882/11

Den 30. december 2011 blev i sag nr. 79.809:

xxxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xxxxxx

mod

Lloyd's v/QBE Nordic Aviation
Insurance A/S
Vester Farimagsgade 7
1606 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft bl.a. husforsikring i Lloyd's v/QBE Nordic Aviation Insurance A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække samtlige udgifter til spuling og tv-inspektion af kloakker i forbindelse med kortlægning af dækningsberettigende rørskader. Hun er desuden generelt utilfreds med selskabets sagsbehandling og informationsniveau.

Selskabet henviser til, at det har dækket de undersøgelsesudgifter, som relaterer sig til de anerkendte skader.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 16/1 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.…**
Jeg havde gennem længere tid undret mig over at klukkelyde fra min køkkenvask hver gang vi havde haft vandet løbende. Samtidig bemærkede jeg at der lugtede af kloak fra begge mine badeværelser. Vi havde desuden i perioder svært ved at trække ud. Der kommer et samletilbud ind ad brevkassen om spuling og tv-inspektion fra … Kloakservice (…), og da dette tilbud virker rimeligt og jeg er utryg ved problemerne med mine kloakker, beder jeg selskabet foretage spuling og tv-inspektion på alle mine kloakker samtidig. Dette arbejde udføres d. 16. marts 2010. Selskabet konstaterer at der er problemer med mine kloakker flere steder, og at der er flere skader på mine kloakrør i kategori 3 og 4. Selskabet kan imidlertid ikke gennemføre hele tv-inspektionen pga et stop under min træterrasse. De stopper undersøgelsen, og vurderer at de skal have et kamera ind via køkkenafløbet inde i huset for at blotlægge skaderne fuldt ud. De skal derfor komme tilbage og gennemføre resten af inspektionen, når de kan få adgang til huset.

Da jeg på dette tidspunkt står midt i en opslidende skilsmisse og samtidig er ved at få mine tre børn udredt for udviklingsforstyrrelser (ADHD og autisme) hos børnepsykiatrien, vælger jeg at afvente situationen, da jeg ikke kan overskue kloakproblemerne i den periode. Jeg står og skal rejse på en tiltrængt ferie, og da jeg kommer hjem vælger jeg at involvere min far, der er en ældre og meget omhyggelig herre, for at få ham til at tage over på kloakudredningen. Min far tager herefter over på kontakten med … Kloakservice og briefer mig efterfølgende. Hele det problematiske, komplicerede og opslidende forløb med at få kortlagt skaderne på mine kloakker fremgår af den korrespondance som jeg vedlægger denne klage, men jeg skal specifikt bede Ankenævnets medlemmer læse den mail af den 23.09.2010, som jeg sendte til skadeskonsulent … fra PEN Consult, som er hyret ind til at tage sig af QBEs forsikringsskader. Jeg vedlægger mailkorrespondancen med skadeskonsulenten, således at forløbet med kortlægningen af skaderne kan stå klarere for udenforstående.
TV-optagelserne fra den 16. marts 2010, som kortlægger de synlige kloakskader i kat. 3 og 4. på mine kloakker, er i QBEs besiddelse. Skadesrapporten samt dvd-optagelsen fra marts 2010 blev nemlig afleveret til skadeskonsulent …, da han kom ud for at besigtige skaderne første gang. Derfor virker det også meget besynderligt på mig, at QBE afviser at dække mine udgifter til tv-inspektionen, da selskabet og skadeskonsulenten har haft muligheden for at tjekke den første optagelse af mine kloakker. De første optagelser kan rekvireres fra enten QBEs skadeskonsulent eller fra … Kloakservice, som udførte inspektionen på mine kloakker.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker konkret, at selskabet dækker mine udgifter på kr. 2.500 til spuling og tv-inspektion af mine kloakker den 16. marts 2010 da det er denne tv-inspektion der blotlægger at jeg har dækningsberettigede skader på mine kloakker. Tidspunktet for skadens kortlægning kan, som jeg ser det, ikke være årsag nok til at afvise dækning af mine udgifter, og det bør heller ikke være forsikringskundens problem eller økonomiske belastning, at kloakselskabet ikke kan kortlægge alle skaderne på én gang. Jeg står derfor uforstående overfor QBEs afvisning af udgiften. Det fremgår af mine forsikringsbetingelser, at forsikringsselskabet dækker udgifter til opsporing af fejl på mine kloakker jvf. Pkt. 8.1.2. i mine policevilkår. Se venligst korrespondancen mellem Forsikring & Pension, som har klaget til QBE på mine vegne over afslaget, samt QBEs svar til Forsikring & Pension af den 3. januar 2011 hvor selskabet fastholder sin beslutning. Pointen er netop, at skaderne på mine kloakker IKKE er kortlagt i fuld omfang tilbage i marts 2010, hvorfor … Kloakservice skal fortsætte deres arbejde med at blotlægge skaderne hos mig. … Kloakservice fortæller mig, at skaderne først skal meldes til forsikringsselskabet, når de er fundet og kortlagt. Det giver god mening for mig, da jeg har svært ved at anmelde en skade, hvis fulde omfang jeg ikke kender på dette tidspunkt.

Derudover finder jeg det stærkt betænkeligt og urimeligt at QBE på intet tidspunkt sender mig en opgørelse over skadernes økonomiske omfang og heller ikke informerer mig om hvor stor en del af skaderne, som jeg som forsikringstager skal betale. Denne oplysning får jeg aldrig fra selskabet. Jeg får til gengæld en faktura uden specifikation på min selvrisiko, som kommer direkte fra kloakselskabet og ikke fra forsikringsselskabet. Det er helt og aldeles uigennemsigtigt og jeg finder det ikke rimeligt at jeg som forsikringskunde skal bruge en krystalkugle eller lege gætteleg, når jeg skal have dokumentation for størrelsen på min selvrisiko og information om hvilke vurderinger, selskabet lægger til grund for selvrisikoens størrelse. Der er desuden lavet en rapport over skaderne på mine kloakker fra skadeskonsulent …, men denne rapport får jeg aldrig tilsendt, således at jeg kan rette de fejl, der optræder i dennes rapport til QBE.
Jeg blev meget fortørnet og overrasket over den manglende information til mig som kunde, og jeg kontaktede derfor skadeskonsulent … direkte. Dette fik jeg intet ud af. Derefter kon-

taktede jeg forsikringsselskabet og bad dem sende mig hele sagen med deres dokumentation for opgørelsen. Det lykkedes. Men jeg finder det dybt problematisk at jeg som kunde skal tvinge mig adgang til dens slags basale informationer, og at selskabet ikke har en fast procedure for at informere kunden, men blot sender en uspecificeret opkrævning via tredjemand, nemlig kloakserviceselskabet. Af hensyn til andre forsikringskunder hos QBE, vil jeg meget gerne have oplyst om denne fremgangsmåde omkring informationsniveauet er udbredt i branchen.
Blot til orientering kan jeg oplyse, at QBE har opsagt både min husforsikring og min indboforsikring med den begrundelse, at de ikke længere ønsker den slags forsikringer. Jeg er nu forsikret hos et konkurrerende selskab."

Selskabet har i brev af 8/2 2011 til nævnet anført:

"Den omtalte faktura som forsikringstageren mener at selskabet skal betale, omhandler jfr. Hendes egen beskrivelse en spuling og tv inspektion af hendes kloakker. Som foretages i midten af marts måned 2010. På dette tidspunkt bliver der ikke foretaget anmeldelse til selskabet.

Den 31. august 2010 bliver der anmeldt en kloakskade til selskabet, og i forbindelse hermed bliver der foretaget ny tv inspektion af kloakkerne i begyndelsen af august måned 2010 og på grundlag heraf bliver der konstateret hhv klasse 3 og klasse 4 skader. Denne forundersøgelse tv inspektion har selskabet betalt faktura kr. 7.706,25.

På grundlag heraf må det fastlægges, at vi har betalt for det som hører til skaden, hvorfor kravet om betaling af faktura fra marts måned 2010 afvises som værende uvedkommende for selskabet.

Pen Consult ved … som har besigtiget skaden meddeler altid kunden om selvrisiko / afskrivningen i henhold til betingelserne."

I forlængelse heraf har selskabet i brev modtaget af nævnet den 26/9 2011 (fejlagtigt dateret 2/10 2007) supplerende anført:

"Som svar på Deres brev af 15. september 2011, skal vi meddele Dem, at vor konsulent har gennemgået sine notater mv. i sagen - og han afviser, at han har fået DVD optagelse af evt. tidligere TV inspektion af kloakken hos forsikringstageren.

Han fik udleveret en DVD af tv-inspektion af kloak den 02. september 2010 - den blev udleveret af kloak mester … ved et møde med ham og forsikringstageren, og denne tv-inspektion ligger til grund for reparationen af kloakken.

Der blev efterfølgende foretaget tv-inspektion af afløb / kloakledning fra køkkenet som dannede grundlag for supplerende reparation af kloakafløb fra køkkenet."

Herefter har klageren i brev af 2/10 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er ikke korrekt, når QBE hævder at de aldrig har modtaget materialet fra den første tv-inspektion tilbage i marts 2010.

For det første så giver det ikke nogen mening, at en skadeskonsulent, der kommer for at vurdere kloakskadernes omfang, ikke læser det materiale, som han får udleveret. En skadeskonsulent bruger jo ikke en krystalkugle, når han eller hun skal se skadernes omfang og skal vurdere hvilke skader, der er dækningsberettigede. Selvfølgelig er skadesrapporten en nødvendighed for at blotlægge skadernes placering, omfang og dækningsberettigelse. Og selv om der skulle hele fire tv-inspektioner til før alle skaderne var blotlagt, så kan skadeskonsulenten ikke blot vælge de tv-inspektioner ud, som han føler er de inspektioner, som han ønsker at dække.

TV-inspektioner er ikke et tag-selv-bord, men et nødvendigt værktøj til at blotlægge skader(nes) omfang, placering og karakter. Dette fremgår desuden af vilkårene i min police. Når der har været så mange tv-inspektioner, så er det jo netop fordi ingen har været i stand til at kortlægge hvor de forskellige skader var på alle mine kloakker, og fordi de forskellige skader ikke umiddelbart havde noget med hinanden at gøre.

For det andet så var både min far og jeg til stede, da vi havde møde med skadeskonsulent …, og min far overleverede skadesrapporten til konsulenten ved dette møde. Det kan min far også bekræfte, og det gør han gerne skriftligt, hvis Ankenævnet ønsker dette. Rapporten viste at der var flere kl. 3 og 4 skader, men optagelserne blev gennemført ad flere omgange pga. stop i kloakkerne og manglende adgang med kameraet til de skadesramte områder. Så pointen er netop, at vi kun kan aflevere den dokumentation, som vi har på det pågældende tidspunkt til skadeskonsulenten, og den første rapport afslører alvorlige skader på den nordlige del af husets kloakledninger samt problemer på den vestlige og sydlige del. Men det er problemerne på den vestlige og den sydlige del af huset, som giver os alle problemerne, da ingen kan finde ud af præcist hvor og hvad der er galt på denne del af husets kloakker.

Dette fremgår faktisk af skadeskonsulentens **egen interne rapport** til QBE, som jeg med møje og besvær fik QBE til at e-maile mig, efter en diskussion med skadeskonsulenten om hele skadesforløbet og den manglende dækning af mine udgifter til blotlægningen af alle skaderne på kloakkerne. Jeg kontaktede nemlig skadeskonsulenten telefonisk efter at jeg modtog den endelige opkrævning på den samlede regning på reparationerne, en regning som jeg modtog direkte fra … Kloakservice, og ikke fra QBE. Det var også en af grundene til at jeg kontaktede skadeskonsulenten efter sagens afslutning, fordi jeg var utilfreds med informationsforløbet fra selskabets side, samt utilfreds med selskabets manglende dækning af den første tv-inspektion, som trods alt var den inspektion, som konstaterede at der var flere forskellige og alvorlige skader på mine kloakker.

Jeg vedhæfter skadeskonsulentens egen rapport til QBE (bilag …), hvor det klart og tydeligt fremgår, at jeg ganske rigtigt havde fået foretaget denne første tv-inspektion, der konstaterede at jeg havde flere klasse 3 og 4 skader. I andet afsnit af skadeskonsulentens egen rapport står der:

'Denne undersøgelse var bl.a. foretaget ved tv inspektion af kloakledningerne, hvor der var konstateret flere klasse 3 og 4 skader'.

Denne passage henviser til de optagelser, som jeg fik foretaget i marts 2010.

Og længere nede i skadeskonsulentens interne rapport skriver samme konsulent, at ...

'Ved besigtigelse af skaden den 2. sept. 2010 sammen med forsikringstageren … og kloakmester … fra … Kloakservice blev der udleveret TV inspektion af kloakledningerne m.v. '

Så skadeskonsulenten anerkender at han har modtaget tv-inspektionerne m.m. Det var ved dette møde at jeg bad min far komme og deltage og han kan bekræfte at den dokumentation, som vi havde på dette tidspunkt fra bl.a. den første tv-inspektion, blev overdraget til konsulenten.

Længere nede i sin rapport skiver samme konsulent, at skaderne (for der var jo flere forskellige og det fremgik også af optagelserne) var dækningsberettigede og først på dette sene tidspunkt i hele afdækningsforløbet af skaderne og deres omfang, bliver det besluttet af skadeskonsulenten at der skal køres nye tv-inspektioner på den del af huset, som handler om køkkenafløbet. Det er netop køkkenproblemerne, der jo har voldt alle implicerede så mange problemer og som har betydet at der har været flere forskellige tv-inspektioner eller forsøg på sådanne for at blotlægge alle skadernes omfang. Så skadeskonsulenten anerkender at der var foretaget tidligere tv-inspektioner samt at der var brug for en ny TV- inspektion af køkkenproblemerne. Derfor kan skadeskonsulenten heller ikke afvise at dække de første TV-optagelser, da disse optagelser både blotlægger skaderne på den nordlige og vestlige del af huset samt konstaterer at der er et stop et sted ved køkkenkloakkerne.

Hver eneste tv-inspektion er et led i den samlede kortlægning af skadernes omfang og karakter, og det giver ingen mening at afvise de første inspektioner med den begrundelse at skaden ikke er anmeldt eller reparationen ikke er igangsat. For det er ikke muligt at reparere eller igangsætte alle disse reparationer uden at kende årsagerne og omfanget af skaderne. For god orden skyld vedlægger jeg bilag …, som er en kopi af den tegning, som … Kloakservice laver og afleverer til mig, da … Kloakservice skal forklare hvor de mener at stoppet opstår på mine kloakker samt som forklaring på hvorfor de ikke kan gennemføre den første tv-inspektion hele vejen ind til mit køkken."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder skadekonsulentens rapport af 23/11 2010, hvoraf det bl.a. fremgår, at selvrisikoen er opgjort til 20 % af skadeudgiften.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Udvidet rørskade-, kabel- og stikledningsdækning.**

…

Der er ingen selvrisiko, hvis installationen er under 6 år gammel. Fra det 6. år er der en selvrisiko på 6 % af skadeudgiften stigende med 1 % pr. år. Selvrisiko kan dog aldrig overstige 20 % af skadeudgiften.

8.1. Når der opstår skade på:

A. Skjulte rør i de forsikrede bygninger, der er opført på muret eller støbt sokkel,

B. Skjulte stikledninger til gas-, vand-, varme-, olie- og afløbsinstallationer mellem de forsikrede bygninger og hovedledningen indtil 50 meter fra sokkel,

…

dækker forsikringen følgende:

8.1.1. Reparationsomkostninger på de under pkt. A-D nævnte genstande,

8.1.2. Udgifter til opsporing af fejl på de under pkt. A-D nævnte genstande efter forudgående aftale med Forsikringsselskabet."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at alle foretagne tv-inspektioner har været medvirkende til at afdække de dækningsberettigende kloakskaders fulde omfang. På den baggrund finder nævnet, at selskabet er forpligtet til også at dække udgiften på 2.500 kr. vedrørende tv-inspektionen i marts 2010. At undersøgelsen er foretaget uden forudgående aftale med selskabet, findes under disse omstændigheder ikke at kunne føre til et andet resultat.

Nævnet bemærker i øvrigt, at selskabet i følgeskrivelsen til en sikret bør redegøre nærmere for, hvordan en skade er opgjort.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Lloyd's v/QBE Nordic Aviation Insurance A/S, skal anerkende, at det er forpligtet til at dække udgiften vedrørende tv-inspektionen i marts 2010, i alt 2.500 kr. med renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen