Ankenævnet for Forsikring

916/13

Den 21. maj 2013 blev i sag nr. 83.568:

xxxxx xxxxx xxxxx
xxxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikringsselskabet
Vendsyssel A/S
Brinck Seidelins Gade 6 - 8
9800 Hjørring

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villa- og indboforsikring i Forsikringsselskabet Vendsyssel A/S. Han klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse for en anmeldt vandskade, der skete i forbindelse med, at forsikringsstedet blev oversvømmet af vand fra kloakken den 14/7 2012.

Selskabet har ydet forsikringsdækning for en række skader på bygningsdele og indbogenstande samt udgifter til genhusning. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt yderligere 6.539,85 kr. i erstatning for skader på indbogenstande, udgifter til genhusning og vandanalyse.

Det fremgår af sagen, at klagen for nævnet omhandler spørgsmålet om hvorvidt selskabet skal yde forsikringsdækning for følgende krav:

"

Genstand	**Beløb (DKK)**
...	
Gerigter ubehandlede	3.334,50
Maling til udbedring	1.187,50
Reparation af bord og seng	8.900,00
Lud til gerigter ca. 1 liter	150,00
...	
Hentning og bringning af beboelsesvogn	17.357,50

2. 83.568

samt pakning og flytning foretaget af ...	
Rengøring/rensning	4.532,50
Nedtagning inden og opsætning igen af skabe efter rengøring under skabe	37.600,00
...	
Genvaskning af tøj fra rens, som lugtede jordslået, efter at det var blevet lukket inde for hurtigt	2.000,00

"

Til støtte for klagerens krav har klagerens advokat fremlagt en række bilag, hvoraf enkelte vil blive omtalt i det følgende. Det fremgår af tilbud af 26/9 2012 fra en tømrer, at reparation af seng og bord med levering vil koste 8.900 kr. Det fremgår af overslag af 26/9 2012 fra en flytteforretning, at nedpakning, udpakning og flytning af klagerens indbo til container og retur til huset, vil koste ca. 22.000 kr. Det fremgår af mail af 23/10 2012 til klageren fra et udlejningsfirma, at prisen for levering og afhentning af en beboelsesvogn er 1.085,32 kr. Det fremgår af tilbud af 1/10 2012 fra et rengøringsfirma, at rensning af bund af sofa, brusekabine, legetøj, kanter og skabe koster 3.026 kr. uden moms.

Selskabet har bl.a. fremlagt faktura af 30/9 2012 fra et skadeservice-firma, hvoraf bl.a. fremgår, at der er foretaget ”rengøring af bygning og indbo incl. [desinficering]”.

I brev af 2/8 2012 til klageren fra selskabets taksator fremgår bl.a.:

"I forlængelse af vores møde i tirsdags fremsendes hermed tilsagn om erstatning.

Indbo:
...

Rep. af spisebord	kr. 500,-
...	
Rep. af himmelseng	kr. 1.000,-
Flyttekasser 289	kr. 289,-
I alt.	kr. 13.068,-

I tillæg hertil er aftalt:
Eget arbejde for tømning af hus til container, genmøblering, samt hente og bringe beboelsesvogn(e) kr. 9.000,-.
For levering af IKEA skabe til walk-in rum kr. 3.320,-
Godtgørelse KW-forbrug i forbindelse med udtørring, efter opgørelse fra skadeservice.

Rengøring af berørte bygningsdele og indbo herunder madras, sub-wof, udført af skadesservice.

3. 83.568

Leje af campingvogn jf. aftale.

Vedrørende udbedring af bygningsskade er der efter Jeres ønske indgået aftale med ..., dog uden levering og montering af afmonterede gerigter."

Ved mail af 27/8 2012 til selskabets taksator afviste klagerens kone selskabets erstatningsopgørelse af 2/8 2012. Selskabets taksator fastholdt erstatningens opgørelse, hvilket blev meddelt klageren ved mail af 28/8 2012.

I brev af 6/11 2012 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"De første tegn på problemer med kloakken viste sig den 8. december 2011, hvor kloakken begyndte at sprøjte op inde i huset, samtidig med at den til huset hørende samle- og forsyningsbrønd stod meget højt og til sidst løb over.

Den 15. juni 2012 sprøjtede det igen op af kloakken, og der kom klukkende lyde fra toilettet. Dette gentog sig den 6. juli 2012, men nu var det ikke kun toilettet, der kom lyde fra men ligeledes fra andre afløb. Disse forhold blev påtalt overfor forsyningsvirksomheden.

Den 14. juli stod kloakken op af afløbet i både gang og brusekabine, hvor der ved sidstnævnte var tale om en opstigning på ca. 50 cm. Der var dermed tale om en decideret oversvømmelse, som ved en tilfældighed blev opdaget af en ven af forsikringstager/klager, da forsikringstager/klager selv var på sommerferie. Oversvømmelse havde dog på dette tidspunkt bredt sig rundt i *hele* huset på nær det største badeværelse. Vennen gik omgående ud til samlebrønden og fik vandet til at komme op her i stedet for inde i huset. Forsikringsselskabet kontaktedes herefter straks, og en telefonsvarer henviste til skadesservice, som efter et par timer sendte et hold ud, der kunne suge slammet op.

Skadesservicechefen tog herefter kontakt til forsikringsselskabet for at orientere om, at gulvene i huset skulle tages ud nu, da skaderne ellers ville blive endnu mere omfattende. Taksatoren fra forsikringsselskabet var på dette tidspunkt på ferie, hvorfor kontakten i stedet etableredes til direktøren, der bevilgede i, at gulvene blev taget op.

Det skal hertil bemærkes, at forsyningsvirksomhederne har været orienteret siden den første dag, hvor der var tegn på problemer den 8. december 2011. De ovennævnte datoer har været tidspunkter, hvor problemerne er eskaleret og har vist sig ud over det normale, da der også løbende har været problemer, så snart der var kraftig regn.

Den 17. juli 2012 blev gulvene i huset taget op og kom dermed ud af huset. Herefter foretog håndværkerne nogle handlinger, der viste sig ikke at være hensigtsmæssige, da de medførte yderligere skader.
...
Våde kasser blev ligeledes sat op på spisebordet, så der kom fugtskjolder og mug herpå.
...
Da sengen i det store soveværelse skulle flyttes, rykkede håndværkerne den fra hinanden, således at den gik i stykker. Gavlstykket var ellers tappet sammen.
...
Fredag den 20. juli 2012 kom forsikringstager/klager hjem fra ferie til et hus, der lugtede kraftigt. Dette skyldtes, at der ikke var sket andet efter oversvømmelsen, end at kloakslammet

var blevet suget op, gulvene var blevet fjernet, og der var blevet sat affugtere op. Huset kunne ikke bebos, hvorfor forsikringstager/klager straks kontaktede skadesservicechefen, idet forsikringsselskabets taksator stadigvæk var på ferie, og forsikringstager/klager havde fået at vide, at det var skadesservicechefen, der var beslutningstager for forsikringen, indtil taksator kom tilbage. Her fik forsikringstager/klager at vide, at der først kunne blive skaffet et sted til dem at bo fra om mandagen, men der blev dog givet den mulighed, at de selv kunne skaffe noget. Forsikringstager/klager skaffede en mandskabsvogn fra ..., som de kunne bo i til trods for, at dette ikke var en optimal løsning.

Dertil rådførte forsikringstager/klager sig med skadesservicechefen om, hvad de skulle gøre med de møbler, der stadigvæk var anbragt i huset. Forsikringstager/klager blev rådet til at få møblerne ud af huset, således at skaden ikke blev endnu større. Der ville tillige være sandsynlighed for, at huset ville tørre hurtigere, hvis det stod uden møbler. Samtidig med dette ville det være en god ide at få pillet fodlister og gerigter ned og smidt ud, da der på den måde kunne komme mere varme ind under væggene. Forsikringstager/klager rekvirerede derfor selv en container til opbevaring af indboet, hvorefter huset blev tømt den 21. juli 2012.
...
Den 30. juli 2012 blev taksator kontaktet, og det blev aftalt, at der skulle ses på skaderne den efterfølgende dag. Den 31. juli 2012 skete besigtigelsen af huset derfor. Forsikringstager/klager fortalte her taksator, at de havde fået at vide fra ... Forsyning, at skaden var sket grundet en forstoppelse i deres rør i kloakledningen ved huset.
...
Den 1. august 2012 blev huset forsøgt rengjort, men dette var dog ikke tilfredsstillende, hvorfor forsikringstager/klager gjorde opmærksom på dette selvsamme dag.
...
Den 27. august 2012 klagede tømreren over rengøringen, da der ikke kunne blive lagt gulv, før denne blev foretaget ordentligt. Skadesservicechefen nægtede at gøre huset mere rent, da taksatoren mente, at rengøringen var færdiggjort, og der var gjort rent i forhold til, hvad de havde betalt for. Det endte dog med at der, efter kontakt til taksator, blev gjort rent igen - to gange - da tømreren stadigvæk ikke var tilfreds efter første omgang. Skadesservice kom ligeledes for at tømme og rengøre alt indboet fra containeren. Dog blev dette heller ikke rengjort efter aftalen, og flere af genstandene har stadigvæk indtørret slam på sig og under bunden.
...
Huset bærer stadigvæk efter indflytning præg af, at rengøringen er mangelfuld. Dette er selv efter, at der er givet direkte noter angående, hvilke genstande der ønskes bedre rengjort. Hertil kan det, som blot nogle af de mange omstændigheder, nævnes, at risten i gangen endnu er helt fyldt med slam, således man ikke kan se igennem hullerne. Bunden af forsikringstagers/klagers sofa er heller ikke renset, men kun støvsuget, hvormed aflejringer af slam stadig kan ses.
...
Taksator var kun på grunden en gang, og på daværende tidspunkt var alle genstandene pakket i en container. Forsikringstager/klager havde derfor heller ikke på pågældende tidspunkt mulighed for at vurdere hele skadens omfang. Forsikringstager/klager har til eksempel ikke fået afdækket skadens omfang eller i betryggende grad fået udbedret de fugtskader, der, efter al rimelig logik, vil være opstået under forsikringstager/klagers køkkenskabe og skabe i gangen."

Hertil har selskabet ved brev af 23/11 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

5. 83.568

"Indledningsvis skal det nævnes at der er tale om en vandskade(kloakvand) på grund af skybrud, med skade på bygning såvel som indbo og dermed ikke kloakskade som anført i sagsfremstillingen.
Af sagsfremstillingen kunne det måske udledes at vandstanden i huset var på ca. 50 cm, hvilket ikke er korrekt.

Det fremgår heller ikke af sagsfremstillingen, at huset igennem de sidste syv år har været under ombygning. En ombygning forsikringstager selv har stået for og at der derfor ved skadens indtræden stadig mangler en del færdiggørelse, bl.a. lister, fuger osv.

Genhusning:
...
Krav (bilag ...) tilbudsbilag vedr. afhentning af beboelsesvogn dateret 23. oktober - afvises med henvisning til allerede indgået aftale af 2. august. Sikrede har selv forestået arbejdet.

Krav (bilag ...) tilbudsbilag vedr. indboflytning dateret 26. september - afvises med henvisning til allerede indgået aftale af 2. august. Sikrede har selv forestået arbejdet.

Bygning:

Udtørring af bygning afsluttes d. 20. august efter 37 døgn med intens affugtning, med det resultat at fugtværdierne i væggene på visse steder findes lavere end forventet. Udtørring har dog været besværliggjort af den manglende færdiggørelse af ombygningen, specielt fugerne omkring badeværelset og baggang, samt det forhold at badeværelset er blevet brugt i udtørringsperioden.

Rengøring under skabe: Ligesom det ikke er almindeligt brugt at foretage rengøring eller for den sag skyld hovedrengøring ved at afmontere sit inventar, er det heller ikke sædvane for skadeservice. Kravet (bilag ...) kan derfor ikke accepteres.

Fodlister og gerigter: Hvad angår afmontering og kassation af samtlige fodlister og gerigter, så er det direkte forkert, når det anføres at skadechefen skulle have anbefalet denne fremgangsmåde. Vendsyssel har dog accepteret at afholde omkostninger til nye fodlister i forbindelse med gulvarbejdet. Da dørgerigterne ikke var beskadigede, kan Vendsyssel ikke acceptere denne omkostning (krav bilag ... og pos.17 i dokumentation).
...
Indbo:

Vi har den 2. august udarbejdet og fremsendt et dækningstilsagn/aftale. Tilsagnet/aftalen er udarbejdet og prissat i samarbejde med sikrede og med sikredes accept (erkendt mundtligt). Det undrer os derfor, at der skal gå yderligere 25 dage, nemlig til d. 27. august inden sikrede ombestemmer sig.

Vi fastholder dog aftalen vedr. opgørelsen af indbo kr. 13.068,-, tømning af hus til container, genmøblering, afhentning og levering af beboelsesvogn kr. 9.000 og IKEA skabe til walk-in rum kr. 3.320,-.

Vedrørende pos. 25 - genvaskning af tøj, så må der være tale om reklamationssag til [Renseri]. I modsat fald bedes fremsendt afvisningsbrev fra [Renseri].

6. 83.568

Udover ovenstående kan følgende positioner fra kravet, Pos nr. 1-4, 6-13, 18 og 19 opgjort til i alt kr. 4.389,90 er accepteret. Kravet er ikke tidligere kendt af Vendsyssel, måske fordi det har været pakket ned i opbevaringscontaineren, pakket af sikrede.

Før nævnets behandling af sagen vil Vendsyssel give yderligere tilsagn iht. kravliste:

Pos. 5 - Leca-nødder	kr. 105,00
Pos. 1-4, 6-13, 18, 19 - indbo	kr. 4.390,85
Bilag 11 - leje af campingvogn i 2 dage	kr. 700,00
Bilag 12 - vandanalyse	kr. 1.344,00
I alt.....	**kr. 6.539,85**"

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klagerens advokat i brev af 13/12 2012 til nævnet bl.a. oplyst:

"Som **bilagene ...** vedlægges billeder taget under inventaret. Heraf fremgår det tydeligt, at der er trukket slam ind under gang/køkkeninventaret, bl.a. ved klagers opvaskemaskine.

Såfremt Ankenævnet ikke mener, at klager kan få dækket posten vedrørende køkkeninventar, bedes Ankenævnet tage stilling til, om sagen vedrørende denne skade skal hjemvises til fornyet behandling med henblik på konstatering af skaden.

...

Særligt vedrørende fodlister og gerigter bestrides indklagedes oplysning om, at disse ikke var beskadigede. Via tre navngivne vidner kan klager dokumentere, at skadeschefen accepterede en afmontering og kassation af gerigterne. Endvidere bad skadeschefen egne håndværkere om at give tilbud på nye gerigter. Det virker ejendommeligt at have bedt om et tilbud på erstatning af gerigterne i en situation, hvor indklagede ikke ville dække disse.

Vedrørende spørgsmålet om reklamation til [Renseri] gør jeg opmærksom på, at aftaleparten til denne er indklagede, hvorfor klagerne alene skal påtale forholdet over for indklagede.

Dertil skal det kommenteres, at indklagede hævder, at der forelå en aftale pr. 2. august 2012 mellem klager og indklagede om, hvilke forhold indklagede skulle dække. Dette bestrides.

Klager har på intet tidspunkt accepteret et dækningstilsagn/aftale eller fastsat et sådant i samarbejde med indklagede. Tværtimod protesterede klagerne over for forsikringsselskabet pr. telefon straks efter modtagelsen af sagens bilag ..."

Heroverfor har selskabet ved brev fa 9/1 2013 bl.a. påpeget:

"Vedrørende rengøring under gang/køkkeninventar skal det fremføres, at der efter udtørring ikke er fundet kritisable fugtværdier, hverken af skadeservice eller rådgiver fra Niras. Der kan ligeledes heller ikke konstateres nogen skade på inventaret der kan henføres til vandskaden. Det underbygges af, at der heller ikke efterfølgende er fremført noget erstatningskrav desangående. Det forstås at kravet alene drejer sig om fjernelse af husstøv m.m., der i hulrummet bag skabssoklen ikke udgør nogen risici.

Det er forkert når det anføres at skadechef har beordret gerikter fjernet, men korrekt at han overfor tilstedeværende håndværker, for alle tilfældes skyld, har udbedt sig en særpris for montering af nye, hvilket håndværker kan bevidne.

...

7. 83.568

Vedrørende reklamation af vask/rens tøj fra [Renseri], så er hverken Vendsyssel eller skadeservice ikke tidligere blevet konfronteret kravet og har således ikke haft mulighed for at reklamere [Renseri].

Under afsnittet aftaler og dækninger af 2. august anføres at der pr. telefon er fremsat en klage straks efter modtagelse (sagens bilag ...). Dette er ikke korrekt, klagen kommer først til Vendsyssel' s kundskab d. 27. august."

Af forsikringsbetingelserne for villaforsikringen fremgår bl.a.:

"**2. Udstrømning af vand , olie og kølevæske**

2.1 Hvilke skader er dækket
Skader der sker ved pludselig og tilfældig udstrømning (altså ikke dryp eller udsivning) af vand, olie og kølevæske fra røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder olietanke og -fyr samt akvarier og andre beholdere med et rumindhold på 20 l eller mere.

2.2 Undtagelser
...
2.2.4 Skader forårsaget af opstigende grundvand eller kloakvand samt vand fra tagrender, skotrender og nedløbsrør
...
3. Sky- og Tøbrud

3.1 Hvilke skader er dækket
3.1.1 Skader forårsaget af vand, der under voldsomt skybrud og under voldsomt tøbrud ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledninger.
3.1.2 Ved voldsomt skybrud/tøbrud forstås, at mængden af nedbør/smeltevand er så stor, at de normalt konstruerede, vel vedligeholdte kloakanlæg og afløbsledninger ikke kan tage vandet."

Af forsikringsbetingelserne for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"**3.7 Udstrømning af væsker**
Forsikringen dækker skade på forsikrede genstande som følge af at vand, olie, kølevæske eller lignende pludseligt strømmer ud fra installationer, akvarier eller andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover.

3.7.1 Undtagelser
...
- ☐ Skade som følge af opstigning af grund- eller kloakvand, medmindre skaden skyldes voldsomt sky- eller tøbrud."

Nævnet har gennemset fotos.

8. 83.568

Nævnet udtaler:
Selskabet har anerkendt, at der er indtrådt en dækningsberettigende skadebegivenhed.

Gerigter
Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klagerens advokat ikke har sandsynliggjort, at selskabet bad klageren om at fjerne gerigter i forbindelse med tørringen af huset. Nævnet finder det dog sandsynliggjort, at gerigterne blev beskadiget i bunden af kloakvandet. Da det sjældent kan betale sig at renovere gerigterne i en sådan situation, finder nævnet, at selskabet skal betale for udskiftning af gerigterne.

Reparation af bord og seng
Det fremgår af selskabets brev af 2/8 2012, at selskabet har udbetalt 500 kr. i reparation for skaden på bordet, og 1.000 kr. for reparation af sengen. Klagerens advokat har fremlagt tilbud for reparation og levering af bord og seng på 8.900 kr.

Nævnet finder, at klagerens advokat ikke har godtgjort, at den pris, selskabet har foreslået, ikke er tilstrækkelig til udbedring af de anmeldte skader, og nævnet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag pålægge selskabet at betale mere end den allerede tilbudte erstatning.

Udgifter til levering og afhentning af beboelsesvogn
Det fremgår af selskabets brev af 2/8 2012, at selskabet har udbetalt 9.000 kr. for "Eget arbejde, for tømning af hus til container, genmøblering, samt hente og bringe beboelsesvogn(e)…" Klagerens advokat har henvist til mail af 23/10 2012 fra udlejningsfirmaet. På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klagerens advokat ikke har godtgjort, at det udbetalte beløb fra selskabet ikke har været tilstrækkeligt, til at dække klagerens udgifter ved levering og afhentning af beboelsesvognen. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at betale mere end den allerede udbetalte erstatning.

9. 83.568

Udgifter til pakning, udpakning og transport af indbogenstande fra huset til container og retur.

Klagerens advokat har henvist til overslag af 26/9 2012 fra flyttefirmaet. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren selv har pakket, udpakket og transporteret indbogenstandene. Da klageren således ikke har haft udgifter til flyttefirmaet, finder nævnet ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning herfor.

Som ovenfor omtalt har selskabet udbetalt 9.000 kr. for "Eget arbejde, for tømning af hus til container, genmøblering, samt hente og bringe beboelsesvogn(e)…" På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere godtgørelse for eget arbejde.

Rensning og rengøring.

Klagerens advokat har krævet, at selskabet skal betale yderligere 4.532.50 kr. for rensning og rengøring. Nævnet har gennemset fotos af indbogenstande og af bygningsdele. Selskabet har fremlagt faktura af 30/9 2012 fra et skadeservice-firma, hvoraf bl.a. fremgår, at der er foretaget "rengøring af bygning og indbo incl. [desinficering]". Selskabet har ikke over for nævnet kommenteret klagerens krav. På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klagerens advokat ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning.

Køkkenskabe

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klagerens advokat ikke har bevist, at der er skader på køkkenskabene, der kan henføres til den anerkendte skadebegivenhed. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning.

10. 83.568

Rensning af tøj

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at det var selskabet, der foranledigede, at klagerens tøj blev renset. Klagerens advokat har overfor nævnet gjort gældende, at rensningen var mangelfuld. Selskabet har over for nævnet bl.a. oplyst, at det ikke har haft mulighed for at tage stilling til klagerens indsigelse. På denne baggrund finder nævnet, at selskabet skal genoptage sagen for så vidt angår klagerens indsigelser over rensningen af tøjet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikringsselskabet Vendsyssel A/S, skal genoptage sagsbehandlingen for så vidt angår det anmeldte forhold vedrørende klagerens tøj.

Endvidere skal selskabet betale for udskiftning af gerigter.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand