Ankenævnet for Forsikring

Den 27. august 2014 blev i sag nr. 85768:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx xxxxx

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 selskabets erstatningsopgørelse efter en anmeldt rørskade i sit badeværelse. Klageren kræver skaden kontanterstattet med 19.124 kr., som er halvdelen af hans udgift til håndværkere. Klageren renoverede sit badeværelse i forbindelse med rørskaden.

Selskabet har fastsat erstatningen til 4.200 kr. med henvisning til, at skaden kunne udbedres for det beløb. Selskabet har lagt vægt på, at klageren i skadeanmeldelsen oplyste, at han opdagede rørskaden *under* renovationen af badeværelset.

Klageren har anført, at han først besluttede sig for og påbegyndte renovationen af badeværelset, *efter* han opdagede rørskaden, og fordi han vurderede, at rørskaden ikke ville kunne udbedres uden omfattende nedrivninger i badeværelset.

Klageren har i klageskemaet af 10/2 2014 anført:

> "Da vi hos Tryg har en udvidet skjulte rør og vandskade forsikring gennem vores villaforsikring mener vi ikke få har fået godtgjort vores vandskade rimeligt, vi ville renovere vores bad fordi vi havde en vandskade.
>
> Vores samlet omkostninger på badet er kr. 38.254,- så vi mener bestemt at en rimelig godtgørelse fra Tryg på brusenichen ville kunne opgøres til kr. 19124,- som er præcis halvdelen af de samlede omkostninger af badet.

Vi vedhæfter mailkorrespondancen mellem Tryg og os, samt vedlægger murerens overslag over skaden, samt korrespondancen mellem mureren og Tryg.
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Tryg godtgør vores skade til en værdi af kr. 19.124,- og ikke kr. 4200,- som Tryg mener.
Vi mener, at Tryg skal konkretisere, hvad forskellen er på vores udvidet skjult rør og en almindelig skjult rør forsikring er, da vi mener, at vores forsikringssag er behandlet som en almindelig skjult rør."

Selskabet har i brev af 3/4 2014 til nævnet anført:

"Vores kunde har tegnet villaforsikring hos os, og sagen drejer sig om en skade på et badeværelse. Der er opstået uenighed mellem kunden og os om størrelsen af den erstatning, som skal udbetales i sagen.

Kort sagsfremstilling
Kunden anmeldte den 31. juli 2013 skaden til os. I den forbindelse noterede vores taksator følgende:

'Talt med FT, og han melder, at de er ved at skulle renovere badeværelse. Planen er at udvide bruseniche, så de har pillet vaskeskab og brusevæg ned. Under vaskeskab og brusevæg er der fugtigt i væg og gulv og det har gravet helt lokalt ned til nogle gamle rør, som FT mener er gamle gulvvarmerør...Der er også konstateret lidt fugt på bagside af væg, som er afgrænsning til gæsteværelse. Væg er af tegl. FT melder, at de har indkøbt nye fliser og alle materialer til badeværelset. Aftalt at han sender billeder af omgivelser og af rør, så tager vi beslutning derfra.

I mail af samme dato bekræftede vi, at kunden kunne sende billeder af skaden observeret i forbindelse med renoveringen af badeværelset.

Senere samme dag modtog vores taksator fotos fra kunden, og herefter noterede taksator: 'Talt med FT efter at han har fremsendt billeder. Synes det ser meget mærkeligt ud. Det er i hjørnet at der har været et skab, hvori rørinstallationerne har været. Det er de gamle kobberwicurør som er utætte. Har lagt op til en mindre kontanterstatning til at lave rep. på rør og væg i gæsteværlse, som FT så kan bruge som tilskud til at renovere. Aftalt med FT at han får VVS til at ringe når han besigtiger i morgen.

På baggrund af oplysningerne i sagen opgjorde vi erstatningen til 4.200 kr. og efter at have fratrukket kundens selvrisiko på 2.500 kr. udbetalte vi 1.700 kr.

Efterfølgende har kundens murermester fremlagt diverse tilbud på arbejde. Af tilbuddet af 5. august 2013 fremgår bl.a., at vores kunde selv leverer fliser samt sørger for demontage /montage af installationer.

Vores taksator har været i dialog med kundens vvs-installatør.

Vores kommentarer til sagen
Efter at have modtaget klagen har vi gennemgået sagen på ny.

Vi har haft vores taksator til at gennemgå sagen igen, og taksatoren fastholder, at en dækningsberettigende skade – også under hensyntagen til den planlagte og iværksatte renoveringsarbejde - kunne være udbedret for anførte beløb på 4.200 kr.

Jeg henviser også til de fremlagte fotos i sagen, samt kundens mail af 29. oktober 2013. Det ligger fast, at der var foretaget omfattende nedrivning, da skaden blev anmeldt til os den 31. juli 2013. Det fremgår også, at kunden selv ville købe fliser, brække gulv op mv.

Det skal bemærkes, at det er vores kunde, der har bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Vores afgørelse er i overensstemmelse med gældende praksis, hvor jeg henviser til fx kendelser nr.: 81.385, 50.321, 62.142, 68.960.

Vores kunde har over for nævnet anført, at de ville renovere badeværelset, fordi de havde en vandskade.

Vi fastholder kundens første oplysning om, at der allerede var planlagt renovering af badeværelset, da skaden blev konstateret.

Da vores kunde har anmodet os om at oplyse nærmere om villaforsikringen vedlægger jeg forsikringsbetingelserne. Kunden har bl.a. tegnet udvidet tryghed hos os, som bl.a. har en dækning for kosmetisk skade.

Jeg skal venligst bemærke, at denne dækning ikke er relevant i sagen, idet kunden allerede have besluttet sig for at renovere sit badeværelse. Vores taksator har i øvrigt også hertil anført, at udbedringen af de skadede rør ville kunne være foretaget uden at bryde gulv eller væg fliser ned, idet rørene sad i et skab.

Afslutningsvis skal jeg bemærke, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der ikke må ske udbedring af skaden og/eller fjernelse af beskadigede genstande, før vi har godkendt det.

Herefter fastholder jeg, at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning i sagen."

Klageren har i brev til nævnet modtaget den 10/3 2014 anført:

"Jeg mener at Tryg bevidst misforstår sagen forløb.

Kort og godt opdager vi, at vi har en vandskade og i den forbindelse vil renovere vores badeværelse. Da der var fliser som ikke kunne fremskaffes mere, finder vi selv de fliser vi vil have op.

Vi brækker selv gulvet op for at holde vores udgifter nede på resten af badeværelse, den del som vi selv bekoster og først efter at skaden er anmeldt til Tryg, dette kan vores billeder dokumentere, dem vi har sendt til Tryg.

Jeg mener at Tryg lige for starten prøver at vildlede os, da de i første mail fra 31. juni 2013 skriver

> 'Vedr. mulig rørskade på [adresse].
> Som aftalt i telefonen, får du denne mail, så du kan returnere nogle billeder af det fugt, som I har observeret i forbindelse med renoveringen af jeres badeværelse.

På forhånd tak!
Venlig hilsen
… Bygningstaksator'

Her bruger Tryg første gang udtrykket 'I forbindelse med renoveringen af jeres badeværelse'.

På det tidspunkt er jeg ikke bevidst om denne sætning betydning, og mener heller ikke at man som lægmand kan gennemskue de følgende konsekvenser.

Vi opdager først fugt på nabo værelset væg, (også et billedet vi har sendt til Tryg).

Jeg mener, at vores foto fra badeværelset tydelig kan se hvor skabet stod, og jeg mener tydelig at man kan se på dette foto at der ikke er plads nok til at kunne reparere en sådan skade, samt at fotoet viser at man netop skulle rive den ene væk i brusenichen ned for at komme ind at dokumentere skaden.

Det er et meget lille skab, med bagvæg, som er 40 cm bred og 73 cm dyb, det er min påstand at intet normalt menneske kan komme ind at reparere en sådan skade, der er simpelthen ikke plads nok, samt det ikke var givet at det var disse skjulte rør at skaden var. Derfor skulle vægen i brusenichen op mod skabet rives ned og derfor har Tryg pligt til at betale en ny bruseniche, derefter besluttet vi os at renovere hele vores badeværelse, og da vi ikke kunne finde tilsvarende fliser købte vi nye til hele badeværelset.

Vi fastholder vores påstand om at vi ikke kunne komme ind til skaden gennem det gamle skab, og derfor bliver nød til at brække den ene bruseniche væk ned. Vi fastholder at vi først opdager vandskaden og som følge af dette, beslutter at renovere hele vores badeværelse, og derfor mener vi at Tryg har pligt til at dække vores bruseniche, naturligvis ikke hele vores renovering.

Jeg mener ikke at kendelse nr. 81385, 50321, 62142 kan bruges, da disse skader var en påbegyndelse af en renovering. Det er vores skade ikke.

Jeg mener ikke at kendelse nr. 68960 kan bruges, da den ikke ligner denne sag. Vores krav er at Tryg dækker vores bruseniche."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Klageren har i sin klage til selskabets klageansvarlige enhed anført, at renoveringen af badeværelset skete som følge af rørskaden, og ikke – som oplyst af selskabet – at rørskaden blev opdaget som led i en forudbestemt renovering.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

- "HUSK, HVIS DER SKER EN SKADE!
  1 / Anmeld skaden hurtigst muligt til os på **www.tryg.dk.**
  2 **/** Eller anmeld skaden på **70 11 20 20.**
  3 / Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.

4 / Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede genstande, før vi har godkendt det.
5 / Tyveri og hærværksskader skal anmeldes til politiet straks
…
11. Beregning af erstatning
…
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.

For skader på bygninger eller bygningsdele som skulle bruges igen, erstatter vi med nyværdi.

For skader på øvrige bygninger eller bygningsdele, der alligevel skulle rives ned, dækker vi udgifterne til oprydning, men ikke udgifterne til nedrivning."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt en rørskade til selskabet. Han har i sin klage til selskabets klageansvarlige og til nævnet oplyst, at han efter, at han opdagede rørskaden, vurderede, at skaden kun ville kunne udbedres, hvis der blev nedbrudt en væg i brusenichen. Først derefter – og fordi man ikke længere kunne anskaffe fliser svarende til dem, der havde været anvendt – besluttede han sig for at renovere hele badeværelset.

Selskabet har oplyst, at klageren ved sin telefoniske anmeldelse af rørskaden oplyste, at planen var at udvide bruseniche, så han havde pillet vaskeskab og brusevæg ned. Under vaskeskabet og brusevæggen var der fugtigt i væg og gulv.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at skader skal anmeldes til selskabet hurtigst muligt, og at klageren ikke må udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede genstande, før selskabet har godkendt det. Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren ikke har fulgt denne procedure. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har vurderet, at klageren havde påbegyndt en renovering af sit badeværelse, inden rørskaden blev konstateret. Udgifter, som klageren skulle afholde i forbindelse hermed, kan – uanset den i forbindelse med renoveringen konstaterede rørskade – ikke kræves betalt af selskabet. Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at det af selska-

bet tilbudte beløb på 4.200 kr. ikke er fyldestgørende til at dække merudgiften til reparationen af skaden.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund