882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.197:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i IF Skadeforsikring. Hun klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med en anmeldt vandskade.

Det fremgår af sagen, at klageren den 5/8 2008 anmeldte en vandskade i en lejlighed, som hun ejer og er udlejer af. Skaden blev derefter besigtiget af selskabets taksator, der udarbejdede en skaderapport. Af skaderapporten fremgår bl.a.:

"**Skadeårsag**
Der er sket udstrømning af vand i form af siveskade i forbindelse med installation af vaskemaskine.

Omfang
Der er sket skade på følgende bygningsdele:
- Betongulv i badeværelse
- Murværk ud for badeværelse er opfugtet

I forbindelse med Deres lejers installation af vaskemaskine og som følge af fejlmontering er der sket vandskade på gulv og ydervæg.

Idet der er tale om en siveskade som følge at fejlmontering er der desværre ikke dækning jf. forsikringsbetingelserne.

Eventuelle udgifter til udbedring skal derfor adresseres til skadevolderen.

Jeg har som vi aftalte pr. telefon endnu engang besigtiget adressen i oktober for at kigge på fugtpletten på ydermuren ud for badeværelset. Jeg synes at fugten i væggen er aftagende og vurdere derfor at det ikke umiddelbart er nødvendigt med udtørring."

Lejeren af lejligheden anlagde efterfølgende en boligretssag mod klageren. I forbindelse med boligretssagens forberedelse kontaktede lejerens advokat selskabets taksator angående vandskaden.

Klagen for nævnet ses omhandle følgende 7 forhold:

- At klageren ikke modtog skadeanmeldelsesblanket i forbindelse med anmeldelsen af vandskaden til selskabet,
- At selskabets taksator først besigtigede forsikringsstedet 3 uger efter skadeanmeldelsen,
- At klageren først modtog skaderapporten, vedrørende den anmeldte vandskade den 9/1 2009,
- At skaderapporten er ufuldstændig,
- At selskabets taksator har været i kontakt med lejerens advokat i forbindelse med boligretssagen,
- At der er forskel på, hvad der er oplyst i skaderapporten, og hvad selskabets taksator har oplyst til lejerens advokat,
- At selskabet ikke har svaret på klagerens brev af 7/2 2011.

I brev af 22/5 2009 til selskabets taksator har lejerens advokat bl.a. bemærket:

> "De har den 5. august 2008 udarbejdet den vedlagte skaderapport vedrørende ejendommen
>
> De anfører, at skadesårsagen skulle skyldes udstrømning af vand i form af siveskade i forbindelse med installation af vaskemaskine foretaget af lejeren.
>
> Lejeren af omtvistede ejendom, …, har bedt mig repræsentere sig i anledning af at hun er blevet sagsøgt af udlejer desangående. Det er lejerens opfattelse, at der ikke er sket nogen som helt siveskade i forbindelse med installationen eller driften af vaskemaskinen.
>
> Jeg skal høfligst forespørge hvilke undersøgelser De nærmere har gjort Dem i forbindelse med Deres konklusion.
>
> Det er lejers opfattelse, at murværket er blevet opfugtet som følge af udsivning fra et vandrør i husets mur eller, alternativt, som følge af mangelfuld vådrumssikring af badeværelset. Jeg skal høfligst forespørge, hvorvidt De ganske kan afvise, at lejers opfattelse er korrekt?
>
> Årsagen til, at man fra lejers side ønsker at få oplyst nærmere om Deres skadesrapport er, at den af modparten er blevet fremlagt som bevis i retssagen. For eventuelt at undgå at De indkaldes som vidne ønskes skriftlig besvarelse."

Hertil har selskabets taksator i mail af 14/6 2009 til lejerens advokat bl.a. oplyst:

> "Som svar på Deres spørgsmål kan anføre at jeg fredag der 22. august har besigtiget ovenstående adresse efter aftale med Boligens lejer, ...
> Jeg har ved besigtigelsen konstateret at der var opstillet en vaskemaskine i entreen og at rørene til vandtilslutning og afløb var ført gennem hul i væggen mellem entre og badeværelse.
> Ved besigtigelsen konstateres ligeledes at murværk ud for badeværelset var optugtet. Der er ved besigtigelsen ikke konstateret synlige utætheder.
> Jeg har ikke konstateret om fugten i væggen skyldes mangelfuld vådrumssikring. Mangelfuld vådrumssikring/vedligehold er ikke dækket af forsikringen. Såfremt der er mistanke om der er rørskade er forsikringstager naturligvis velkommen til at kontakte selskabet med ny skadesanmeldelse.
>
> Forud for besigtigelsen havde jeg talt med forsikringstagers håndværker, entreprenør …,
> der fortalte mig at han havde repareret rørtilslutningerne, idet de var utætte. Jeg har derfor på baggrund af udsagn fra håndværkeren afvist at der kan ydes erstatning for siveskader som er forvoldt af fejlmontering."

Af klagerens brev af 7/2 2011 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Denne henvendelse er klage over skadekonsulent …'s håndtering af min tlf. anmeldelse 5-3-2005 af siveskade som følge af fejlmontering af opvaskemaskine i entre [på adressen], samt den videre manglende/svigtende opfølgning af undersøgelserne omkring dette. Svigtende underretning af mig + adv. … under hele forløbet.
>
> Manglende indsats: der gik over 5 måneder før jeg via konsulentchef … skaffede mig denne skaderapport - skriftlige: siveskade som følge af fejlmontering.
> Dette i hel overensstemmelse med murermester …'s pålidelige påvisninger og opfølgning - se bilag - Skaden svandt, da han reparerede.
> MEN nu modsat:
>
> Til modparten adv. … udtalte og skrev [skadekonsulenten] sig anderledes, såvel telefonisk som skriftligt - NB se bilag. [modparten] 20-7-2010 midten og bilag: Duplik …[advokat] 18. juni 2009 …
> [Skadekonsulenten] skriftlige redegørelse til [advokaten] bliver af denne omgående hapset til retssagen, således at [skadekonsulentens] svar til mig + adv. 'siveskade o.s.v. ikke bliver fremlagt i retssagen, af hvilken grund ved jeg ikke.
>
> Hvorledes kan [skadekonsulenten] … føre såvel telefonisk, email, skriftlig korrespondance med modpartens advokat uden at meddele mig og min adv. om dette?
> Er dette IF's sædvanlige adfærd mod en klient/kunde?"

Klageren har over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at dets sagsbehandling har været dårlig og illoyal, og at selskabet derfor skal undskylde over for klageren og udbetale en moderat erstatning.

Dertil har selskabet i brev af 5/5 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Indledningsvist skal det bemærkes, at vi selvfølgelig er kede af, at en af selskabets kunder gennem mange år føler sig dårligt behandlet.

Det er ikke helt klart om klagen lægger op til at der skulle være et konkret standpunkt fra selskabets side, som vi kan tage stilling til. Af den årsag vil vi derfor i det følgende forsøge at besvare og forklare sagen, på følgende måde:

Forklaringen på det manglende svar på skrivelse af 7. februar i år beror på flere ting. Dels er sagen behandlet - og efter vores opfattelse afsluttet korrekt tilbage i oktober 2009, hvor sagen endeligt lukkedes; dels har det været svært for selskabet at forstå meningen med klagerens brev, og særligt hvad hendes forventninger til vores svar skulle være. Vi beklager, at vi ikke på trods af denne uklarhed alligevel fulgte op overfor klager.

Til klagen vedrørende erstatning skal vi bemærke, at det ikke er klart om det er forsikringserstatning som søges eller erstatning for noget andet. Uanset dette vil selskabet kun kunne anerkende erstatningsansvar i sagen, i det omfang dette er berettiget jævnfør policevilkårene, forsikringsaftaleloven eller praksis. Dette er ikke tilfældet i nærværende sag, hvorfor vi må afvise enhver form for erstatning.

Historik:
Selskabet modtog anmeldelse i august 2008 om vandskade. Selskabet sendte i begyndelsen af august samme år en konsulent ud. Konsulenten konkluderede, at der var tale om en siveskade i forbindelse med en vaskemaskine, hvor vand var sivet ud i omkringliggende vægge og gulv. Konsulentens skaderapport konkluderede således, at der var lækage i forbindelse med en vaskemaskine installeret i en entre/gang og vandledningsført gennem en væg til et badeværelse (se skaderapport af 5. august 2008). Vores konsulent konstaterede ikke selv en lækage, men så en nylig reparation. Konsulenten kunne bekræfte at skadeomfanget (skader og følgeskader) var i overensstemmelse med de af et WS og murerfirmas mundtligt, til ham, afgivne oplysninger om udbedring af lækage i rørgennemføringen, som de havde udført efter der var konstateret lækager heri i en periode fra maj 2008 til juli 2008. Det materielle indhold af disse samtaler er i øvrigt bekræftet ved brev fra WS og murerfirmaet (…) af 13. september, som nævnet er i besiddelse af.

Sagsbehandling:
Forsikringstagers police er tegnet på vilkår 41-96 (bilag).

Ifølge disse forsikringsvilkårs § 222.11, 2. pkt. er skader forårsaget af *udsivning* ikke dækkede. Dette skal ses i modsætning til *pludseligt udstrømmende væsker,* som der kan være dækning for. Udsivningsskader er aldrig dækkede, og det er åbenbart at når skaden har udviklet sig fra en tre måneders periode, fra maj til juli - og det ikke i den periode har været klart hvor vandet kom fra, så er der tale om en *siveskade.*

Allerede fordi der er tale om en siveskade, vil der ikke være tale om en dækningsberettiget skade.

Alternativt ville der være tale om overtrædelse af en afværge-/handle pligt, hvis der havde været tale om pludselig udstrømmende væsker og dette ikke var stoppet eller anmeldt allerede i maj 2008. Det er ikke selskabets opfattelse, at der er tvivl om at der udelukkende er tale om siveskade i tilfældet her.

Det fremgår af vilkårenes § 222.11, 7. pkt., at der ikke er dækning såfremt installationer er udført *faglig ukorrekte.* Selskabet mener, at det er konstateret at der er tale om en mangel-

fuld, og derved ikke faglig korrekt udført installation, og at det er sandsynligt at denne har været årsag til vandskaden.

Da lækagen blev repareret i juli 2008, begyndte væggen at tørre. Dette fremgår af VVS og murerfirmaets oplysninger, idet firmaet i efteråret (september) 2008 konstaterede en begyndende tørring af murens tidligere gennemvåde område. VVS og murerfirmaet konkluderede således at udbedringen i juli havde hjulpet. (se firmaets brev af 13. september 2008). Det er herefter selskabets opfattelse, at der var tale om en ikke dækket siveskade, sandsynligvis forårsaget af utæt tilkoblet vaskemaskine.

Der er ikke oplyst andre forhold eller ændringer, som skulle være årsag til at væggen begyndte at tørre på dette tidspunkt - i forlængelse af den omtalte reparation.

Konklusion:
Det følger af praksis (bl.a. UfR 2000.2078 V), at forsikringstageren har bevisbyrden for at der foreligger en af forsikringen omfattet forsikringsbegivenhed. Dette i retspraksis fastslåede princip betyder i denne sag, at uanset at der mod forventning skulle være fejl i selskabet skaderapport, har forsikringstager ikke kunne påvise, at der er tale om en skade omfattet af forsikringstagerens forsikring ved selskabet. Derfor kan selskabet ikke give tilsagn til erstatning for skaden."

I brev af 16/5 2011 til nævnet har klageren bl.a. fastholdt sit krav.

Nævnet udtaler:

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren ikke er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for vandskaden.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at der er forhold i selskabets sagsbehandling, der bevirker, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren.

På det foreliggende grund finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson