919/13

Den 24. juni 2013 blev i sag nr. 83.727:

xxxx xxxxxx
xxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Sønderjysk Forsikring G/S
Ulkebøldam 1
6400 Sønderborg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husejerforsikring i Sønderjysk Forsikring G/S. Han klager over størrelsen af den erstatning som selskabet har udbetalt i forbindelse med en rørskade på en stikledning.

Klageren kræver, at selskabet dækker den fulde reparationsudgift.

Selskabet afviser at udbetale yderligere dækning med henvisning til, at reparationen har fået et langt større omfang, end hvad der kan kræves dækket af stikledningsforsikringen.

Ved brev af 2/1 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Vor taksator ... besigtigede forholdene på forsikringsstedet med kloakmester ... ved ... den 20. september 2010. Skaden blev efter opgravning vurderet og takseret til kr. 13.616 i dagsværdi.
>
> Vor taksator ... genbesigtigede forholdene med kloakmester ... **den 28. september 2010** med baggrund i ændring af skadesomfang. Forholdene blev undersøgt og i den forbindelse blev kloakforholdene på den anden side af huset tillige undersøgt, hvor der ikke kunne konstateres dækningsberettigede forhold.
>
> Den dækningsberettigede del blev takseret til max. kr. 20.000 inkl forundersøgelser og moms svarende til 13 meter rørudskiftning til pvc rør inkl. reetablering af flisebelægning. Det blev aftalt at kloakmester ville iværksætte reparation og advisere kunden om forholdene, dette med

baggrund i, at vor kunde selv havde rekvireret kloakmester ... Efter bekræftelse fra kloakmester ... afventede Sønderjysk Forsikring blot faktura efter udført reparation.

Vi har i relation til ovennævnte bemærket, at vor kunde [klageren] i skrivelsen til Ankenævnet for Forsikring har noteret, at kloakmester ... som aftalt har oplyst om skadesomfang, dog skriver [klageren] at kloakmester orienterede om, at Sønderjysk Forsikring ville honorere min. kr. 20.000 hvilket vi og kloakmester ... ikke er enige i. At indgå aftale om min. kr. 20.000 ville i sagens natur være et ubegrænset erstatningstilsagn og skadesomfang var registreret til udskiftning af 13 meter kloakledning, hvilket den af [klagerens] valgt kloakmester har medtakseret og vurderet.

Kloakmester ... havde i forbindelse med undersøgelse af skadesomfang konstateret, at afløb fra ejendommens kloaknet blev ført ud i tilstødende mark, hvor kloakledningen endte blindt. Taksator informerede kloakmesteren om, at forholdet vedr. den blinde kloakledning på marken ikke var et forsikringsanliggende og derfor en sag som forsikringstageren selv måtte hæfte for, hvilket naturligvis var indlysende, men desværre også en fordyrende udgift for vor kunde.

Den 18. april 2012 bliver Sønderjysk Forsikring kontaktet af forsikringstageren med meddelelse om, at reparation trækker ud med baggrund i, at konen er blevet alvorlig syg. Skadesomfang blev i øvrigt ikke omtalt. Se bilag ...

Den 20. august 2012 modtager Sønderjysk Forsikring en faktura pålydende kr. 73.721,88 for kloakarbejde som for os var overraskende i forhold til omfang, men også overraskende i forhold til, at fakturaen var udstedt af ... Fakturaen omhandler udskiftning af ca. 65 meter kloakledning inkl. div. brønde, altså væsentligt udover de 13 meter ledning der var afgivet erstatningstilsagn på.

Taksator ... kontaktede kloakmester ... for at høre om årsagen til ændring af reparatørvalg. ... oplyste, at han den 6. januar 2012 havde afgivet tilbud på total udskiftning af 65 meter kloakledning inkl. brønde etc. (se bilag ...) men efterfølgende ikke modtaget respons fra vor kunde [klageren]. Kloakmester ... var ikke bekendt med, at [klageren] havde indhentet alternativ pris på selvsamme arbejde.

Taksator ... kontaktede ... for at høre nærmere vedr. sagen. ... kunne oplyse, at [klageren] havde bestilt nyt kloaksystem svarende til faktura. Se bilag ... omhandlende faktura og mail fra ... bilag ...

Med henblik på afslutning af sagen bad vi kloakmester ... om faktura på afholdte udgifter i forbindelse med rørskaden. Vi modtog faktura pålydende kr. 8.260,00 (se bilag ...) Vi udbetalte derefter kr. 16.117 efter modregning af selvrisiko til vor kunde [klageren], hvilket svarer til en samlet skadeudgift på kr. 25.760, hvilket svarer til en nyværdierstatning i forhold til den dækningsberettigede skade. Se bilag ..."

Ved brev af 16/1 2013 til nævnet har klageren hertil bl.a. bemærket:

"Jeg ønsker at præcisere følgende forhold i sagen:

1)
Ved besigtigelsen d. 28. september 2010 blev, af mig ukendte grunde, kun en lille del af ledningssystemet gennemgået. Efterfølgende måtte jeg lade en anden del af afløbet spule, således der midlertidig kunne opnåes passage for spildevand.

2)
Fortsat går min klage ud på, at der overhovedet ikke var nogen som helst kontakt/information fra Sønderjysk Forsikring til mig (kunde). Det bekræftes endda i redegørelsen fra Sønderjysk Forsikring, hvor det meget tydeligt fremgår, at alt kontakt åbenbart er gået direkte til en kloakmester - ... - v/...

Jeg havde på det tidspunkt ikke lagt mig fast på hvem der evt. skulle renovere skaderne, men kun tilkaldt ... som kloakmester, for at få omfanget fastlagt nogenlunde.

Naturligvis tager jeg som kunde en kontrol på prisniveauet ved alternativ kloakmester, hvilket bestemt også må være i forsikringsselskabets interesse.

Da prisen fra ... ligger ca. kr. 25.000,- over den alternative pris, indkalder jeg ... til en samtale og foreligger ham den anden pris, i det mindste for at få fastlagt om den alternative pris indeholder samme ydelser. ... bekræfter hans pris, og er ikke i stand til at fremlægge hvad der skyldes prisdifferencen. Det ligger fast, at vi holdt et køkkenbordsmøde med ..., derfor er det mig en gåde, at samme ... postulerer, at han intet kendte til den alternative pris - hukommelsessvigt.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at der blev foretaget 4 prøvegravninger af det alternative firma. Ligeledes undrer det mig meget, at ... pris indeholder det samme omfang af reparation, når det var ham bekendt, at Sønderjysk Forsikring havde oplyst ham, at de kun ville honorere for 13 meter. Igen et problem, at Sønderjysk Forsikring ikke kontaktede undertegnede og oplyste hvad de havde besluttet. Derfor antager jeg, ved valg af så meget billigere kloakmester, at så er jeg sikker på at få reparationen betalt gennem forsikringen.

3)
Til min store overraskelse, kan jeg læse i Sønderjysk Forsikrings redegørelse - side 2, 2. afsnit - har forsikringsselskabet åbenbart uden min viden kun forsikret en del af afløbet fra ejendommen. Jeg kan ikke i min police læse noget om et sådan forbehold, ej heller hvilken del der er forsikret og hvilken der ikke er. Det forhold var indtil modtagelsen af redegørelsen mig ukendt, hvorfor et sådan forbehold og konsekvensen deraf bedes medtaget i min klage.

4)
Sidst er det også endnu en besynderlig hændelse, at Sønderjysk Forsikring uden min viden har honoreret en faktura der er udstedt til mig og fremsendt til mig, pludselig er betalt af Sønderjysk Forsikring. Jeg har end ikke bekræftet at opgaven er udført ej heller om beløbet er rimeligt, hvilket jo indtil videre har haft den konsekvens, at min erstatning på den anmeldte forsikringsskade er blevet reduceret tilsvarende. Igen har Sønderjysk Forsikring handlet uden om kunden ved at undlade at orientere mig om sidstnævnte forhold."

Hertil har selskabet ved brev af 29/1 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har flg. kommentarer til sagen med henvisning til de enkelte punkter i replikken.

Ad. 1:
Sønderjysk Forsikring har alene fået anmeldelse om brud på kloakledning, omfattende den ledning på 13m hvilket der er givet tilsagn til. Selvom der ikke er anmeldt flere brud blev kloakken af kloakmester ... undersøgt på modsatte side af huset, hvor der ikke kunne konstateres dækningsberettigede forhold. Sønderjysk forsikring er på intet tidspunkt blevet kontaktet, af [klageren] eller dennes håndværker vedr. andre brud eller dækningsberettigede forhold ved kloakken. Vi er uforstående overfor, at vor kunde [klageren] ved nye problemer i forhold

til allerede anmeldte, ikke blot kontaktede den af ham i forvejen hyrede kloakmester, alternativt selskabet.

Vi har noteret, at de for os nye og ubekendte problemer med kloaksystemet kunne afklares ved spuling ved at skabe fri passage. Vi har tillige noteret, at der ikke er dokumenteret brud på systemet, ej heller forsøg på, at dokumentere nye dækningsberettigede skader ved anmeldelse. Nedennævnte er udsnit fra betingelserne, hvor det tydeligt fremgår, at anmeldelse om skader skal finde sted inden reparationen udføres.

Betingelsernes pkt. 1.5.2. Anmeldelse af skade.
Enhver skade skal straks anmeldes til selskabet, så vi kan bistå med råd og vejledning.

Betingelsernes pkt. 1.5.4. Udbedring af skade.
Udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede må ikke finde sted, før selskabet har givet tilladelse.

Ad 2:
Skaden blev på [klagerens] foranledning anmeldt til Sønderjysk Forsikring via kloakmester ... Kloakmesteren er alene udpeget af [klageren] til at varetage hans interesser og han har på intet tidspunkt selv taget kontakt til Sønderjysk Forsikring angående skaden.

Vi har desuden noteret, at vor kunde under sin fremstilling til ankenævnet redegør således:

- Skade besigtiges af Sønderjysk Forsikring.
- Kloakmester oplyser efter besigtigelse, at selskabet vil honorere mindst kr. 20.000.
- Ud fra oplysningerne fra kloakmester iværksættes reparationen.

Med baggrund i denne redegørelse fra vor kunde, står vi uforstående over for, at vor kunde ikke havde lagt sig fast på, hvem der skulle renovere de konstaterede og dækningsberettigede skader. Rørskaden var i sin enkelthed ukompliceret og som vor kunde noterer, kloakmester har informeret om forholdene.

Forholdet om, at vor kunde hjemtager 2 priser på totaludskiftning af 65 meter kloak samt tilslutning til det offentlige kloaksystem kan ikke bebrejdes. Forholdet er dog ikke ensbetydende med, at rørskadeskadesomfanget øges og at udskiftningen bliver dækningsberettiget på forsikringen.

Betingelsernes pkt. 8.1.1
Hvis ejendommen ikke er tilsluttet et fælles kloakanlæg, er der dækning fra bygning og til egen septiktank eller renseanlæg under forudsætning af, at bygningsreglementet er overholdt, og at der ikke er tale om fejl ved fremstillingen eller arbejdets udførelse.

Ad 3:
Der er tegnet stikledningsforsikring uden forbehold, hvilket betyder, at de på ejendommen etablerede stikledninger er omfattet af forsikringen. Forholdet om, at kloaksystemet ender blindt på marken er ikke et dækningsberettiget forhold i forsikringsmæssig henseende. Det er selvfølgelig fuld forståelse for, at vor kunde har investeret i, at kloaksystemet nu er tilsluttet det offentlige.

Ydermere dækker forsikringen alene konstaterede 'skader' og ikke blot udskiftning af kloaksystemet.

Ad 4:

5. 83.727

Da vi den 20. august 2012 modtog faktura pålydende kr. 73.721,88 blev vi overrasket over dels omfang, dels ændringen af reparatørvalg. Det er vores opfattelse, at aftalen med den af kunden valgt kloakmester ... var entydig og uomtvistelig og helt tilbage fra 2010, hvorfor vi fandt det mest korrekt at udbetale. Desuden har vor taksator i 2 omgange sam-besigtiget med kloakmesteren, hvorved vi kan bekræfte fakturaens oprigtighed.

Vi fastholder, at den allerede udbetalte erstatning svarer til den anmeldte samt dækningsberettigede og konstaterede rørskade. Vor kunde har ikke påvist nye dækningsberettigede forhold på kloaksystemet."

Ved brev af 14/2 2013 til nævnet har klageren hertil bl.a. bemærket:

"Reaktion på Sønderjysk Forsikrings notat til Ankenævnet, dateret 29. januar 2013.

Pkt. (1) markeret med rødt på side 1 af 3.: Ukorrekt fremstilling af sagen. Sønderjysk Forsikring har selv i nærværende sag fremsendt skriftlig tilbud fra ..., omhandlende hele det arbejde der er udført. Eneste ændring ift dette er, at [klageren] valgte en billigere entreprenør.

Dette forhold havde været ude af verden, hvis Sønderjysk Forsikring v/ ..., havde kontaktet forsikringstageren ([klageren]) fremfor at handle af med en entreprenør.

Ligeledes strider oplysningerne i notatet af 29. januar 2013 med notatet fra Sønderjysk Forsikring v/... dateret 5. september 2012. Alene det forhold, at selskabet ikke har overensstemmelse i egen korrespondance, er betænkeligt.

Den af selskabet beskrevne besigtigelse af området bag ejendommen er også ukorrekt beskrevet. ... v/... foretog 3 små prøvehuller og det er så selskabets skadesinspektør ..., der har konkluderet at der ikke var problemer på den del af strækningen. Hverken ... eller [klageren] har i den forbindelse udtalt sådan. Dertil det forhold, at ... v/... fremsender et tilbud på reparation af hele rørforløbet strider mod selskabets oplysninger i notatet af 29. januar 2013.

Pkt (2) side 2 af 3: Kloakmesteren har aldrig været udpeget til at varetage [klagerens] interesser. Det forholder sig således; Der konstateres afløbsproblemer fra ejendommen. ... tilkaldes og konstaterer at der er sammenbrud på flere delstrækninger, hvorfor Sønderjysk Forsikring tilkaldes. Det er ikke ensbetydende med, at entreprenøren er udpeget af [klageren] og slet ikke aftaleberettiget overfor Sønderjysk Forsikring. Det er netop her kæden springer af, selskabet burde have kontaktet forsikringstageren fremfor at handle med entreprenøren - oprindelige klagepunkt.

Pkt (3) Egentlig en gentagelse, men hvorledes kan selskabet blive overrasket over beløbets størrelse, når ... tidligere har fremsendt direkte til ... et tilbud på opgaven hvor prisen var ca. 20.000,00 kroner højere ?

Jeg må derfor fastholde mit krav overfor Sønderjysk Forsikring, da selskabet overhovedet ikke reagerede på tilbudsprisen fra entreprenøren inden arbejdet blev iværksat. Minimum kunne selskabet have ringet til mig og orienteret mig om forholdet, men som ikke bestredet af selskabet, har de overhovedet ikke kontaktet mig i denne sag."

Af taksatorens rapport til selskabet fremgår bl.a.:

"**BESKRIVELSE:**

6. 83.727

Der er opstået brud på udvendig regnvandsledning. Ledningen er delvis udført i pvc og gamle drænrør. Der er gravet ned til 1 brud, men ledningen skal undersøges nærmere idet der er tegn på flere brud.
30% reglen gøres gældende pga. ledningens alder og beskaffenhed. Kloakmester ... udfører arbejdet og undersøger nærmere. Reserve: 13.617,-
04.10.10
Har besigtiget igen d. 28.09.10 sammen med ... Det viser sig at en stor del af regnvandsledningerne går ud på en mark og ender der på en eller anden facon. Afvandingen fungerer ikke og kan skyldes at der hvor vandet løber hen ikke kan fungere som afvandingssystem mere. Dette har ikke noget med forsikring at gøre. Der er brud på ca. 13m ledning under en flisebelægning, dette godkendes som forsikringsskade. Ny reserve: 18.617,-"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Stikledningsdækning.**

8.1 Hvad omfatter Stikledningsdækningen?

8.1.1. Dækningen omfatter udvendige ledninger i jorden til vand-, varme, olie-, gas- og afløbsledninger samt el- og antennekabler, når forsikringstageren har vedligeholdelsespligten. Dækningen gælder fra udvendige side af fundament til hovedledning i vej.

Hvis ejendommen ikke er tilsluttet et fælles kloakanlæg, er der dækning fra bygning og til egen septiktank eller renseanlæg under forudsætning af, at bygningsreglementet er overholdt, og at der ikke er tale om fejl ved fremstillingen eller arbejdets udførelse.

8.2. Hvilke skader er dækket?

8.2.1. Stikledningsdækningen omfatter:

- Reparationer og udgifter til opsporing af utætheder i vand-, varme-, olie- og gasrør samt brud på afløbsledninger og brud eller kortslutning i el- og antennekabler. Reparationen må kun udføres efter forudgående aftale med selskabet."

Nævnet udtaler:

Efter det oplyste må nævnet lægge til grund, at selskabet sammen med den entreprenør, som klageren havde valgt besigtigede skaden to gange, og at selskabets taksator i denne forbindelse oplyste entreprenøren, at selskabet maksimalt ville dække op til 20.000 kr. svarende til udskiftning af 13 meter kloakledning. Efterfølgende har selskabet - efter fradrag af selvrisiko på 1.383 kr. – ydet dækning med i alt 24.377 kr.

7. 83.727

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er konstateret dækningsberettigende forhold, der går ud over det omfang som taksatoren har godkendt. Nævnet finder herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet bl.a. har afvist at dække udgifterne til tilslutningen til den offentlige kloak og differencen mellem udgiften til udskiftningen af 13 meter kloakledning, som selskabet havde accepteret at dække og de 65 meter, der faktisk blev udskiftet.

Nævnet bemærker herved, at det ikke kan medføre et andet resultat, at selskabet muligvis ikke orienterede klageren fyldestgørende om selskabets vurdering af den dækningsberettigende del af skaden, men alene gav informationen til den entreprenør som klageren havde valgt.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand