Ankenævnet for Forsikring

919/13

Den 24. juni 2013 blev i sag nr. 83.691:

xxxxxxx xx xxxxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i anledning af en vandskade samt selskabets sagsbehandlingstid.

Klagerne anmeldte den 17/6 2011, at de havde konstateret en vandskade i deres kælder. De indhentede efterfølgende et udbedringstilbud fra en murermester på 109.000 kr. ekskl. moms. Selskabet tilbød klagerne en skønsmæssig kontanterstatning på 20.000 kr. med henvisning til, at tilbuddet indeholder udbedring af forhold, der ikke skyldes den anmeldte skade.

Selskabets taksator besigtigede skaden den 13/6 2012 og anførte i rapport bl.a.:

> "Jeg har d.d. besigtiget skaden. Brønd er udbedret af ... Brønden betjener afløbsvand fra tagrender og et omfangsdræn fra huset og et markdræn eller lignende.
> Brønden har været tilgroet med rødder, og under skybrud har vand fra tagnedløb presset sig op i omfangsdrænet og ind under kælderskakt og ind gennem kælderfundamenter. Betontrappe til hoveddør hævdes at have sat sig og være fugtskadet som følge af skaden.
> Jeg har efterfølgende talt med ... jeres rådgiver og med ... fra ... . vil fremskaffe en ordentlig rapport på TV-inspektionen, der tidligere er foretaget, og vil sørge for afhentning af den affugter firmaet har opstillet. Når jeg har modtaget rapporten, vil jeg tage stilling til hvorvidt de skader der er opstået i kælder som følge af den defekte brønd er dækket af forsikringen. Jeg kan ikke anerkende skaden på trappen som opstået ved den anmeldte skade."

2. 83.691

På klagerens foranstaltning blev forholdet besigtiget af en entreprenør. I mail til klageren af den 19/11 2012 har entreprenøren efterfølgende bl.a. anført:

"Jeg blev kontaktet af [klageren] November 2011, fordi de havde haft en oversvømmelse af kælderen under skybruddet sidste sommer.
Grunden til at jeg blev kontaktet var, at jeg skulle prøve at finde årsagen til skaden.
...
De første rum i kælderen er på dette tidspunkt tømt for alt, så man kunne se på væggene at de var våde ca. 30 cm. Op hele vejen rundt.
Uden for er trappen op til hoveddøren revnet inde ved muren, og kælderskakten er revnet i bunden. Dette er sket fordi trappefundamentet har sat sig.
Jeg bliver oplyst at på dette tidspunkt tømmer man affugteren en gang i døgnet. De oplyser også at deres forsikringsselskab har haft et firma ude og skifte en gammel 1 m. betonbrønd som var gået i stykker, og resten af ledningen ud til vejen blev tjekket.
Jeg kigger i de to brønde der er ud mod ...vej, i begge brønde løber der meget klart vand igennem konstant, og i den nye brønd inde på grunden er udløbet halvt fyldt med vand.
I starten af 2012 kører jeg kamera på kloakken, der er to ledninger jeg kører, en spildevandsledning som går ind under huset og op i kælderen, og en regnvandsledning som kører fra indkørslen og ind på grunden til brønden som blev repareret. I begge ledninger løber der konstant meget vand, selv om der ikke er brug af vand i huset og det er kun spildevand på den ene ledning.
Da vi kommer frem til April/Maj mdr. løber der ikke mere klart vand i spildevandsledningen og kun lidt i regnvandsledningen.

Min vurdering omkring årsagen til skaden er, den brønd man skiftede på have siden tidligere ikke har kunnet komme af med vandet. Det har gjort at det store dræn fra havearealet ikke har virket og på den måde er grundvandet steget. Det er årsagen til det klare vand i ledningerne, på spildevandssiden har de gamle betonrør været så våde at vandet er trukket igennem dem. Området er gammel moseområde og mange af de omkringliggende huse har grundvandspumper i kældrene, så der løber meget vand hele tiden.
Samtidig har brønden også skulle tage imod tagvand og drænvand, da dette ikke har kunnet komme væk er det løbet tilbage i drænene omkring kælderen og derfor er vægge/gulv blevet gennemvåde. Vandet har derfor nu løbet ud under huset og har kun kunne komme væk ved at løbe i gruset omkring spildevandsledningen, da presset har været stort og længe nok er det derfor trukket igennem de gamle betonrør. Denne opblødning af jorden gør også at trappefundamentet sætter sig. Da det store skybrud kommer kan det hele ikke modtage den store mængde vand og det blive presset retur ind i kælderen.

Hele sagens forløb i forhold til samarbejdet med forsikringen og dens taksatorer, har været utroligt dårligt. ... som har udført arbejdet i første omgang, har slet ikke haft styr på deres medarbejder eller deres rapporter, dette har gjort at man ikke har noget at forholde sig til fra de er startet der oppe. Diverse taksatorer som jeg har talt med undervejs har på intet tidspunkt taget det som noget hvor der skulle findes en løsning, man er bare blevet holdt hen med ligegyldige svar. At sagen har taget så lang tid, burde jo ikke kunne lade sig gøre."

Af udateret udbedringstilbud fra murermester fremgår bl.a.:

"Renovering af kælder:

I kælderen skal pudset hugges/slibes ned, da det skaller af væggene. Pudset bliver repareret fra gulvet og 1.5 m op. To radiatorer skal demonteres, og monteres igen til sidst. Derefter

skal maleren spartle, opsætte filt og male to gange. Det er hele kælderen undtaget badeværelset og det bagerste værelse til højre.

I det forreste værelse til højre bliver gulvet hugget op. Der bliver gravet ud så der kan isoleres med 350 mm flamingo. Derefter bliver der støbt et beton gulv, og lagt klinker.

- Afmontering af radiatorer.
- Slibning af puds af vægge.
- Oppudsning, 1,5 m fra gulv.
- Spartling af vægge.
- Opsætning af filt.
- To gange maling.
- Ophugning af gulv.
- 350 mm isolering.
- Støbning af gulv.
- Lægning af klinker.
- Montering af radiatorer.
- Bortkørsel af affald.

Tilbudssummen er 109.200,00 ekskl. moms."

Klagerne har i klageskemaet dateret den 1/12 2012 bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vi mener at Tryg har forhalet sagens behandling.
At Tryg har tilsidesat de foreliggende oplysninger.
At Tryg fraskriver sig erstatningsansvaret for omkostningerne til udbedring af skaderne på villaen som følge af defekt brønd/skybrud.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Erstatning, som dækker renovering af ejendommen for følgerne af den anmeldte skade."

Selskabet har i brev af den 15/1 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Vores kunde anmelder den 17. juni 2011, at der er rødder i brønd, denne er stoppet til, så der kommer vand op i kælderen igennem afløbet.

Vores Tryg Bygning håndværker ... besigtiger forsikringsstedet og konstaterer brud på sandfangsbrønd og kloak. Sandfangsbrønd udskiftes og der laves strømpeforing af kloakken, som betales af forsikringen.

Kunden ringer den 8. juli 2011 og meddeler, at der er skimmel i kælder. Vi taler med vores Tryg Bygning håndværker samme dag, som oplyser, at der generelt er meget fugtigt i kælderen. Det er håndværkers opfattelse, at dræn muligvis ligger for højt. Håndværker ville tage fugtprøve nu, og igen om 1 - 2 måneder.

Tryg Bygning håndværker oplyser endvidere den 15. juli 2011, at der er fald på belægning ind mod huset, og at dræn muligvis er mere eller mindre lukket af rødder. Der er meget fugtigt i kælderen. Endvidere oplyser håndværker, at vores kunde er ved at lægge trægulv i det meste af kælderen.

4. 83.691

Efterfølgende taler vi samme dag med vores kunde, og oplyser, at Tryg Bygning håndværker vil lave fugtmåling. Kunden oplyser i den forbindelse, at der ikke har været problemer med fugt før i kælderen.

Vi taler med vores kunde den 9. november 2011, som oplyser at der stadig står affugter i kælderen og kører hele døgnet, og affugteren bliver fyldt på et døgn.

Tryg Bygning håndværker oplyser den 9. november 2011, at der stadig måles samme fugtniveau i kælderen som for et par måneder siden. Endvidere oplyser håndværker, at vores kunde har lagt trægulve i kælderen med dampspærre under. Tryg Bygning håndværker ville give vores kunde besked om, at de skulle få lavet omfangsdrænet.

Vi modtager efterfølgende rapport den 9. november 2011 fra Tryg Bygning håndværker ..., hvor det fremgår, at der er igangværende undersøgelse mht. fugt i flere rum i kælderen. Undersøgelse har vist at der fra første måling og til en måned efter ikke er kommet mere fugt i væggene. Fugtkoncentrationen er størst i indervæggene og ikke i ydervægge. Det konkluderes, at det ikke er kloak skaden der er skyld i fugten. Der er opsat affugter efter kundens ønske.

Vores kunde ringer den 11. november 2011, og oplyser at han mener, at der er brud på kloakken under gulve. Vi meddeler, at der kan foretages TV-inspektion, men at det er for egen regning, hvis der ikke kan påvises skade.

Den 23. november 2011 ringer vores kundes ven og oplyser blandt andet, at der er lavet omfangsdræn og isolering af alle kældervægge. Vores kunde vil gerne have undersøgt kloakken igen, da de ikke mener alle rør er blevet undersøgt. Endvidere oplyses det, at den entreprenør, som har lavet dræn mv. ville komme og lave undersøgelser.

Vores kundes entreprenør kloak ... ringer den 14. december 2011, og oplyser at dræn er stoppet, og at dette er årsag til vand i kælderen. Omfangsdræn er ok, men det er nogle jorddræn som er stoppet, og som er årsagen. Skadebehandler oplyste, at dræn ikke er dækket forsikringen.

Vores Tryg Bygning håndværker ... rekvireres til at lave TV-inspektion. Det konstateres, at der fra den ene brønd er brud/forskydning på rør (ca. 2 meter).

Vores Tryg Bygning håndværker kontakter os den 17. april 2012 og meddeler, at han har været hos vores kunde for, at reparere brud/forskydning. Der løber ikke meget vand mere i kloakken. Der løber ikke vand nogle steder fra - men den store brønd i haven har været overfyldt og ikke kunne komme af med vandet. Denne brønd tager alle dræn og nedløb fra bygningen. Det bunddræn, som ligger der, ligger 20-30 cm for højt, så vandet har kunnet løbe ind under huset og tilbage i alle dræn. Tryg Bygning håndværker har lavet udluftning på drænene så der kan ventileres/ laves cirkulation i drænsystemet. Kældergulvet er kun ca. 5 cm tykt
- herunder er der ca. 10 cm leca/grus. Der står vand i brønden og han mener der er en lunke ud mod offentlig kloak.

Tryg Bygning håndværker vil gerne have taksator ud for, at besigtige kælderen, da kunden vil have dækning for skader i kælderen.

5. 83.691

Bygningstaksator ... besigtiger ejendommen, og meddeler i brev af 13. juni 2012, at når han modtager ordentlig TV-rapport fra ..., så vil han tage stilling til de vandskader som er opstået i kælderen, som følge af den defekte brønd.

Vores taksator tilbyder kunden skønsmæssig kontanterstatning på 20.000 kr. til reparation af kælderen, herunder specielt til maling af vægge.

Kunden meddeler i e-mail af 9. oktober 2012, at de ikke er tilfredse med den tilbudte erstatning. Endvidere har kunden vedlagt tilbud fra ... for renovering af kælder på i alt 109.200 kr. eksklusiv moms.

Taksator meddeler i e-mail af 26. oktober 2012, at han fastholder den tilbudte erstatning på 20.000 kr. Endvidere meddeler han, at det ved hans besigtigelse ikke var muligt, at vurdere hvad der var skadet som følge af opstigende kloakvand, eller hvad der skyldes tidligere skader, og hvad der var påbegyndt renovering. Taksator bad derfor vores kunde om, at fremsende dokumentation for de skete skader, eksempelvis ved fotos, der kan bevidne skadeomfanget, som tilbuddet omhandler.

Vi modtager efterfølgende brev af 15. november 2012 fra vores kunde der oplyser, at vi har modtaget alle relevante tilbud og rapporter om skadernes årsag og pristilbud på reparation.

I e-mail af 19. november 2012 oplyser taksator blandt andet, at han mangler dokumentation for skadernes omfang i forbindelse med det opstigende kloakvand, eventuelt i form af fotos. Endvidere meddeler taksator, at ved hans besigtigelse af kælderen, så den ud til at være under renovering, gulve var fjernede, vægge var afrenset for tapet og lignende. Endvidere oplyste taksator, at kældervæggene så ud til, at være udsat for fugt udefra.
...

Vores vurdering

Efter vi har modtaget klagen fra nævnet, har vi gennemgået sagen på ny.

Fugtproblemer i kælderen i forbindelse med vandskade fra 2006

Vores kunde har anført, at de ikke tidligere har oplevet problemer med fugt i kælderen.

Af vores skadesystem fremgår, at kunden gennem årene har anmeldt skader grundet fugt, og vi har noteret, at der var et eksisterende problem med fugt i kælderen. Den ene af disse skader er anmeldt den 12. august 2006 i forbindelse med et skybrud.

I denne sag vender kunden tilbage i oktober 2007, og melder om fugtproblemer i kælderen. Taksator besigtiger, og vurderer at der ikke kan være tale om restfugt fra skaden, så lang tid efter.

I marts 2010 henvender kunden sig igen, og melder om fortsatte fugtproblemer i kælderen. Vi afviser, at det skyldes vandskaden i 2006.

Vores kunde henvender sig igen i januar 2011, og meddeler, at de fortsat har fugtproblemer i kælderen. Vi afviser igen, at fugten kan skyldes vandskaden i 2006.

Vandskade sket 17. juni 2011

Vores kunde har indsendt tilbud på renovering af kælder på i alt 109.200 kr. ekskl. moms. Det fremgår blandt andet af tilbuddet, at pudset på væggene skal hugges/slibes ned, da det

skaller af væggene. Pudset bliver repareret fra gulvet og 1,5 meter op. Maleren skal spartle og opsætte filt, samt male to gange. Det er hele kælderen undtagen badeværelse, og bagerste værelse. I det forreste værelse skal gulvet hugges op, og der bliver gravet ud, så der kan isoleres med 350 mm flamingo. Derefter støbes gulv og lægges klinker.

Taksator oplyser, at det ikke har været muligt via dialog med vores kunde, at lave en opdeling af det som var skade på grund af tidligere fugtskader, og det som var planlagt til renovering, og den del som er dækket i forbindelse med opstigning af vand gennem kloakafløbet.

Vores taksator har derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 20.000 kr., da det ikke har været muligt, at vurdere, hvilke skader der var i kælderen, som følge af vandskaden.

Der er tale om en ejendom fra 1934, hvor vores kunde tidligere har meldt om problemer med fugt i kælderen.

Endvidere fremgår det af sagen, at vores kundes entreprenør kloak ... ringer den 14. december 2011, og oplyser at dræn er stoppet, og at dette er årsag til vand i kælderen. Omfangsdræn er ok, men det er nogle jorddræn som er stoppet, og som er årsagen.

Tilbuddet fra ... omhandler således en totalrenovering af kælderen inklusiv ophugning af betongulv, samt isolering og lægning af nye klinker, hvilket vores taksator oplyser ikke var i kælderen før skaden.

Vi må fastholde, at vi ikke kan yde yderligere erstatning i sagen, da vores kunder ikke har sandsynliggjort, at der i forbindelse med opstigning af vand fra kloakafløbet i kælderen, er sket skader i det omfang, som tilbuddet fra ... indeholder."

Klagerne har ved deres socialrådgiver i brev af den 24/1 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi ... og skal påpege, at vi føler os langsommeligt og sjusket behandlet af TRYG og at den tilbudte erstatning på ingen måde dækker renovering af følgerne af den anmeldte skade.

Sagsbehandlingsforløbet har været meget langsommeligt og det har været svært for os at kommunikere med TRYG.

Det har været efter aftale med den seneste taksator, at der er indhentet det foreliggende tilbud på istandsættelse.

Affugter er opstillet på foranledning af første taksator af firmaet ... De målte fugten ved opsætning og 2 måneder senere.
... har vi set mere til siden TRYG skiftede taksator på sagen, bortset fra de hentede affugter efter ca. 1 år.
Vi har betalt el for at have den kørende hele tiden bortset fra i en ferie. Vi kunne tømme den for vand hver anden dag gennem hele forløbet

Renovering af kælderen er *ikke* påbegyndt. Der er i nedtaget tapet og et gulv er taget op i det rum, som ligger tættest på kloakken, på fordi TRYG, da vi ringede og ville anmelde skaden opfordrede os til at finde ud af 'hvad der var galt'.

7. 83.691

Vi har ikke forstået at TRYG ønsker fotodokumentation fra kælderen - og det er jo lidt svært jvnf ovenstående, men vi kan fremsende foto af det øvrige fugtskadede kælderrum, hvor vi ikke har fjernet gulv og tapet.

Det oplyses, at der af TRYG kloakmester er monteret en 'strømpe' i forbindelse med udbedring af rør/kloak. Det er ikke korrekt, 'strømpen' blev kun kontrolleret."

Selskabet har i brev af den 27/2 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Taksator oplyser, at det er korrekt, at han har bedt om tilbud på de skader i kælderen der kunne relateres til skader på kloakken. Det tilbud vores kunde har indsendt omfatter en total renovering af kælderen.

Vi har ikke modtaget faktura fra ... vedrørende affugtning, og taksator har ikke modtaget opgørelse og dokumentation for el-forbruget, hverken fra ... eller vores kunde.

Til orientering kan vi oplyse, at vi gerne vil erstatte dokumenteret el-forbrug til affugtning/udtørring, hvorfor vi skal bede vores kunde om at oplyse, og dokumentere el-forbruget. Vi skal dog i den forbindelse gøre opmærksom på, at vi hermed ikke har anerkendt at fugten i kælderen udelukkende stammer fra den dækningsberettigede skade.

Vores kundes egen rådgiver meddeler os den 14. december 2012, at nogle jorddræn (markdræn) er årsag til vand i kælderen.

Af tidligere skade med fugt og vand i kælder fremgår, at der har stået ca. 15 cm. vand i kælderen. Det er ikke dokumenteret, at kælder herefter er sat i stand.

Det fremgår af fotos vores kunde har indsendt, at fugten er oppe på væggene og ikke nede ved gulvniveau, hvilket indikerer, at fugten stammer fra jorden og ikke fra kloakledninger, som ligger dybere i jorden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

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

DÆKKER SKADER EFTER

...

UDSTRØMNING AF VÆSKE

...

• Vand, der pludselig stiger op gennem afløbsledninger.

...

4. Stikledningsskade

DÆKKER SKADER EFTER

UTÆTHEDER OG FEJL

Utætheder og fejl i afløbsinstallationer i jord dækkes hvis det medfører funktionssvigt eller skade på bygningen, eller der ved en tv-inspektion af kloakken bliver konstateret fejlklasse 3- eller 4-skader.

Ved en tv-inspektion af afløbsledninger bruges et klassificeringssystem for at kategorisere fejlenes skadevirkning. Fejlklasse 1 eller 2 er mindre fejl, hvor afløbsrørets funktion ikke er væsentligt berørt.

8. 83.691

Typisk kan det afhjælpes med almindelig vedligeholdelse fx spuling. Fejlklasse 3 eller 4 er der, hvor funktionen er væsentlig nedsat eller blokeret.

...
11. Beregning af erstatning

11.1 OPGØRELSE AF ERSTATNING
...
Erstatningen opgøres som nyværdi,
...
NYVÆRDI
Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadige som nyt på samme sted og med samme byggemåde.
...
FØLGENDE DELE ER DÆKKET
...
For skader på bygninger eller bygningsdele, hvor skaden opdages under eller før renoveringen eller moderniseringen, dækker vi kun merudgiften til reparationen af skaden og ikke de udgifter, som du alligevel skulle have betalt."

Nævnet har gennemset de fremlagte fotos.

Nævnet udtaler:
Efter det oplyste må nævnet lægge til grund, at klageren anmeldte en vandskade i kælderen i august 2006, og at selskabet igen i oktober 2007 besigtigede kælderen på grund af fugtproblemer.

I mailen af 19/11 2012 fra entreprenøren, som klageren havde kontaktet, fremgår det bl.a. endvidere, at drænet forud for skybruddet i juni 2011 ikke fungerede tilfredsstillende.

På denne baggrund finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet ikke finder det bevist, at fugtproblemerne i kælderen alene skyldes skybruddet i 2011.

På det foreliggende grundlag har nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den erstatning på 20.000 kr. som selskabet har tilbudt.

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

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand