892A/12

Den 21. maj 2012 blev i sag nr. 80.694:

xxxx xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Otto Mønsteds Plads 11
1563 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet fritidshusforsikring i Nykredit Forsikring A/S. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt vandskade. Endvidere klager hun over, at selskabet har undladt at besvare hendes henvendelser.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har godtgjort, at der er sket en dækningsberettigende skade, og at hun flere gange er blevet orienteret herom.

Forsikringen trådte i kraft den 1/5 2008.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 7/6 2011, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
…
Jeg har arvet omtalte ejendom med endelig tinglysning i 2011. Jeg bor i udlandet. Ankom til huset d. 23.2.2011. Fandt mange af køkkenfliserne løse. Henvendte mig til gulvmand, …, der beså skaden og sagde, at det var et forsikringsanliggende, da skaden var opstået pga. udsivning af vand fra et rør i etageadskillelsen (der er kælder under køkkenet).Jeg anmeldte straks skaden til min forsikring, Nykredit. En håndværker fra firma …, beså skaden efter min afrejse, min søn lukkede ham ind. Jeg hørte intet fra forsikringsselskabet. 30. marts rykkede jeg forsikringsselskabet for et svar og bad samtidig om en taksator til at vurdere skaden. 1.april fik jeg mail fra …, c/o firma … Han skriver at skaden er afvist, da selskabet har vurderet, at det drejer sig om en sivskade fra et synligt rør, og som sådan ikke dækkes af forsikringen. Det var første gang, jeg fik en besked om, at skaden var afvist. Jeg bad straks om en nærmere forklaring på, hvordan et rør kan være synligt når det ligger i en etageadskillelse. Derefter henviste … mig til at tage direkte kontakt med forsikringsselskabet, hvilket jeg straks gjorde. D. 4 april fik jeg mail fra forsikringsselskabet om, at sagen vil blive behandlet så hur-

tigt som muligt. D. 27. april var der stadig ikke noget svar, så jeg rykkede igen for et svar. D. 11. maj var der stadig ikke noget svar, så jeg rykkede igen. D. 28 maj ankom jeg til ejendommen, hvor jeg fandt en aftaleseddel sendt til adr. …, hvor den så har ligget indtil nu. Forsikringsselskabet har min bopælsadresse samt min e-mail adr., men har åbenbart valgt at ignorere mig komplet, bortset fra at hæve den årlige præmie. D.d. har jeg ikke fået svar på mit spørgsmål angående skaden.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

At få et svar på, hvordan man kan påstå, at et rør i en etage adskillelse kan være synligt."

Selskabet har i brev af 21/10 2011 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"**Sagens fakta**
Den 8. januar 2009 anmelder forsikringstageren telefonisk følgende til Nykredit Forsikring:

'Fugt i loft i kælder og op i gulv i køkken, evt. brud på rør'.

Det anføres videre på vort forsikringssystem, at forsikringstageren har rekvireret smed, samt at vi afventer nærmere oplysninger om eventuelt brud, på hvilke rør, og eventuelt omfang.

Forholdet registreres under skadenr. …-1.

I april måned kontakter vi forsikringstageren med henblik på indhentelse af yderligere informationer, men hun træffes ikke.

Den 3. juni 2009 får vi kontakt til forsikringstageren, som oplyser, at det er hendes søn, som tager sig af det. Hun oplyser, at hun har tørret pletten op, men at hun ikke ved, om der er tale om en skade. Det aftales, at hun tager kontakt til sønnen og herefter vender tilbage.

Den 23. juni 2009 taler vores konsulent med forsikringstageren i forbindelse med en ny skade …-2 (indtrængning af vand ved vindue).

Det fastlægges vedrørende fugten på loft i kælderen, at der ikke har været brud på synligt rør, men kun siveskade. Skaden lukkes herefter.

Den 27. februar 2011 anmelder forsikringstageren følgende on-line:

'Ifølge … er årsagen til skaden vand. Ring venligst til …, tlf. …, der har besigtiget skaden og kan forklare nærmere. Da jeg ankom til huset onsdag d. 23. februar 2011, fandt jeg, at korkfliser i køkkenet var løse. Huset er bygget i 1928, jeg ved ikke, hvornår gulvet er blevet lagt'.

Forholdet registreres under skadenr. …-5.

Vi rekvirerer Entreprenør og Tømrerfirma … (én af vores scalepointsamarbejdspartnere) til besigtigelse af det anmeldte forhold vedrørende løse korkfliser.

Vores samarbejdspartner besigtiger det anmeldte forhold den 7. marts 2011. Forsikringstager er udenlands, og det er sønnen, som er til stede på tidspunktet for besigtigelsen.

3. 80.694

Ved besigtigelsen konstateres, at vinylfliser på gulv har rejst sig pga. vand. Vinylfliserne ligger på gipsplader, hvilket oplyses at være en fejl. Sønnen oplyses, at der for ca. 5 år siden var en rørskade, som er blevet repareret. Der kunne ses tydelige tegn på fugt i loft i kælderen. Der kunne dog ikke måles fugt, og det oplyses, at køkkenet ikke er blevet brugt siden sommeren 2010.

Vores samarbejdspartner kunne ikke se nogle indikationer på en rørskade eller vandskade, men efter hans opfattelse var der tale om følger fra den gamle siveskade.

Sagen drøftes herefter med konsulent fra Nykredit Forsikring, og det fastlægges, at der ikke er tale om et forhold, som er omfattet af forsikringen, idet der er tale om følgerne af en gammel siveskade.

Den 10. marts 2011 fremgår det af den skrevne dialog, at vores samarbejdspartner vil informere forsikringstageren om, at der ikke er tale om en dækningsberettigende rørskade.

Vores samarbejdspartner afviser forholdet over for forsikringstagers søn.

Det fremgår også af besigtigelsesnoten, hvori det nævnes, at forholdet er afvist af selskabet den 10. marts 2011.

Den 30. marts 2011 fastholder vores forsikringstager, at der er tale om en rørskade. Hun oplyser, at der er tale om et rør i en etageadskillelse - et skjult rør, og dermed en forsikringsskade, som hun ønsker takseret.

Som følge heraf beder vi vores samarbejdspartner se på sagen igen.

Den 1. april sender vores samarbejdspartner en mail til forsikringstageren, hvori han oplyser, at der er tale om en siveskade fra et synligt rør, hvorfor forholdet ikke er omfattet af forsikringen.

Samme dag får vores samarbejdspartner et svar fra forsikringstageren, hvori hun oplyser, at hun ikke vidste, at skaden var afvist, samt at røret ikke er synligt i etageadskillelsen. Hun ønsker en fornyet vurdering af sagen.

Vores samarbejdspartner svarer pr. mail den 4. april 2011 og beder forsikringstageren kontakte Nykredit Forsikring med henblik på en eventuel ny aftale om genbesigtigelse.

Forsikringstageren oplyser i sin klage til nævnet, at hun kontakter Nykredit Forsikring samme dag, og at vi den 4. april 2011 sender hende en e-mail om, at sagen behandles så hurtigt som muligt.

Hun oplyser videre, at hun rykker for svar den 28. april 2011.

At forsikringstageren har kontaktet Nykredit Forsikring den 4. april 2011, og at hun har rykket for svar den 28. april 2011 fremgår ingen steder af vort forsikringssystem.

Den 11. maj 2011 får vi en mail fra forsikringstageren, hvor hun oplyser, at hun fortsat ikke har fået svar fra os angående forsikringsdækning.

Forsikringstageren oplyser endvidere i sin klage til nævnet, at hun den 28. maj 2011 finder en aftaleseddel på ejendommen. Dette er vi umiddelbart uforstående over for, idet der efter vores oplysninger ikke er aftalt en fornyet besigtigelse i maj måned.

Den 9. juni 2011 indbringes sagen for Ankenævnet for Forsikring, hvori forsikringstageren klager over, at hun ikke har fået svar vedrørende forsikringsdækning.

I forbindelse med den verserende ankenævnssag foretages besigtigelse med vores byg-ningskonsulent … den 9. august 2011.

… oplyser i den interne konsulentrapport, at gulvkonstruktionen er opbygget med korkfliser, som er limet på gipsplader.

Han vurderer, at det ikke er limen, som slipper, idet ½ af gipspladerne fortsat sidder på de løse korkfliser. Gipspladerne derimod er gået i opløsning på grund af opfugtning.

Der er et synligt rør fra køkken-/vaskeskabet, som går ned igennem etageadskillelsen, hvor det er skjult - dog kun i etageadskillelsens tykkelse - og dernæst igen er synligt under loftet i kælderen.

På loftet i kælderen var tegn på tidligere lækage på afløbsinstallationen, men det var ikke muligt at se, om det var fra det skjulte eller synlige del af røret.

Der er sket udskiftning af rør fra oversiden af bunden i køkkenskabet og ned til samlingen under loftet i kælderen.

Vores vurdering

Manglende svar
Forsikringstageren klager til nævnet over, at hun ikke har fået svar på, om der er forsikrings-dækning for det anmeldte forhold.

Vi skal hertil nævne, at forsikringstageren flere gange er informeret om, at der ikke er forsik-ringsdækning for det anmeldte forhold.

Den 10. marts 2011 (3 dage efter vores besigtigelse) informerer vi forsikringstagers søn om, at der ikke er forsikringsdækning for det anmeldte forhold. Vi understreger, at forsikringsta-gers søn fungerer som hendes repræsentant i denne og andre forsikringsskader, når hun er udenlands (se bl.a. bilag … og bilag …).

I e-mail af 1. april 2011 oplyser vi forsikringstageren om, at der ikke var tale om en dæk-ningsberettigende skade, da det var vores vurdering, at der var tale om følgerne fra en tidli-gere siveskade (fra et synligt rør), som ikke var omfattet af forsikringen.

Herudover vil vi dog meget beklage, at forsikringstageren ikke har fået sagen vurderet på ny, da hun bad herom. Der er tale om en fejl fra vores side af, som vi kun kan beklage.

Vi vil dog fastholde i henhold til ovenstående, at forsikringstageren flere gange har fået svar på, om der var tale om et forsikringsdækket forhold.

Forsikringsdækning
…

Det er forsikringstageren, som skal løfte bevisbyrden for, at der er tale om et forhold, som er omfattet af forsikringen.

Vi har foretaget 2 besigtigelser af det anmeldte forhold med 2 forskellige konsulenter (besigtigelse af vores samarbejdspartner i februar 2011, og besigtigelse af vores egen konsulent i august 2011).

I relation til forsikringsbetingelserne pkt. 28 'Udstrømning af vand...' skal der være tale om en pludselig og uventet udstrømning, og ikke dryp eller udsivning.

Det er på baggrund af vores 2 besigtigelser vores vurdering, at fugtskaden på loftet i kælderen skyldes (tidligere) dryp eller udsivning, og ikke en pludselig udstrømning af vand.

Ingen af besigtigelserne har påvist indikationer på en vand- eller rørskade, og der blev ved besigtigelserne ikke konstateret aktuel fugt i konstruktionen. Endvidere har køkkenet ikke været brugt siden sommeren 2010. Ved begge besigtigelser var det vurderingen, at der var tale om en følge af den tidligere siveskade.

På daværende tidspunkt i 2009 blev forholdet afvist med henvisning til, at der alene var tale om en siveskade. Vi bemærker i den forbindelse, at forsikringstager i juni 2009 oplyser, at der var tale om en 'plet, som er tørret op'. En plet, som kan tørres op, er ikke en udstrømning af vand, men en siveskade.

Det er forsikringstager, som skal løfte bevisbyrden for, at der er tale om en pludselig udstrømning af vand, og denne bevisbyrde har hun på det foreliggende grundlag ikke løftet.

I relation til forsikringsbetingelserne pkt. 48-49 'Indvendige skjulte rør' omfatter forsikringen utætheder på skjulte rør.

Som det er anført ovenfor er der tale om et rør, som går fra køkken-/vaskeskabet ned gennem etageadskillelsen og ned under loftet i kælderen. Der er således kun tale om et skjult rør i selve etageadskillelsen.

Vi kunne også ved vores besigtigelse konstatere, at store dele af røret er udskiftet - den synlige del i køkken-/vaskeskabet og ned til den første samling i den synlige del under loftet i kælderen er udskiftet på et tidspunkt.

Igen vil vi bemærke, at det er forsikringstageren, som skal løfte bevisbyrden for, at der har været tale om en utæthed i det skjulte rør.

Det er ikke påvist, at der har været en utæthed i den skjulte del af røret i etageadskillelsen, som alene udgør en mindre del af røret. Vi bemærker igen, at der ikke er konstateret fugt i konstruktionen.

Herudover vil vi nævne, at der er konstateret løse vinylklinker på køkkengulvet som følge af fugt. En utæthed i den skjulte del af røret - dvs. i etageadskillelsen - vil ikke bevirke, at vinylklinker oven på køkkengulvet ville gå løse som følge af fugt - vandet ville i stedet løbe nedad og ikke opad.

Det er derimod vores opfattelse, at der formentlig har været tale om en tidligere utæthed/-siveskade på den synlige del af røret, dvs. i køkken-/vaskeskabet, som har bevirket, at vinylklinker på gulvet er gået løse. Vi skal hertil bemærke, at såfremt forsikringstageren har været

udenlands i en periode kan det godt have sivet fra røret igennem længere tid, uden at dette er blevet opdaget.

Som anført ovenfor dækker forsikring ikke siveskader eller utætheder på synlige rør.

På det foreliggende grundlag må vi derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde dækning for det anmeldte forhold over forsikringen.

Såfremt forsikringstageren kan dokumentere, at der har været tale om en utæthed i det skjulte rør i etageadskillelsen, eventuelt ved fremsendelse af dokumentation fra den reparatør, som har udskiftet røret, ser vi gerne på sagen igen."

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**28. Udstrømning af vand, olie eller kølevæske**

28.1
Forsikringen dækker skade på grund af
pludselig og uventet udstrømning (altså ikke dryp eller udsivning) af vand, olie eller kølevæske fra:
a. røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg.
b. vand-, varme- og sanitetsinstallationer
c. akvarier eller beholdere med rumindhold på mere end 20 l.
…
48. Indvendige skjulte rør

48.1
Forsikringen omfatter de skjulte vand-, varme-, olie-, gas-, og afløbsrør samt elkabler til brug for rumopvarmning, som findes i eller under de af ejendommens bygninger, der er opført på muret eller støbt fundament eller sokkelsten.

48.2
At rør og elkabler er skjulte vil sige, at de befinder sig i vægge eller gulve eller er gemt i kanaler, krybekældre, skunkrum og lignende lukkede hulrum.

49. Forsikringen dækker

49.1
Forsikringen dækker skader i form utætheder i de skjulte rørinstallationer og fejl i skjulte elkabler til rumopvarmning.

49.2
Forsikringen dækker omkostninger til:
a. fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på rør/elkabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding.
b. reparationer af utætheder eller fejl.
c. skade på bygning og haveanlæg, som følge af en dækningsberettiget utæthed/fejl, når skaden konstateres samtidig med reparation af rør/elkabler.

d. omkostninger til reetablering."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende skade. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning som sket. Selskabet har beklaget fejl i sagsbehandlingen, og nævnet finder ikke herudover anledning til at udtale kritik af selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen
udskriften bekræftes

Henning Jønsson