882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 79.554:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet husforsikring i If Skadeforsikring. Han klager ved sin advokat over den erstatning, som selskabet har tilbudt for en anmeldt skjult rørskade på et badeværelse. Han klager desuden over selskabets opkrævning af selvrisiko i forbindelse med skaden.

Efter sagens indbringelse for nævnet er klagen blevet udvidet til også at omfatte utilfredshed med præmieopkrævningen. Denne tvist ses dog at være løst under korrespondancen for nævnet, hvorfor klagesagen nu alene angår de to oprindelige klagepunkter.

Selskabet henviser til, at det har behandlet sagen korrekt og i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 11/12 2010, fremgår bl.a.:

> "**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> I øjeblikket arbejdes der med renovere mit badeværelse men det er stoppet fordi der er opstået en fejl med hensyn til reparation af mit badeværelse. Murermesteren har ikke i sinde at bringe mit badeværelse op på den standart som det var inden skaden. I henhold til forsikringsbetingelserne skal tingene bringes tilbage til den stand som det var inden uheldet."

I en vedlagt supplerende redegørelse har klageren anført:

"Den 18.10.2010 havde vi en rørskade på badeværelse, som der blev repareret. Ved denne lejlighed VVS-manden har lavet et stort hul i gulvet.
Bemærk: vi har varme under gulvet.
På det tidspunkt ved reparationen af røret, havde vvs-mændene ødelagt en håndvask.
Derefter skulle der komme en murermester som skulle skifte alle fliser på gulvet.
Vi har fået oplyst af K. (forsikringsmand) at vi kan købe ny fliser kun for 200 kr. (måske 10 kr. mere).
Vores fliser som vi havde før ulykken (skaden) har en str. på 5cmx5cmx4mm. På grund af budget kunne vi ikke finde fliser som har samme størrelse og tykkelse som de gamle.
I henhold til forsikringsbetingelserne SKAL tingene bringes til den stand som det var inden uheldet.

1.Vi syntes at forsikring selskab (lF) har samarbejdet med os på en uprofessionel måde, håndværker firmaet da murer mesteren har ikke i sinde at bringe mit badeværelse op på den standard som det var inden skaden.
2.Murermesteren har købt 16,7 kvm flise i tykkelse 9 mm og brede 15 cm x 15 cm
3.Mit badværelse måler 2,70 x 2,90 x7,83 kvm.
4.Da de syntes at deres arbejde med at fjerne de gammle flise op, er meget trættende, vil de gerne limer nye flise på de gamle flise, uden at tænke på vores varme under gulvet.

Når jeg har fortalt forsikrings konsulenten chef, P., hvad sket med mit badeværelse blev han meget sur på mig men efter en lang snak vil han gerne sender en taxator som skal kikke på sagen.
Taxatoren har været enig med mig, han har sagt at jeg skal få de sammen flise str. som de gamle men at jeg skal betale 6700 kr. i selvrisiko.
Den her beløb har K. aldrig fortalt mig noget om. Han har sagt at jeg skal ikke betale nogen selvrisiko da vi snakke om indvendige vandrør.
Han har sagt at jeg vil blive kontaktet hurtigst muligt men jeg har kun fået en SMS fra taxatoren som skriver at han godkender flisen og håndvasken man sammen tid han skrevet at udbedring af gulv er en godkendt metode. Han skriver også i den sms at jeg vil blive trukket 6700 kr. i selvrisiko.
Siden den gang jeg har ikke hørt fra dem mere. Den eneste papier som forsikring har sendt mig er brevet fra den 23.nov 2010 hvor K. lukker sagen.
Jeg har kontakter forsikringsselskab også skriftlig men ingen nogen svar. Bemærk:
1. Jeg har ikke noget sted at vaske mit tøj. Alt mit tøj skal vaskes i hånden.
2. Jeg er nødt til at tage bad kun i badekarret, da det bruger mange liter vand, da mit brusebad har ikke noget afløb.
Jeg vil håbe at de kikker på min klage hurtigst muligt, da den slags behandling fra forsikringsselskabet side er uacceptabel og umenneskeligt. Ved dette brev sender jeg billeder fra badeværelse som bevis på sagen fra starten til slutning."

Heroverfor har selskabet i brev af 14/1 2011 til nævnet anført:

"**Ifs påstand**
If fastholder afgørelsen

Sagsforløb
18. oktober 2010 anmelder klager, at der kommer vand ud af væg mellem værksted og badeværelse. Der anmeldes også vandskade i underliggende kælder. Skaden modtages, og behandles i første omgang, af indeteknikker K.

Efter aftale med klager rekvireres, samme dag, … VVS …

20. oktober 2010 får vi en telefonisk meddelelse fra … VVS, at skaden på røret nu er udbedret, men at klager måske ønsker hele badeværelset skiftet. Efter aftale kontakter … VVS en murer for reparation efter rørskaden.

Da de eksisterende klinker ikke kan genanskaffes aftaler murer og klager typen af gulvklinker, der skal nedlægges på gulvet i badeværelset.

23. november 2010 bliver vi kontaktet af klager, der er meget utilfreds med den valgte løsning med pålægning af nye klinker på eksisterende gulvklinker.

25. november 2010 aftales det med klager, at skaden vil blive besigtiget af konsulent J.

29. november 2010 besigtiger J. skaden. J. kan konstatere, at den eksisterende klinkebelægning ligger fast. Der er ej heller andre forhold der taler for, at en etablering af ny beklædning ovenpå den gamle ikke skulle kunne lade sig gøre. J. oplyser dog klager, at han selvfølgelig kan vælge nogle klinker i en mindre tykkelse, end den allerede valgte. Dette var klager umiddelbart ikke indstillet på, men fastholdte, at de eksisterende gulvklinker skulle afrives.

2. december 2010 sender J. klager en sms, hvori det bekræftes, at klager kan vælge en tyndere klinke, hvis klager ønsker dette.

20. december 2010 sender J. et brev til kunden, se bilag 1, hvori der gøres rede for den valgte løsning.

Klager har i brevet, af 11.12.2010, skrevet, at denne mener, at forsikringsselskabet er forpligtiget til at bringe gulvet tilbage i samme stand, som før skaden.

Dette er vi i princippet enige i, men at dette kan ske ved almindelige, og anerkendte, reparationsmetoder.

Som det fremgår bilag 1, er lægning af klinker på eksisterende klinkebeklædning en helt almindelig reparationsmetode.

Klager gør gældende, at effektiviteten af gulvvarmen, vil blive væsentligt forringet ved pålægning af nye klinker på den gamle gulvbelægning.

I henhold til Bygerfa er dette ikke korrekt. Se nedenstående uddrag af BygErfa blad nr. (43)070628

I dette oplyses det, at gulvvarmerør skal lægges i en dybde af 30-70mm for opnåelse af en optimal varmefordeling. Der ud over konkluderes det, at varmefordelingen bliver bedre, jo dybere rørene ligger.

Da der i det pågældende tilfælde pålægges en 10 mm klinke, vil dette ikke være en forringelse af gulvvarmen, men tværtimod en forbedring, da dette vil give en bedre varmefordeling.

Uddrag af Bygerfa blad nr. (43)070628
Temperatur og varmeeffekt
I rum med gulvvarmeanlæg fungerer hele gulvfladen som en stor radiator. For at opnå optimal varmeafgivelse skal gulvets overfladetemperatur være jævnt fordelt. Hvis der er store

temperaturforskelle på gulvfladen kan det (i kolde perioder) medføre, at der nogle steder på gulvfladen skal anvendes ubehageligt høj temperatur for at klare opvarmningen.
Det gælder især i baderum og lignende, hvor færdsel og ophold sker på bare fødder.
Ujævn temperaturfordeling er især uheldig ved anvendelse af trægulve, der normalt ikke kan tåle høje temperaturer.
Herudover kan uens overfladetemperatur samtidig reducere den maksimale varmeafgivelse.
Ved gulve med indstøbte varmerør eller el-varmekabler opnås jævntemperaturfordeling ved, at afstanden mellem rør/ kabler afpasses lægningsdybden i henhold til leverandørernes anbefalinger.
Rør indstøbt i beton skal normalt være dækket af mindst 30-70 mm beton.

Generelt bliver varmefordelingen bedre, jo dybere rørene ligger i betonpladen. Ved anvendelse af tynde, elektriske varmemåtter med tætliggende varmegivere, som lægges direkte under gulvbelægningen, ft i en fliseklæber, kan der på trods af ringe byggehøjde opnås en jævn temperaturfordeling.
Tidligere blev tunge konstruktioner anset for fordelagtige på grund af evnen til at akkumulere dagtimernes solvarme (med henblik på varmeafgivelse om natten). Med de aktuelle isoleringskrav har dette dog mindre betydning.
Ved tunge gulve, ft af beton, er det vanskeligt at regulere varmeafgivelsen hurtigt (det kan ofte tage mere end et døgn).
Dette er en ulempe, hvis der er behov for temperaturregulering, ft ved solindfald eller natsænkning.
Ved brug af lette konstruktioner kan gulvtemperaturen reguleres forholdsvis hurtigt (1-2 timer).

Klager gør ligeledes gældende, at denne ikke har været informeret om selvrisiko på 6.700 kr.

Dette tilbagevises af indeteknikker K., som udtaler, at klager flere gange, undervejs i forløbet, er blevet gjort opmærksom på selvrisikoen."

Hertil har klageren i brev af 25/1 2011 til nævnet bemærket:

"Det er til stor gene for mig og min familie at badeværelset henstår mere end blot delvis anvendeligt, som det gør det er til stor gene for os at If behandler denne sag på en sådan uprofessionel måde.
Det eneste jeg beder om i denne her sag var at badeværelset skulle bringes på sammen stand som det har været før skaden.
Det, der er uenighed om er, hvilke arbejde der skal udføres?
Det der er uenighed om hvad If konsulent skriver om effektiviteten af gulvvarmen at vil blive væsentligt forringet ved pålægning af nye klinke ovenpå den gamle gulvbelægning.
If konsulent vil i denne situation giver en eksemplar fra bladet nr.(43)070628, uddrag af bygefag men i denne her artikel står der intet om at montere klinke på de gamle klinker.
Den artikler er ikke relevant i denne her sag, fordi der intet står om lægning af klinker på eksisterende klinker.
Men indeteknikker K. som jeg har snakket flere gange i forbindelse med denne sag om betaling af selvrisiko eller andre afgifter og hver gang han har svar med NEJ, fordi denne her skade drejer sig om skjulte rør som man ikke selv betale selvrisiko for.
Han lyver med store bogstaver.
I det brev som De har fra fået IF står der intet om refusion af udgifter til strømforbrug og af tidligere udførte arbejder af … FIRMA, står intet om dækning af vandskadet sofa, står intet om skadet håndvask som murermedarbejderne selv har ødelagt og der står intet om under håndvaskens armatur ved kold vand som de har fjernet og der står intet om de 2 stå I afløb

og gitter som han også har smidt ud. Selv mit toilet er blevet sat ud siden november mdr. Jeg vil gerne høre dem om hvem der skal betale for den kæmpe ulejlighed pga af den uprofessionel måde at if har behandlet vores sag på og et ufunktionel badeværelse, og min kone har vasket tøj i hånden for 3 voksne mennesker og et barn og vi kan kun bruge badekaret i den forbindelse og det koster sindssygt mange penge at fylde op og når vi har brusekabine, men ikke kan bruge den og heller ikke håndvaskene."

Herefter har selskabet i brev af 7/2 2011 til nævnet anført:

"**Kommentarer**
Klager gør gældende, at vores henvisning til BygErfa blad nr. (43)070628 ikke er relevant, da der i denne ikke står noget om montering af nye klinker på eksisterende.
Dette er ikke korrekt.
I klagers første brev til Ankenævnet gøres der tydeligt opmærksom på, at klager mener, at en etablering af nye klinker ovenpå de gamle klinker, vil forringe gulvet, og dermed gulvvarmens effekt.
Som det klart fremgår af BygErfa bladet, da er dette ikke tilfældet. Dette er udførligt beskrevet i vores besvarelse af 14. januar 2011.

At montering af nye klinker ovenpå eksisterende klinker, er en helt almindelig, og anerkendt, reparationsmetode fremgår af det tidligere fremsendte bilag 1.

Klager gør i svarbrevet af 25.01.2011, som i den oprindelige klage, gældende, at vores indeteknikker K., på intet tidspunkt, har gjort klager opmærksom på klagers selvrisiko.
Dette tilbagevises på det kraftigste af K.
Der er ligeledes i vores skadesystemer, ved anmeldelsen, notere;

GUL KUNDE … FT. MELDER VAND UD FRA VÆG, MELLEM VÆRKSTED OG BADEVÆRELSET, VANDTRYK ER SLUKKET, T, CA. 2 CM VÆRKSTED 25 KVM, LIDT VAND ER TRYKKET NED I UNDERLIGGENDE KÆLDER. SAG I PRINS, PARTNER PÅ SAG

Når der i vores skadesystemer er noteret en selvrisiko sammen med selve anmeldelsen, er dette ensbetydende med, at kunden har fået dette oplyst ved anmeldelsen.

I klagers svarbrev af 25.01.2011, spørger klager til følgende punkter:

1. Strømforbrug
2. Udgifter til … [Firma]
3. Vandskadet sofa
4. Skadet håndvask
5. Vandarmatur og afløbsrist

For det første vil vi gøre opmærksom på, at vi, undtaget pkt. 4, ikke før er blevet bekendt med kravene anført i pkt. 1, 2, 3 og 5.

Ad. 1
Strømforbrug til affugtere vil altid blive erstattet. I den pågældende sag er der, i henhold til opgørelsen fra … [firma], anvendt 98 Kwh. Dette afregnes direkte med klager med 2 kr./Kwh.Altså i alt 196,- kr..

Ad. 2
Udgifter til … [firma] betales af forsikringsselskabet. Til orientering er dette allerede betalt direkte til …[firma].

Ad. 3
I henhold til indeteknikker K. meddelte klager, at sofaen havde fået vand, men at klager mente, at sofaen bare skulle tørre. K. oplyser, at han ikke har hørt fra klager siden, og derfor ikke har nogen information om sofaens tilstand.

Men er sofaen permanent skadet, da vil den selvfølgelig være dækket via klagers indboforsikring.

Er skaden af en sådan karakter, at sofaen ikke kan repareres, da erstattes den til dagsværdi, jf. betingelsernes punkt om erstatning.

Ad. 4
Som det fremgår vores tidligere besvarelses bilag 2, er der i vores brev til klager, dateret 20. december 2010, givet tilsagn om, at den beskadigede håndvask er dækket på forsikringen.

Ad. 5
Genmontering af vvs dele, i forbindelse med en dækningsberettiget skade, er altid dækket på forsikringen. Skulle dele være beskadiget eller bortkommet inden genmontering skal finde sted, da erstattes genstandende fuldt ud.

Afslutningsvis vil vi påpege, at det er klager, der d. 23. november 2010, ved telefonisk henvendelse til indeteknikker K., stopper udbedringen af skaden.

Vi har derfor svært ved at se, at de gener, som klager nævner i svarbrevet, kan tilskrives vores handlinger.

Skadeopgørelse
Da vi ikke kender klagers krav vedrørende håndvask, sofa, vandarmatur og gulvrist, er det ikke muligt, at opgøre skadens økonomi helt.
Vi har dog følgende informationer om afholdte, og forventede skadeudgifter hidtil:

- … [firma]	4.740,85 kr. (betalt af If)
- Udlæg til elforbrug på affugtere:	196 kr. (ikke udbetalt endnu)
- VVS:	10.625 kr. (ikke betalt endnu)
Heraf har vvs pt. forbrugt 8.125 kr.	
– Murer:	26.875 kr. (ikke betalt endnu)
Heraf har murer pt. forbrugt 12.500 kr.	
- Håndvask inkl. armatur:	(pris kendes ikke)
– Gulvrist:	(pris kendes ikke)
– Sofa:	(skadeomfang kendes ikke)

I ovenstående tal indgår ikke klagers selvrisiko på 6.700 kr."

I forlængelse heraf har selskabet i brev af 16/8 2011 til nævnet nærmere redegjort for opgørelsen af selvrisikoen således:

"Policen er tegnet med en selvvalgt rabatgivende selvrisiko på 5.000 kr.

Jf. betingelserne 41-03, pkt. 245.10 er der en obligatorisk selvrisiko på 700 kr. Jf. betingelserne pkt. 245.11 skal den selvvalgte selvrisiko tillægges den obligatoriske selvrisiko på 700 kr.

Da der er tale om en rørskade er der, jf. betingelserne pkt. 341.10, en ekstra selvrisiko på 1.000 kr.

Selvrisikoen for [klageren], ved en rørskade, skal derfor opgøres således: (tal i parentes henfører til betingelsernes punkter)

- Obligatorisk selvrisiko (245.10):	700 kr.
- Selvvalgt selvrisiko (245.11):	5.000 kr.
- Selvrisiko for rørskade (341.10):	1.000 kr.
Selvrisiko i alt	6.700 kr."

Efterfølgende har der været yderligere korrespondance mellem parterne.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Af klagerens forsikringspolice fremgår bl.a.:

"Særlige vilkår:
…
Udover forsikringsvilkårenes obligatoriske selvrisici gælder for denne forsikring en selvrisiko på 5.000,- kr. af enhver skade."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**200 Bygningsforsikring**
…
240 skadeopgørelse

241 Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted. Hvor intet andet er nævnt tager skadeopgørelsen udgangspunkt i Forsikring & Pensions vejledning om *Opgørelse af bygningsskader og Levetidstabeller.*

241.10 Ved prisansættelse kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end i de skaderamte bygninger og højst priser for byggematerialer og byggemetoder, der er gængse på skadetidspunktet.

241.20 Der tages ved erstatningens fastsættelse hensyn til ændring af byggepriser, der måtte finde sted inden for normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.

241.30 Beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende erstattes ikke.

241.40 Såfremt det skaderamte på grund af slid og ælde er værdiforringet mere end 30% i forhold til nyværdien, fastsættes erstatningen under hensyn til sådan værdiforringelse.

241.41 Ved vurderingen heraf indgår bl.a. forholdet mellem den tid, genstanden har været anvendt og dens formodede levetid.

…

300 Rørskadeforsikring med udvidet vandskadedækning
…
310 Hvilke genstande er omfattet

310.10 Forsikringen omfatter de skjulte gas-, olie-, vand-, varme- og afløbsrør, som findes i de af ejendommens bygninger, der er opført på støbt eller muret sokkel, og som er omfattet af parcelhusforsikringen.

…

320 Hvilke skader dækkes

320.10 Nødvendige omkostninger til opsporing af utætheder i de af forsikringen omfattede genstande efter forudgående aftale med selskabet.

320.20 Forsikringen dækker reparation af utætheder i de under punkt 310 omfattede genstande samt deraf følgende retableringsudgifter

320.30 Forsikringen dækker endvidere bygningsbeskadigelse - herunder skade på haveanlæg - der opstår som følge af en dækningsberettiget skade fra de under punkt 310 omfattede genstande, og som konstateres samtidig med utætheden.

…

340 Selvrisiko

341.10 Ved skade på skjulte rør og stikledninger beregnes selvrisiko efter reglerne i afsnit 245. Hertil lægges 1.000 kr. i selvrisiko."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at udtale kritik af den erstatning, som selskabet har tilbudt klageren, herunder at der pålægges klinker/fliser på den eksisterende gulvbelægning. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at betale 'genetillæg' for den begrænsede brug af badeværelset.

Det findes ikke bevist, at selskabets medarbejder har afgivet et bindende tilsagn om, at skaden vil blive udbedret uden opkrævning af selvrisiko. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opkrævet selvrisiko i overensstemmelse med policen og forsikringsbetingelserne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson