882/11

Den 30. december 2011 blev i sag nr. 79.937:

xxxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring med basisdækning i Dansk Boligforsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække en anmeldt - og nu udbedret - skade (vand dryppede ned i stuen fra badeværelse på 1. sal på grund af fejl ved afløb).

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at forholdet var udbedret på tidspunktet for selskabets besigtigelse, og at klageren derfor ikke har sandsynliggjort, at der har foreligget en dækningsberettigende skade.

Den omhandlede ejendom er et rækkehus, der er opført i 1985. Ejendommen blev købt af klageren med overtagelse pr. 15/10 2010. Kontantprisen udgjorde 2,2 mio. kr. Ejerskifteforsikringen blev tegnet på baggrund af tilstandsrapport af 13/8 2010, hvoraf bl.a. fremgår:

"**Registrering af bygningens tilstand**

Bygn.:		**Karakter:**	**Registrering og note:**
A	**Beboelse**		
…			
	9. Bad/toilet og bryggers		
	9.1 Gulvkonstruktion/ -belægning	K1	I badeværelset er der en enkelt gulvflise med en hårfin revne.
	9.2 Vægkonstruktion/ -belægning	K3	Flere vægfliser med svigtende vedhæftning i

		badeværelsets vådzoneområde.
9.4 Gulvafløb	K3	Fri beton mellem afløbsskål og rist ved gulvafløb i badeværelset. Note: Fri beton ved gulvafløb kan ikke være helt tæt, hvilket øger risikoen for udsivning og vandskader.

…

Karakterer:
IB: Ingen bemærkninger
K0: Kosmetiske skader
K1: Mindre alvorlige skader
K2: Alvorlige skader
K3: Kritiske skader, der medfører skader på andre bygningsdele
UN: Bør undersøges nærmere
(Det kan være en alvorlig skade, derfor bør art, omfang og konsekvenser altid afklares)

…

Sælgers oplysninger om ejendommen

…	Ja	Nej	Ved ikke
0. Generelle oplysninger			
0.1 Hvor mange år har du boet i ejendommen? **4 år. 1. januar 2006.**			
…			
9. Vådrum (badeværelse, toilet, bryggers)			
9.1 Er der problemer med afløb? Hvis ja, hvilke? **Afløb i vasken skal have kogende vand.**"	☐	☒	☐

Den 2/11 2010 modtog selskabet elektronisk skadeanmeldelse fra klageren. Af anmeldelsen fremgår bl.a.:

"Hvornår blev skaden opdaget (dato):
23. oktober 2010
…
Hvori består skaden (hvad er skadesramt):
Der drypper vand ned i stuen fra badeværelset ovenover.

Jeg har kontaktet et murer/VVS firma … som i sidste uge ved en begrænset reparation har prøvet at udbedre skaden, men uden held. Det drypper stadig ned i stuen. Hans vurdering er nu at det vil kræve at hele gulvet brækkes op og totalrenoveres og udføres efter moderne forskrifter hvis utætheden skal findes og udbedres."

Den 4/11 2010 sendte klageren en mail fra sin murermester til selskabet. Af murermesterens mail, der er sendt til klageren den 3/11 2010, fremgår:

"Vi har dags dato konstateret at afløbene ikke var udført håndværksmæssigt korrekt.
Afløbet fra håndvasken var udført med bagfald, dvs. at vandet i afløbet løb bagud og ud i betondækket og derved ned i etagen.
Gulvafløbet var heller ikke lovligt da der var støbt nyt gulv ovenpå det gamle og der derved var et stykke over afløbsskålen der var samlet med beton."

Foranlediget af de nyeste oplysninger fra klageren rettede selskabet den 4/11 2010 telefonisk henvendelse til klagerens murermester. Af selskabets telefonnotat fremgår:

> "… oplyste på forespørgsel, at gulvet nu var hugget op, og at han havde fundet skadesårsagen.
>
> Der var et afløb i badeværelsesgulvet med tilløb fra vaskemaskineafløb og håndvask. Tilledningen fra håndvasken havde bagfald, så vandet samlede sig i den forkerte ende. Denne ende var samlet med en manchet, som ikke sluttede ordentligt tæt, så vandet var sivet ud i betondækket.
>
> En vvs'er var i gang med at skifte afløb, og han ville være færdig i morgen. Mandag ville … begynde at støbe gulv igen.
>
> .. havde taget en fotos af forløbet, og man kunne tydeligt se på disse fotos, at der var stærk opfugtning omkring den utætte manchet."

Efter at klageren havde modtaget meddelelse om, at selskabet ville lade ejendommen besigtige den 10/11 2010, sendte han den 6/11 2010 en mail til selskabet. Af denne mail fremgår:

> "Vi [er] kede af at taksator ikke kan besigtige skaden før onsdag eftermiddag [10/11 2010], da mureren derved vil blive yderligere forsinket med at udbedre skaderne. Jeg vil gerne gør opmærksom på at vi har en familie som skulle have været flyttet ind i huset d. 1. november, men er blevet forhindret i det af skaden i badeværelset! Vi ser meget gerne at besigtigelsen kunne ske mandag [8/11 2010] eller tirsdag [9/11 2010]. Tid kan aftales med min kone …"

Til brug for sagens behandling sendte klageren den 9/11 2010 via mail diverse dokumenter til selskabet (købsaftale, salgsopstilling, villaforsikringspolice og BBR-meddelelse).

Den 10/11 2010 blev ejendommen besigtiget af selskabets besigtigelseskonsulent.

Den 21/11 2010 sendte klageren en mail til selskabet. Af denne mail fremgår:

> "Jeg ved ikke hvor langt I er i behandlingen af min skadesanmeldelse men jeg er begyndt at modtage regninger på udbedringen af skaden.
>
> Skal jeg sende disse videre til dig eller…?
>
> Jeg kan oplyse at håndværkerne efter planen bliver færdige i morgen mandag."

I selskabets mail af 22/11 2010 til klageren hedder det:

> "Jeg har modtaget din mail af g.d., hvori du spørger om regninger i forbindelse med din skadesanmeldelse af 2. november 2010.

Jeg har endnu ikke fået en rapport fra besigtigelseskonsulenten, så jeg har ikke haft mulighed for at træffe en afgørelse. Du er velkommen til at indsende fakturaer til mig, men jeg skal gøre dig opmærksom på, at du under alle omstændigheder selv skal betale fakturaerne.

For at Dansk Boligforsikring A/S skal betale fakturaerne kræver det naturligvis, at det anmeldte forhold anerkendes som en dækningsberettiget skade, hvilket jeg som nævnt endnu ikke kan tage stilling til.

Vores normale procedure er, at vi beder om et tilbud på udbedring, når vi anerkender en skade. Herefter får vi tilbuddet indsendt til godkendelse, og først når tilbuddet er godkendt, kan udbedringen begynde.

Her er arbejdet allerede udført, så selv om jeg skulle ende med at anerkende anmeldelsen, bliver jeg nødt til at tage forbehold for regningens størrelse."

Den 24/11 2010 sendte klageren endnu en mail til selskabet. I denne mail hedder det:

"Hermed kopi af faktura på fliser til badeværelset. Mureren og VVS-eren er færdig i morgen."

På baggrund af den tidligere foretagne besigtigelse udfærdigede besigtigelseskonsulenten rapport af 9/12 2010. Af denne rapport fremgår bl.a.:

"**Anmeldte forhold:**
Badeværelse,... nedsivning af vand i etageadskillelse. Se anmeldelse

Besigtigelsen:
Ved besigtigelsen kunne følgende forhold konstateres.
Stue,... her ses fugtaftegning på loft - umiddelbart under badeværelse (1. sal). Se billeder 1 - 2

Badeværelse 1. sal,... Badeværelse er under renovering, er totalt strippet (alt inkl. fliser). Der ses at være udført nye afløb. Se billede 3

FT oplyser: afløb fra håndvask har været stoppet. Endvidere oplyses, at de har valgt at renovere badeværelse, så det opfylder nuværende krav til baderum.

Det er ikke muligt at besigtige oprindelige installationer da alt er fjernet/udskiftet.

Oplysninger i TR:
9.1 ... K1
9.2 ... K3
9.4 ... K3
Sælgeroplysninger 9.1."

På baggrund af sagens oplysninger traf selskabet afgørelse i sagen. Afgørelsen blev meddelt klageren ved brev af 22/12 2010, hvoraf bl.a. fremgår:

"**AFGØRELSE**

Dansk Boligforsikring A/S kan ikke anerkende det anmeldte forhold som en dækningsberettiget skade.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10, at der ikke må foretages udbedring uden selskabets samtykke. Ved besigtigelsen var gulvet brækket op og afløb mm. fjernet, så selskabets konsulent havde ikke mulighed for at fastslå årsagen til det dryppende vand.

På denne baggrund kan jeg desværre ikke tilbyde dig erstatning for det anmeldte forhold."

Klageren var utilfreds med afgørelsen, hvilket han tilkendegav i mail af 23/12 2010 til selskabet. Af denne mail fremgår:

"Idet jeg takker for dit brev af 22. december 2010, vil jeg gerne gøre opmærksom på, at jeg ikke kan acceptere Dansk Boligforsikrings afgørelse i sagen og derfor vil anke afgørelsen.

Det fremgår klart af dit brev, at afgørelsen alene er taget ud fra konsulentens rapport uden at inddrage andre elementer i sagsafgørelsen. Jeg henviser dels til e-mails sendt til Dansk Boligforsikring d. 9/11, 21/11 og 24/11 samt til billeder optaget under fritlægningen af gulvet og fremsendt af entreprenøren Murermester … til Dansk Boligforsikring. … kan ligeledes bevidne at de forbehold i tilstandsrapporten, der henvises til i dit brev, intet har med den opståede skade at gøre.

Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at skaden ville være blevet betydelig mere alvorlig, hvis vi havde måttet vente på at konsulenten fik tid til at komme og besigtige skaden samt de næsten 2 måneder, der nu er gået før Dansk Boligforsikring har kunnet træffe en afgørelse i sagen.

Til din orientering gik der mere end en uge og adskillige rykkere til selskabet før konsulenten havde tid til at komme forbi og besigtige skaden. Skaden var så alvorlig, at familien måtte flytte ud af huset, idet badeværelset var helt ubrugelig. Hvis familien havde forsat med at bruge badeværelset, var parketgulvet i stuen blevet ødelagt (parketstavene var faktisk allerede begyndt at bøje p.g.a. fugten). Ved familie og venners hjælp kunne vi heldigvis genhuse familien i perioden indtil skaden blev udbedret. Det kunne været blevet meget dyrt for Dansk Boligforsikring, hvis vi skulle flytte familien på hotel i denne periode."

Efter fornyet gennemgang af sagen fastholdt selskabet sin afgørelse ved brev af 2/2 2011 til klageren.

Den 7/2 2011 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
At Dansk Boligforsikring accepterer at skaden er dækket af ejerskifteforsikringen. Forsikringsselskabets begrundelse for afvisning af min klage kan jeg ikke acceptere, da grunden til at jeg påbegyndte udbedringen af skaden skyldes forsikringsselskabets uvillighed til straks at lade en konsulent besigtige skaden. Arbejdet blev igangsat for at begrænse skadens omfang og for at finde årsagen til skaden!"

Selskabet har i brev af 3/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen**
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 10, at der ikke må foretages udbedring uden selskabets samtykke. Begrundelsen for denne bestemmelse - der følger almindelig forsikringsretlige principper - er, at det er forsikringstager der skal sandsynliggøre, at der er en forsikringsdækket begivenhed, og at forsikringsselskabet skal have mulighed for at vurdere årsagen og omfanget af et anmeldt forhold.

Vores kunde har anmeldt forholdet til os den 2. november 2010. Da vi foretager besigtigelse d. 10. november 2010 - dvs. 6 arbejdsdage efter - har kunden udbedret alt. Vores konsulent har ikke haft mulighed for at se det anmeldte forhold, da de gamle afløbsinstallationer var udskiftet og nye etableret. Se konsulentens rapport - bilag E. Se også bilag … hvor der er lavet nyt afløb, og de gamle rør er væk og udskiftet med nye.

Vores kunde har indsendt billeder. 2 billeder er fra 25. oktober (F1 og F2), 3 er fra skadesanmeldelsesdagen d. 2. november (F3, F4 og F5) og 2 er fra 4. november 2010 (F6 og F7) .

Som det fremgår af billederne står badeværelset intakt på skadesanmeldelsesdagen d. 2. november (se F3), dog har kunden lavet et lille hul i gulvet (F1 og F2), formentlig der, hvor røret løber, som efter kundens udsagn havde bagfald og var utæt.

De to sidste billeder (F6 og F7) er optaget 4. november 2010 kl. 8.58 om morgenen. Som det fremgår heraf, har kunden brækket alle gulvfliser og betongulv op, ligesom alle vægfliser er fjernet. Da håndværkerne næppe har kunnet nå at lave dette arbejde d. 4. november før 8.58 - er arbejdet formentlig udført d. 3. november - dvs. dagen efter skaden anmeldes.

Vi har ikke kunnet vurdere, om der har været bagfald på det anmeldte rør, ligesom vi ikke har kunnet vurdere, om det var utæt. Det skal ikke udelukkes, at der har været bagfald på røret, og billederne viser, at røret lokalt er tæret, men vi har ikke kunne vurdere om røret var utæt eller om utæthederne i stedet har stammet fra det utætte gulvafløb. Som det fremgår af tilstandsrapporten (bilag …) pkt. 9.4 har gulvafløbet i badeværelset fået en K3 anmærkning, og vores kunde har formentlig planlagt udskiftning / tætning af dette på baggrund af tilstandsrapportens oplysninger. Det fremgår af …, at kunden har skiftet gulvafløbet.

Det er ikke nødvendigt at ophugge hele gulvet, for at vurdere, om der var bagfald og utætte rør. F.eks. kunne man have vurderet afløbet med kamera eller blot ved at proppe gulvafløbet af og fylde vand i vasken nemt kunne vurdere, om afløbsrøret var utæt.

Hvis afløbsrøret havde været utæt ville en reparation alene have bestået i en lokal ophugning af gulvfliser rundt om røret, udskiftning af det utætte rør og efterreparation. Da rørinstallationen formentlig er fra husets opførelse, kunne der ske fradrag for slid og ælde jfr. forsikringsbetingelsernes pkt. 5. Erstatningen havde formentlig været beskeden - langt under klagers selvrisiko på kr. 28.000,-.

Da vi hverken har kunnet vurdere *skadeårsag* eller *skadeomfang* har vi ikke kunne tilbyde kunden dækning under ejerskifteforsikringen.

Det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre at der foreligger en forsikringsdækket begivenhed, ligesom forsikringsselskabet skal have mulighed for at vurdere skadens omfang til opgørelse af en evt. skadeserstatning.

Ved at udbedre forholdet før vi har haft mulighed for at foretage besigtigelse har klager fortabt muligheden for at opnå dækning og erstatning.

Som nævnt ovenfor ophuggede vores kunde hele gulvet og alle gulvfliser allerede dagen efter skadesanmeldelse blev indgivet. Fra kundens skadeanmeldelse (bilag …) kunne det også tyde på, at kunden slet ikke har ønsket at give os mulighed for at foretage besigtigelse, og hastigheden og omfanget af udbedringsarbejdet (ophugning af hele gulvet *og* nedtagning af alle vægfliser) samt kundens egne oplysninger om, at badeværelset bliver totalt renoveret og udført efter moderne forskrifter tyder på, at en sådan totalrenovering kunne være besluttet og planlagt uanset det anmeldte skadeforhold.

Dansk Boligforsikring A/S kan ikke bebrejdes noget i denne sag. En besigtigelse foretaget 6 arbejdsdage efter anmeldelse er i forbindelse med en ejerskifteforsikringsskade både rimelig og ligger langt indenfor branchens generelle praksis.

Konklusion
Da årsagen og evt. omfang af den anmeldte skade ikke har kunnet vurderes pga. klagers udbedring før besigtigelse har fundet sted, har klager i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 10 og almindelige forsikringsretlige principper ikke sandsynliggjort, at der var en dækningsberettigende skade ligesom evt. erstatning ikke kan opgøres, hvorfor retten til erstatning er fortabt.

Klagen bør derfor afvises."

Hertil har klageren i brev af 20/3 2011 til nævnet bemærket:

"Sagsforløbet som beskrevet i svarets "Indledning" er jeg enig i.
Imidlertid er der to forhold, som jeg ønsker at kommentere på:

1) Under afsnittet 'Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen' angiver selskabet flg.: 'Da vi foretager besigtigelse d. 10. november 2010 - dvs. 6 arbejdsdage efter - har kunden udbedret alt.' Dette er ikke korrekt. Som bilagene i sagen klart viser, er kun gulvfliserne samt isolering fjernet ned til betondækket, hvilket var nødvendigt for at kunne finde fejlen og utætheden. At vægfliserne var fjernet skyldes, at mureren valgte at nedtage disse, da vægfliserne nærmest gulvet knækkede/faldt af, da gulvet blev hugget op. Det har i øvrigt aldrig været mit krav, at forsikringsselskabet skulle dække opsætning af alle vægfliser, ej heller dække nyt sanitet, som også var fjernet, da besigtigelseskonsulenten endelig dukkede op 8 dage efter, at selskabet havde modtaget min skadesanmeldelse.

2) Selskabet bringer i sit svar ret insinuerende og stødende anklager mod min hæderlighed, idet jeg flere steder i selskabets svar indirekte beskyldes for at ville snyde selskabet. Jeg synes ikke, at det tilkommer selskabet at fremkomme med den slags anklager i et svar til Ankenævnet for Forsikring, som vel skal træffe afgørelse på et sagligt og objektivt grundlag i forhold til de fremlagte bilag. Mistænker selskabet mig for forsøg på forsikringssvindel, kan det jo indgive politianmeldelse.

Selskabet anerkender i sit svar, at der har været en utæthed, som giver anledning til nedsivning af vand til stuen under badeværelset. Selskabet angiver i sit svar, hvordan en mulig, om end ret nødtørftig, reparation kunne være foretaget, og mit krav er, at selskabet i det mindste vedkender sig dette krav. Selvom det kan rummes indenfor selvrisikoen, er det stadig vigtigt for mig at få værdisat dette krav og selskabet dømt til at vedkende sig det, da selvrisikoen i følge forsikringspolicen nedskrives med det pågældende beløb."

8. 79.937

Efterfølgende har selskabet i brev af 24/3 2011 til nævnet anført:

"Indledningsvist skal jeg gør ankenævnet opmærksom på, at selskabet aldrig har bestridt at klageren har haft en utæthed. Vi mener imidlertid, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der har foreligget en dækningsberettiget begivenhed, da klager har udbedret forholdet før vi fik mulighed for at besigtige og vurdere årsagen til utætheden.

Klager anfører, at vi, i vores svarskrift, anerkender, at der var en utæthed og da vi angiver hvordan denne utæthed kunne være repareret, bør vi i det mindste dække omkostningerne for sådan en reparation. Dette er selskabet ikke enig i.

I svarskriftet anfører vi blot, hvordan man sædvanligvis udbedre en evt. utæthed i afløbsrør, uden at det er nødvendigt at ophugge hele gulvet og udskifte hele installationen, som klager har gjort. Dette sker som svar på klagers påstand om, at det var nødvendigt at ophugge hele gulvet for at konstatere utætheden.
Som allerede nævnt er vi ikke enig i at det var nødvendigt at ophugge hele gulvet, hverken for at konstatere årsagen til utætheden eller til udbedring. Klageren havde mulighed for at foretage kameraundersøgelse af afløbet eller proppe gulvafløbet af og fylde vand i vasken, og på den måde vurdere om afløbsrøret var utæt.
Såfremt utæthed i afløbsrøret blev konstateret ville en reparation består i lokal ophugning af gulvfliser, rundt om røret, udskiftning af det utætte rør og efterreparation, hvorfor udskiftning af hele installationen helle ikke er nødvendig. Til illustration fremlægges foto, fra en af selskabets andre sager, hvor sådan en reparation blev foretaget (foto fremlægges som bilag …).

Vores svar er ikke en anerkendelse af, at klageren havde en utæthed i afløbsrøret.
Da forholdet var udbedret før vi havde mulighed for at foretage besigtigelse, har vi ikke kunne vurdere, om der var bagfald på det anmeldte rør, ligesom vi ikke kunne vurdere om det var utæt. Utætheden kunne ligeså godt stamme fra det utætte gulvafløb, som er anmærket i tilstandsrapporten, pkt. 9.4, med karakter K3, og som man må antage at klager ville udskifte, henset til oplysningerne i tilstandsrapporten.

Det fastholdes, at klager har fortabt mulighed for at opnå dækning og erstatning, ved at udbedre forholdet før selskabet havde mulighed for at foretage besigtigelse."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3. Hvilke forhold er dækket**

3.1.
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader, samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

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

Ved nærliggende risiko for skade forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejde eller andre forebyggende foranstaltninger.

3.2
Dækningen er betinget af:
- at skaden/skaderisikoen er til stede ved købers overtagelse af ejendommen, og
- at skaden konstateres og anmeldes senest 3 måneder efter udløbet af forsikringstiden.

4. Undtagelser fra dækning

Forsikringen dækker ikke:

4.1
- Forhold, der er anført i tilstandsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i tilstandsrapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldestgørende, således at en køber ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning.

…

10. Anmeldelse af skaden
Enhver skade, der kan medføre erstatningskrav, skal hurtigst muligt skriftligt anmeldes til:

Dansk Boligforsikring A/S
…
Der må ikke foretages udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede før Dansk Boligforsikring A/S har meddelt skriftligt samtykke."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at der ikke er grundlag for at udtale kritik af selskabets sagsbehandlingstid.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at det anmeldte forhold er dækningsberettigende. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

10. 79.937

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen