Ankenævnet for Forsikring

898/12

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.230:

xxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at udskifte ødelagte rør i varmtvandssystemet og færdiggørelse af uafsluttede reparationer af utætheder fra 2009 og 2010. Endvidere klager han over, at selskabet har taget forbehold for fremtidige rørskader. Endelig ønsker han retshjælp over villaforsikringen til uden- eller indenretligt syn og skøn til afklaring af vvs-installatørens ansvar.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt udmeldelse af et udenretligt syn og skøn, hvorfor forholdet vedrørende vvs-installatørens ansvar ikke vil blive behandlet i nærværende sag. Selskabet har med hensyn til udskiftning af rørene generelt anført, at der alene kan ske udskiftning af skadede rør i henhold til den tegnede forsikring side 12, punkt F. Klageren er af den opfattelse, at selskabets taksator har givet dækningstilsagn herfor, hvilket selskabet har bestridt. Vedrørende skaderne i 2009 og 2010 finder selskabet, at disse er afsluttet, og at selskabet har dækket anmeldte skader, indtil selskabet i henhold til punkt 15 i forsikringsbetingelserne meddelte forbehold for yderligere dækning af skadede rør i det pågældende varmtvandssystem.

Til støtte for sit krav har klageren over for nævnet i klage af 16/9 2011 bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

2. 81.230

I forbindelse med konvertering fra oliefyr til fjernvarme i 2002 blev der installeret en kobberloddet varmeveksler i vores anlæg til varmt brugsvand. Siden da har vi haft 11 utætheder pga. korrosion, heraf 5 i skjulte rør. Forløbet resumeres herefter:

I august 2004 er der en utæthed i skjult varmtvandsrør i etageadskillelsen over garderobeskabet. Det er en utæthed midt på et horisontalt rør. Hullet er formet som en nålehul og er en indvendig korrosionsskade. Vores villaforsikring med udvidet rørskadedækning i Tryg dækker reparationen af utætheden.

I januar 2008 er der en utæthed i badeværelset i stueetagen. Utætheden er skjult og skyldes en tæring midt på en vertikal bøjning før en vandhane.

VVS-installatøren får mistanke om, at der er kobber i anlægget. Efter en gennemgang finder installatøren og jeg sammen ud af, at varmeveksleren er kobberloddet og senere også, at der også er en større temperaturføler af kobber ved varmeveksleren.

Jeg finder faglig dokumentation for fejlkonstruktionen og forsøger efterfølgende at få VVS-installatøren til at erkende fejlen og yde en delvis dækning af skaden.

Villaforsikringen dækker reparationen af bøjningen og i april 2008 informerer vi telefonisk Tryg om, at der formodentligt er en konstruktionsfejl i varmtvandsanlægget.

I januar 2009 overdrager VVS-installatøren skaden til sin ansvarsforsikring i Tryg. Vi forsøger herefter løbende at få ansvarsforsikringen til at erstatte fejlkonstruktionen.

Efter en ny utæthed i oktober 2009 over brusekabinen i stueetagen skriver vi til villaforsikringen, at der ikke endnu er kommet en afklaring vedrørende fejlkonstruktionen og at rørene klart har taget skade.

Senere taler vi over telefonen med taksator K. … fra villaforsikringen. Jeg fortæller om forløbet og han er uforstående over for, at ansvarsforsikringen ikke vil betale. Han fortæller, at han har vidst i rigtigt mange år, at det vil give skader på galvaniserede rør, hvis der indsættes kobber i et system med cirkulation.

Den 19 oktober 2009 taler vi med taksatoren igen. Han har gået vores sag igennem og vil tale med sin chef, om Tryg ikke kan hjælpe os. Han mener bestemt, at der er tale om en fejlkonstruktion og vil forsøge at få Trygs ansvarsafdeling til at dække skaden.

I april 2010 er der en ny utæthed i loftet i brusekabinen, kun få centimeter fra stedet, hvor utætheden i oktober 2009 opstod. Vores VVS-installatør mener ikke, at det er fagligt forsvarligt at reparere lokalt på røret omkring utætheden, da rørene er i en dårlig stand. Vi skriver til taksatoren at reparationen er midlertidigt udført med en klamme og beder ham kontakte VVS-installatøren for at aftale det videre forløb.

I maj 2010 har vi gennemgår taksatoren anlægget. Han fortæller, at der er forhandlinger i gang internt i Tryg om fordelingen af ansvar. I juni 2009 ringer han og fortæller, at han overvejer at lave forbehold for fremtidige skader. Ved at gøre det, kan han lægge mere pres på ansvarsafdelingen.

Den 2. august 2010 er der en ny utæthed i gulvet i køkkenet. Vi skriver til taksatoren, at vi nu gerne vil have det lavet rigtigt i stedet for midlertidige reparationer med klammer. Efterfølgende sætter taksatoren arbejdet i gang med at reparere utætheden i køkkenet.

Den 30. august 2010 holdes der et møde i huset med taksator K. og vores nye VVS-installatør … Der er enighed om, at det ikke er holdbart at reparere mere på varmvandsanlægget.

Taksatoren fortæller, at han har meddelt ansvarsafdelingen, at han vil igangsætte udskiftningen af rørene indenfor 2 uger. VVS-installatøren bliver bedt om at få gjort klar til arbejdet og kontakte tømrer, maler og murer for at indhente priser. Taksatoren vil så igangsætte udskiftningen, når der kommer godkendelse af arbejdet.

Taksatoren ringer den 8. oktober 2010 og fortæller, at Tryg på 'højt niveau' har besluttet, at skaden skal behandles gennem ansvarsafdelingen og vi vil blive kontaktet af dem snarest. Han fortæller også, at han selv er blevet taget af sagen, da han åbenbart er 'for personligt involveret'.

Han har fået ordre på at lukke sagen i villaforsikringen og meddele forbehold for fremtidige skader.

Den 15. oktober modtager vi et brev, hvori der tages forbehold for fremtidige skader på varmvandssystemet. Vi svarer, at vi ikke kan forstå disse forbehold. Skaden på rørene er jo allerede sket og anmeldt. Dette har Tryg valgt ikke at svare på.

Den 8. november får vi brev fra Ansvarsafdelingen, at de ikke mener, at VVS-installatøren har begået en fejl i forbindelse med installationen af varmeveksleren. De foreslår et udenretlig syn og skøn og anbefaler os at søge retshjælp via vores villaforsikring.

Vi synes nu, at vi er sat i en klemme mellem to afdelinger i Tryg. Derfor skriver vi den 21. november 2010 en mail til direktøren for Tryg, hvori vi beskriver vores situation. Dagen efter får vi at vide, at Kvalitetsafdelingen har bedt afdelingerne om en udtalelse.

Vi tager kontakt til Advokatfirmaet …, som den 16. december 2010 skriver til begge afdelinger i Tryg. Han opfordrer til hurtig intern afklaring i Tryg og anmoder samtidigt villaforsikringen om retshjælp til syn og skøn.

Den 10. januar 2011 bliver vi ringet op af A. … fra Tryg Kvalitetsafdeling. Han fortæller, at han mener at begge afdelinger i Tryg har udført deres opgaver korrekt. Han mener også, at villaforsikringen ikke skal gå ind og dække skaden, da der er tale om en fejlkonstruktion og dermed dækker forsikringen ikke.

Vi undrer os over svaret og undersøger kendelser om rørskader og fejlkonstruktion på Ankenævnets hjemmeside. Efter at have talt med en jurist hos Ankenævnet svarer vi Kvalitetsafdelingen, at vi ikke kan forstå argumentationen med, at den udvidede rørskadeforsikring ikke dækker fejlkonstruktioner.

Herefter svarer kvalitetsafdelingen, at villaforsikringen ikke vil dække udskiftningen af rørinstallationen, uanset om tæringerne skyldes varmeveksleren eller ej.

Tryg vil heller ikke anerkende, at villaforsikringens taksator har givet tilsagn om dækning af skaden. Vi har opfordret kvalitetsafdelingen til at tage kontakt til VVS-installatør …, som deltog i mødet i august 2010. Kvalitetsafdelingen har ikke reageret på vores opfordring.

Kvalitetsafdelingen skriver i januar også, at de vil undersøge ansvarsafdelingens håndtering af sagen. Denne undersøgelse er endnu ikke afsluttet. Vi har dog fået kopi af Trygs tekniske spørgsmål og svar fra Teknologisk Institut. Senest har Tryg Ansvarsafdeling meddelt, at de nu betragter sagen som forældet.

Vi er nu meget utrygge ved vores situation. For et år siden var der internt i Tryg forhandlinger om, hvilken af afdelingerne, der skulle dække skaden. Nu er de sidste udmeldinger fra Tryg, at ingen af dem vil dække skaden.

Vi har forsøgt at få VVS-installatørens ansvarsforsikring til at dække skaden på rørene, men det er endnu ikke afklaret efter mere end 2½ års sagsbehandling. Også sagsbehandlingen i villaforsikringen har trukket ud, sandsynligvis fordi både villaforsikringen og ansvarsforsikringen er i Tryg.

I mange måneder har villaforsikringens taksator gjort en særlig stor indsats for at få afklaret erstatningsforholdene internt i Tryg og vi har været glade for hans forsøg på at løse problemet. Men vi er skuffet over Trygs interne håndtering af sagen og deres beslutning om, at villaforsikringen alligevel ikke ville udskifte de skadede rør.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
a) Vi ønsker at få dækket omkostningerne til udskiftning af de ødelagte rør i varmtvandssystemet, så vi ikke fortsat skal afvente Trygs interne afklaring af ansvarsforhold imellem vores villaforsikring og installatørens ansvarsforsikring.

Vi mener, at skaden er omfattet af den udvidede rørskadeforsikring, da fejlkonstruktionen har medført, at rørenes tilstand nu er meget dårlig. De rør, som tidligere er taget ud af systemet i forbindelse med reparationer af utætheder, viser en meget omfattende grubetæring, som fremover vil give anledning til nye utætheder. Nogle af de rørstykker, som blev udskiftet i 2009, blev indsat som nye i anlægget i 2004 og er på 5 år blevet meget angrebet af grubetæring.

I august 2010 fik vi ved et møde at vide af villaforsikringens taksator, at udskiftningen ville blive sat i gang snarest af villaforsikringen. Men dette skete ikke og vi fik senere at vide, at Tryg internt havde besluttet, at ansvarsafdelingen skulle håndtere sagen. Taksatoren blev samtidigt taget af sagen, da han åbenbart var blevet 'for personligt involveret'.

Tryg Kvalitetsafdeling svarer i januar 2011, at korrosionsskaden ikke er omfattet af villaforsikringen og at der aldrig er givet tilsagn til udskiftning af rørene. Kvalitetsafdelingen har ikke svaret os efterfølgende, selvom vi har skrevet, at vores installatør var med til mødet med taksatoren i august 2010 og kan huske forløbet. Han blev dengang sat i gang med at indhente tilbud fra andre faggrupper vedrørende udskiftningen af rørene.

b) Vi ønsker at få færdiggjort de uafsluttede reparationer af utætheder fra 2009 og 2010 snarest. Arbejdet blev stoppet april 2010, da den udførende VVS-installatør ikke mente, at reparationen kunne udføres fagligt forsvarligt med udskiftning af mindre rørstykker. Han vurderede, at det var nødvendigt at skifte stålrørene i varmtvandsanlægget.

Utætheden fra 2010 er stadigt kun tætnet midlertidigt med en gummiklamme. Garderobeskab i gang og loft i brusekabine er ikke reetableret efter adgangen til utæthederne.

c) Vi ønsker, at Trygs forbehold over for fremtidige rørskader på eller stammende fra varmtvandsanlægget ikke er gældende i venteperioden, mens Tryg afklarer ansvarsforholdene. Vi

ønsker derved, at nye utætheder fortsat kan udbedres under den udvidede rørskadeforsikring.
Tryg har taget forbehold for rørskader på eller stammende fra varmvandsanlægget på trods af, at den blivende korrosionsskade på varmvandsanlægget er opstået og anmeldt før forbeholdene blev lavet.

d) Vi ønsker, at Tryg Villaforsikring giver tilsagn til retshjælp til udenretlig eller indenretlig syn og skøn, så vi kan få hjælp til en uvildig afklaring af ansvarsfordelingen. Advokatfirmaet … fremsendte ønske om retshjælpsdækning i december 2010. I forbindelse med Tryg Kvalitetsafdelings forespørgsel hos Teknologisk Institut blev syn og skøn udsat midlertidigt efter forslag fra Tryg Ansvarsafdeling.
Advokatfirmaet … har igen anmodet om retshjælp den 16. august 2011 via Kvalitetsafdelingen. Tryg har endnu ikke svaret på anmodningen."

Over for nævnet har selskabet fastholdt sin afgørelse bortset fra, at der er meddelt retshjælp over villaforsikringen til udmeldelse af syn og skøn til afgørelse af, hvorvidt vvs-installatøren, der installerede varmtvandssystemet i 2002, har handlet ansvarspådragende. Vedrørende de øvrige forhold har selskabet bl.a. anført i brev af 14/10 2011 til nævnet:

"Det fremgår af forsikringsbetingelserne side 12 punkt F, at forsikringen dækker skader i form af utætheder i de skjulte rørinstallationer og fejl i de skjulte elkabler, som nævnt i gruppe 4, og som sikrede, har vedligeholdelsespligten for. Endvidere dækker forsikringen udgifter til fejlfinding og fritlægning af utætheden samt følgeskader på bygningen forårsaget af en dækningsberettiget utæthed.

Dette betyder at vores kundes bygningsforsikring alene kan betale erstatning når der er konstateret en dækningsberettiget skjult utæthed på rørsystemet. Vi kan således ikke tilbyde, at betale for udskiftning af de omtalte varmerør hvor der ikke er konstateret en dækningsberettigende skjult utæthed, da forsikringen ikke betaler for forebyggende foranstaltninger.

Skaderne fra 2010, er efter vores vurdering afsluttet, da Villaforsikringen har betalt for udbedring af de konstaterede skjulte utætheder. Skaden fra den 17. maj 2009 er udført som midlertidig nød reparation i det vi afventer udskiftning af den resterende del af udbedringen.

Det er således vores vurdering, at vi for nuværende har betalt erstatning for de dækningsberettiget rørskader der er konstateret indtil vores forbehold blev påført policen.

Hvad angår vores forbehold for eventuelle fremtidige tæringsskader på varmeanlægget, fastholder vi disse, da vi ikke fremover ønsker, at forsikre denne risiko. Vi henviser til betingelserne punkt 15, hvor det fremgår, at efter enhver anmeldt skade kan begge parter, i tidsrummet fra skaden anmeldes og indtil 14 dage efter betaling eller afvisning af skaden, ophæve forsikring eller indføre forbehold i dækningen med 14 dages varsel.

Vores kunde oplyser, at de er af den opfattelse, at vores taksator i forbindelse med en besigtigelse den 30. august 2010 skulle have givet dækningstilsagn til udskiftning af ikke beskadigede rør.

6. 81.230

Det fremgår af klagens side 4, at vores taksator anmodede om indhentelse af tilbud på udskiftning af de ikke beskadigede rør, samt at taksatoren ville sætte arbejdet i gang, når der kom en godkendelse af arbejdet. Denne godkendelse af arbejde skulle komme fra Ansvarsforsikringen.

En sådan godkendelse er ikke fremkommet, idet ansvarsforsikringen er af den opfattelse, at den VVS montør, som etablerede vandvarmeren ikke har begået en faglig fejl, og derfor ikke er erstatningsansvarlig.

Endvidere omfatter Villaforsikringen, som nævnt ovenfor ikke udbedringen af rør, hvor der ikke er en utæthed.

Det er således vores klare opfattelse, at udtalelserne om indhentelse af tilbud ikke kan betragtes som et dækningstilsagn.

Vedrørende anmodningerne om retshjælp kan vi konstatere, at denne anmodning er blevet fremsat som en del af en længere argumentation overfor VVS installatørens ansvarsforsikring.

Vi skal naturligvis beklage, at anmodningen ikke tidligere er blevet videresendt til retshjælpsafdelingen."

Der har efterfølgende været ført en del korrespondance, og klageren har bl.a. som reaktion på selskabets svar til nævnet i brev af 10/11 2011 til nævnte bl.a. anført:

"Udskiftning af rør
I brevet fra Tryg omtales en skade fra 17. maj 2009, som er udført som en midlertidig nødreparation, og som afventer den resterende del af udbedringen.

Der har dog ikke været en skade på dette tidspunkt. Måske drejer teksten sig om skaden fra 14. oktober 2009, som kun er midlertidigt udbedret. Garderobeskab og loft i brusekabine er stadigt ikke reetableret.

Skaden fra 6. april 2010 er ikke slet ikke udbedret. Utætheden var også over brusekabinen, ligesom utætheden i oktober 2009. En gummiklamme er påsat udenpå røret, men det kan ikke betragtes som en reparation. Ifølge VVS-installatøren kan reparationen kun udføres fagligt forsvarligt ved at udskifte varmtvandsrørene i badeværelset på første sal. Loftet i brusekabine er stadigt ikke reetableret.

Den 1. august 2010 anmoder vi taksatoren om at få lavet reparationerne rigtigt.

Bemærk, at ønsket om udskiftning af varmtvandsrørene ikke argumenteres ud fra, at det er en forebyggende foranstaltning. Ønsket om udskiftning af varmtvandsrørene skyldes, at utæthederne i rørene ikke kan repareres fagligt forsvarligt ved mindre indgreb. Ved de seneste arbejder med forsøg på reparationer har det været tydeligt, at rørene er meget angrebne af grubetæring. Eksempelvis opstår der 'nye' huller på rørene, når installatøren tager om dem med en tang.

Installatøren har, hvor muligt, valgt at lave udbedringerne af utæthederne med udskiftning til PEXrør, da kobberkoncentrationen i anlægget er så stort, at det vil være fagligt uforsvarligt at indsætte nye stykker galvaniserede stålrør.

Forbehold
Forbeholdene for fremtidige skader på varmtvandsrørene blev telefonisk meddelt os den 8. oktober 2010 og vi modtog dem pr. brev dateret 14. oktober 2011.

Vi kan ikke se, at forbeholdene på villaforsikringen er meddelt i eller inden 14 dage efter en periode mellem anmeldelse og betaling/afvisning af en skade. På den seneste skade fra 1. august 2010, har vi fået betalingsaccept fra Tryg den 11. august 2010. Forbeholdene er derfor ikke meddelt os rettidigt.

Bemærk, at villaforsikringen siden foråret 2008 har været klar over, at utæthederne sandsynligvis skyldes en fejlkonstruktion.

Taksatoren for villaforsikringen har også givet klart udtryk for at der er begået fejl ved installationen af fjernvarmeunitten indeholdende kobber i 2002, selv om Ansvarsafdelingen mener det modsatte.

Tilsagn
Det er en alternativ tolkning af teksten i vores klage til Ankenævnet, at godkendelsen af arbejdet til udskiftningen af rørene skulle komme fra Ansvarsafdelingen.

Taksatoren nævnte på mødet den 30. august, at han inden mødet havde skrevet til Ansvarsafdelingen. Han havde meddelt dem, at arbejdet ville blive igangsat 14 dage senere, uanset om Ansvarsafdelingen svarede eller ej. Godkendelsen af arbejdet skulle således ske af villaforsikringen.

Det fremgår af senere korrespondance, bl.a. mail. til taksatoren den 20. oktober. Desuden kan VVS- installatør …, som deltog i mødet, udtale sig om dette.

Havde uenigheden mellem villaforsikringen og ansvarsforsikringen fundet sted mellem to forskellige forsikringsselskaber, så ville det være muligt at få indblik i korrespondancen imellem de to forsikringer.

Det vil derfor være mest retfærdigt, hvis Tryg giver indsigt i den kommunikation, som har fundet sted mellem villaforsikringen, Ansvarsafdelingen og Kvalitetsafdelingen omkring sagen."

Selskabet har over for nævnet i brev af 30/5 2012 afslutningsvis fastholdt det tidligere fremførte.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**F. Rør- og kabelforsikring**
…
Dækkede dele af ejendommen
…
Gruppe 4
Skjulte rør til vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsinstallationer samt **Skjulte** elkabler til brug for rumopvarmning.
…

8. 81.230

Forsikringen dækker:
Skader i form af utætheder i de **skjulte** rørinstallationer og fejl i de **skjulte** elkabler, som er nævnt i gruppe 4, og som sikrede har vedligeholdelsespligten for samt:

- Udgifter til fejlfinding og fritlægning af utætheden/ fejlen efter forudgående aftale med Tryg Gruppeforsikring.

- Følgeskader på bygning forårsaget af en dækningsberettiget utæthed/fejl i de installationer, som er nævnt i gruppe 4.

- Udgifter til retablering.

…
Ordforklaring:
Skjulte
Ved skjult installation forstås installationer, der er indstøbt eller skjult i gulv, kanaler, krybekældre, vægge, skunkrum og lignende.

Med skjult menes, at der ikke er direkte adgang til installationen uden brug af værktøj, eller at der ikke findes en permanent trappe til loft. Isolering alene medfører ikke, at installationen er skjult.
…
15 Forsikringens varighed og opsigelse
…
Efter enhver anmeldt skade kan begge parter, i tidsrummet fra skadens anmeldelse og indtil 14 dage efter betaling eller afvisning af skaden, ophæve forsikringen eller indføre forbehold i dækningen med 14 dages varsel."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at spørgsmålet vedrørende udskiftning af rør afhænger af syns- og skønssagen, hvorfor nævnet ikke på det foreliggende kan tage stilling til dette spørgsmål.

Med hensyn til skaderne i 2009 og 2010 finder nævnet at måtte give klageren medhold i, at disse ikke er afsluttet, da der ikke er foretaget retablering. Nævnet finder, at selskabet ved sit dækningstilsagn af 11/8 2010 er forpligtet i henhold hertil. Selskabet har således været uberettiget til at gøre forbeholdet gældende vedrørende skaderne i 2009 og 2010. Udbedring bør dog afvente syns- og skønserklæringen.

9. 81.230

Da selskabet selv gentagne gange har foreslået sagen sat i bero, finder nævnet, at selskabet er uberettiget til at tage forbehold for fremtidige skader. Sådant forbehold kan efter nævnets opfattelse først tages i denne situation, når der foreligger rapport fra den udpegede syns- og skønsmand.

Med hensyn til spørgsmålet om, hvorvidt taksatoren har givet videregående dækningstilsagn, finder nævnet, at der til afgørelse heraf kræves en nærmere bevisførelse. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer, må nævnet med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende udbedring af skaderne i 2009 og 2010.

Endvidere skal selskabet anerkende, at det først efter, at der foreligger syns- og skønserklæring, er berettiget til at tage forbehold for fremtidig skade på røranlægget.

Nævnet kan ikke afgøre sagen i øvrigt.

Poul Sørensen