893/12

Den 29. maj 2012 blev i sag nr. 81.189:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Hun klager over selskabets behandling af en anerkendt rørskade, herunder selskabets afvisning af at dække afhjælpning af en række nærmere angivne fejl og mangler.

Selskabet henviser til, at sagen er håndteret korrekt, og at klageren ikke har godtgjort, at de angivne forhold berettiger til erstatning fra forsikringen.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 5/9 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Vi har haft en alvorlig vandskade i huset. Forsikringsselskabet Almindelig Brand skulle behandle sagen. Men fra start til slut har der ikke været andet end problemer med dem. Den taksator der havde sagen '...' har slet ikke været til og snakke med. Problemet er at de under afmontering af køkkenet og opbevaring også påmontering af det, har påført så mange skader at vi nu vil have erstatning for de ødelagte ting. Men det nægter de at give, da de mener at det ikke var dem + plus vandet løber stadig ud af røret, efter de mener at de er færdige, og de er nu ikke til at snakke med.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
> At de tager deres ansvar, og bygger det færdigt som de er begyndt på, for det er slet ikke færdigt eller udbedret på nogen som helst måde, tværtimod bliver det værre og værre dag for dag, fordi der ikke bliver gjort noget ved det øjeblikkeligt. Vandet løber stadig ud.!!"

Heroverfor har selskabet i brev af 15/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

> "**Skadesagens forløb**

Den 25. oktober 2010 kontakter klageren telefonisk Alm. Brand om utæthed på skjult rør.

Sagen tilsendes vores samarbejdende vvs-installatør ..., som samme dag foretager besigtigelse af skadestedet.

Der lokaliseres utæthed på skjult vandrør og der igangsættes udbedring af skaden.

Efter udbedring af skaden tilskriver klageren Alm. brand ved brev dateret 20. juli 2011 og vedlægger liste med angivelse af mangler og fejl.

Ved brev dateret 12. august 2011 afviser vores samarbejdende vvs-installatør klagerens henvendelse som værende uberettiget.

Da vi i august måned er blevet kontaktet af klageren om yderligere rørskade som behandles af vores bygningstaksator ..., har vi på foranledning af nævnets henvendelse af 5. september 2011 bedt vores medarbejder foretage en fornyet gennemgang af den af klageren overfor nævnet fremsatte kritik af Alm. Brands sagsbehandling m.m.

Skadesagens begrundelse

Det kan oplyses, at Alm. Brands samarbejdende vvs- installatør umiddelbart efter sin besigtigelse af skadestedet meddelte klageren, at den lokaliserede rør- og vandskade berettigede til erstatning i henhold til den oprettede Husforsikring (skjult rør).

Ved samme lejlighed blev klageren informeret om hvorledes man påtænkte at tilrettelægge udbedring af den skete skade.

Det erkendes at kommunikationen mellem klageren og vores samarbejdende vvs-installatør kan have været påvirket af sproglige misforståelser, idet vores taksator i forbindelse med den senere anmeldte skade oplyser, at der ved hans møde med klageren også deltog dennes svigersøn ..., som oversatte samtalen til klagerens modersmål.

Da utætheden beklageligvis havde medført, at udsivende vand over længere tid havde medført betydelig opfugtning var det nødvendigt at udføre nødvendig udtørring af gulvkonstruktion under klikgulv i køkken / alrum.

Umiddelbart efter at den nødvendige affugtning var afsluttet blev der påbegyndt udbedring af de skete skader som følge af den anmeldte og konstaterede rør- og vandskade.

På baggrund af de foreliggende oplysninger må vi således meddele, at vi ikke finder at klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet i brev dateret 20. juli 2011 er i fuld overensstemmelse med de faktiske forhold.

Med hensyn til den af klageren udarbejdede liste om fejl og mangler har vi følgende kommentarer:

Ad emhætte:
Den genopsatte emhætte har ikke været tilstrækkelig fastgjort.
Den korrekte fastgørelse vil blive udført i forbindelse med udbedring af den i august måned anmeldte og anerkendte rør- og vandskade.

Ad ridser i ovn plade:

Vores taksator har ved sin besigtigelse fået forevist ridser i ovn plade, som umiddelbart forekommer opstået ved almindelig brug. På denne baggrund og da de implicerede håndværkere oplyser, at de ikke har forvoldt de foreviste ridser, må vi afvise det fremsatte krav.

Ad 2 hakker i døren mellem bryggers og køkken:
Ved vores taksators besigtigelse kunne de angivne skader ikke umiddelbart konstateres. På denne baggrund og da de implicerede håndværkere i øvrigt oplyser, at de ikke har forvoldt de af klageren angivne hakker i den pågældende dør, må vi afvise det fremsatte krav.

Ad flækket marmorplade:
Ved vores taksators besigtigelse kunne det ikke konstateres, at den nedlagte køkkenbordplade skulle være blevet beskadiget i forbindelse med udbedring af den anmeldte og anerkendte rør- og vandskade. På denne baggrund og da de implicerede håndværkere i øvrigt oplyser, at de ikke har beskadiget den pågældende køkkenbordplade, må vi afvise det fremsatte krav.

Ad Afdækningsplade:
Klageren har overfor vores taksator oplyst, at der tidligere skulle have været opsat en 'afdækningsplade' hvis formål var at skjule rørinstallation ved varmtvandsbeholder i bryggers. Vores taksator har været i kontakt med de implicerede håndværkere, som oplyser at den pågældende plade ikke var tilstede, da de påbegyndte udbedring af den anmeldte rør- og vandskade.

På det foreliggende grundlag må vi derfor afvise det fremsatte krav om opsætning af den manglende 'afdækningsplade'.

Ad liste mellem gulv:
Oprindelig lå der i gulv mellem køkken og alrum nedlagt 'overgangsliste grundet forskelle i højde på de respektive underliggende konstruktioner.

I forbindelse med udbedring af rør- og vandskaden er denne højdeforskel blevet fjernet, hvorfor det ikke har været nødvendigt af lægge en liste som tidligere.

Efter vores taksators opfattelse har klageren frafaldet dette punkt og således accepteret det udførte arbejde.

Ad 4 stk. fliser i køkken:
Vores taksator har ved sin besigtigelse ikke kunnet få nærmere oplyst, hvad dette forhold omhandler. Da der ved besigtigelsen ikke har kunnet konstateres beskadigelse af fliser opstået i forbindelse med udbedring af den anmeldte rør- og vandskade og da de implicerede håndværkere oplyser, at de ikke har nærmere kendskab til forholdet, må vi på det foreliggende grundlag afvise det fremsatte krav.

Ad grumset og beskidt vand:
Det er ikke usædvanligt, at der ved stillestående vand i rørinstallationen kan opstå grumset vand, som imidlertid forsvinder når man genoptager brugen af den pågældende installation.
Ved vores taksators besigtigelse var forholdet igen normaliseret, hvorfor det er vores medarbejders opfattelse at klageren har frafaldet punktet.

Ad strømmen i huset:
Efter det oplyste har der været udfald på husets strømforsyning. Vores taksator oplyser, at der ikke har relation til hverken den skete rør- og vandskaden eller udbedring heraf. Ifølge

det oplyste er klageren blevet informeret om, at der i forbindelse med udbedring af den skete rør- og vandskade er konstateret ulovlige el- installationer, som klageren er blevet opfordret til at få lovliggjort.

På det foreliggende grundlag må vi afvise det fremsatte krav.

Hvis klageren efterfølgende måtte konstatere at de skete uregelmæssigheder i husets strømforsyning skyldes en erstatningsberettiget skade, hører vi gerne nærmere herom.

Ad hak i indvendig side af køleskab:
Vores taksator har ved sin besigtigelse fået forevist hak indvendig i klagerens køleskab, som umiddelbart forekommer opstået ved almindelig brug. På denne baggrund og da de implicerede håndværkere oplyser, at de ikke har forvoldt den pågældende beskadigelse, må vi afvise det fremsatte krav.

Ad vand under vask løber stadig ud:
Det pågældende forhold er anmeldt og anerkendt som ny rør- og vandskade og er ifølge vores taksator under udbedring.

Udbedring af den seneste anmeldte skade forventes afsluttet snarest og senest i uge 48, hvor vores taksator forventer at kunne holde det afsluttende møde med klageren og dennes bisidder.

Ud fra en samlet vurdering af de nu foreliggende oplysninger finder vi ikke, at klageren har godtgjort, at de overfor nævnet angivne forhold berettiger til erstatning i henhold til den oprettede Husforsikring.

I tilknytning hertil finder vi ikke, at klageren har godtgjort, at Alm. Brand på anden vis skulle være forpligtiget til at afhjælpe de af klageren påberåbte forhold.

Afslutningsvis vil vi gerne benytte lejligheden til at beklage, at vores besvarelse til klageren på dennes henvendelse ved brev af 20. juli 2011 ikke var mere fyldestgørende og således ikke opfylder Alm. Brands servicemål.

Det skal dog understreges, at dette ud fra de foreliggende oplysninger ikke ville have medført en anden afgørelse end den ovenfor anførte."

Hertil har klageren i brev af 25/12 2011 til nævnet bemærket:

"Grunden til at denne skade har haft så lang behandlingstid er ifølge forsikringen fordi at der har været sproglige misforståelser mellem os og vvs-installatøren hvilket er helt forkert.
Den eneste grund til at dette har taget så lang tid er fordi at forsikringen har haft givet denne opgave til en vvs-installatør som ikke har haft nok kompetence og tålmodighed og hvor det hele bare skulle gøres færdigt på den hurtigste og den billigste måde. Det har vi ikke ville være med til, hvilket vi også har givet udtryk for flere gange. Under udbedringen af skaden var der flere gange hvor vi prøvede og kontakte denne vvs-installatør og taksator fra Almindelig brand hvilket næsten var umuligt.

Først da vi klagede til Jer kom der igen gang i tingene, og taksator mødte denne gang personligt op på adressen, hvilket da også hjalp.
Vi gav udtryk for at vi gerne ville have en ny vvs-installatør da vi ikke kunne kommunikere ordentligt med denne og det kunne taksatoren da også forstå med det vi nu havde været

igennem, men han syntes nu at vi stadig burde prøve ham da han nu var i gang, og det blev vi så enige om at gøre.
Men da kommunikationen mellem os og vvs-installatøren stadig var dårlig valgte TAKSATOREN nu at skifte vvs-installatøren ud med et firma som kalder sig ... entreprenør-firma med vores accept, og nu venter vi på at de går i gang den 3-1-2012.

Så nu håber vi at tingene kommer på plads ordentligt.

Med hensyn til det forsikringen har skrevet til Jer kan vi oplyse at :

Ad emhætte :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar, og oplyser at de slet ikke har rørt ved emhætten, men vælger stadig og lave den.??

Ad ridser i ovn plade :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.

Ad 2 hakker i døren mellem bryggers og køkken :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.

Ad flækket marmorplade :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar

Ad afdækningsplade :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.

Ad liste mellem gulv :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar, mellem vælger stadig og sætte en liste på.??

Ad 4 stk fliser i køkken :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.
Selvom det er til og se at de fliser som er blevet beskadiget er blevet det der hvor selve bordpladen er blevet pillet af.

Ad grumset og beskidt vand :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar, ved at skrive at det ikke er usædvanligt at der ved stil-lestående vand i rørinstallationen kan opstå grumset vand som imidlertid forsvinder når man genoptager brugen af den pågældende installation og at forholdet ved taksators besigtigelse igen var normaliseret, hvorfor det er deres opfattelse at klageren har frafaldet punktet.!

Vi kan så fortælle, at det har vi særdeles ikke!!
Hvorfor skulle vi frafalde det punkt, da der stadig siver vand ud, og det er stadig IKKE bragt i orden.
Vandet kommer stadig op ad toilettet, og op ad håndvasken og i brusekabinen.

Det er jo derfor at Almindelig brand har ansat et andet firma til og løse denne opgave da den forhenværende vvs-installatør ikke kunne finde ud af det.
Vi vedhæfter både et foto og en videoklip som bevis for vores påstand, hvor det er tydeligt og se hvem der har ret og uret.
Det eneste vi ønsker er at forsikringen udbedrer den skade, specielt nu hvor vi har ventet meget længe på det, og der imens bare har sivet mere vand ud og ødelagt mere og mere.

Vi er trætte af den lange sagsbehandling fra Almindelig brand og ønsker bare sagen afsluttet hurtigst muligt intet andet tak.

Ad strømmen i huset
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.

Ad hak i indvendig side af køleskab :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.

Ad vand under vask løber stadig ud :
Forsikringen fralægger sig alt ansvar.
Men betragter det som en ny skade..??

Alt i alt fralægger forsikringen sig ansvar over for alle disse ting!

Vi har bedt Forsikringen og Vvs-installatøren om at BEVISE over for os at de diverse ting VAR skadet da de blev fjernet af håndværkerne ud fra de billeder de har taget, og det har de ikke kunne, ikke på en af dem, så hvordan kan de bare benægte det.??

Ergo skal de erstattes efter min mening, eller også skal der være økonomisk erstatning.

Vi gider ikke og finde os i at store firmaer bare kan tryne almindelige mennesker med deres regler og love som de ikke selv overholder. Forsikringen skriver også at på baggrund af de foreliggende oplysninger må vi således meddele, at vi ikke finder at klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet i brev dateret 20.Juli 2011 er i fuld overensstemmelse med de faktiske forhold.!!

Det er de så kan vi fortælle.
Det er bare dårlige undskyldninger for at have ansat et utrolig dårligt firma til og løse opgaver, det må de bare erkende i stedet for at give skylden til klagerne. Taksatoren som fralægger sig ansvaret overfor de diverse ting har kun været på adressen 2 gange, mens vvs-installatøren har været der mange gange med sine håndværkere.
Min mor hørte selv at håndværkerne tabte køleskabet mens de var ved at flytte det, og da hun hørte braget spurgte hun de 2 håndværkere om de var ok, hvilket de svarede til at de var ok. Der var ikke sket dem noget , men de glemte lige at fortælle hende at de lige havde skadet hendes køleskab.

Hvorfor ikke bare være ærlig og fortælle det som det er.??"

Herefter har selskabet i brev af 26/1 2012 til nævnet anført:

"Klageren har i sit seneste brev til nævnet bl.a. anført:

> *'Min mor hørte selv at håndværkerne tabte køleskabet mens de var ved at flytte det og da hun hørte braget spurgte hun de 2 håndværkere om de var ok, hvilket de svarede til at de var ok. Der var ikke sket dem noget, men de glemte lige at fortælle hende at de lige havde skadet hendes køleskab.'*

Hertil kan det oplyses, at vi tidligere har forespurgt tømreren som forestod flytning af køleskabet, om der ved den lejlighed skete nogen beskadigelse af køleskabet.

Tømreren har hertil afvist dels klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet og dels, at der ved flytningen skulle være sket nogen beskadigelse af køleskabet.

På det oplyste grundlag finder vi ikke at klageren har godtgjort, at den foreviste beskadigelse indvendig i køleskabet skulle være sket som oplyst overfor nævnet - idet vi i øvrigt gør opmærksom på, at der ikke ses udvendige skader på køleskabet.

Med hensyn til klagerens oplysning om fortsat vandudsivning, kan det oplyses, at der ud over nærværende nævnssag p.t. er anmeldt 2 yderligere rørskader, som endnu ikke er afsluttet.

Vi finder herefter at nærværende sag på det foreliggende grundlag vil kunne forelægges nævnet for afgørelse."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på dækning i videre omfang end allerede anerkendt af selskabet.

Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse ved en domstol vedrørende sagens faktiske omstændigheder kan føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson