Ankenævnet for Forsikring

Den 6. oktober 2014 blev i sag nr. 85661:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet fritidshusforsikring i HF Forsikring g/s. Hun klager over det udførte reparationsarbejde i forbindelse med en dækningsberettiget vandskade fra år 2012.

Klageren har anført, at de skabe, der blev monteret efter vandskaden, ikke passer ind og ikke er monteret håndværksmæssigt korrekt. Hun har videre anført, at det var selskabets håndværkere, der foretog monteringen, og at den valgte monteringsmetode har resulteret i, at et vandrør i skabet er blevet utæt, hvilket har medført, at bagbeklædningen på et skab er blevet skjoldet.

Selskabet har afvist klagen med henvisning til, at vandskaden på bagbeklædningen af skabene er sket ved udsivning og ikke udstrømning af vand, hvorfor den ikke er dækningsberettigende. Selskabet har yderligere bemærket, at vandet er sivet ud fra bunden af blandingsbatteriet. Da blandingsbatteriet ikke blev afmonteret i forbindelse med udskiftningen af skabene, er det selskabets synspunkt, at utætheden ikke kan være forårsaget af selskabets håndværker.

Klageren har i klageskemaet af 16/1 2014 anført:

"**Sagsfremstilling** …

Vandskadet badeværelsesskab, dårlig opsætning og forkert skab (køkkenskab), klagede flere gange, taksator rettede noget af det (lavet af forsikringsselskabets tømrer) forsikringen ville kun bruge en taksator, jeg kender privat, derfor sagde jeg først helt fra, da tømrerne havde beskadiget vandrør (opdagede jeg i 2013, da jeg havde været optaget af min døende mand,) man har tilbudt mig et beløb, jeg ikke kan få det lavet for.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Et badeværelsesskab, som det jeg havde, og tætte vandrør. Opsat professionelt og ikke som det er nu, hvor skabet gaber op til bordpladen. (Ej heller et afskåret køkkenskab, som det der er sat op.)

Bilag til sagen (…)
… I 2012 foregik alt pr. telefon. Det drejer sig om hytten på 20 m^2."

Selskabet har i brev af 3/2 2014 til nævnet hertil bemærket:

"Indledningsvis skal jeg oplyse at der er tale om en skade fra 2012, anmeldt til Odsherred Forsikring, inden fusionen med HF FORSIKRING var endeligt godkendt. Der findes ingen skadeanmeldelse, men som man vil kunne se af taksatorrapporten (der vedlægges som bilag A), er der på det tidspunkt, hvor skaden besigtiges, tale om en skade af ældre dato. Skaden besigtiges i august 2012 da vi får kendskab til sagen.

Som man ligeledes vil kunne se af taksatorrapporten, er der tale om vandskade på 2 underskabe (køkken), som følge af en varmtvandsbeholder der er sprunget. Skaden på varmtvandsbeholderen er ikke dækningsberettiget.

Taksatoren sørger for at der opsættes 2 nye underskabe. Arbejdet udføres af H.T. ApS.

Medio 2013 kontakter forsikringstager os på ny og udtrykker sin utilfredshed med det arbejde tømreren har udført. Det er altså ca. 3/4 år efter at arbejdet er udført. Forsikringstager har konstateret en utæthed i rørsystemet (dryp). Det er en utæthed i bunden af blandingsbatteriet, hvor vandforsyningen er monteret. Det er ikke rør som har været afmonteret i.f.m. montering af køkkenskabene. Utætheden har betydet at der er kommet en skjold på bagbeklædningen i køkkenskabet. Se medsendte foto (bilag B).

Allerede ved besigtigelsen i 2012 informerer taksatoren vores forsikringstager om, at hendes stophane ikke har det for godt og anbefaler at hun får en vvs-installatør til at kigge på sagen. Det samme gælder sammensætning af jern og messingrør, hvilket betyder større risiko for tæringsskader. Dette er tilsyneladende ikke sket, hvilket dog er uden betydning for vores afgørelse.

Der er nu tale om en skjoldet bagbeklædning som følge af langsom udsivning eller dryp og dermed ikke nogen dækningsberettiget skade.

De gældende forsikringsbetingelser medsendes som bilag C og der henvises til dækningsskemaet på side 8.

Uanset dette, tilbyder vor taksator at hun kan få penge til et par nye skabe (og selv sørge for udskiftning) eller vi kan bede tømreren om at udskifte bagbeklædningen. Da der ikke er tale om en dækningsberettiget skade er der tale om et kulance-tilbud. Uanset hvilken af disse løsninger der vælges ville det betyde en udgift på ca. 1.000 kr. Dette ønsker forsikringstager ikke at benytte sig af og tilbuddet er derfor bortfaldet.

Forsikringstager indhenter herefter tilbud fra Svane Køkken på kr. 7.250. Jeg bemærker at den udskiftning på skabene der blev foretaget i 2012 kostede under kr. 3.000. Jeg bemærker også, at de tidligere skabe var skabe fra Kvik Køkken og vel at mærke skabe til en helt anden pris. Tilbuddet fra Svane Køkken afvises selvsagt af vores taksator.

Vi har givet et tilbud om en kulancemæssig løsning som er afvist, hvorfor dette tilbud er bortfaldet. Da der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, må vi herefter afvise at yde erstatning."

Klageren har i mail af 12/2 2014 til nævnet hertil kommenteret:

"Jeg meldte skaden i maj. Taksator [navn] så på skaden 24 juli kl.11:00 og ikke i august. Jeg forstår ikke hvad der menes med en gammel skade, jeg ringede flere gange for at rykke for besøg. Det var i sommerferie perioden, måske derfor fik jeg først besøg den 24. juli. Da jeg opdagede skaden, blev der straks lukket for vandet.

Det er en gæstehytte, det var et badeværelsesarrangement og ikke et køkken. Det er forsikringen der har fået sat et køkkenskab op, fordi jeg ikke var til stede, dette skab har man savet til, for at få det til at passe til vasken og bordet.

Det arbejde tømreren har udført, klagede jeg over til [taksator], med det samme. [Taksatoren] kom og rettede dørene til, da de var sat op i forskellig højde, min utilfredshed med resten af skabet, trak han på skuldrene af. Jeg ville på daværende tidspunkt ikke gøre mere ud af det, da vi kendte [taksatoren] privat og jeg ikke ønskede at blive uvenner. Jeg må her tilføje, at min nu afdøde mand var rasende på mig, han sagde, 'jeg var aldrig sluppet godt fra at lave sådan noget klamp'. Men jeg krævede dog at få sat bagvæg i, som der var på det vi selv havde købt.

Da det er et sommerhus og min mand var døende, var der ikke grund til at tænke mere på skabet, tro mig der var nok at gøre, men det er måske svært at forstå, selv om man er bekendt med folks situation.

Min mand døde 2. marts 2013, da vi nåede sommeren, var jeg kommet mig så meget, at jeg kunne begynde at tænke på hverdagen omkring mig. Min datter ville gerne bruge hytten nogle dage, så jeg bad vores gamle ven, pensioneret rørsmed og vvs mester, [navn], fra A., om at tage med mig til sommerhuset for at åbne for vandet. Det dryppede ikke, men fossede ud og han lukkede straks igen.

Det er rigtigt hvad der står, det er ikke rør som har været afmonteret, netop derfor er skabet sat forkert ind, man afmonterer bord og vask, før man sætter nyt skab ind med bagbeklædning. Bagvæggen er sat ind gennem skabet, bøjet ind. [Den pensionerede VVS-mester] fortalte, 'det er fordi væggen er sat ind bagefter, der skal ikke meget til at skubbe rørene fra. Det er [VVS-mesteren] der sammen med min mand i sin tid lavede arbejdet.

Næste punkt ang. mine rør installationer, så er det rigtigt, det har ikke noget med sagen at gøre, [VVS-mesteren] holder øje med de rør og har gjort i de år der er tale om, når det trænger til at blive lavet, kontakter [VVS-mesteren] en af sine gamle lærlinge. Ligeledes kan der ikke være tale om udsivning fra vandinstallationer der er lukkede på stophane.

Det beløb man tilbød mig, var uden vvs reparation, for det som tømreren havde forårsaget.

> Kvik Køkken og Badeværelseinventar er ikke dårlig kvalitet, hvilket fremgår af de billeder jeg har taget, af vask, bordplade og døre, som er de oprindelige. Ligeledes viser det, at der fra starten har været tale om et badeværelsesarrangement og ikke køkken.
>
> På det tidspunkt hvor [VVS-mesteren] og min mand arbejdede på at opsætte badeværelsesarrangementet, havde vi en anden ven O.H., pensioneret tømrermester fra …, til at opsætte nye vinduer og ny dør i hytten, også han kan bevidne, at der ikke er tale om køkkenelementer i dårlig kvalitet."

Selskabet og klageren har i brev af 18/2 2014 henholdsvis mail af 27/2 2014 med yderligere bemærkninger. Parterne er bl.a. uenige om, hvilken dato taksatoren besigtigede forholdet.

Nævnets sekretariat rettede ved brev af 19/6 2014 henvendelse til selskabet. I brevet blev selskabet anmodet om at kommentere klagerens udsagn i mailen af 12/2 2014 i relation til forsikringsbetingelsernes punkt 33.14 (om udstrømmende væsker) og 33.18 (om pludselig skade) samt klagerens oplysning i klageskemaet om, at det var selskabets tømrer, der havde udfærdiget arbejdet. I mailen havde klageren oplyst, at vandet fossede ud, da der blev åbnet for stophanen. Selskabet besvarede ved brev af 24/6 2014 sekretariatets henvendelse således:

> "Hvem der har åbnet for vandet er en ligegyldig oplysning, og oplysningen om, at 'der ikke kan være tale om udsivning'... er ikke relevant. Vi har aldrig benægtet der var tale om en vandskade, i så fald havde vi jo ikke ydet erstatning.
>
> 33.14
> …
> Jeg ved ikke hvor 'røret' kommer ind. Der er tale om en varmtvandsbeholder som er sprunget læk som følge af ganske alm. slid og ælde. Som man vil kunne se af taksatorrapporten, som tidligere er indsendt, er der tale om en synlig tæring af varmtvandsbeholderen. 33.14 omhandler den vandskade som en sådan lækage forvolder.
>
> 33.18 er ikke relevant jf. ovenstående.
> …
> Der er ikke tale om *'forsikringens tømrer'.* Vi har ingen tømrer i vores selskab. Som udgangspunkt kan kunden selv bestemme hvilken håndværker der skal bruges, medmindre det bliver dyrere løsning, men mange gange ønsker kunden, at taksatoren tager kontakt til en håndværker, idet det normalt fremmer processen, og således at der ikke er tvivl om hvad der skal udføres/gives tilbud på."

Nævnets sekretariat fremsendte selskabets svar til klageren, der i mail af 11/7 2014 hertil bl.a. bemærkede:

"Jeg syntes forsikringen prøver at tale uden om, det drejer sig ikke om den første vandskade, som jeg selv har betalt et firma for at reparere, hvad vand installationen angår. Det der er tale om, er den måde tømreren har opsat en bagvæg, nemlig efter skabet er sat op, hvorved han har skubbet til rørene der sidder fast på blandingsbatteriet, det drejer sig om, at han er ansvarlig for den skade han forvolder.
…
Hvorfor drage varmtvandsbeholderen ind i snakken, den har taksatoren ikke haft noget, at gøre med. Den var jo ikke dækningsberettiget, på det tidspunkt drejede det sig kun om det vandødelagte skab.
Som jeg før har nævnt, var og er der lukket for vandet, hvilket der blev i forbindelse med, at tømreren skulle arbejde der igen, med bagpladen og da vi på det tidspunkt vidste, vi ikke ville få brug for hytten, altså ingen udsivning, det er jo også tydeligt, at se på bagvæggen, at vandskjolden er øverst på væggen.

Til oplysning, har vi købt huset i år 2000 og bygget forskellige ting om, blandt andet er gæstehytten istandsat i årene 2005 til 2006 Vandbeholderen som virkede upåklageligt indtil uheldet, er fra før vores tid. Da den sprang læk, viste det sig man i sin tid ikke havde installeret ventilen korrekt.
Altså er skabet og blandingsbatteriet sat op i 2005 eller 2006, arbejdet er udført af min afdøde mand og vores ven …, som før omtalt.
Det er lykkedes mig, at stikke min telefon op bag vasken og tage to billeder af rørene, det viser helt tydeligt, at rørene er bøjede hvilket de ikke kan tåle, det er værre end først antaget, et af rørene er revnet som følge af hårdhændet behandling.
I hovedhuset er der stadigvæk en del gamle køkkenskabe tilbage, de står som min mand forlod dem, da han blev syg. De er som de gamle skabe i gæstehytten, jeg har taget nogle billeder for at vise, hvad det var min mand og [vennen] brækkede ned. Der var ingen af os der ønskede, at få nogle andre køkkenskabe op, det er jo trods alt en gæstehytte, med kun et rum, til overnatning."

Selskabet har ikke kommenteret klagerens sidste mail.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de af klagers omtalte fotos. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

I taksatorrapporten fra august 2012 hedder det bl.a.:

6. 85661

Udfyldes af taksatoren – husk dato for hver bemærkning	
Skadestedet	
Skadesårsag og dækning	Varmtvands beholder sprunget som er placeret inde i skab under vask. Skaden er dæknings berettiget som følge skade fra udstrømning af vand fra beholder med et mere indhold end 20 liter, vand beskader 2 stk underskabe fra Kvik køkken, låger kan sikkert reddes. T- køkken og skabe er af nyrer dato og der er ingen tegn på slid af nogen slags. Selve beholderen er ikke dæknings berettiget da der er tale om en synlig skade.
Nødvendig indsats	Udskiftning af to stk skabe + sokkel, bordplade og vask kan genbruges.
Aftaler med kunden	15-8-2012. Taksator besigtiger skadested hvor der tydelig ses at skabe har taget skade da de har suget vand til sig og vokset op selv om ftg opdaget skaden hurtigt og fik lukket for vand og suget vand op. Der ses ikke andre tegn på at gulvet skulle have taget skade men der er aftalt ved afmontering af disse ser tømre efter yderlig skade. Skaden er af ældre dato da ftg fortæller ved første opkald til Odsh forsikring får de at vide at de ikke skal tage sig af det og at det bare skal males over.
Aftaler med leverandører	16-8-2012. Taksator kontakter tømre for udskiftning af skabe.
Reserver	Udskiftning af skabe samt arbejdes løn ca 2.500,00 + moms.
Timeforbrug (ekstern taksator)	**16-8= 1½ time. 29-8= ½ time.** **Km 26**
Bemærkninger	
Intern besked	Taksator er kontaktet af HF Forsikring for undersøgelse af
	denne sag for hvad der er gået galt og hvorfor den ikke er blevet oprettet rigtigt.

I mail fra selskabets taksator til klageren af 11/12 2013 hedder det bl.a.:

”Jeg har modtaget et tilbud fra Svane køkken d 11-12 kl 12,34 som lyder på 7.250,00 kr. for nye skabe. De skabe i har der nede i for vejen er fra Kvik køkken som er skåret til på stedet, som tømre også har gjort, produktet fra Svane kan på ingen måde sammenlignes med det der er i for vejen. Tilbud er afvis.
Jeg har undersøgt hvad skabe koster hos Kvik som dem i har i for vejen, som er skåret ned på stedet i dybden. De er på side 44 i deres katalog og står til 258,00 kr. pr stk uden låge. Disse skabe har den rette højde = 70,4 cm og brede = 60,0 cm og dybde 56,0 cm.
Jeg kan tilbyde dig to nye skabe som i selv kan købe og montere på samme tid hvor i skal ordne stophane der er i stykker inde i skabet. Det var også det jeg oplyste om på stedet.
2 stk skabe a 258,00 kr. = 516,00 kr. Fem timer til udskiftning a 95,00 kr. = 475,00 kr. I alt = 991,00 kr. i kontant erstatning.
Eller jeg kan sende tømrer … der ned og skifte bagbeklædning som er problemet da denne er blevet misfarvet.
Afventer dit tilbage svar.”

7. 85661

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**KOMBINERET GRUNDEJERFORSIKRING**
33.10
Forsikring dækker det direkte tab, forsikringstageren lider som følge af skade forårsaget af:
…
33.14
tilfældig og pludselig udstrømning af vand, olie og kølevæske fra bygningernes sædvanlige rørinstallationer, herunder køle- og fryseanlæg samt vand-, varme- og sanitetsinstallationer,
…
33.18
anden udefra kommende ikke *påregnelig, *pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller ikke dækket i det foregående/eftergående.
…

50. SKADEOPGØRELSE
50.11
Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af de beskadigede med samme byggemåde på samme sted.
…
50.13
Ved prisansættelsen kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end de i de skaderamte bygninger anvendte og højst priser for byggematerialer og byggemetoder, der er gængse på skadetidspunktet.
…
51.
ERSTATNINGENS UDBETALING
51.10
Erstatning til genoprettelse.
51.11
Erstatning udbetales, når retablering af det beskadigede har fundet sted.
51.20
Erstatning til fri rådighed
51.21
Såfremt erstatningen ikke anvendes til retablering af de beskadigede, foretages foruden fradrag for nedsat anvendelighed.
Erstatningen kan ikke overstige bygningens handelsværdi.
51.22
Udbetaling af erstatningen forudsætter samtykke af de berettiget ifølge samtlige adkomster og hæftelser, der er tinglyst på ejendommen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte i 2012 en vandskade til selskabet. Ved skaden var to underskabe i et badeværelsesarrangement blevet beskadiget. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende og foranledigede den udbedret af en tømrer. Ved udbedringen udskiftede tømreren de to underskabe.

Selskabet har oplyst, at udskiftningen af underskabene skete, uden at blandingsbatteriet blev afmonteret. Klageren har anført, at hun mener, at nogle rør under vasken blev ramt af bagbeklædningen, da denne blev ført ind gennem skabet, og at den i 2013 anmeldte utæthed skulle være opstået herved. Klageren har endvidere gjort gældende, at de i 2012 beskadigede underskabe blev udskiftet med en tilpasset køkkenmodel, og har krævet skabene udskiftet med egentlige badeværelsesskabe.

I mailen fra taksatoren til klageren af 11/12 2013 har taksatoren tilbudt at sørge for en udskiftning af bagbeklædningen, der efter det oplyste er den eneste del af skabene, der blev vandskadet, eller en kontant erstatning på 991,00 kr. Det er ikke anført, at der er tale om et kulancetilbud. På denne baggrund finder nævnet, at brevet må læses som selskabets anerkendelse af, at vandskaden på skabene er dækningsberettigende.

Efter en gennemgang af sagen, herunder de fremsendte fotos af skabene, finder nævnet, at selskabet er forpligtet til at yde dækning i overensstemmelse med sit dækningstilsagn af 11/12 2013. Nævnet finder ikke i øvrigt grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning herudover.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, HF Forsikring g/s, skal anerkende, at det skal yde forsikringsdækning i overensstemmelse med taksatorens dækningstilsagn i mailen af 11/12 2013.

I øvrigt kan klagen ikke tages til følge.

Poul Sørensen