Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86323:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har villaforsikring hos Aros Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgifter til dækning af et hul i en kloak, der medførte rottegener.

Selskabet har begrundet afvisningen med, at rottegenerne skyldtes en defekt banket i en brønd, hvilket ikke er omfattet af forsikringen. Selskabet har gjort gældende, at klageren alene blev meddelt dækningstilsagn til opsporing af skaden og ikke til en udbedring heraf.

I klageskemaet af 4/6 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "**Sagsfremstilling**
> Rotter i kloaksystem,
> ringer til AROS forsikring taler med en medarbejder …,
> jeg spørger om jeg er dækket ind og hvad jeg skal gøre, svaret er at jeg er dækket ind og skal kontakte en kloakmester til at udbedre skaden og derefter bede om at få tilsendt regningen til mig for derefter at sende den videre til AROS forsikring.
> Den 2 juni 2014 bliver jeg ringet op af taksator … fra AROS forsikring,
> som meddeler mig om at de ikke betaler den tilsendte regning,
> jeg har kun gjort som jeg har fået besked på.
> Klager derfor til klageansvarlig hos AROS, jeg forklarer at jeg blot har gjort som … [selskabets medarbejder] anbefalede at jeg skulle gøre.
> Taksator … påstår at jeg er blevet oplyst om at det kun er udgiften til opsporing der er dækket af min villaforsikring.
> Jeg bliver beskyldt for at lyve når jeg fortæller at jeg ikke var blevet oplyst om at det kun var opsporing af skade der var dækket.

AROS forsikring undre sig tilmed over at jeg havde sendt regningen til dem,
igen, har jeg har blot gjort som anbefalet af AROS, regningen var samlet under et, dvs. jeg har ikke modtaget en separat regning for opsporing alene.
Jeg er blevet vildledt og misinformeret af AROS forsikring og derfor er det mig der skal betale kloakmesteren.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg er blevet vildledt og misinformeret af AROS forsikring og derfor er det mig der skal betale kloakmesteren.
Jeg vil konkret gerne have at AROS forsikring betaler for kloakskaden som jeg var blevet oplyst om at de ville da jeg meldte min skade."

Selskabet har i brev af 25/6 2014 til nævnet fastholdt sin afgørelse, og har til støtte herfor bl.a. anført:

"… [klageren] kontakter selskabet telefonisk den 2. maj 2014 og anmelder en skade, som han mener er et brud på en stikledning. For at få undersøgt skaden nærmere, herunder om skaden er dækningsberettiget, oplyser selskabet til … [klageren], at han skal få lavet en sporing og indsende rapport med billeder, jfr. bilag 1, som er et udskrift af intern tekst.

Det næste, som selskabet modtager fra … [klageren], er en regning for både sporing samt udbedring af skaden. Rapporten viser, at der alene er tale om en defekt banket i … [klageren]'s brønd, hvilket ikke er en dækningsberettiget skade. Selskabet henviser i den forbindelse til dækningsskemaet i pkt.16.4 i betingelserne for Villaforsikringen, jfr. bilag 2.

Selskabet afviser ved mail af 3. juni 2014 skaden … . Denne afgørelse klager …[klageren] over ved mail af 3. juni 2014, og denne bliver besvaret ved mail af 4. juni 2014 ….

… [klageren] klager herefter over flere medarbejdere til selskabets direktør, som har besvaret klagen ved mail af 6. juni 2014 … .

Selskabet har på intet tidspunkt oplyst … [klageren], at skaden var dækningsberettiget — selskabet afventede netop resultatet af sporingen for at kunne afgøre, om skaden var dækningsberettiget. Udgiften til sporingen er betalt af selskabet, da det var aftalt, at en sådan skulle foretages."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**DÆKNINGSSKEMA FOR BYGNING**
…
16.4 STIKLEDNINGER
8. Stikledninger
Utætheder, der opstår i stikledningerne i jorden som sikrede har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygning til hovedledning/fællesledning samt skader, der udbreder sig derfra.

Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.
Skader skal konstateres og anmeldes i forsikringstiden.
…

FORSIKREDE GENSTANDE
…
C: Kabler og rør
Glas-, vand-, varme-, olie- og afløbsrør
til de forsikrede bygningers drift, antennekabler
og elkabler til ejendommens
strømforsyning og rumopvarmning,
men ikke drænrør, brønde, septiktanke,
trixtanke, faskiner eller lignende."

Nævnet udtaler:
Klageren anmeldte skaden til selskabet og fik efterfølgende sporet og udbedret skaden. Ifølge rapporten for sporing og udbedring af skaden skyldtes rotteproblemerne en defekt banket i en rensebrønd, hvor rotter kunne komme igennem.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for udgifter til udbedring af den defekte banket i rensebrønden. Nævnet lægger herved bl.a. vægt på, at det fremgår af betingelserne, at brønde ikke er omfattet af forsikringen.

Nævnet finder det ikke dokumenteret, at selskabets medarbejder telefonisk gav klageren dækningstilsagn til andet end sporing af skaden. Nævnet lægger herved bl.a. vægt på udskrifterne fra selskabets interne log samt det forhold, at udgifter til sporing ifølge betingelserne alene betales, når det på forhånd er aftalt med selskabet.

4. 86323

Som følge heraf:

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund