Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 88000:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft husforsikring i Aros Forsikring. Han klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for rørskader ved et brusenicheafløb i kælder. Han kræver endvidere dækning for fugtskader, eget arbejde, affugter inkl. strømforbrug, badevogn og rådgiver.

Selskabet har anerkendt dækning for en rørskade på gulvvarmen i badeværelset. Selskabet har afvist dækning for skader på afløbsrør fra bruseniche med henvisning til, at skaden ikke er blevet konstateret og anmeldt i forsikringstiden, der ophørte den 1/3 2014.

Selskabet har opgjort erstatningen til 35.375 kr. før fradrag af selvrisiko. Selskabet har tilbudt at dække badevogn i 1½ måned svarende til udbedringstiden for skaden på gulvvarmen.

Af klageskemaet af 23/4 2015 fremgår:

> "11-11-2013 anmelder skadeslidte til selskabet at der er mistanke om muligt rørbrud under gulv i badeværelse i kælder. Håndværker kontaktes og han konstatere at der er brud på gulvvarme rør i kobber under gulv, under dette arbejde konstateres at der også er brud på afløbsrør fra bruseniche og frem til gulvafløbet. I forbindelse med at brusekaret i nichen fjernes, konstateres der yderligt brud på rør under dette.

Sagen vanskeliggøres af at skadeslidte under arbejdet med klarlægning af skade og omfang skifter forsikringsselskab, dermed er der skader der først konstateres efter skift til andet selskab. Dog er det skader som Aros har accepteret undersøgelse og omfangsbestemmelse af i forbindelse med brud på rør under gulv i badeværelse i kælderen, om end at der er tale om mere end den ene skade der først blev opdaget. Aros har haft taksator … tilknyttet sagen, skadeslidte har haft mere end svært ved at træffe ham. Og han har kun været kommet med et mundtligt tilsagn på dækning, der er fra … side aldrig modtaget noget på skrift. …

På telefon oplyser … at Aros kan tilbyde kr. 65.000,- i kontant erstatning mod at der ikke laves taksator rapport, skadeslidte kan hvis at han beholder rådgiver og vil have taksator rapport kun modtage kr. 52.000,- Da den endelige taksator rapport modtages 27-01-2015 er beløbet opgjort til kr. 35.375,-

Alt i alt så har sagsgangen og den måde som Aros arbejder på været meget lidt tryghedsskabende for skadeslidte i forbindelse med hans skade, det er også forundrende at taksatorerne fra Aros kun giver skønsmæssige beløb til kontant erstatning, da skadeslidte aldrig har haft til hensigt at lave skaden selv. Men hele tiden har ønsket at få professionelt hjælp til at udbedre skaderne, på intet tidspunkt har Aros udtrykt ønske om at få håndværksmæssigt vurdering på hverken fugt eller det andet arbejde der skulle laves i forbindelse med skaden. Lige som deres tilgængelighed og svartider har været under al kritik.

Aros ville ikke sende et fugtfirma til at bestemme hvor stor skaden var, idet at det kostede 15.000,- kr. og at kunden skulle regne med, at de 15.000,- kr. ville blive trukket fra en evt. erstatning. Kunde rekvirerer for egen regning … Teknik som udfører målinger plus rapport for kr. 2.100,- + moms. De udfører målinger 31.03.2015, der til trods for at affugter har kørt i kælderen i 14 mdr. stadig kan måle klart forhøjet fugt i gulv og vægge som er direkte skadesrelaterede.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Vi ønsker at Aros forsikring dækker for udgifterne til at alle skader udbedres, samt at følgeskader som følge af den vand der er rendt ud i forbindelse med brudene på rørene, da skaderne har været der og er anmeldt i forsikringsperioden hos Aros.

Det drejer sig om affugtning og reparation af vægge i kælder der er skadet som følge af vand fra skadesstedet. Ophugning af betongulv udlægning af betongulv magen til det skadet, lægning af ny gulvarme og nye rør til brusenichen, samt nyt gulvafløb.

Grundet opbygningen af gulvet med det ordentlige glittede nederst, ovenpå der 5 cm skum med rør til afløb fra bruseniche, over dette beton med ilagte kobberrør. Grundet bruddene er det vand der er rendt ud, af de skadet rør rendt ned på det glittede betongulv, og derefter ud til væggene. Her er vandet trængt op i murstensvæggene og betonvæggen i fundamentet rundt om badeværelset, samt i nogle af de andre vægge i kælderen, væggene er grundmuret men har aldrig været fugtige, men nu er der løst puds og salpeterudtræk ligesom tapet på væggene har løsnet sig.

I et skab med tøj i gangen er der tydelig skimmelsvamp vækst som følge af fugten fra skaden. Derfor skal disse vægge også tages med som følgeskade i forhold til rørskaderne.

Forsikringstageren har selv forstået at der er lavet fugtmålinger i kælderen, Aros forsikring har aldrig tilbudt at der kom prof. skadeservice firma på sagen for at omfangsbestemme

fugten som følge af skaderne. Familien har måtte benytte badevogn der har stået i haven siden sensommer 2014, Aros har kun tilbudt at dække for 1½ måned af lejen for denne.

Konkret ønskes udgifter til at genetablere kælderen efter skaden betalt, det skal ikke være bedre end før skaden, og så skal der kobles håndværkere på til udbedring af skaderne, og udgifterne i hele perioden for badevognen betales ligeledes af Aros forsikring.

Samtidigt ønskes udgiften til rådgivning i forbindelse med skaden leveret af … Rådgivning betalt."

Selskabet har i brev af 12/6 2015 til nævnet anført:

"[Klageren] har haft tegnet villaforsikring i selskabet, som ophørte den 1. marts 2014, hvor [klageren] flyttede sine forsikringer til et andet selskab. Sagen drejer sig om, at [klageren] er utilfreds med, at selskabet kun har anerkendt skaden på gulvvarmen - men afvist en senere anmeldt skade på en afløbsledning. [Klageren] er endvidere utilfreds med den tilbudte erstatning for skaden på gulvvarmen.

[Klageren] kontakter selskabet telefonisk den 11. november 2013 og anmelder en skade på gulvvarmen i ejendommen ...

Den 2. april 2014 anmelder [klageren] telefonisk en skade på en afløbsledning. Ifølge pkt. 16.5.9. i dækningsskemaet i betingelserne for villaforsikringen skal skader konstateres og anmeldes i forsikringstiden ... [Klageren] har anmeldt skaden på afløbsledningen 5 uger efter forsikringens ophør, hvorfor selskabet har afvist at dække denne skade.

Selskabet modtager først den 18. juni 2014 et overslag på udbedring af skaden - altså mere end et halvt år efter anmeldelse af skaden ... Dette har været medvirkende til, at sagen har trukket ud. Det fremsendte overslag på kr. 118.000,- inkl. moms omfatter imidlertid et helt nyt badeværelse, hvilket selskabet har afvist at betale.

Det er korrekt, at der har været problemer med at få lavet en aftale til besigtigelse, men dette skyldes, at flere parter skulle være til stede. Det er naturligvis beklageligt, hvis [klageren] i forbindelse med cheftaksators tilbud om en kontanterstatning har fået den opfattelse, at det ville få indflydelse på erstatningen, såfremt [klageren] gjorde brug af … Rådgivning.

Det er korrekt, at [klageren] har talt med selskabets cheftaksator om fugtmåling - og det er korrekt, at selskabet har sagt nej til betaling for en sådan, da en fugtmåling 3/4 år efter skaden ikke vil give en valid måling.

[Klageren] skriver, at han opsatte en affugter - en Munters 90L (en absorptionsaffugter). Denne model kan tørre så kraftigt, at den inderste side af kældermuren tørrer op i overfladen, hvorefter muren for at opnå ligevægt, trækker fugt fra jorden (kapilareffekt).

En beskrivelse fra [klageren], sendt pr. e-mail den 22. januar 2015, kunne tyde på, at ovennævnte er sket, idet [klageren] i sin beskrivelse af forløbet oplyser, at han har frakoblet gulvvarmen og indkøbt en professionel affugter. [Klageren] skriver endvidere, at han desværre ikke synes, at udtørringen med affugteren gjorde den store forskel - fugtigheden i luften blev godt nok holdt på 45%, men gulvet synes stadig fugtigt, jfr. de markerede afsnit i bilag ...

4. 88000

[Klageren] skriver i sin klage til Nævnet, at der er udført måling den 31. marts 2015, og at der stadig kan måles fugt i kælderen. Grunden hertil er højst sandsynligt ovennævnte beskrevne kapilareffekt.

Selskabet henviser i det hele til taksatorrapporten, som belyser skadesagen, herunder med billeder, en beskrivelse af forløbet samt en opgørelse ... Selskabet skal i den forbindelse også henlede Nævnets opmærksomhed på afsnittet om husets konstruktion samt konklusionen ...

Med hensyn til dækning af badvogn, har selskabets cheftaksator vurderet, at det ville tage 1½ måned at udbedre skaden på gulvvarmen, hvorfor selskabet har tilbudt at dække udgiften til leje af badvogne, svarende til 1½ måned.

Da selskabet alene har anerkendt skaden på gulvvarmen, indeholder opgørelsen kun beløb vedrørende denne skade, i alt kr. 33.581,-, jfr. bilag ...

Selskabet har til [klagerens] rådgiver oplyst, at erstatningsbeløbet vil blive udbetalt, når der er modtaget dokumentation for arbejdets udførelse. Selskabet skal gøre opmærksom på, at [klageren], i henhold til pkt. 11.1.1. i betingelserne for villaforsikringen, har pligt til at begrænse omfanget af en indtruffen skade ...
…
Klagen til Ankenævnet giver ikke selskabet anledning til at ændre afgørelsen, og selskabet må på den baggrund fastholde, at alene skaden på gulvvarmen skal dækkes - og med de i opgørelsen opgjorte beløb."

I brev af 1/7 2015 fra klagerens rådgiver til nævnet hedder det:

"Vi skal ikke betvivle at sags gangen fra skadeslidtes side kunne havde været hurtigere fra starten af.

Men det er et faktum at Aros ved deres taksator … har anderkendt alle skaderne frem til at der bliver sendt den første taksator rapport 27/1-2015 (Skaden anmeldt 11/11-2013).

Det passer ikke som der står i taksator rapporten (29/7), at det kun er den del af skaderne der anerkendes der dækkes, for … anerkendte alle skaderne i gulvet. Hvilket … også gjorde ved besigtigelse 9/12-2014 hvor at han tilbød kontant erstatning på kr. 65.000,- mod at skadeslidte droppede … som rådgiver og han ikke behøvede at skrive taksator rapport. Skadeslidte valgte ikke at tage mod tilbuddet da han følte sig presset af taksatoren fra Aros.

Først i forbindelse med den tilsendte taksator rapport, vedkender Aros forsikring, at de kun mener at være erstatnings ansvarlig for skaden på røret til gulvvarmen.

Vores forventning er at da Aros forsikring ved anmeldelsen af skaden, har accepteret at der iværksættes undersøgelse af skades omfanget, også må stå inde for de skader der konstateres i det berørte område, også selv om forløbet med bestemmelse af skades omfanget, strækker sig ud over ophør af forsikringen. Skaderne er jo opstået i forsikringsperioden, og ja dog ikke fuldt belyst i perioden.

Årsagen til dette var at den affugtning der var iværksat ikke syntes at have effekt. Aros har på intet tidspunkt tilbudt skadeslidte professionel hjælp til affugtning.

Derfor er skaden konstateret og anmeldt i forsikringstiden jf. pkt. 16.5.9, men det endelige omfang er først klarlagt efter ophør af forsikringsperioden.

Aros's første taksator på stedet … har mundligt accepteret dækning for alle skaderne, med en mundlig kontant erstatning på kr. 25.000,- Taksatoren … har også accepteret at skadeslidte lejede en toiletvogn som erstatning for det skadet toilet i huset, dette uden tidsbegrænsning af dækning (dette var efter at alle skader var konstateret). Derfor kan det ikke accepteres at der kun dækkes for 1½ måned. Skadeslidte har ikke kunne få kontakt til Aros's taksator … i flere måneder for at få en taksator rapport. Først i november 2014 hvor at … kommer ind i sagen, kommer der igen gang i sagen.

I forbindelse med udarbejdelsen fugtrapporten fra … Teknik har indehaver … oplyst at der ikke vil kunne opnås en kapillareffekt ved benyttelse af denne type affugter som skadeslidte selv har indkøbt. Dette grundet opsætningen, hvor at affugteren reelt fungere som en kondens affugter, og ikke er sat op med telt på de fugtige ydervægge for en koncentreret affugtning, og med direkte udkast gennem slange til det fri.

Der ses også stadig fugt i skillevæggene, som vurderes at stamme fra rørbrudene og som ikke er grundfugt da målingerne er lavere i andre steder af kælderen. Kapillareffekten opnås kun hvis at betonen er meget porøs og der er et øget pres af vand på den anden side af hvor at der affugtes, og dette problem er der ikke i badeværelset eller andre steder i huset.

Der tilbydes på intet tidspunkt erstatning fra Aros's side for indkøb af affugter eller for strømforbrug. Ej heller at der sættes et skadeservice firma på til at forstå affugtning og måling, skadeslidte der ingen erfaring med affugtning har, får selv lov til at fortage den del. Dette har han gjort ud fra Aros forsikrings vilkår pkt. 11.1.1.

Der henvises til at huset ligger højt i forhold til omgivelser og at grunden falder væk fra huset, på den ene side af kælderen ved badeværelset er der endvidere flise belægning der hindre overflade vand i at trænge ned i jorden langs væggen.

Det forventes at Aros dækker for samtlige af de udgifter der påhviler skadeslidte i forbindelse med denne skade på badeværelset. Dette indbefatter håndværker, eget arbejde, indkøb af affugter, strømforbrug til affugter, professionel affugtning, toilet vogn og rådgiver."

Selskabet har i brev af 15/7 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"[Klagerens rådgiver] har med sin e-mail af 25. juni vedlagt en fugtrapport. Det fremgår af rapporten, at fugtmålingen er udført den 31. marts 2015, altså 1½ år efter skaden. Vi skal i den forbindelse henvise til taksatorrapporten …, hvor det allerede her er noteret, at der ikke kan opnås et valid resultat af en fugtmåling 14 måneder efter skaden samt, at der i mellemtiden er tilført meget fugt til kælderen uden, at det kan relateres til skaden.
…

Det er ikke korrekt, at alle skader er blevet anerkendt. Vi har anerkendt skaden på gulvvarmen, mens skaden på afløbsledningen er afvist, da denne er anmeldt 5 uger efter forsikringens ophør, jfr. taksatorrapporten …, hvoraf det fremgår, at taksator … ved mødet med [klageren], og VVS … bekræfter dækning af de skader i gulvvarmen, som allerede er anerkendt. Det er ligeledes noteret, at dette bekræftes af VVS manden i samtaler af 23-12-14 og 22-1-2015 mellem denne og cheftaksator ...

Selskabet skal igen henvise til … taksatorrapporten, hvor husets konstruktion er beskrevet - og efterfølgende konklusionen. Det fremgår heraf, at huset er opført i 1948-49, og at kælder er opført uden fugtspærrende membran og uden kapilarlag - der er ingen synlige fugtspærre i skillevægge. I kælderbadeværelset ses heller ingen synlige fugtbegrænsende foranstaltninger. Der ses endvidere fugtudtrækninger på soklen på modsatte side af huset i forhold til badeværelset - disse fugtudtrækninger kan ikke have nogen relation til skaderne i badeværelsesgulvet, da de hverken ligger i samme niveau eller på samme side af huset.
…

[Klagerens] villaforsikring ophørte den 1. marts 2014, jfr. vedlagte skærmprint. Vi vedlægger ligeledes skærmprint med opsigelse fra … Forsikring og en overtagelsesdato, der hedder den 1. marts 2014.

[Klageren] har altså anmeldt skaden på afløbsledningen 5 uger efter forsikringens ophør, hvorfor selskabet har afvist at dække skaden. Vi skal i den forbindelse igen henvise til pkt. 16.5.9. i dækningsskemaet i betingelserne for villaforsikringen, hvoraf det fremgår, at skader skal konstateres og anmeldes i forsikringstiden ..."

Hertil har klagerens rådgiver i brev af 26/7 2015 til nævnet anført:

"Fugtrapporten der er lavet så længe efter skaden viser med tydelighed at der i området har været meget fugt fra skaden, som ikke engang den af skadeslidte indkøbte affugter har kunne klare. Igen er vi udenforstående over for at der ikke er tilbudt proff. hjælp med affugtning fra Aros side.

Fra Aros's side har samtlige skader været anerkendt frem til taksator rapporten modtages 14 måneder efter anmeldelse af skaden, alle skader har indgået i den mundtlige erstatning … har tilbudt, samt i den erstatning … har tilbudt på kr. 65.000,-.

Det et først i forbindelse med … afsendelse af taksator rapport at det oplyses at det kun er skade på gulvvarmerør der er dækket. Hvis at dette ikke har sin rigtighed, ønskes der fra Aros fremlagt dokumentation for at de på et tidligere tidspunkt har afvist skader ud over brud på gulvvarme rør.

En tidligere afvisning kunne havde afværget denne sag da skadeslidtes nuværende selskab kunne havde været bragt ind i sagen på et langt tidligere tidspunkt.

Aros har givet accept til omfangs bestemmelse af skader i gulvet, og ja omfangs bestemmelsen har strakt sig ud over forsikrings perioden, men skaden på afløbs rør har været tilstede i forsikringsperioden, og har givet anledning til skade i forsikrings perioden. Derfor vil vi forsat mene at ansvaret for erstatning for skaderne ligger hos Aros forsikring.

Husets konstruktion er alderssvarende, og ud fra datidens bygge principper, og er i de øvrige rum ikke påvirket af fugt. Badeværelset er lavet i en tid hvor der ikke har været krav om fugtspærrende membraner, derfor finder vi det irrelevant, da der ikke er ændret på nogen ting siden indtegning af ejendommen hos Aros. Så man kan sige at konstruktion og risiko har været kendt og accepteret af Aros ved indtegning af forsikring."

7. 88000

Klagerens rådgiver har i et brev af 15/11 2014 til selskabet bl.a. anført:

> "Aros har haft taksator … på sagen, han har været på stedet og besigtige skaden. Forsikringstager har efterfølgende haft mere end svært ved at få kontakt til … Han har ikke sendt taksator rapport til forsikringstager, og aftalen om erstatning er kun mundtlig, og efter forsikringstagers mening ikke fyldestgørende. Forsikringstager har fået tilbudt kontant erstatning, men den holder ikke i forhold til det arbejde der skal laves på stedet, der ønskes lavet en aftale med håndværkere til at udføre arbejdet.
> …
>
> **Skadens omfang:**
> Der er konstateret brud på afløbs rør fra brusekabine til gulvafløb og på kobberrør til gulvvarme. Der ligger et eksisterende glittet betongulv fra husets opførsel, oven på dette er der udlagt et skumlag hvorpå at pudslag med gulvvarme ligger, oven på dette ligger der fliser på overfladen.
>
> I forbindelse med at vandet er rendt igennem pudslag og skum er det trukket ud til væggene, disse er op fugtet og skadet af vandet, skaderne ses i form af salpeter udtræk og tapet der har løsnet sig. Forsikringstager har altid haft en tør og brugbar kælder, men der ingen tvivl om at det vand der er kommet ud har op fugtet jordbunden omkring skades stedet. Skaderne kan også tydeligt ses på de billeder der er herunder."

Af selskabets taksatorrapport af januar 2015 fremgår:

> **"Skadeårsag:**
> Rørskade på gulvvarme i badeværelse i kælderen.
>
> **Skadeforløb:**
> 11-11-2013. Skaden afmeldes til Aros forsikring d. 11.11.2013. … beder kunden skaffe håndværker og få foretaget trykprøvning og termografering og vende tilbage til Aros for aftale om forløb.
>
> Næste kontakt er:
> 02-04-2014. Det oplyses, der er skade på gulvvarme og samtidig anmeldes afløb fra brusekar til gulvafløb. Vvs vil fjerne bundkarret i bruseniche for undersøgelse og vende tilbage. Der gøres opmærksom på der er tale om 2 skader (…).
>
> 18-6-2014. Vvs vender tilbage med tilbud på et helt nyt badeværelse. Skaden sendes samme dag til taksatorkontoret for udtalelse. I samtale med Vvs …, beder kunden om dette.
>
> 02-07-2014. … for kontakt til forsikringstager, og fortæller at Ekstern Taksator … sættes på sagen. Der udveksles kontakt oplysninger.
>
> 25-07-2014 rykker … for besigtigelse: …
>
> 29.07.2014. … mødes med kunden og Vvs … på adressen. … bekræfter Aros forsikring dækker de skader i gulvvarmen, der allerede er anerkendt. (Dette bekræftes også af Vvs i samtaler af 23.12 og 22.1 med …). … beder herefter om priser på den del af skaden Aros forsikring har anerkendt.

24.11.2014. Der modtages mail fra [rådgiver], der udbeder sig fugtmålinger, da kunden ikke har brugt de klagemuligheder der findes i Aros forsikring, beder vi om at dette gøres inden, der anerkendes betaling for deltagelse af ekstern rådgiver.

9.12.2014. Besigtiger … adressen sammen med kunden. På dette tidspunkt er badeværelset 'strippet', der er intet inventar og der er ikke fliser på væggene, kloset og bruseniche er fjernet, og kunden fremviser en affugter, der skal have kørt i rummet i et år.
Kunden fremviser fugt i skillevægge, gulv i tilstødende rum med ældre ferniseret korkbelægning og udvendige fugtskader på modsat side af huset, som han mener er kommet efter skaden. Han har opsat badvogn, som midlertidig bad/toilet for husstanden.

19-12-2014. … ringer og tilbyder kontanterstatning kr. 65.000, og fortæller samtidig, at hvis der ønskes skriftlig rapport, vil erstatningsbeløbet blive opgjort skønsmæssigt, da badeværelset uden accept fra selskabet er nedbrudt undtaget det skadede gulv, samt kunden har udvist ansvarspådragende passivitet, ved ikke i tilstrækkelig grad, at foretage begrænsning af skaderne, samt foretage tiltag, der direkte forværre skaderne i kælderen.

Kunden forespørger i denne forbindelse om han kan få lavet fugtmåling. Det afvises, at Aros forsikring vil betale for fugtmåling, da der ikke kan opnås valid resultat 14 mdr. efter skaden, samt der i mellemtiden er tilført meget fugt til kælderen, uden det kan relateres til skaden.

12-01-2015. Kunden ringer til … og siger han gerne vil have en skriftlig redegørelse, der gøres her opmærksom, at det mundtlige tilbud annulleres.

22-01-2015. Kunden klager til Aros forsikrings klageansvarlige, det aftales … fremsender skriftlig redegørelse primo uge 5.

Husets konstruktion:
Huset er opført i 1948-49. Kælder er opført uden fugtspærrende membran og uden kapilarlag. Der er ingen synlig fugtspærre i skillevægge. Kælderbadeværelse er sandsynligvis lavet i 1960'erne eller 1970'erne, gulvet er på dette tidspunkt forsynet med gulvvarme, der er udlagt i et extra klaplag, der er lagt oven på det eksisterende klaplag fra 1949. Der er heller ikke i denne konstruktion synlig fugtbegrænsende foranstaltninger.

Badeværelset er forsynet med klinker på gulv og vægge, væggene er efter følgende tapetseret med glasfilt og papirtapet oven på eksisterende klinker.

Der finder 2 beboelsesrum i kælder, der ikke er godkendt til beboelse, andet opholdsrum med ferniserede korkfliser, sandsynligvis etableret i 1960erne samt mellemgang med trappe til stuetagen.

Der er ikke etableret nogen form for mekanisk udluftning, samtidig er vinduet i det ene rum tilmuret, der ses synlige fundablokke/leccablokke i det tilmurede vindueshul, heller ikke her, kan der ses nogen form for fugtisolering eller kontrolleret udluftning.

Der er fra den udv. kælderskakt ført et indstøbt rør (½ tomme gavl. rør) til gulv afløb i badeværelset, desuden er det lavet et hul i kælderskaktens væg. Alt vandet fra terræn på østsiden af huset ledes på denne måde ind under badeværelsets gulv.

9. 88000

Der ses fugtudtrækninger på soklen på modsatte side af huset forhold til badeværelset, disse kan ikke have nogen relation til skaderne i badeværelsesgulvet. De ligger hverken i samme niveau eller på samme side af huset

Konklusion:
Skaden på gulvarmen er anerkendt allerede i november 2013. Kunden vælger at aflukke gulvvarmen, men fortsætte med at bruge badeværelset. Der foretages ingen fugtbegrænsende foranstaltninger. Familien fortsætter med at bruge badeværelset uden gulvvarmen, og der opsættes affugter.

Affugteren er i bedste fald harmløs og har hjulpet til at holde kælderen tør, i værste fald har den været med til at forøge flugten i kælderen. Munters 90 L, er en absorptionsaffugter. Disse kan tørre så kraftigt, at den inderste side af kældermuren tørre op i overfladen, hvorefter muren for at opnå lige vægt, trækker fugt fra jorden udenfor (kapilareffekt). Noget tyder på dette er sket: …

Samtidig er kælderen overhovedet ikke fugt isoleret, trods dette bruges den til ophold og overnatning, uden der er taget noget som helst initiativ til at forbedre udluftning.

I et hus fra 1949, vil der være opstigning af grundfugt, dette kræver særlige tiltag og overflader, for at fremstå nogenlunde tørre.

De fremviste fugtskader i de tilstødende rum, vurderes at stamme fra grundfugt. Ligesom de fremviste skimmelbevoksninger på vægge i badeværelse, i skabet i mellemgang og i opbevaringsrum bag trappen, stammer fra for høj luftfugtighed pga., manglende udluftning. Kælderen fremstår meget indelukket, med stillestående luft.

Skaden på afløbsledningen er meldt 5 uger efter forsikringens ophør, og er derfor ikke dækket på denne forsikring. Da skaderne skal være konstateret og anmeldt i forsikringstiden. Denne skade skal altså meldes til kundens nye forsikringsselskab.

Badeværelsesgulvet henstår i 3/4 år, uden der tages skridt til at få fjernet fugten, samtidig ved kunden fra primo april og fremadrettet, at der er en skade under brusebunden, denne fjernes først i september, da kunden opstiller badevogn.

D. 18 juni fremsendes der billeder, der viser skimmel på ydervæggen (hjørne mod Nord) intensiteten aftager fra loftet og nedefter, hvorfor det konkluderes, at skimlen stammer fra kuldebroer under loftet (her er koldest), kombineret med forkert overflade behandling (fliser påmonteret glasvæv/tapet).

Aros forsikring kan derfor udelukkende anerkende skaden på gulvvarmen: Den er beregnet som følger:

Ophugning af øverste klaplag og etablering af nu gulvvarme slange (6 kvm):
Ophugning 6 kvm a 350 kr. = 2.100
Genstøbning af 6 kvm a 350 pr. kvm = 2.100
Nedlægning af klinker a 1.600 = 9.600
Varmeslange = 5.000
Genmontering af bund bruseniche og blandingsbatteri kr. 2.000
Badvogn i 1½ mdr. 4.500
Opstilling af samme 3.000
Samlet for by gulvvarme vurderes til 28.300

Moms 7.075
Samlet erstatning 35.375 -1794 (Selvrisiko) = 33.581"

I fugtrapport af 31/3 2015 hedder det:

"Skade: Rør brud på gulvarmen + utætte gulvafløb på samme toilet
…

Skaderne er opstået ude på toilettet via rør brud på gulvvarmen, plus 2 utætte gulvafløb i betongulvet. Det har resulteret i massiv opfugtning i de omkringstående vægge, plus opfugtning af det øvre pudslag på toiletgulvet. I pudslaget som ligger ovenpå klaplaget, ligger der en form for granulat som er vandmættet.

Der er målbart tegn på opstigende grundfugt i kælderen, men målingerne i væggene stiger markant, og fugten er trukket længere op i væggene når man nærmer sig toiletkernen, hvor skaderne er konstateret - hvilket betyder at disse vægge som er placeret omkring toilettet er skaderelateret.

Plade væggen som er placeret på væggen imellem toilettet og trapperummet er massivt opfugtet på de nederste 30-40 cm.
…

[Billedtekst:] Pudslaget fjernes her på hele toilettet.
[Billedtekst:] Synligt og målbar opfugtning i pudslaget, og i granulaten.
[Billedtekst:] Synligt opfugtede vægge inde i trapperummet (under trappen).
[Billedtekst:] 165 digits målt i væggene i trapperummet ind mod toilettet - reference målinger på de øvrige vægge som ikke er skade relateret lå imellem 80-110 digits."

Klageren har anmeldt skaden til sit nye forsikringsselskab, der i rapport af 3/7 2015 har anført:

"Skadens omfang/Dækningsomfang:
I november 2013 konstateres vand på gulvet og VVS firma anfører, at der er utæthed på varme rør i klinkegulv. Der foreligger ikke rapport for trykprøvning eller lækagesporing. VVS firma anfører, at vandet stoppede, da rør til gulvvarmen blev afbrudt.

I marts 2014 blev konstateret fortsat opfugtning i gulv. VVS firma afblændede gulvafløb og 'trykprøvede' afløb fra brusenichen. Da vandet i brusenichen forsvandt blev konklusionen utæthed på afløbsrør fra brusenichen. Der foreligger ikke rapport for udført undersøgelse. Gulv blev hugget op og afløbsrør frilagt.

[Klageren] ønsker at ændre badeværelset i forbindelse med udbedring af skader og har bl.a. fjernet vægfliser og demonteret sanitet.

Utæthed på afløbsrør blev anmeldt til AROS Forsikring den 02. april 2014, og da husforsikringen overgik til … den 01. april 2014 vil AROS ikke anerkende skade på afløbsrør. Da skade er indtruffet før … overtager husforsikringen er skaden sket i den periode, hvor AROS har huset forsikret, og derfor skal AROS afklare utæthed på rørinstallationer."

11. 88000

Det indklagede selskab har fremlagt skærmprints fra sit interne sagsbehandlingssystem vedrørende forsikringens udløbstidspunkt. Af disse skærmprints fremgår (anonymiseret af nævnet):

Kunde .....:

Faktura Adr:

Postnr./by :

Gyldig fra den .....:	1 3 2014	Marketingskilde .....:	Standard
Gyldig til den .....:	1 3 2014	Fra selskab .....:	Aros Forsikring
Fornyelsesdato .....:	1 1	Agent .....:	
Tarifdato . .....:	1 3 2014	Faktureringsmetode ...:	Samlet faktureri
Kendt af systemet den :	1 3 2014	Faktureringsfrekvens .:	1 årlig termin
Printmetode .....:	Enkeltvis uds	Bet.måde/grp: PBS	0 PBS
Sam.-/gen.-/bon.b.rab.:	N / Y / N	Kontonummer :	
1. version oprettet d.:	16 11 2010	Gruppemedlem .....:	
		Til selskab.....:	Forsikring

Forsikringssted .....:

RISIKOKODE : RØD Vis Slet

...

OPSIGELSE

Anmodning om..: Opsigelse

Meddelelsesnr.: 5814634401999

Suppl. info...: Samtykke indhentet

Suppl. info...: Brandfors. overt. uden forringelse

Forkortet opsigelsesvarsel

Dato.....: 20140301

Medd.dato.....: 20140107

Virksomhedsnr.: Aros Forsikring G/S

Virksomhedsnr.:

CPR-nummer....:

Forsikr.tager.:

Forsikr.tager.:

Forsikr.tager.:

Forsikringssted

12. 88000

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"16.5 Skjulte rør**
> **Dækket:** Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen.
> Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.
> Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.
> Skader skal konstateres og anmeldes i forsikringstiden."

Nævnet udtaler:

Klageren har den 11/11 2013 anmeldt en skade på gulvvarmerør i badeværelse i kælderen, hvilket selskabet siden har anerkendt som dækningsberettigende.

Den 2/4 2014 anmeldte han videre, at hans håndværker havde konstateret, at der også var brud på afløbsrør fra bruseniche. Nævnet finder, at det ikke er bevist, at der er nogen årsagssammenhæng mellem brud på henholdsvis gulvvarmerør og afløbsrør fra bruseniche. Nævnet finder derfor, at bruddene på afløbsrør må anses for at udgøre en eller flere selvstændige skader i forhold til skaden på gulvvarmerør.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 16.5, at det er et krav for dækning, at en rørskade konstateres i forsikringstiden. Nævnet bemærker, at det ikke gyldigt kan aftales, at skaden også skal være anmeldt i forsikringstiden, jf. herved forsikringsaftalelovens § 29, stk. 6. Nævnet lægger til grund, at forsikringstiden udløb pr. 1/3 2014, og at de anmeldte brud på afløbsrør fra bruseniche først er konstateret efter denne dato.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at selskabet mundtligt har givet ham et dækningstilsagn for så vidt angår brud på afløbsrør fra bruseniche. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for disse brud.

Nævnet finder, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at den tilbudte erstatning på 35.375 kr. før fradrag af selvrisiko er utilstrækkelig for skaden på gulvvarmen.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremlagte udbedringstilbud af 18/6 2014 efter nævnets opfattelse vedrører en del arbejder, som ikke kan henføres til skaden på gulvvarmen.

Nævnet har også lagt vægt på, at badeværelset ved selskabets sidste besigtigelse fremstod "strippet" for inventar og fliser. Nævnet finder på den baggrund ikke at kunne kritisere, at selskabet har foretaget en skønsmæssig erstatningsopgørelse som sket.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at de anmeldte fugtskader i vægge og tøjskab skyldes rørskaden på gulvvarmen. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning for disse forhold.

Nævnet har endelig lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at en udbedring af skaden på gulvvarmen ville tage mere end 1½ måned, eller at klagerens udgifter til affugtning har været nødvendige for at affugte efter skaden på gulvvarmen. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for badevogn på baggrund af 1½ måneds leje og afvist dækning for udgifter til affugtning.

Henset til sagens udfald finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hans udgifter til rådgivning har været rimelige og nødvendige at afholde. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning herfor, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Det fremgår af § 33 i bekendtgørelse nr. 928 af 28. juni 2013 om god skik for finansielle virksomheder, at selskabet skal give helt eller delvist afslag på forsikringsdækning til kunden på varigt medium, hvis skaden er anmeldt på varigt medium. Er skaden anmeldt af kunden på anden måde, har kunden efter anmodning krav på afslag på varigt medium. Kunden skal informeres om denne adgang.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at selskabet ikke har handlet i overensstemmelse hermed. Nævnet finder derfor taksatorens fremgangsmåde for kritisabel, idet selskabets kommunikation til klageren i højere grad end sket burde have bygget på

14. 88000

skriftlige tilkendegivelser til klageren om anerkendte og afviste forhold i skadeanmeldelsen samt om størrelsen på den tilbudte erstatning.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand