) som har besigtiget skaden.
Det væsentligste for mig er at jeg ønsker en klaring på om taksatoren ikke bør skrive hvad der er årsag til skaden."

I en vedlagt supplerende redegørelse hedder det:

"Vandskade …

I september 2009 havde vi på … en skjult rørskade med efterfølgende optørring af etageadskillelse og udbedring. Skaden var opstået i 1. sals brusekabine, hvor afløbsrøret var sprunget eller sprunget af. En af de udbedringer der skulle laves var optagning af eksisterende gulv i brusekabine på første sal og efterfølgende støbning af fast gulv i samme. Dette arbejde blev udført af … VVS, …
Det skal i denne forbindelse nævnes at 1. salen i hele perioden har været udlejet og at hverken jeg selv eller min hustru har daglig gang på stedet. Det er meget sjældent at vi kommer på 1. salen.

Lørdag den 16. oktober [2010] konstaterede …[klagers kone] at der lige pludselig kom vand ned fra loftet i vor stueetage. Jeg lukkede straks for vandet og kontaktede … fra …VVS for at få dem til at komme og se på skaden.
Svenden fra … VVS kom senere på dagen og kunne konstatere at vandet er løbet fra en utæthed ved trin til brusekabine på 1. sal og videre ned i stueetagen. Da han så nærmere på trinnet til brusekabinen udtalte han 'det er vist en ommer' og da jeg fortalte at det var … VVS der havde lavet arbejdet i forbindelse med en forsikringsskade spurgte svenden om det var 'franskmanden' der havde lavet arbejdet, for så kunne han bedre forstå det.

Mandag den 18. oktober talte jeg pr. telefon med … fra …VVS der selv ville komme og se på skaden. Dette blev gjort tirsdag den 19. oktober og i en efterfølgende telefonsamtale med … oplyste han at problemet var løse fuger og at der ikke var nogen grund til at jeg kontaktede mit forsikringsselskab, hvilket jeg dog valgte at gøre da jeg mente at jeg ville have et andet syn på sagen.

Torsdag den 21. oktober var taksator/svend … fra firmaet … og se på skaden. Han konstaterede relativt hurtigt at årsagen til skaden var brusekabine på 1. sal og udtalte direkte 'at det er det værste sjusk jeg har set i mange år'. Han påpegede at der manglede vådrumsmembran på trin ind til brusekabine og yderligere påpegede han at der manglede gummifuge mellem lodrette og vandrette fliser og at mellemrummet mellem samme fliser nogle steder var ikke eksisterende. Både jeg selv om min kone var til stede og jeg spurgte direkte om det ville komme til at stå i rapporten hvilket han bekræftede. … meddeler dog samtidig at efter hans vurdering ville vores forsikringsselskab nok ikke dække skaden, men at vi har en særdeles god sag overfor den håndværker der har lavet arbejdet.
Samme eftermiddag ringer jeg til … fra … VVS og fortæller direkte hvad taksatoren har sagt og at vores forsikring nok ikke ville dække. Til dette siger … at vores forsikring selvfølgelig skal dække og efterfølgende anlægge regres over for hans forsikringsselskab, hvilket iflg. … er normal procedure. Han ville dog ringe til chefen for … og have en samtale med ham om sagen.

Lørdag den 22. oktober modtager vi så en skaderapport (bilag …) fra …, … der konkluderer at Danske Forsikring ikke kan dække skaden da årsagen til skaden er *at fuger i badeværelse er utæt.* Dette svarer slet ikke overens med hvad … fra … har nævnt og ligner bemærkelsesværdigt hvad … fra … VVS har udtalt.

Oven i købet skriver … i sin skaderapport at *Efter aftale med Danske Forsikring var jeg ude hos dig den 21. oktober [2010],* hvilket slet ikke er tilfældet da det var en af hans svende der var for at bese skaden.

Fredag den 22. oktober kontakter jeg Danske Forsikring Byggeservice og giver overfor dem udtryk for min store utilfredshed med den udarbejdede skaderapport idet den slet ikke svarer overens med hvad der er sagt under besigtigelsen. Byggeservice lover at kontakte taksator og meddeler tilbage at taksator ikke er pligtig til at skrive mere end han gør - skal en taksator ikke være pligtig til at skrive årsagen til skaden??
Byggeservice fastholder at skaden ikke er dækket af forsikringen da fuger i badeværelse mangler - se bilag … - og at arbejdet i sin tid blev udført af egen håndværker.

Senere på ugen kontakter jeg OBH Gruppen og får her at vide at det da er mit forsikringsselskab der burde dække skaden da det oprindeligt var dem der havde opgaven i september 2009 med at få udbedret den oprindelige skade.
Jeg kontakter igen Byggeservice og forholder dem dette og … fortæller her, at så er sagen anderledes og vil kontakte den taksator der var på sagen i 2009.

Dagen efter kontakter jeg igen Byggeservice ved … pr. telefon der oplyser at Danske Forsikring ikke kan gå ind i sagen da det bl.a. er en håndværker jeg selv har valgt til udarbejdelse af skaden i 2009. Dette er uforståeligt da brochuren fra Topsikring angiver at det er underordnet om man selv vælger en håndværker eller om taksatoren gør det. Argumentet fra … var bl.a. at havde det været Topsikrings egen håndværker var skaden nok slet ikke sket.
I mail til … af oktober 26 skriver jeg netop dette, men resultatet er det samme - Topsikring vil ikke gå ind i sagen. Svaret fra … er stadig at hun kan se fra billederne at det er fugerne ved trin der slipper, hvilket kan forårsage skaden og at hun har talt med håndværkeren, der har tilbudt at komme ud og reparere fugen.

For at komme videre i sagen kontakter jeg OBH Gruppen for at få en 3. parts bedømmelse af sagen og 29. oktober beser … fra OBH Gruppen skaderne og vurderer i rapport dateret 3. november (bilag …) at *Da der ikke kunne observeres fugtsikring ved trinet vurderes det yderligere at vandet er trængt gennem bjælkelaget til stueetagen med skader i loft og på vægge til følge.* - Med andre ord samme konklusion som svenden fra …/taksatoren var kommet frem til, men hvor dette ikke er nævnt i skaderapport.
Samtidig udtrykker … sin forundring over at Danske Forsikring ikke vil gå ind i sagen.

3. november mailer jeg så rapporten fra OBH Gruppen til Danske Forsikrings Byggeservice, der med den nye information vil se på sagen igen. Efter flere forgæves opkald til … modtager jeg så endelig en mail fra Topsikring den 8. november hvor der bliver anført at der er tale om dårligt udført arbejde på badeværelset (sept. 09) og at det alene er en sag mellem min håndværker og jeg selv.
Samme dag mailer jeg rapporten til … VVS, der fastholder at han vil komme ud og udbedre fugen og ellers ikke vil have noget med følgeskaderne at gøre da jeg skulle have holdt bedre øje med det.

Spørgsmål som ikke er besvaret af Danske Forsikring

1. Hvordan kan det være at taksatoren skriver noget helt andet end det der bliver oplyst under besigtigelsen?

2. Hvorfor er Danske Forsikring slet ikke lydhør og fastholder at der er tale om manglende fuger lige indtil anden rapport fra OBH Gruppen foreligger?

3. Hvad henholder Danske Forsikring sig til helt præcist under vilkår for husforsikring i afvisning af sagen?

4. Hvorfor bliver der i den ene mail efter den anden henvist til at det er egen håndværker, når nu taksatoren tilbage i 2009 har godkendt at jeg kunne anvende egen håndværker og Danske Forsikring samtidig i sin brochure skriver at forsikringsselskabet står inde for alt, hvad din håndværkstaksator siger, gør eller beslutter på vores vegne? - hvorfor er dette stadigt et issue?

5. Kan Danske Forsikring forsvare at deres taksator taler med den oprindelige håndværker og retter skaderapport ind derefter?

6. Er det ikke korrekt at udgiften til OBH Gruppen kunne have været sparet hvis taksatoren havde skrevet hvad der var årsagen til skaden? - og skal taksatoren ikke skrive årsagen til den opståede skade i sin rapport?

7. Hvorfor stiller … sig tilsyneladende tilfreds med (mail af 28. oktober) at firmaet der oprindeligt lavede arbejdet vil komme og reparere fugen vel vidende at der er følgeskader.

8. Jeg har nu i 2 mails stillet spørgsmål 1 til …, men har intet svar fået - hvorfor?

Når ovenstående er sagt så skal det fremhæves at jeg i den pågældende sag føler mig modarbejdet af Danske Forsikring, hvor jeg ellers havde den formodning at i sådanne sager, hvad enten der er tale om dækning eller ej, så ville Danske Forsikring være behjælpelig med fremadrettet hjælp til at få skaden udbedret."

Selskabet har i brev af 5/1 2011 til nævnet anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet Husforsikring i Danske Forsikring vilkår DF20020-1 og klager over, at vi har afvist at udbetale erstatning for skade på grund af utætte fuger i badeværelse. Da der ikke er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, har vi afvist at udbetale erstatning. Vi har oplyst til klager, at klager kan kontakte den håndværker, som ikke har lavet badeværelset korrekt i år 2009, da det er dette mangelfulde arbejde, som er årsag til skaden.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 23. september 2009 modtog vi en anmeldelse fra klager om brud på et rør. Forinden anmeldelsen til os havde klager kontaktet … VVS & Kloak.

Den 25. september 2009 besigtigede vores håndværkstaksator … fra VVS … den anmeldte skade. Den 11. oktober 2009 blev der fremsendt brev til klager, hvoraf det fremgik, at der var konstateret skade på gulvafløbet i badeværelset på 1. sal og at skaden var dækket af forsikringen. Klager valgte … VVS & Kloak, som klager allerede havde kontaktet inden besigtigelsen, til at udføre arbejdet med udbedring af skaden.

Arbejdet blev udført og efterfølgende godkendt af klager, hvorefter erstatningen blev udbetalt.

Året efter den 20. oktober 2010 modtog vi en ny anmeldelse fra klager. Klager forklarede følgende ved telefonsamtalen:

20-10-2010-12:43 **Notat -** Ft ringer, Han opl at de fik lavet badeværelse på **Status** Endelig
Skadebehandler **Kategori** Anmeldelse **Impliceret**
Linje (kravstiller) Bygning, vand (…[klageren])

Ft ringer, Han opl at de fik lavet badeværelse på 1. sal for ca 1 år siden. Nu er der så kommet vand ned på loftet og vægge i stueetagen. Han opl at håndværkeren som lavede det har været ude og se på det og han har erkendt at de har lavet en fejl da de ikke har fået lavet vådrumsmembranen i bruseren høj nok, så de laver det om for egen regning og så har han sagt til ft at han skulle melde skade på væg og loft til os og vi kunne gøre regres overfor ham.

Jeg har opl til ft at vi desværre ikke kan hjælpe da forsikringen ikke dækker udsivning, hvilket der jo er tale om da det er noget som er sket over længere tid
…
Klager ringede ind igen senere samme dag og oplyste, at han nu mente, at årsagen var, at afløbet havde været stoppet til og at der havde været tale om en udstrømning.

På grund af de forskellige forklaringer valgte vi at sætte en håndværkstaksator fra … Smedie & VVS til at besigtige den anmeldte skade. Skaden blev besigtiget den 21. oktober 2010 og dagen efter den 22. oktober 2010 blev der fremsendt brev til klager, hvoraf fremgik, at vi ikke kunne dække skaden, da årsagen var utætte fuger i badeværelset. Vi henviser til vedlagte brev og billeder.

Den 9. november 2010 modtog vi en klage fra klager. Ifølge klager havde håndværkstaksatoren udtalt, at arbejdet var sjusket udført, at der manglede vådrumsmembran på trin ind til brusekabine, der manglede gummifuge mellem lodrette og vandrette fliser og mellemrummet mellem samme fliser nogle steder var ikke eksisterende.

Klager havde forinden kontaktet vores afdeling for bygningsservice, som havde fastholdt, at der ikke var tale om en skade, som var dækket af forsikringen. Derudover havde klager kontaktet OBH Ingeniører for at få en vurdering af skadeomfang og årsag til vandskaden. Som det fremgik af rapporten fra OBH Ingeniører, kunne der konstateres revner i trin til brusenichen, revner i fuger på vægge i brusenichen, manglende elastisk fuge mellem væg- og gulvfliser og variation i højden af nederste fuge.

Klagen blev besvaret den 25. november 2010, hvor vi fastholdt, at der ikke var tale om en dækningsberettigende skade.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet.

Hvad dækker forsikringen
Det fremgår af pkt. 22.B på side 11 i vilkårene, at forsikringen dækker skader forårsaget ved pludselig og tilfældig udstrømning af vand, olie og kølevæske fra røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg samt fra akvarier og andre beholdere på 20 L eller mere.

Under undtagelserne fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader efter dryp eller udsivning.

Forsikringen dækker derudover anden pludselig skade, som er en skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

Under undtagelserne fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader, der opstår over et tidsrum og ikke på et tidspunkt.

Vi fastholder vores afgørelse
Som det fremgår af ovenstående, så skal vi fastholde, at vi ikke mener, at der er tale om en dækningsberettigende skadeårsag, da årsagen til skaden er de utætte fuger på badeværelset.

Den manglende elastiske fuge og revnerne i trin ved brusenichen, som fremgår af rapporten fra OBH er ligeledes heller ikke dækningsberettigende skadeårsager og det samme gør sig gældende for en evt. manglende vådrumsmembran.

Vi skal således fastholde, at der ikke er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og kan derfor heller ikke erstatte klager de udgifter, klager har afholdt til OBH Ingeniører. Klager har selv valgt at kontakte OBH for at få en supplerende besigtigelse af skaden og klager må således selv afholde udgiften til denne ensidige indhentede besigtigelse og efterfølgende rapport.

Som tidligere oplyst har vi henvist klager til at rejse erstatningskravet overfor … VVS & Kloak, som har udført det omhandlende arbejde i badeværelset i 2009. Som det også fremgår af klagers sagsfremstilling for nævnet, har klager selv kontaktet … VVS & Kloak inden den første skade blev anmeldt til os og har selv valgt at benytte det pågældende firma til at udføre arbejdet i ejendommen.

I forbindelse med skaden i år 2009 har vi således ikke påtaget os at udføre eller at forestå udførelsen af reparationsarbejdet og vi skal afvise at være ansvarlige for den skade, som er opstået på grund af dette mangelfulde arbejde. Vi henviser i den forbindelse til AK76.687."

Ved brev af 27/6 2011 har nævnets sekretariat anmodet klageren om at fremsende den selskabsbrochure, som omtales i den supplerende redegørelse.

Herefter har klageren i brev af 4/7 2011 til nævnet anført:

"Hoslagt fremsendes kopi af brochure som efterspurgt i jeres brev af 27. juni.

Derudover kan jeg anføre at … VVS på basis af den taksator rapport udført af … VVS hårdnakket fastholdt at han ville udbedre de løse fuger i brusekabinen på 1. sal til trods for at jeg havde sendt OBH rapporten til ham. Derfor var jeg nødsaget til at lade sagen overfor … VVS gå igennem en advokat og først derefter anmeldte … VVS skaden som en ansvarsskade til sit forsikringsselskab, som viste sig også at være Topdanmark.
Topdanmark sendte derfor en ny taksator til at besigtige skaden og iflg. denne taksator var hans rapport til Topdanmark meget lig OBH rapporten. Jeg har dog ikke fået lov til at se den seneste taksatorrapport, men det kan være at Ankenævnet kan få denne indsigt.

Jeg synes det er fuldstændig urimeligt at Topdanmark ikke vil dække de følgeomkostninger jeg har på denne skade, og nu også advokatomkostninger, fordi Topdanmark accepterer en 'fiflet' taksatorrapport. Hvis den oprindelige taksatorrapport havde været korrekt udført ville jeg ikke have haft de omtalte følgeomkostninger. Det ville selvfølgelig have været meget billigere for forsikringsselskabet hvis jeg havde accepteret den 'fiflede' taksatorrapport!!"

Af den vedlagte selskabsbrochure fremgår bl.a.:

"**Sådan løser vi opgaven**
Din håndværkertaksator tager tingene i denne rækkefølge:

1) Hvad er årsagen til skaden?
2) Er skaden dækket?
3) Hvor stort er skadens omfang?
4) Hvad skal der til for at udbedre den?
5) Hvem skal gøre arbejdet - vores håndværkere, dine håndværkere, eller ønsker du selv at tage del i det?

Efter besøget modtager du et brev fra håndværkertaksatoren med hans beskrivelse af skaden.

Har du spørgsmål til din sag?

Du skal vide, at dit forsikringsselskab står inde for alt, hvad din håndværkertaksator siger, gør eller beslutter på vores vegne. Det er derfor også ham, der er din kontaktperson, hvis du senere har kommentarer eller spørgsmål til denne skade."

I forlængelse heraf har selskabet i brev af 10/7 2011 til nævnet anført:

"Som det fremgik af vores brev fra den 5. januar 2011 havde klager allerede inden anmeldelsen til os kontaktet … VVS & kloak og klager valgte selv at benytte den pågældende håndværker til at udføre arbejdet på ejendommen.

Dette stemmer også overens med den af klager vedlagte brochure, hvor det netop fremgår, at det er vores kunder selv, der bestemmer, hvem der skal udføre arbejdet efter en skade.

Derudover oplyser klager, at … VVS & Kloak har anmeldt skaden som en ansvarsskade til sit forsikringsselskab, som ifølge klager er Topdanmark. Hvis dette er tilfældet, antager vi, at sagen kører som en almindelig ansvarssag.

Klager omtaler en rapport fra en taksator, som klager ikke mener, at han har fået lov at se. Vi er ikke helt klar over, hvad det er for en rapport, som klager omtaler. Men vi modtog en skadesrapport fra … fra … Smedie & VVS efter besigtigelsen den 21. oktober 2010. Denne rapport var vedlagt vores brev af 5. januar 2011 til Ankenævnet. Vi har ikke kendskab til yderligere rapporter.

Vi fastholder, som det fremgår af vores brev fra den 5. januar 2011 og tidligere breve til klager, at der ikke er tale om en skade, som kan dækkes over klagers husforsikring.

Vi afventer nu nævnets kendelse."

Klageren har i brev af 14/7 2011 til nævnet anført:

"Det er korrekt at sagen nu kører som en almindelig ansvarssag, hvor … VVS's forsikring udbedrer skaden. Den seneste taksatorrapport jeg henviste til i mit brev af 4. juli er rapporten på ansvarssagen. Det er denne rapport jeg ikke har fået lov til at se af Topdanmark (der er … VVS's forsikringsselskab), da de henviser til at det er et internt arbejdspapir.

Jeg ved ikke om det er bevidst eller ej fra Danske Forsikrings side, men det er som om de ikke vil kommentere min egentlige klage. Jeg klager ikke over at skaden ikke dækkes af min egen husforsikring. Min klage går på at Danske Forsikring/Topdanmark accepterer og handler ud fra en taksatorrapport, der helt tydeligt er udarbejdet af … Smedie & VVS og … VVS i fællesskab.

Til at understøtte denne påstand synes jeg man skal se på de forskellige rapporter der er blevet udarbejdet i sagen. Den første fra …, den næste fra OBH Gruppen og den seneste taksatorrapport fra Topdanmark (under … VVS's ansvarsforsikring). Det har ikke været muligt for undertegnede at se den seneste rapport for at sammenholde den med de øvrige, men taksatoren der var for at besigtige skaden nævnte at hans rapport lå meget tæt op og ned af rapporten fra OBH Gruppen.

Mellemleddet OBH Gruppen kunne have været sparet hvis den første taksatorrapport var blevet udarbejdet korrekt og ikke blot som konklusion siger at skaden er som følge af løse fuger. Det er denne omkostning jeg mener Danske Forsikring skal afholde samt de efterføl-

gende advokatomkostninger idet … VVS indtil de modtog et brev fra min advokat fastholdt at de ville komme og udbedre de løse fuger.

Jeg vil derudover også gerne påpege at det ikke var … fra … Smedie der besigtigede skaden. Det var en af hans svende og både min kone og undertegnede overhørte hvad den pågældende svend påpegede var årsagen til skaden - det står ikke i rapporten fra … men efterfølgende i rapporten fra OBH Gruppen.

Det er den grad groft at … VVS og … Smedie åbenbart aftaler hvad der skal påpeges som konklusion på skaden i taksatorrapporten og efterfølgende at Topdanmark accepterer denne selv om det bliver påpeget fra min side at den ikke er korrekt.

Lad os tage det eksempel at det havde været en ældre dame/herre der ikke havde orket at tage kampen op med … VVS, så havde dette selskab kunne nøjes med at udbedre de påstående løse fuger og ikke andet.

Jeg har set flere af regningerne på de reparationer der er blevet foretaget her under ansvarsskaden og foreløbig løber det op på ca. 70.000 og det er vist ikke kun løse fuger. Det er efter min mening groft at det kan lade sig gøre at en taksator retter ind efter skadevolder, men det er vel fordi man i VVS branchen holder hånden over hinanden.

Denne klage kunne have været undgået hvis Danske Forsikring/Topdanmark i første omgang havde sendt en uvildig taksator."

Hertil har selskabet i brev af 10/8 2011 til nævnet bemærket:

"Som oplyst af klager i brevet, bliver skaderne på badeværelset udbedret under ansvarssagen mod … WS. Hvis klager ønsker at få rapporten fra ansvarssagen udleveret, beder vi klager kontakte vores afdeling for Skade Erhvervs- og Professionsansvar, som behandler denne ansvarsskade.

Klager skriver nu, at der ikke klages over, at husforsikringen ikke kan dække de anmeldte skader. Vi gør dog opmærksom på, at klagen har valgt at anmelde sagen til husforsikringen og efterfølgende indbringe vores afvisning fra husforsikringen for Ankenævnet, hvorfor vi naturligvis tager stilling til, om de anmeldte skader kan være dækket af husforsikringen.

I forbindelse med klagers anmeldelse af skaderne til husforsikringen rekvirerede vi … Smedie & VVS til at besigtige den anmeldte skade og de fremsendte allerede dagen efter et brev til klager, hvor det fremgik, at vi ikke kunne dække skaden over husforsikringen. Klagers påstand om at denne rapport er tilrettet og der er 'fiflet' med den efter aftale med klagers egen VVS (… VVS) må vi afvise.

Vores håndværkstaksator tager stilling til, om han ved besigtigelsen kan konstatere skader på badeværelset, som kan være dækket over husforsikringen. De skader, som er konstateret i badeværelset, er ikke dækningsberettigede skader over husforsikringen, hvorfor skaderne blev afvist. Klager blev i stedet henvist til at rejse kravet mod … VVS, som han tidligere havde rekvireret til at lave badeværelset. Dette arbejde er som sagt efterfølgende blevet anerkendt som en ansvarsskade, som stadig er i gang.

De udgifter som klager har afholdt til OBH Gruppen for at få en supplerende besigtigelse samt evt. udgifter til advokat er ligeledes ikke omfattet af husforsikringen. Husforsikringen

dækker heller ikke udgifter til påvisning af ikke dækningsberettigende skader på badeværelset, hvor det er klagers egen håndværkers arbejde, der er årsag til skaderne.

Vi afventer nu nævnets kendelse."

Efterfølgende har klageren i brev af 22/8 2011 til nævnet anført:

"Topdanmark skriver at jeg nu ikke klager over at husforsikringen ikke dækker. Jeg vil gerne henvise til mit oprindelige brev, hvor det fremgår at det ikke er en klage over manglende dækning. Det er ikke noget nyt.

I vedlagte brochure, udarbejdet af Topdanmark, står der følgende: 'Din håndværkstaksator tager tingene i denne rækkefølge:

1) Hvad er årsag til skaden
2) Er skaden dækket

O.s.v.'

Ydermere skriver Topdanmark 'Efter besøget modtager du et brev fra håndværkstaksatoren med beskrivelse af skaden'

Ud fra det burde man så forvente at der i en taksatorrapport som et minimum står hvad der er årsag til skaden. … skriver i skadesrapporten 'Der var ingen skjult rørskade, men dine fuger i badeværelse er utæt'. At fugerne i badeværelset er utæt er en følgevirkning af skaden og ikke en beskrivelse af skaden. Topdanmark ville ikke udarbejde en anden taksatorrapport da jeg forespurgte (med henvisning til taksatorens mundtlige beretning - beskrevet i min oprindelige klage) og henviste til at de ikke var pligtige til at oplyse mere. Jeg forstod ikke dette og forstår det stadig ikke når brochuren oplister det den gør. Hvorfor kan man i en taksatorrapport ikke få oplyst hvad der er årsag til skaden?
Som tidligere skrevet ville … VVS, med den udarbejdede taksatorrapport, komme og udbedre de utætte fuger og derfor blev jeg nødsaget til at få udarbejdet en rapport fra OBH Gruppen, hvor årsagen til vandskaden blev beskrevet.'

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

Nævnet udtaler:

Nævnet har forstået klagen således, at klageren er af den opfattelse, at den håndværkertaksator, der besigtigede skaden den 21/10 2010 gav udtryk for, at skaden skyldtes fejl begået af det VVS-firma, der reparerede rørskaden i 2009, og at samme opfattelse ikke blev reflekteret i selskabets afvisningsbrev af 23/10 2010, der blot omtaler utætte fuger som årsag til skaden - et forhold, der ikke nødvendigvis kunne henføres til VVS-firmaet.

Nævnet må efter de foreliggende oplysninger lægge til grund, at skaden faktisk skyldes mangelfuldt arbejde udført af VVS-firmaet i 2009, og nævnet finder derfor, at selskabet straks burde have orienteret klageren om, at han skulle rette sit krav mod VVS-firmaet.

Det interne arbejdspapir, som den besigtigende håndværkstaksator må antages at have udfærdiget, er ikke fremlagt - hverken for klageren eller for ankenævnet - hvilket muligvis skyldes, at selskabet følte sig inhabil, idet selskabet tillige er ansvarsforsikrer for VVS-firmaet, der havde udført det mangelfulde arbejde.

Under disse omstændigheder finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet skal betale de udgifter, klageren har haft til indhentning af rapporten fra OBH Gruppen, der kunne være sparet, hvis oplysningerne fra den besigtigende håndværkstaksator var tilgået klageren.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal betale klagerens udgifter til rapporten fra OBH Gruppen.

Herudover får klageren ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson