Ankenævnet for Forsikring

910/13

Den 4. marts 2013 blev i sag nr. 83.016:

xxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
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 erstatte hans udgifter til udskiftning af loftsplader og isolering i husets gang i forbindelse med 2 anmeldte brud på et vandrør, der befandt sig i husets loftsrum. Det er klagerens opfattelse, at vandet fra vandrøret har ødelagt loftspladerne og isoleringen i husets børneværelse, badeværelse og gang. Klageren gør endvidere gældende, at selskabets taksator har givet tilsagn om dækning for hans udgifter til udskiftning af samtlige vandrør på bygningens loft. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har erstattet klagerens udgifter til udskiftning af loft og isolering i husets børneværelse og badeværelse, men har afvist at erstatte klagerens udgifter til udskiftning af loftsplader og isolering i gangen. Selskabet afviser, at der er indgået en aftale om forsikringsdækning for udgifterne til udskiftning af samtlige vandrør.

Det fremgår af sagen, at det første brud opstod den 10/2 2012, og at det andet brud opstod den 24/3 2012. I mail af 23/4 2012 til selskabet har klageren oplyst, at de to brud opstod på samme rør og med 2 ½ meters mellemrum. Det fremgår af en skitse, som klageren har fremlagt, at badeværelset og børneværelset ligger ved siden af hinanden, og at begge værelser er forbundet af gangen. Gangen ender i entréen.

I klageskema af 8/8 2012 kræver klageren, at selskabet skal betale i alt 60.250,39 kr. i henhold til 2 fakturaer af 1/5 og 11/5 2012 fra henholdsvis klagerens tømrer og vvs-installatør. Første faktura(nr. 627) vedrører udskiftning af loftpladerne og isoleringen i gangen. Anden faktura(nr. 4384) vedrører udskiftningen af samtlige vandrør på loftet med PEX-rør.

I brev af 4/9 2012 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"*Skade sket 10. februar 2012*
Vores kunde anmeldte brud på skjult rør på loftet over badeværelse. Taksator fra ... besigtigede skaden, og anerkendte, at dække reparation af røret. Endvidere anerkendte taksator, at der skulle opsættes nyt loft i badeværelse, som skulle spartles og males.

I entre/gang anerkender taksator, at der er en lille plet med skimmel, som skal renses i bund. Kan den ikke det skal loftplade skiftes. Herefter males loftet.

Skade sket 24. marts 2012
I marts måned anmelder vores kunde, at der er sket brud på skjult rør over børneværelse. Vores bygningstaksator besigtigede skaden, og anerkendte at dække skade på loft og gulv i værelse.

Endvidere gjorde taksator opmærksom på, at hvis ikke rørene på loftet blev udskiftet og isoleret, ville der komme forbehold på forsikringen.

I e-mail af 23. april 2012 gør taksator blandt andet vores kunde opmærksom på, at kan reparation af røret udføres for under 3.000 kr. ekskl. moms skal der ikke indsendes tilbud. Endvidere gør taksator opmærksom på, at beløbet 3.000 kr. ekskl. moms er et rådighedsbeløb, som kan bruges til udskiftning af rørene på loftet. Taksator afviser at dække ekstrabeløbet på 25.000 kr. til udskiftning af rørene, da dette ikke er en udgift forsikringen skal deltage i.

Efterfølgende modtager vi faktura 627 fra vores kundes håndværker for udskiftning af loft og isolering på i alt 29.262,50 kr. i gang, samt faktura 4384 fra vores kundes håndværker for udskiftning af samtlige rør på loftet på i alt 30.987,50 kr.

Taksator afholdt møde med vores kunde den 2. juli 2012, og har i e-mail af 5. juli 2012 fastholdt, at forsikringen kan betale 3.000 kr. som det ville have kostet at reparere rørbruddet. Taksator afviser derfor at betale regning for udskiftning af samtlige vandrør til pexrør på i alt 30.987,89 kr. Endvidere afviser taksator at dække udskiftning af loft i gang på i alt 29.262,50 kr., da dette ikke vedrører vandskaden sket i marts 2012.

Vores kunde klager i e-mail af 4. august 2012 til kvalitetsafdelingen. Af klagen fremgår det, at kunden ikke er enig i, at taksator har afvist at dække udskiftning af loft i gang. Endvidere ønsker kunden en redegørelse for hvorfor regning for reparation af rør på i alt 30.987,89 kr. kun erstattes med i alt 3.750 kr.

Inden kvalitetsafdelingen har nået at svare vores kunde på denne klage, har vores kunde klaget til ankenævnet, hvorfor vi vil svare gennem nævnet.

Vores vurdering
Det fremgår af forsikringsbetingelsernes side 7, pkt. 3 skjult rør- og kabelskade, at forsikringen dækker skader efter utætheder i skjulte rørinstallationer, samt følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.

Af forsikringsbetingelsernes side 16, pkt. 11 beregning af erstatning fremgår, at erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindelig brugt på det tidspunkt, skaden er sket.

Loft i gangen
Ved skaden sket 10. februar 2012 besigtigede taksator fra ... skaden, og anerkendte, at dække reparation af røret. Endvidere anerkendte taksator, at der skulle opsættes nyt loft i badeværelse, som skulle spartles og males.

I entre/gang anerkender taksator, at der er en lille plet med skimmel, som skal renses i bund. Kan den ikke det skal loftplade skiftes. Herefter males loftet.

Ved vandskaden sket 24. marts 2012 besigtigede vores taksator skaden, og accepterede, at betale for skade på loft og gulv i værelse.

Vores taksator har oplyst, at ved besigtigelsen kunne der ikke konstateres yderligere skader på loftet i gangen, udover dem der allerede var anerkendt af taksator fra ...

Taksator har derfor telefonisk overfor vores kunde afvist at dække udskiftning af loft og isolering i gang, og endvidere har han ved møde af 2. juli 2012 afvist at dække udskiftning af loft og isolering i gangen, da dette ikke vedrører skaden sket 24. marts 2012.08.28

I forbindelse med skaden sket 24. marts 2012 har SSG foretaget fugtmålinger hos vores kunde, og de oplyser at de af flere omgange har været ude hos vores kunde, og har i den forbindelse kun set, at loftet i gangen var skadet som beskrevet af taksator ved skaden sket 10. februar 2012.

Taksator fra ... oplyser, at han fra kundens håndværker modtog tilbud af 5. april 2012 på reparation af loftet i gangen. Dette tilbud er udfærdiget af kundens håndværker efter skaden sket 24. marts 2012.
Endvidere gør vi opmærksom på, at i forbindelse med skaden sket 10. februar 2012 har vi til vores kundes håndværker betalt faktura 626, hvor det blandt andet fremgår at der er maling reparation af loft i gang inkl. maling ca. 12 m2 i alt 19.017,14 kr.

Vi må derfor fastholde, at vi ikke kan betale erstatning for udskiftning af isolering og loft i vores kundes gang, da der ikke er sket skade på loftet som berettiger til erstatning for udskiftning af loft og isolering.

Udskiftning af rør
Med hensyn til udskiftning af alle vandrør til pexrør må vi fastholde, at denne merudgift ikke er dækket af forsikringen, da forsikringen alene dækker reparation af selve utætheden.

Vores taksator meddelte vores kunde i e-mail af 23. april 2012, at kan reparation af røret udføres for under 3.000 kr. ekskl. moms skal der ikke indsendes tilbud. Endvidere gør taksator opmærksom på, at beløbet 3.000 kr. ekskl. moms er et rådighedsbeløb, som kan bruges til udskiftning af rørene på loftet. Taksator afviser endvidere at dække ekstrabeløbet på 25.000 kr. til udskiftning af rørene, da dette ikke er en udgift forsikringen skal deltage i.

Udskiftning af alle rør er en forbedring, som ikke er dækket af forsikringen.

Vi henviser i øvrigt til ankenævnskendelse nummer 73.331."

Dertil har klageren i brev af 12/9 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"10-02-2012: Vandskade af mindre omfang. Taksator ... (TRYGs taksator) beslutter, at loft i badeværelse skal udskiftes . Når loftet var fjernet var der mulighed for at bedømme skaderne på oversiden af loftet over GANG. Han var især betænkelig for vandlommer, som dannes mellem oversiden af pladerne og plastfolien. Han havde flere eksempler på, at disse vandlommer var ideelle for vækst af skimmelsvampe, da vandet ikke kunne komme væk. Når han så et år senere skulle besigtige skaden, var store dele af ejendommen befængt med svampe. Dette medførte betydelige omkostninger. Når badeværelseloftet var fjernet, var der mulighed for at udtørre vandlommerne over gangen. Dette blev dog ikke aktuelt, fordi der den 24-03-2012 opstår en meget betydelig skade, hvor mange kubikmeter vand løb udover lofterne.
Det viste sig iøvrigt senere, da loftet blev nedtaget, at der var flere vandlommer.
Loftet i badeværelset var tynget så meget ned, at det stod i en stor bue og truede med at falde ned, som det skete i børneværelset. I GANG (det skraverede på skitsen) var pladerne mere utætte end en si. De havde udvidet sig og dannet en vinkel med hinanden (vist på skitsen). De havde løsnet sig mod væggen til badeværelset. Limen i spånpladerne var gået så meget i opløsning, at hvis man trykkede på dem, risikerede man at trykke hånden igennem. Det skete iøvrigt da vi forsøgte at reparere den omtalte plet i taksator ...'s rapport. Lofterne var ødelagt.
I henhold til forsikringsbetingelserne skulle lofterne repareres.
En måling af fugtigheden på undersiden af loftet i punkt A, B eller C (vist på skitsen) kan godt give et acceptabelt resultat, men er uden betydning, da loftet under alle omstændigheder skulle repareres i det skraverede område. At reparere med spånplader ville være en meget dårlig ide. Pladerne er profilerede plader, som ikke fås mere og skal derfor bestilles på et snedkeri og bagefter tilpasses. Det ville være meget billigere at reparere med gipsplader, hvorfor denne løsning blev valgt. Hermed var risikoen for svampeangreb også fjernet, Når TRYG påstår, at det var unødvendigt at fjerne loftet, er dette helt uforståeligt og langt fra virkeligheden.
Det skal nævnes, at enhver henvendelse for at orientere TRYG var nytteløs, da ingen af disse blev besvaret.
Vedrørende RØR:
Røret er et ca. m langt vandrør, der forsyner tilbygningen med varmt vand. Der er flere tappesteder undervejs.
20-02-2012 reparerer ... VVS i overensstemmelse med forsikringsselskabernes forskrifter en rørskade: 'Hul i rør, kr. 3000'. (udskiftning af det skadede sted).
23-03-2012 sker der en rørsprængning. ... VVS vil ikke give tilbud på en reparation, førend skadens omfang var blevet fastslået. Røret var isoleret med rørskåle, omviklet med tjærepap og ståltråd. Det fastgjort til tømmerkonstruktionen med rørbærere og ovenover isoleret med 300 mm isolation. Der var i høj grad tale om 'et skjult rør'. Røret var ikke ret gammelt (ca. 30 år). Det var ikke muligt at bedømme rørets vedligeholdelsestilstand. ... VVS tilbød at reparere rørinstallationen efter regning. Dette blev accepteret.

Enhver henvendelse til TRYG for orientering var nytteløs, da henvendelsen ikke blev besvaret. Det skal bemærkes, at taksator ikke har besigtiget rør installationen.
Da vi fik gravet røret fri, viste det sig, at der ikke, bemærk ikke, var tale om: 'Hul i rør, kr.3000,' Der var tale om en skade på en rørinstallation. Vandet var løbet langs rørskålene i det meste af rørets længde og videre ud i T-stykker, ventiler og tilslutninger. Derefter ud i den omliggende isolation. Vi måtte konstatere hele 5 huller.
Røret burde selvfølgelig være blevet udskiftet, men normalt skulle sådant et rør kunne holde i 50 til 100 år og røret var ca. 30 år gammelt, men vores muligheder for at bedømme vedligeholdelsestilstanden var meget små, da røret var meget skjult.

Fagfolk kalder et sådant rør for et 'rådnet rør'. Røret er fra halvfjerdserne og kendt for meget ringe kvalitet.
Der var ingen tvivl om, at 'rørinstallationen' skulle repareres. Der blev iøvrigt kun repareret det mest nødvendige.
Taksator har ikke besigtiget skaden.
Henvendelse til TRYG for at søge vejledning var nytteløst, da TRYG ikke svarer på deres telefonsvarer.
Min klage og anke indeholder et væsentligt punkt; Klage over den service vi har været udsat for fra TRYGs side. Det er helt uacceptabelt og meget fornærmende, at henvendelser, e-mail og telefonsvarer, ikke bliver besvaret. En henvendelse til hovedkontoret oplyser, at afdelingen: (bygningsskade5) var meget optaget. Det er ingen undskyldning, men et ledelsesproblem.
Med moderne teknik kræver en besvarelse kun et tryk på en knap."

Nævnet har gennemset sagens bilag - herunder brev af 13/4 2012 til selskabets taksator fra klageren, hvoraf bl.a. fremgår:

"Vedlagt fremsendes tilbud fra tømrermester ... til godkendelse.
Til sagen skal bemærkes:
Der mangler tilbud på rørreparationen, da denne skal udføres for regning. Ekstraudgiften vil beløbe sig til ca. Kr. 25.000. Den vil blive udført af ..."

Af selskabets taksators mail af 23/4 2012 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har vedhæftet den mail du har sendt til mig ang: Udskiftning af isoleringen på loftet. Pålydende 16650,00 kr ex moms. fra ... Jeg kan ikke se at dette tilbud skulle have relation til skaden, og kan derfor ikke give accept på fremsendte tilbud.

Desuden oplyser du at der mangler at blive fremsendt tilbud på rørreparationen, det er ganske rigtigt. men kan arbejde udføres for under 3000,00 kr ex moms, behøver du ikke at fremsende tilbud. Beløbet 3000,00 kr ex moms er et rådighedsbeløb som i kan bruge til udskiftning af rørene på loftet.
Selve ekstrabeløbet pålydende 25000,00 kr er ej heller en del som Tryg skal deltage i."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Stormskade m.m./Anden pludselig skade

DÆKKER SKADER EFTER
...
UDSTRØMNING AF VÆSKE

- Vand, olie, kølevæske, damp o.l. fra rør og forbundne installationer, der pludselig strømmer ud.

...

3. Skjult rør- og kabelskade
DÆKKER SKADER EFTER

UTÆTHEDER OG FEJL
- Utætheder i skjulte rørinstallationer.
- Utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer.
- Fejl i skjulte elkabler til opvarmning af rum.

Skjult betyder, at der ikke er direkte adgang til installationerne uden brug af værktøj eller permanent trappe. Det kan fx være installationer, der er støbt ind i eller skjult i gulve, kanaler, krybekældre, vægge, skunkrum o.l. Installationer, der kun er dækket af isolering, er ikke skjulte.

Forsikringen dækker:
- Udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.
- Følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.

...

11.10 ANDRE UDGIFTER SOM DÆKKES

...

FORØGEDE BYGGEUDGIFTER TIL LOVLIGGØRELSE
Ekstra byggeudgifter, som er nødvendige for at opfylde de nye krav i byggelovgivningen, når en skadet bygning skal opføres igen.

De ekstra udgifter kan højst udgøre 20% af den enkelte bygnings værdi i dag (nyværdi), dog højst 1.499.526 kr. (2012). Beløbet indeksreguleres.

Betingelser for erstatning:
- Udgifterne skal være til den del af bygningen, som skal erstattes.
- Du har søgt dispensation, men fået afslag på at fravige de nye krav i byggelovgivningen.
- Der skal ske istandsættelse eller genopførelse.
- Udgifterne må ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse af bygningen."

Nævnet udtaler:

Entréen/gangen

Klageren og selskabet er uenige om omfanget af skaden på loftpladerne og isoleringen i entréen/gangen.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at det ikke er sandsynliggjort, at klageren har krav på yderligere erstatning end den, som selskabet har tilbudt.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må anlægges af klageren mod selskabet.

Udskiftning af vandrør

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har indgået en bindende aftale med selskabets taksator om, at selskabet skal dække udgifterne til udskiftningen af samtlige vandrør på loftet.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at det ikke er bevist, at der var indtrådt en dækningsberettigende skade på den oprindelige rørinstallation, der berettiger klageren til forsikringsdækning for udgifterne til udskiftningen af samtlige vandrør.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson