882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.333:

xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over den fremgangsmåde, selskabets håndværkstaksator har udvist i forbindelse med besigtigelsen af en skade. Derudover er han utilfreds med den udbedringsmetode, selskabet har anerkendt at ville dække.

Selskabet har henvist til, at skaden som udgangspunkt ikke er dækningsberettigende, men at selskabet står ved, at dets håndværkstaksator har afgivet dækningstilsagn, og derfor anerkender at ville dække som oprindeligt oplyst over for klager.

Klageren har underskrevet klageskema den 3/4 2011 modtaget i nævnet den 5/4 2011. Han har klaget over følgende:

> "Den 21. januar 2011 begyndte der at dryppe vand ned fra loftet i stueetage. Vi har hurtigt fundet ud af, at der var noget galt med afløbet fra håndvasken i badeværelset på 1. sal. Dette medførte kun at der kom lidt vand ned og ingen af lofterne i stueetage blev beskadiget. Vi fik herefter besøg af H… VVS, som er Topdanmarks taksator. Selvom selve afløbet, inkl. rist i gulvet, var skjult under et indbygget skab, bygget i 1975, har den udsendte taksator fra H… VVS ladet meget vand løbe ud i afløbet. Det var så meget vand, at der foruden alt det som blev opsuget i loftpladerne, også dryppede vand ned gennem loftet i 20 timer. Dette medførte at loftet i gang og køkken i stueetage blev beskadiget. H… VVS har først efterfølgende sørget for at en snedker skar bunden ud af det indbyggede skab."

Til støtte for sit krav har han anført:

"Jeg mener, at det er en groft uagtsom fremgangsmåde fra H… VVS side. Var afløbsristen blevet synliggjort fra starten, kunne alle skader været undgået. På grund af at selve vævet på loftet i køkken nu buler ned og er revnet, kan en malerbehandling alene ikke udbedre skaderne. Der findes anbefalinger fra gipspladeproducenter her i Danmark, der siger at når gipsplader i loftet bliver udsat for fugt bør de udskiftes. Derfor kræver jeg at Topdanmark for egen regning sætter loftet i stand, dvs. udskifter loftplader, sætter nyt væv på og maler loftet."

Selskabet har over for nævnet i brev af 4/5 2011 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"Om mandagen den 24. januar 2011 blev det anmeldte forhold besigtiget af håndværkstaksator … fra H… VVS ApS. Ved besigtigelsen kunne konstateres, at vandet med stor sandsynlighed kom fra et afløb under håndvaske på badeværelse. Da afløbet var skjult under et fastmonteret skab med sokkel, var selve afløbet ikke synligt. Vi henviser til vedlagte billeder. Vores håndværkstaksator rekvirerede derfor, ifølge aftale med klager, en tømrer til at skære hul i bunden af badeværelsesskab, så afløbet blev synligt og kunne besigtiges. Efter synliggørelsen af afløbet kunne det konstateres, at afløbet var tilstoppet, hvorfor der dryppede vand ned i stueetagen.

Vores håndværkstaksator skrev til klager den 1. februar 2011, at Topdanmark dækkede skaden.

Den 13. februar 2011 modtog vi en klage fra klager, hvor klager udtrykte utilfredshed med håndværkstaksatorens fremgangsmåde, da håndværkstaksatoren havde åbnet op for vandet for at lokalisere, hvor vandet kom fra. Klager var endvidere utilfreds med, at lofterne ikke var omtalt i brevet fra håndværkstaksatoren.

På baggrund af klagen rekvirerede vi en af Topdanmarks egne bygningstaksatorer til at besigtige skaden. Denne genbesigtigelse fandt sted den 9. marts 2011, hvor vores taksator samme dag skrev til klager, at vi dækkede VVS undersøgelsen samt opskæring af bund i badeværelsesskabet. Derudover fremgik det, at vi dækkede klagers udgifter til VVS samt malerbehandling af loft i køkken og gang, hvor der var dryppet vand fra. Det blev aftalt med klager, at de selv ville stå for malingen af lofterne og beløbet skulle modsvare selvrisikoen på 3.456 kr. Endvidere fremgik det, at vi ikke dækkede nedtagning af loft i køkken, da der ingen tegn var på skade på selve gipsloftet samt at vi ikke dækkede reetablering af skab.

Vores taksator havde forstået på klager, at de ikke ønskede skabet reetableret, da de ved en reetablering ikke fremover har mulighed for at vedligeholde og rense afløbet.

Den 14. marts 2011 sendte klager en klage til vores kundeklageansvarlige, hvor der blev klaget over, at vi ikke ville dække reetablering af skabsbund, samt at vi alene ville betale for en malerbehandling af lofterne og ikke en nedtagning af lofterne med efterfølgende nye lofter og maling. Vi modtog en ny klage fra klager den 21. marts 2011.

Klagen blev besvaret af vores kundeklageansvarlige den 23. marts 2011, hvor vi skrev, at hvis klager alligevel ønskede en reetablering af skabsbund, så afløbet igen blev skjult, ville vi gerne betale for denne retablering. Vi afviste at betale for nedtagning af lofter, da det kun var en ganske lille mængde vand, som var kommet igennem lofterne og der ingen synlige skader er på lofterne, andet end at de skal males igen.
…

Vi gør for en god ordens skyld opmærksom på, at der ikke har været tale om en utæthed i klagers rørinstallation og at skaden - tilstopningen af afløbet - ifølge vilkårene for forsikringen derfor ikke er dækningsberettigende.

Vores håndværkstaksator antog dog, at skaden skyldtes en utæthed i afløbsrøret og skrev derfor til klager, at skaden var dækket, selvom det efterfølgende viste sig, at årsagen var, at afløbet var tilstoppet med hår, gammel tandpasta mv. og ikke havde været renset i mange år, da det var skjult under skabselementer. På grund af tilstopningen er afløbet løbet over, og har forårsaget, at det dryppede ned gennem loftet i stueetagen.

Da vi tidligere har anerkendt skaden, selvom den ikke er dækningsberettigende ifølge vilkårene for forsikringen, så står vi ved dette dækningstilsagn og hvad vi tidligere har oplyst til klager, som dækket af forsikringen.

Klager gør i klagen til Ankenævnet gældende, at håndværkstaksatoren har udvist en groft uagtsom fremgangsmåde, ved at åbne for vandet for at finde ud af, hvor dryppene gennem loftet i stueetagen kom fra.

Ifølge vores håndværkstaksator og vores egen bygningstaksator er det en helt almindelig fremgangsmåde for at lokalisere, hvor vandet kom fra. Da vandet blev lokaliseret til at komme fra det skjulte afløb under håndvaskene i badeværelset blev vandet igen lukket. Vi mener derfor ikke, at håndværkstaksatoren har handlet groft uagtsomt ved at åbne for vandet i håndvaskene for at prøve at lokalisere, om vandet kom fra det skjulte rør under det fastmonterede skab med sokkel i badeværelset eller et andet sted.

Hullet i bunden af skabet blev skåret ifølge aftale med klager, for at synliggøre afløbet og vores taksator fik indtryk af, at klager var glad for, at afløbet nu var synligt, så det fremover kan renses og vedligeholdes. Men som vi tidligere har skrevet, vil vi betale for en retablering af bundet i skabet, hvis klager ønsker dette.

Klagers lofter blev besigtiget af vores taksator ved besigtigelsen den 9. marts 2011. Som vores taksator oplyste til klager, var der ingen tegn på skade på selve gipsloftet, hvorfor taksator aftalte med klager, at vi ville betale for en maling af lofterne, som klager selv ville stå for og som skulle modsvare selvrisikoen.

Klager har gjort gældende, at ifølge en vejledning fra gipsplade producenten Gyproc, skal alle gipspladerne skiftes, da de er beskadiget af fugt. Vi er enige med klager i, at gipsplader kan tage skade på grund af vand. Men den mængde vand som klagers gipsplader har fået er yderst begrænset, hvorfor der heller ikke ses skader på selve gipspladerne.

Vores taksator oplyser, at i køkkenet, som har gipsloftet op til 1. salen, var der kun meget små udtørrede tegn på, at der var kommet vand gennem etageadskillelsen og der var ingen tegn på, at gipsen var vokset, som den normalt vil gøre ved større vandmængder. Det er ganske få dryp, der er kommet de 20 timer, som klager tidligere har omtalt. Ved besigtigelsen viste klager vores taksator, hvor meget vand der var opsamlet i en spand, som opsamlede dryppene fra loftet. Taksator oplyser, at der er tale om max 1/2 til 1 liter vand.

Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort af klager, at loftet er skadet i en sådan grad, at det bør udskiftes. Vi fastholder derfor vores tilbud til klager om, at loftet alene males for at fjerne de udtørrede tegn efter dryppene."

Nævnet har fået forevist de fremlagte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**17. Dækningsskema**

		Tillægsdækninger
Hvilke skader er dækket? Forsikringen dækker direkte skade opstået i forsikringstiden ved:	**…**	**9. Skjulte rør og kabler*** Utætheder i rørinstallationer og fejl i el- og svagstrømskabler. Udgifter til fejlfinding der er godkendt af Topdanmark. Det er en betingelse, at skaden er konstateret, og at forsikringstager har vedligeholdelsespligten for rørene eller kablerne.

"

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at den anmeldte skade må anses for at være forårsaget af det tilstoppede utilgængelige afløb under vasken på 1. sal. I henhold til de ovenfor gengivne forsikringsvilkår er det en betingelse for forsikringsdækning, at der er konstateret utætheder i rørinstallationer, hvorfor den anmeldte skade som udgangspunkt ikke er forsikringsdækket.

Selskabet har imidlertid anerkendt skaden som dækningsberettigende på grund af taksators dækningstilsagn.

Nævnet finder, at selskabet har ydet erstatning i tilstrækkeligt omfang, såfremt der tages udgangspunkt i, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Nævnet finder desuden, at klager ikke har godtgjort, at skaden på gipsloftet fordrer udskiftning af loftpladerne, ligesom rensning af afløb henhører under almindelig vedligeholdelse, som påhviler forsikringstageren.

På denne baggrund kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen som sket.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson