Ankenævnet for Forsikring

900/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.908:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en rørskade.

Det fremgår af sagen, at klageren den 4/7 2011 konstaterede en vandskade i sin kælder. Det viste sig efterfølgende, at der var sket brud på et isoleret vandrør. Klageren har fået udskiftet selve røret for 1.605,55 kr. samt rørisoleringen for 3.984,38 kr. Selskabet har anerkendt sin dækningsforpligtelse og udbetalt erstatning for udskiftningen af rørisoleringen men afviser at dække udskiftningen af selve røret med henvisning til, at forsikringen kun dækker skjulte rør. Det er klagerens opfattelse, at selskabets assurandør ved skadeanmeldelsen gav klageren tilsagn om dækning af hele skaden.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Skaden - brud på et professionelt og tykt isoleret vandrør i kælder - anmeldes til assurandør ... ALM BRAND den 4. juli 2011 som brud på skjult vandrør. Anmeldelsen sker telefonisk, og ... oplyser, at Selskabet dækker skaden. Jeg bekræfter over e-mail til ... indholdet af tlf.samtalen, og jeg bekræfter også selskabets tilsagn om forsikringsdækning. Herefter hører jeg ikke mere fra ... Jeg informerer de involverede håndværkere om, at udgifterne til skadens udbedring vil blive honoreret af Selskabet. Den 14. juli 2011 skriver Selskabet til mig, at skaden ikke dækkes. Jeg gør ved påtegning den 19. juli 2011 indsigelse mod at få to forskellige svar på min anmeldelse. Og så ruller sagen.

2. 81.908

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker, at ALM BRAND honorerer de håndværkerudgifter, jeg egenhændigt har betalt til ... VVS v/..., stor kr. 1.605,55 og ... isolering v/..., stor kr. 3.984,38 - i alt kr. 5.589,93."

Selskabet har i brev af 9/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Skadesagens forløb**

Ifølge de foreliggende bilag modtog vores modtog vores assurandør e-mail fra klageren dateret 4. juli 2011 om vandskade - eventuelt fra utæthed på en synlig men isoleret vandrør.

Foranlediget af klagerens e-mail er vores skadeafdeling i telefonisk kontakt med klageren den 14. juli 2011, hvor det oplyses at der er tale om et tæret vandrør. Vi meddeler klageren, at der ikke kan tilbydes erstatning.

Samme dag (14. juli 2011 - **bilag ...**) tilskriver vi klageren og meddeler, at der ikke kan tilbydes erstatning vedrørende udgifter til reparation af tæret rørinstallation. Samtidig tilkendegives det, at forsikringen vil kunne erstatte følgeskader, som måtte være opstået som følge af det udstrømmende vand.

Af den efterfølgende korrespondance har klageren i brev af 14. oktober 2011 påberåbt, at vores assurandør i forbindelse med Husforsikringens oprettelse 1. april 2011 skulle have givet tilsagn om, at den udvidede rørskadeforsikring uanset forsikringsbetingelsernes ordlyd også ville omfatte synlige rørinstallation skjult i professionel isolering.

Endvidere har klageren gjort gældende, at vores assurandør under telefonsamtalen den 4. juli 2011 skulle have givet dækningstilsagn for den skete skade.

Den 21. oktober 2011 **(bilag...)** tilskriver vi klageren og meddeler, at vi ikke kan tilbyde at erstatte den modtagne vvs-regning på 1.605,56 kr.

Skadesagens begrundelse

Af de for Husforsikringen gældende forsikringsbetingelser er det i dækningsskemaets kolonner A - I positivt angivet, hvilke skader Husforsikring dækker. Eventuelle begrænsninger eller undtagelser er ligeledes angivet i de pågældende kolonner.

Således fremgår det f.eks. af dækningsskemaets kolonne E '*Pludselig skade - hvorved forstås en skade som skyldes en udefra kommende og en øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal dermed ske samtidig.*

Skade, som skyldes manglende eller mangelfuld vedligeholdelse, slid, rust og tæring, virker over et tidsrum og er derfor ikke omfattet af forsikringen.'

Af dækningsskemaets kolonne I '*Udvidet rørskadeforsikring - utæthed i skjulte rør',* fremgår det bl.a., '*at der ved skjulte rør forstås rør, der er indstøbt eller skjult under gulve, i kanaler eller krybekældre, i vægge, skunkrum eller lignende, men ikke kedler, beholdere, tanke eller rørene i dem.'*

Da det af vvs-installatørens faktura dateret 7. juli 2011 er anført '*konstateret tæring på varmtvandsrør...'* må vi meddele, at

- den konstaterede tæring med utæthed til følge på røret ikke kan anses som en *'Pludselig skade',*
- den pågældende synlige rørinstallation beklædt med isolering i forsikringsbetingelsernes forstand ikke kan anses som et *'skjult rør'.*

I overensstemmelse hermed må vi derfor fastholde, at klagerens udgift til reparation af den tærede rørinstallation ikke berettiger til erstatning.

Med hensyn til klagerens bemærkninger om at vores assurandør skulle have givet tilsagn om henholdsvis at udvide den i betingelserne anførte definition for skjulte rør til også at omfatte synlige rør i professionel isolering og dækningstilsagn vedrørende refusion af udgift til reparation af tæret rør, må det konstateres, at der ikke foreligger dokumentation for disse påstande.

Vores assurandør har tidligere og igen på foranledning af nævnets henvendelse fået forelagt klagerens bemærkninger og fastholder, at han på intet tidspunkt har afgivet sådanne tilsagn.

I tilknytning hertil kan det oplyses, at det ikke er muligt at udvidet dækning for Udvidet rørskadeforsikring til også at omfatte andre rørinstallationer end dem som jævnfør betingelserne karakteriseres som værende skjulte rør.

Med hensyn til den anmeldte skade oplyser vores assurandør, at han under telefonsamtalen den 4. juli 2011 oplyste klageren om, at han ikke kunne give udtale sig om den konkrete skade og at vores skadeafdeling ville kontakte klageren for afklaring af skadeårsag, dækningstilsagn m.m. - hvilket også skete den 14. juli 2011.

På det foreliggende grundlag må vi således afvise, at vores assurandør skulle have afgivet sådanne dækningstilsagn som fremført af klageren.

I forbindelse med udarbejdelse af svar til nævnet har vi konstateret, at Alm. Brand tidligere har modtaget e-mail fra klageren dateret 21. juli 2011 bilagt regning fra firmaet ... v/ ... på 3.984,38 kr. for reparation af rørisolering efter rør/vandskade.

... vvs har ved vores henvendelse oplyst, at de i forbindelse med reparation af den tærede installation også fjernede den eksisterende isolering i ca. 4 meter længde, da denne var opfugtet og ubrugelig som følge af vand fra den tærede installation.

Med henvisning til vores brev dateret 14. juli 2011 har vi ved vores efterfølgende sagsbehandling beklageligvis ikke været opmærksomme på modtagelsen af klagerens e-mail af 21. juli 2011.

Idet udskiftning af rørisoleringen primært skyldtes den skete vandskade vil vi på klagerens NEMkonto indenfor 5-6 bankdage indsætte 4.159,28 kr. til dækning af henholdsvis fakturabeløbet 3.984,38 kr. med tillæg af påløbne renter opgjort til 174,90 kr. i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24 for perioden 4. august 2011 til den 16. februar 201.

Med hensyn til klagerens bemærkning til det i Alm. Brands opsigelsesskrivelse af 2. december 2011 anførte police nr. ... for Familieforsikring, kan det oplyses, at det korrekte police nr. rettelig er det af klageren anførte nr. ...

I tilknytning hertil kan det oplyses, at Familieforsikringen er noteret til ophør pr. 1. april 2012, idet der fra denne dato er oprettet forsikring i Købstædernes Brandforsikring."

Klageren har i brev af 14/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"A. Vedr. afsnittet 'Skadesagens forløb'.

I 2. afsnit henvises der til Skadeafdelingens tlf.samtale med mig den 14. juli 2011. Det er mig, der foranlediger denne samtale, og jeg gør her udtrykkelig opmærksom på, at assurandør ... - under tlf. samtalen den 4. juli 2011 med mig - har givet mig tilsagn om, at Selskabet dækker skaden, hvilket er i modstrid med Skadeafdelingens nu givne tilkendegivelse.
Uden kommentarer hertil modtager jeg Selskabets afslag ved skrivelsen af 14. juli 2011. Min reaktion fremgår af min påtegning af 19. juli 2011 på denne skrivelse (bilag ...).

I 6. afsnit er vedr. Selskabets skrivelse af 21. okt. 2011 til mig (bilag ...) anført, 'at vi ikke kan tilbyde at erstatte den modtagne vvs-regning på 1.606,56 kr.'
I bemeldte skrivelse er hverken anført vvs-regning eller beløbet på kr. 1.606,56. Kun at der ikke er dækning for den skete skade, og intet om at Selskabet, således som det nu er sket, ville differentiere og dække den del af skaden, der hidrører fra isoleringen omkring det brudte rør.

B. Vedr. afsnittet 'Skadesagens begrundelse'.

I 9. 10. 11. 12. og 13. afsnit redegør Selskabet for, hvorfor Selskabet mener, at der ikke er givet et dækningsomfang som det påståede, og at Selskabet i øvrigt ikke kan give tilsagn om et dækningsomfang ud over det i policen nævnte.
Hvad angår det første, hævder Selskabet, at der ikke er dokumentation for påstanden herom, hvad jeg er uenig i. Desuden fastholder Selskabets assurandør, at han ikke har givet et sådant tilsagn. Dette sidste er der derimod IKKE dokumentation for.

Selv om jeg udmærket er klar over, at jeg har nævnt det før, bliver jeg for sammenhængens og fuldstændighedens skyld nødt til at tage det op igen, nemlig hvorfor jeg bevisligt var i min gode ret til at gå ud fra, at det udvidede dækningsomfang var tilstået mig.

I tlf. samtalen mellem assurandør ... og mig, den 4. juli 2011, i hvilken jeg anmelder og fortæller om skadens art og omfang, oplyser ... meget umiddelbart, at den anmeldte skade dækkes af Selskabet, og ... nævner intet om, at han ikke kunne udtale sig om den konkrete skade. Der er - som anført - heller ikke dokumentation for en sådan udtalelse, den 4. juli 2011.
Jeg finder dog anledning til at følge tlf. samtalen af 4. juli 2011 med ... op med en skriftlig meddelelse til ..., og i denne meddelelse står der som noget af det sidste (bilag ...):

'Fremdeles bekræfter jeg Alm. Brand' s tilsagn om forsikringsdækning af skaden. ...'

Denne sætning fremkommer aldeles og alene som en naturlig opfølgning af ...'s givne tilsagn om Selskabets forsikringsdækning af skaden, og det forekommer mig i øvrigt, at Selskabet bestandig forsøger at bevæge sig uden om denne kendsgerning. I hvert fald har Selskabet ikke imødegået den.

Det er derfor min helt klare opfattelse, at hvis ... var uenig heri, så måtte han omgående have reageret herpå. Men det gjorde han ikke, og jeg måtte derfor forudsætte, at det forholdt sig som anført.

Det skal tilføjes, at oplysning om ...'s manglende mulighed for at udtale sig om den konkrete skade, har jeg først under den på min foranledning stedfindende tlf. samtale med ..., den 11. okt. 2011, på hvilket tidspunkt - mere end tre måneder efter skadens indtræden - oplysningen fremstår som den rene efterrationalisering, og situationen i øvrigt må betragtes som uafvendelig, jfr. bilag ...

Hvad angår det andet, at Selskabet ikke kan udvide dækningsomfanget ud over, hvad der står i policen, er det ikke noget, der er mig bekendt eller er gjort mig bekendt, men jeg kan oplyse, at jeg i anden sammenhæng som et tillæg til policen, men som ikke er anført i denne, af ... og med dennes underskrift, fik tilstået 5 års prisgaranti på mine policer, og herfor foreligger altså skriftlig dokumentation.

På grundlag af ovenstående må jeg fastholde, at jeg var i min gode ret til at forudsætte, at den anmeldte rørskade var fuldt ud dækningsberettiget."

Selskabet har i brev af 23/2 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Foranlediget af klagerens seneste brev vedlægges som bilag ... kopi af e-mail, som vores assurandør umiddelbart efter sin telefon samtale med klageren den 4. juli 2011 kl. 11.42 sendte til vores skadeafdeling.

Af e-mailen fremgår det, at der er sket en vandskade i kælderen og at klageren under telefon samtalen har givet udtryk for at det må formodes at vandet kommer fra et skjult rør bag en væg.

Det forhold at skadeårsagen ikke var endelig fastlagt under den pågældende telefon samtale ses stemmer umiddelbart overens med klagerens senere e-mail samme dag den 4. juli 2011 kl. 14.53.39, hvor klageren angiver:

> *'Det må naturligvis som mulighed også tages i betragtning, at skaden kan hidrøre fra det meget kraftige skybrud lørdag/ søndag den 2. og 3. juli 2011.'*

Da det ved vores skadeafdelings telefoniske henvendelse til klageren den 14. juli 2011 blev fastslået, at skaden ikke skyldes utæthed på skjult rør (ikke indstøbt eller skjult i væg) eller det voldsomme skybrud, men derimod tæring af et synligt isoleret rør, berettiger den af klageren afholdte udgift på 1.605,56 kr. til reparation af vandrøret ikke til erstatning

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at vores assurandør på intet tidspunkt skulle have afgivet et dækningstilsagn herunder et tilsagn, som skulle ligge ud over det dækningsomfang som fremgår at den til klageren tilsendte police med tilhørende forsikringsbetingelser.

Det forhold at vores assurandør ikke har reageret på klagerens e-mails af 4. og 7. juli 2011 kan - således som sagen foreligger oplyst - ikke som påberåbt af klageren tages som udtryk for, at der alene af den årsag skulle være dækning for den sket skade.

For god orden skyld skal det oplyses, at et historisk voldsomt skybrud i ... den 2. juli 2011 medførte ekstra ordinære mange henvendelser til alle forsikringsselskaber herunder også Alm. Brand, som i den efterfølgende periode beklageligvis medførte længere ekspeditionstider."

6. 81.908

Klageren har i brev af 2/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Det fremgår af 3. afsnit af ALM. BRAND's skrivelse, at jeg under tlf.samtalen den 4. juli 2011 med ... har givet udtryk for 'at det må formodes at vandet kommer fra et skjult rør bag en væg'
En sådan formodning har jeg ikke givet udtryk for, og der er heller ikke dokumentation for en sådan.

Den e-mail af 4. juli 2011 (bilag ...) som assurandør ... sender til ALM. BRAND's skadeafdeling, modtager jeg ikke kopi af.

Havde jeg modtaget en sådan kopi, havde jeg omgående reageret og meddelt ..., at min formodning ikke gik på et skjult rør bag en væg, men derimod for fuldstændighedens skyld gik på en pludselig opstået utæthed i de professionelt isolerede vandrør eller i disses sammensætninger, enten som følge af gennemtæring af vandrørene eller som følge af det meget kraftige skybrud den 2. og 3. juli 2011.

I min e-mail af 4. juli 2011 til ... (bilag ...) nævnes der heller intet om, at skaden skulle hidrøre fra skjulte rør i væg, hvilket jeg ved skadens konstatering hurtigt kunne diagnosticere som ikke værende tilfældet, hvilket også viste sig at være korrekt.

...'s e-mail besked af 4. juli 2011 (bilag ...) til Selskabet - som jeg altså ikke modtager kopi af - er derfor en fejlfortolkning af min telefoniske oplysning til ham samme dag. Det ses i øvrigt af ...'s e-mail besked af 4. juli 2011 (bilag ...) til Selskabet, at denne har fundet sted kl. 11,42, mens min e-mail anmeldelse af skaden den 4. juli 2011 (bilag ...) til ... finder sted k1.14,53. Dette burde have givet ... en ekstra anledning til korrektion, både over for Selskabet og over for mig.

Set på ovennævnte baggrund savner Selskabets udtalelse i 8 afsnit om, at assurandør ...' s manglende besvarelse ikke kan tages som udtryk for, at der alene af den årsag skulle være dækning for den skete skade, enhver rationel begrundelse. Den manglende besvarelse konfirmerer netop dækningen.

Det skal endelig påpeges, at det kraftige regnskyl den 2. og 3. juli 2011, naturligvis ikke kan fritage selskabet for at svare på relevante henvendelser, således som det er tilfældet.

Det fastholdes fortsat, at skaden under de givne omstændigheder var fuldt dækningsberettiget."

Af betingelserne fremgår bl.a.:

"**Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved**
...
Udvidet rørskadeforsikring
Utæthed i skjulte rør

Utæthed i skjulte rør og skade som følge heraf, og fejl på skjulte elvarmekabler, som findes i ejendommens bygninger regnet fra udvendig side af fundamentet.
...
Skjulte rør og el-varmekabler er rør og kabler, der er indstøbt eller skjult under gulv, i kanaler eller krybekældre, i vægge, skunkrum eller lignende, *men Ikke kedler, beholdere, tanke eller rørene i dem.*"

7. 81.908

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at det omhandlede rør ikke er indstøbt eller skjult under gulv, i vægge eller lignende. Udgifter til udskiftning af røret er derfor ikke dækningsberettiget.

Nævnet finder det endvidere ikke bevist eller sandsynliggjort, at selskabets assurandør på basis af en telefonisk anmeldelse har givet klageren tilsagn om dækning. Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning for udskiftning af røret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen