Ankenævnet for Forsikring

Den 21. januar 2015 blev i sag nr. 85867:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husejerforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager bl.a. over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgifterne til yderligere undersøgelser af et anmeldt fugtproblem i kælderen i den forsikrede ejendom. Han er endvidere af den opfattelse, at selskabets sagsbehandling er langsommelig, og at den har været medvirkende til, at hans hustru har pådraget sig en luftvejssygdom. Herudover kræver han erstatning for de feriedage, han har brugt i forbindelse med undersøgelser af kælderen, for strømforbrug, ødelagte madvarer og eget arbejde.

Selskabet afviser at dække udgifterne til yderligere undersøgelser af kælderen, og at det som følge af sin sagsbehandling har pådraget sig et erstatningsansvar. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt at dække merudgifter til strømforbrug.

I klageskemaet af 26/2 2014 har klageren bl.a. anført:

> "Sagen omhandler et brud på et skjult koldt-brugsvandsrør i kældergulvet, i badeværelset. Bruddet blev efter lang tid lavet, men efterfølgende viste der sig en hel del fugt i kældergulvet som ikke ville forsvinde. Fugten er meget lokal og omkring stedet for rørbruddet. Der er desuden målt meget høje overfladefugtværdier på gulvet - men kun i badeværelset. I de andre rum er værdierne normale. Vi kan også se fugten i det tilstødende 'rum' som er en delvist opgravet krybekælder, hvor hovedvandledningen kommer ind i huset. Der er nu meget fugtigt her. Det var der ikke da vi flyttede ind i 2009. Tidligere ejer har ikke set fugt her i de 30 år han boede i huset.
> Afgørelsen er egentlig bare LB's vurdering at 'fugten ikke skyldes forhold som er dækket af forsikringen'.

Der har været flere rådgivere på sagen som ikke har kunne give en forklaring - de har endda også spurgt os om vi selv havde nogle forslag.
LB siger det ikke direkte mere, men de mener at det skyldes grundvand, som en rådgiver har nævnt da det umiddelbart ser sådan ud.

Forløbet fra starten (30-06-2012):
- LB vil ikke igangsætte en undersøgelse, da de mener at den synlige opstigende fugt skyldes grundvand.
- Vi igangsatte og betalte selv for en undersøgelse.
- Det viste sig ikke at skyldes grundvand, men brud på et skjult rør.
- Problemer med håndværkerfirmaet [Håndværkerfirma 1] som skulle udbedre skaden (de kunne ikke klare opgaven tilfredsstillende).
- Et andet rådgiverfirma [Rådgivningsfirma 1] med andre håndværkere kom på sagen. De fik ordnet bruddet.
- Nu viste der sig en del fugt på skadestedet. Det forsvinder ikke og er meget lokalt.
- Mængden af fugt varierer meget lidt og følger ikke vejrforholdene (der ses ikke mere fugt efter en tid med meget regn og ikke mindre efter en tid med tørke).
- Kælderen har været tør i de sidste 30 år med den tidligere ejer og vi har heller aldrig set fugt som nu i sådanne enorme mængder i tilstødende 'krybekælder', da vi flyttede ind (så havde vi ikke købt huset).
- [Rådgivningsfirma 1] kunne ikke finde årsagen til fugtproblemet, på trods af flere undersøgelser.
- Vi fandt et andet rådgiverfirma [Rådgivningsfirma 2], som efter lang tid heller ikke kunne komme til nogen konklusion. I starten mente de ikke at de voldsomme fugt skyldes grundvand - det blev det dog senere vurderet til, efter korrespondance mellem rådgiver og LB.
- Vi er af begge rådgiverfirmaer blevet spurgt om vi selv havde en mening eller forslag til undersøgelse.
- Der er andre ophuggede steder i gulvet, lige så lavtliggende som punktet med fugt, men her vises ingen tegn på fugt. Det er ligeledes også kun i badeværelset og umiddelbar nærhed heraf, at der er fugtigt.
- Fliserne på gulvet er desuden blevet helt gullige (marmorfliser). Dette begyndte ifm en tidligere skade på skjult rør (25-05-2010), og det er kun blevet værre siden da.

Det kan derfor ikke bare vurderes at fugten skyldes grundvand.
Vi har talt med forskellige andre fagfolk som ikke vurderer at fugten skyldes grundvand."

Hertil har selskabet i brev af 1/4 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagsfremstilling:
Vores medlem anmeldte den 30. juli 2012, at der var suget vand op i en væg i kælderen.

Vores medlem kunne imidlertid ikke oplyse, hvor længe dette havde stået på, hvor vandet kom fra, eller om der var rørføring i gulvet mv. Henset til de sparsomme oplysninger blev vores medlem meddelt, at vi havde brug for yderligere oplysninger, inden vi ville kunne gå ind i sagen, men såfremt der var tale om opstigende grundfugt i væggen, var dette et forhold, som forsikringen ikke ville kunne være behjælpelig med.

Vores medlem blev opfordret til at få undersøgt, hvor vandet kom fra, og såfremt det viste sig, at der var tale om et dækningsberettigende rørbrud, ville vi efterfølgende dække hans udgifter til undersøgelser.

Vores medlem udtrykte herefter sin utilfredshed med tilbagemeldingen, hvorefter samtalen blev afbrudt.

Den 5. september 2012 kontaktede vores medlem os på ny, i hvilken forbindelse han oplyste, at han havde kontaktet [Håndværkerfirma 1] og havde fået foretaget en tv inspektion, der viste klasse 3 og 4 brud.

Sagen blev herefter overdraget til vores taksator, som aftalte med [Håndværkerfirma 1] at de skulle fremsende tv-rapporten, faktura for denne samt tilbud på reparation af rørbruddene til godkendelse. [Håndværkerfirma 1] blev videre bedt om at foretage sporing af vandstik og rørinstallationer, da der fortsat kom blankt vand op gennem flisefugerne i kælderen.

Den 31. oktober 2012 gav vores medlem udtryk for sin utilfredshed med [Håndværkerfirma 1] der nu ikke længere var velkommen hos vores medlem, og derfor ikke skulle udføre det forestående kloakarbejde.

[Rådgiverfirma 1] blev herefter tilknyttet sagen, der via underentreprenører udførte diverse reparationer af rørføringer og kloak, ligesom der efterfølgende blev foretaget lækagesporing. [Rådgiverfirma 1] stod for affugtningen. Efter udførte arbejder konkluderede [Rådgiverfirma 1], at der ikke kunne konstateres yderligere utætheder på adressen og meddelte vores taksator, at den resterende fugt - hovedsageligt i kældervægge og badeværelsegulv - formentlig skyldes grundfugt, da fugtmålingerne på kældervæggene tydeligt aftog over udvendig jordniveau.

Vores medlem var imidlertid af den opfattelse, at der på trods af [Rådgivningsfirma 1] udførte arbejder og rapporter fortsat var utætte rørføringer på adressen, og at disse var kilde til fugten i kælderen.

Rådgivende ingeniørfirma [Rådgivningsfirma 2] blev herefter tilknyttet sagen og yderligere undersøgelser blev iværksat. [Rådgivningsfirma 2] kunne på baggrund af deres undersøgelser heller ikke finde utætheder i rørføringerne på adressen og konkluderede, at fugten i kælderen skyldes opstigende grundfugt.

Under henvisning til omfattende undersøgelser og massiv affugtning, der ikke førte til 'en sænkning af fugtniveauet i kælderen, skrev vores taksator den 4. december 2013 til vores medlem, at det - på baggrund af de foretagne undersøgelser og affugtning - var hans vurdering, at fugten ikke skyldes forhold, som var dækket af forsikringen.

Vores taksator modtog herefter vores medlems mail af 6. januar 2014, som resulterede i, at vores taksator rettede henvendelse til [Rådgivningsfirma 2] og udbad sig den ønskede dokumentation. I samme forbindelse blev [Rådgivningsfirma 2] bedt om at udføre eventuelle manglende undersøgelser og trykprøvninger, herunder de anbefalede kontrolmålinger efter reparationen af kloakledningen samt fremsende afsluttende rapport i sagen.

Den 10. marts 2014 kontaktede [Rådgivningsfirma 2] og gjorde vores taksator opmærksom på, at de flere gange havde forsøgt at kontakte vores medlem. Dette var lykkedes den pågældende, men vores medlem havde virket fraværende, men havde dog lovet at ringe tilbage.
Den 17. marts 2014 modtog vi [Rådgivningsfirma 2s] afsluttende rapport i hvilken det konkluderes, at fugten skyldes opstigende grundfugt, og at denne grundfugt uden tvivl skal ses som en del af forklaringen på opfugtningen af konstruktionen, som er af ældre dato - ejendommen

er fra 1962: Videre er det konkluderet, at betongulvet er af tvivlsom kvalitet, hvilket kan være medårsag til den konstaterede grundfugt.

Forsikringsvilkår:
Af de forsikringsvilkår der var gældende på skadetidspunktet, fremgår det af dækningsskemaets kolonne 8, at forsikringen dækker utætheder der opstår i stikledninger i jorden, som sikrede har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygningen til hoved/fælles-ledning samt skader, der udbreder sig derfra.

Videre fremgår det af dækningsskemaets kolonne 9, at forsikringen dækker alle utætheder der opstår i bygningens skjulte rør og kabler og skader der udbreder sig derfra.

Begrundelse for vores afgørelse:
Indledningsvis skal vi korrigere vores medlem, idet han i sin klage til nævnet anfører, at han selv har betalt den indledende undersøgelse, idet det formodes, at der henvises til Tv-inspektionen af kloakledningerne, som Entreprenør [Entreprenørfirma 1] forestod.

Det er korrekt, at vores medlem stod for rekvireringen og lagde pengene ud, men efterfølgende har vi den 9. april 2013 overført beløbet - kr. 8.381,25 - til vores medlem: Undersøgelsesudgiften er således betalt af os.

Den samlede undersøgelses- og skadeudgift beløber sig i øvrigt for nuværende til kr. 339.048,88.

I nærværende sag har specialister foretaget undersøgelser af kloakledninger og vandinstallationer - Entreprenør [Entreprenør 1] har udført TV inspektion af kloakledningerne, [Håndværkerfirma 1] har udført lækagesporing og undersøgt for rørbrud, [Håndværkerfirma 2] har foretaget lækagesporinger og undersøgt for rørbrud, [Rådgiverfirma 1] har affugtet, rådgivende ingeniørfirma [Rådgiverfirma 2] blev bestilt til at undersøge, kortlægge og årsagsbestemme fugten i kælderen, [Håndværkerfirma 3] har trykprøvet varmerør og brugsvand, og [Håndværkerfirma 4] har udført TV inspektion af dræn under kældergulv.

Samtlige konstaterede rørbrud er blevet udbedret, og der er ved efterfølgende undersøgelser ikke konstateret yderligere brud. Der er blevet affugtet i perioden 26. november 2012 til 31. januar 2013, såvel varmerør og brugsvand er trykprøvet, uden at der har kunnet konstateres tryktab mv.
I relation til affugtning har vores taksator oplyst, at han ved, at denne har pågået i betydelig længere tid end anført ovenfor, dog uden at kunne påvise det, da den sidst modtagne faktura fra [Rådgiverfirma 1] - nr. 701 - er af 31. januar 2013. Det er vores taksators opfattelse, at der mangler en slutfaktura, men da firmaet efter vores oplysninger nu er gået i betalingsstandsning, har vi ikke modtaget denne på nuværende tidspunkt.

I det hele taget er der foretaget adskillige undersøgelser for at klarlægge årsagen til fugten i kælderen, men der er ikke fundet forhold, som indikerer, at fugten skulle skyldes andet end grundfugt - Samtlige involverede eksperter synes da også at være enige i, at den resterende fugt skyldes grundfugt.

Henset til særligt [Rådgiverfirma 2s] notat - indeholdende deres endelig konklusion - er det vores vurdering, at den resterende fugt i ejendommen skyldes opstigende grundfugt.

Af gældende forsikringsvilkår fremgår det af dækningsskemaets pkt. 1-11 og pkt. A-G, hvilke begivenheder, herunder genstande, der er omfattet af forsikringen. Det forholder sig således,

at ejendommen som genstand er omfattet af forsikringen, men at der gælder begrænsninger for så vidt angår dækning af de skader, ejendommen kan være udsat for.

Vi har anerkendt rørbruddene samt de skader, som var en følge heraf som dækningsberettigende, men når der er tale om en så omfattende fugtskade, må der naturligvis være opmærksomhed på husets naturlige fugtighedsniveau.

Den resterende fugt i ejendommen er ikke et resultat af rørbruddene, men derimod et resultat af naturligt forekommende jord- og grundfugt. Der er således ikke årsagssammenhæng mellem rørbruddene og restfugten i kælderen, hvorfor fugten ikke kan henføres til en dækningsberettigende skadeårsag.

Efter at have gennemgået sagen på ny må vi fastholde, at vi har udført alle nødvendige undersøgelser samt efterfølgende reparation og affugtning, således den resterende fugt i kælderen alene kan skyldes grundfugt.

Alene udestår nu reetablering af kælderen, hvilket vi formoder, at vores medlem ikke ønsker iværksat så længe nærværende ankenævnssag verserer. For god ordens skyld bemærker vi, at dette arbejde endnu ikke er igangsat, ligesom det heller ikke er gjort til genstand for ankenævnssagen.

Afslutningsvis har vi noteret os, at vores medlem skriver, at han har talt med forskellige andre fagfolk, som vurderer, at fugten ikke skyldes grundvand. Vores medlem skriver imidlertid ikke noget om på hvilket grundlag disse fagfolk er kommet med deres udtalelser, hvilke undersøgelser disse måtte have foretaget for at kunne udtale sig som gjort, eller hvad fugten efter deres vurdering ellers skulle skyldes. Henset hertil kan vi ikke kommentere kvalificeret på denne udtalelse.

Det er herefter vores vurdering, at vores medlem skrivelse til nævnet ikke indeholder nye oplysninger, der kan bevirke en ændring af vores afgørelse. Vi fastholder i det hele vores stillingtagen og afventer nævnets afgørelse."

I sit brev af 21/4 2014 til nævnet har klageren bl.a. påpeget, at han er utilfreds med, at selskabet udbetalte erstatning for hans udlæg til håndværkerfirmaet 1 ”først ca. 7 mdr. efter min betaling til [håndværkerfirmaet 1]”. Han oplyser endvidere, at han har haft udgifter til ødelagt mad fra køleskab/fryser, strømforbrug i forbindelse med affugtning, og at han brugt adskillige timer ved at være til stede hjemme i forbindelse med undersøgelser og på at skrive emails.

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 24/4, 25/4 og 11/5 2014 til nævnet.

Med henvisning til bl.a. klagerens brev af 21/4 2014 har selskabet i brev af 13/5 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

"Vi har noteret os, at vores medlem skriver, at vi har et udestående i forhold til nogle madvarer. Hertil skal vi oplyse, at vi ikke har modtaget et krav herpå. Vi skal derfor bede vores medlem fremsende en specificeret liste over sit krav, hvorefter vi vil tage stilling til det fremsendte."

...

Vi modtog den pågældende tv-inspektion samt faktura herpå den 30. november 2012. Vi har afregnet vores medlem udgiften herfor - kr. 8.381,25 - den 9. april 2013.

Det er naturligvis en fejl, at der går 4 måneder fra modtagelsen af ovenstående til udbetaling sker. Beløbet forrentes i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24 fra 14 dage efter modtagelsen af fakturaen. Renterne udgør kr. 202,61 og er d.d. overført til den på policen anførte Nem Konto.

Vi har noteret os, at vores medlem skriver, at vi har et udestående i forhold til strømforbruget i forbindelse med affugtningen. Vi har kontaktet vores taksator, som bekræfter, at vores medlem ikke har fået dækket sit strømforbrug, idet vores medlem ikke har fremsat krav herom.

Kwh-forbruget fremgår ikke af bilagene i sagen, men af de modtagne fakturaer fremgår det, at der i alt er affugtet i 68 dage, og at der har stået en varmeblæser i 4 dage. Vores taksator har oplyst, at dette svarer til et forbrug på 2.151 kwh.

Ved udbetaling af erstatning for el forbrug anvendes en pris på kr. 2,15 pr. kwh. Såfremt prisen er højere i vores medlems område udbetaler vi naturligvis differencen, og såfremt vores medlem har en anden opfattelse af kwh-forbruget, skal han være velkommen til at kontakte os.

Vores medlem har herefter kr. 4.624,65 til gode forudsat, at maskinerne har kørt uafbrudt. Beløbet er d.d. overført til den på policen anførte NemKonto.

...

'Eget arbejde' og godtgørelse herfor ydes i de tilfælde, hvor arbejdet medfører en sparet udgift, fx til en håndværker, for os som forsikringsselskab. Mailskrivning og det forhold at vores medlem har været nødt til at blive hjemme fra arbejde, kan ikke betragtes som eget arbejde, hvorfor der ikke kan udbetales godtgørelse herfor. Derudover har vores taksator oplyst, at der ikke på nogen af skaderne er nævnt eller aftalt kompensation for vores medlems eventuelle udførte eget arbejde."

I brev af 1/6 2014 til nævnet har klageren bl.a. påpeget:

"Ang. tidligere sag og eget arbejde. De af LB nu nævnte oplysninger, strider direkte imod tidligere udtalelser fra taksator (ved møde om vurdering af løsøre), som sagde at vi skal påføre alle egenforbrugte timer i sagen. Der er desuden stadig genstande i vores kælder som ikke er opmagasineret, men som blev medtaget i listen over ødelagte løsøre på ovennævnte møde.

Så jeg kan altså spare LB for udgifter, samtidigt med at de kan påføre mig ekstra udgifter fx i form af tabte feriedage på at blive hjemme fra arbejde - hvor er det retfærdige i det?

...

Min kones astma og mistet indtjening i sit firma er følgeskader af vores kælder-sager, som med meget stor sandsynlighed ikke ville have opstået, hvis nærværende sager ikke var opstået, så det må LB forholde sig til."

Selskabet har dertil i brev af 4/7 2014 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er vores vurdering, at vores håndtering af sagen ikke har medført, at vi har handlet ansvarspådragende for den astma, og evt. mistede indtjening som vores medlems ægtefælle efter det oplyste skulle have pådraget sig, og at vi således ikke kan pålægges ansvar, der rækker udover dækningen i forsikringsvilkårene. I henhold til ovenstående må vi derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde økonomisk godtgørelse til vores medlem grundet hustruens astma, evt. mistet indtjening eller for svie og smerte."

Klageren har i brev af 25/7 2014 til nævnet bl.a. oplyst:

> "Hvis LB havde håndteret sagen korrekt, havde den været færdigbehandlet for længe siden.
> Jeg kan ikke huske hvor mange gange jeg har måttet spørge LB om status i sagen og hvornår der mon ville begynde at komme skred i sagen, men det har jeg gjort rigtigt mange gange både til taksator, LB og rådgivere.
> Min pointe er, at hvis sagen ikke var blevet trukket så langt ud som den er, så ville min kones astma symptomer sikkert også være langt færre og hun ville ikke have haft nær så meget tabt indtjening, udover den almindelige svie og smerte og frustrationer denne sag har forvoldt os.
> Langt de fleste af vores ting fra kælderen ligger opmagasineret på et lager. Deriblandt er også min kones skrædder-ting og stof, hvilket vil sige at hun har kunnet udføre noget arbejde i hele den tid sagen nu har kørt (på 3. år nu).
> Min kone havde ikke støvmideallergi før denne skade opstod, hvilket hun har nu hvor vores kælder på 3. år ligner en forladt byggeplads.
> Vi har bl.a. startet denne sag fordi vi ikke er tilfredse med sagens forløb og LB's håndtering af den. LB's kommentar (Ad 16) viser endnu en gang at de i virkeligheden ikke tænker på deres medlemmer. LB skriver alle steder, at 'Vi passer på dig', men det synes jeg faktisk overhovedet ikke at de har vist endnu. Denne sag har indtil nu, udover det økonomiske aspekt, haft fysiske, psykiske og følelsesmæssige konsekvenser for os, som et seriøst forsikringsselskab også ville tage hånd om."

Efterfølgende er selskabet og klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i breve af 20/8, 15/9, 2/10 og 16/10 2014 til nævnet.

Nævnet har gennemset fotos.

Nævnet udtaler:

Det er en almindelig retsgrundsætning, at den, der påstår at have en ret, må bevise, at dette er tilfældet. Klageren skal derfor bevise, at den skade, han anmelder, kan henføres til forsikringens dækningsområde. Udgifterne ved at føre et sådant bevis skal som

udgangspunkt afholdes af kravstilleren, men kan kræves godtgjort af modparten, hvis undersøgelsen bekræfter den påståede rettighed.

Selskabet har dækket udgifterne til en række undersøgelser af kælderen og af kælderens rør og har endvidere dækket de skader, der er blevet konstateret herved. Nævnet bemærker, at der også efter udbedringen af skader har været foretaget undersøgelser af rørene i kælderen. Selskabet anfører, at der er foretaget adskillige undersøgelser for at klarlægge årsagen til fugten i kælderen, "men der er ikke fundet forhold, som indikerer, at fugten skulle skyldes andet end grundfugt…" Klageren har heroverfor bl.a. anført, at kælderen har været knastør i de sidste 30 år, og han ikke ville have købt huset, hvis kælderen var så opfugtet, som den er nu. Han anfører endvidere, at selskabet ikke har bevist, at opfugtningen af kælderen skyldes grundvand.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der aktuelt er forhold ved kælderen, der udgør dækningsberettigende skader. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække yderligere undersøgelsesomkostninger.

For så vidt angår klagerens anmeldte krav om dækning for hustruens tab af arbejdsfortjeneste, det anmeldt krav i anledning af hustruens luftvejssygdom samt klagerens brug af feriedage bemærker nævnet, at forsikringsbetingelserne ikke indeholder dækning herfor.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren eller hans hustru. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning.

9. 85867

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen