Den 15. juni 2016 blev i sag nr. 89126:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet husejerforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at give tilsagn om dækning til udbedring af aflejringer og lunker i kloakrør i forbindelse med udbedringen af en anerkendt skade på røret. Han klager endvidere over, at der ifølge selskabet gælder en selvrisiko på 3.000 kr. ved skade på kloakrør af beton, henset til at forsikringen er tegnet uden generel selvrisiko. Endelig klager han over, at selskabet ikke vil dække omkostninger til en yderligere undersøgelse af kloakrørene.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at kun utætheder i kloak- og stikledninger er omfattet af forsikringsdækning, og at dette fremgår klart af forsikringsbetingelserne. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har betalt selvrisiko for den anerkendte skade, da forsikringen er tegnet uden generel selvrisiko, men at der ifølge vilkårene gælder en særlig selvrisiko på 3.000 kr. for skader på afløbsinstallationer i beton. Endeligt har selskabet anført, at rimelige omkostninger til yderligere undersøgelser dækkes, hvis der ved undersøgelsen påvises en dækningsberettigende skade.

Klageren har i klageskemaet af 18/2 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling …**
> Klage via Forsikringsankenævnet over Alm. Brand forsikring Kloakskade.
> 11.1.2016 sender jeg elektronisk anmeldelse Skade nr. … 'kloak stopper'.
> Alm. Brand beder om dokumentation tv rapport og billeder.
> Spuler-firma, og Tv-vogn kommer og der kan kun køres foto på ca. halvdelen af rørets længde. Der er aflejringer i røret og kameraet kan ikke komme længere, og så afsluttes

der her uden resten undersøges. CD-skive er udleveret. Der fremsendes tv-rapport og billeder. Alm. Brand afviser skaden bilag 1, … .
Jeg klager til Alm. Brand over at sagen er afvist på et ufuldstændigt grundlag. …
Efter en større debat frem og tilbage i det store team, som består af 25 forskellige personer, bliver det så pludselig anerkendt som en utæthed og dermed en skade bilag 2.
Kloakmanden graver op, og der konstateres at ganske rigtigt hul i røret ved samling og et fladtrykt rør, se billede. Da kloakmanden forsøger at save røret over splintrede det ad, røret sad meget i spænd. Efter overskæringen forsøges der at køre et håndholdt kamera igennem, dette lykkedes ikke ret langt. Der kunne ses at der var masser af aflejringer og der stod vand i røret formentlig lunker i røret. I noget af røret blev der banket store skaller ud. Dette ses på foto. Jeg var hjemme da opgravningen stod på, og ringede til Alm. Brands Call center og fremlagde problematikken, hvilket vi skulle hvis der var yderligere problemer. Der blev oplyst hvad kloakmanden skulle have for at udbedre fra opgravning og til brønd. Dette kunne der heller ikke tages stilling til telefonisk. Ej selvom billeder eller pris blev sendt. Taksator fik så nu sagen, og det blev absolut ikke bedre af. Taksatoren kom og kikkede ned i hullet, røret var samlet så toilet kunne bruges. Han sagde straks: vi slutter her, vi er egentlig ikke berettiget til at lave denne skade som der er igangsat se også bilag 3 & 4. Jeg blev sur og meddelte at jeg vil køre sagen til tops.
Jeg klager herefter til klageansvarlige ved Alm. Brand, hvorpå jeg får besked om at jeg bliver kontaktet af overtaksatoren. Jeg bliver kontaktet telefonisk af overtaksatoren, og får beskeden om at 'hans' taksator har fulgt reglerne hvilket jeg ikke var enig med ham i. Overtaksatoren har telefonisk rettet henvendelse til kloakmanden, og hvad der er talt om ved jeg ikke, men kloakmanden står formentlig i et dilemma, da han ikke kan gøre sig upopulær over for forsikringen, for så bliver han bare boykottet.
12.2.2016 modtager jeg en mail hvorpå Alm. Brand bekræfter at de nu betaler 17.500 altså 500,- mere til moms penge som jeg også har bøvlet med dem om. Sidste svar gav ikke anden indgangsvinkel, dog at jeg kunne klage til jer, se bilag 9
Jeg er absolut ikke tilfreds med sagsgangen og de afvisninger på grund af så lille en skade som der reelt er tale om. Når jeg læser forsikringsbetingelser 5302 så læser jeg således:
Afsnit H
Stikledningsforsikring er en ting for sig, det kan være en vandledning, kloakledning mv. som er en forsyningsledning. Som udgangspunkt starter denne fra hovedledning eller skel, og til udvendig side af husets ydermur. Er det ikke korrekt ?
Utæthed i stikledninger mv. Her tolker jeg ordet 'mv.' dette må henføre til teksten: Utæthed på de afløbsinstallationer, der ligger i jorden, som medfører funktionssvigt og / eller skade på bygning er meddækket. Beskrivelse af min mening om skaden: Huset er fra 1977, og med kælder. Efter at kælderen var færdig, blev jord og grus kørt på i udgravning, og rørledning blev lagt. Underlaget har i perioden sat sig og rør fulgt med. Ved denne sætning er røret blevet fladt og trukket ud af muffen, og vand mv. er løbet ud i jorden. Når der er brud/ forhindringer mv. så der ikke er frit løb, så vil vand, afføring, papir mv. helt klart sætte sig. Med vandbesparende toilet på 2/4 liters, skyl og partikler skal op og ned af bakke vil det kun give aflejringer, og ikke mindst forstoppelser, som vi tilsyneladende ikke slipper for, eller ? Røret har lidt overlast i form af aflejringer over rigtig mange år. Et pvc rør skal normalt kunne ligge i mange år uden problemer hvis de er lavet korrekt.
Jeg henviser også til teksten Afsnit H som lyder: Desuden utæthed som en tv inspektion klassificerer som en fejlklasse 3 eller der over. Læg mærke til # som henviser nederst ved stjernen. Teksten: Fejlklasse 3 eller 4 er fejl, som medfører at funktionen er væsentligt nedsat eller blokeret.
Jeg har i 1994 tegnet en forsikring som skulle dække alt, og har alle forsikringer på plads.

Jeg vedlægger yderligere materiale som jeg mener Alm. Brand bør stå til ansvar for da jeg føler falsk markedsføring hvis Alm. brand ikke overholder deres aftaler, herunder nedenstående.
I markedsføring og udsagn fra assurandør er det nævnt at alt er dækket ved rørskader, kloakskader. Jeg vedlægger et udklip der nævnes: Husforsikring 145 kvm. med eller uden kælder og fuld dækning, ingen selvrisiko, se bilag 8
Tilsvarende er der et andet materiale som de har brugt som salgsargumenter, der står der: med husforsikring i Alm. Brand er de dækket med ganske få begrænsninger mod enhver skade på ejendommen., se bilag 7
Alm. Brand har rubrikker hvor der er kolonne som siger: 'hvad dækker forsikringen ikke' I dette afsnit står der intet nævnt om at der ikke dækkes for revner, deforme, svækkede, skadede rør mv. Kan Alm, brand fastholde at de kun dækker utæthed/ utætheder?
En anden væsentlig ting, i forbindelse med anmeldelse af skade nævnte jeg at der er tale om 2 skader. Jeg fik beskeden om at der var 3000.- i selvrisiko hvis betonrør. Jeg har tegnet en uden selvrisiko. Spørgsmål, I policen står der intet anført om dette. Hvis I ser på vedlagte kopi står der heller ikke noget anført hverken ud for stikledning eller udvidet rørskade.

Ser man ud for forsikringen dækker 'ansvar' står der: se forsikringsbetingelser. Har forsikring ret til at opkræve de 3.000,- eller mere ? når feltet er blankt ud stikledning/rørskade ? Se bilag 5-6 og 8

I forbindelse med godkendt skade, kan det være rigtigt at jeg selv skal bekoste tv. optagelse af resten af rørets længde da de ikke kunne komme igennem fra nogle af siderne i første forsøg?
Jeg håber at I vil finde ud af hvad der er op og ned på min henvendelse, da min klare holdning er at Alm. Brand helt klart forsøger at undvige alle former for ansvar og dækninger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de får udført kloak så det virker, uden gener.
At de opfører sig ordentligt og dækker hvad jeg er berettiget."

Selskabet har i mail af 10/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brand har ydet dækning til udbedring af utæthed på stikledning, men afvist dækning til udbedring af lunke og afvist dækning til fjernelse af aflejringer.

Sagsfremstilling
…
Den 11. januar 2016 anmelder klager at kloak stopper. Klager rekvirerer kloakmester og får foretaget en tv-inspektion af kloakkerne. Tv-rapport vedlægges som bilag 2. Med baggrund i denne afviser Alm. Brand, at der er tale om skader, der er omfattet af forsikringen.

Klager kontakter Alm. Brand og oplyser, at han mener, at afgørelsen er forkert. På baggrund af denne henvendelse kontakter Alm. Brand kloakmesteren. Kloakmesteren oplyser, at han desværre har begået en fejl i rapporten. Kloakmesteren sender herefter mail af 28. januar 2016 til Alm. Brand (bilag 3). Vedhæftet mailen er revideret tv-rapport med tilhørende billeder. Tv-rapporten og billederne er vedlagt som bilag 4.

Med udgangspunkt i den reviderede tv-rapport og samtale med klagers kloakmester, yder Alm. Brand delvis dækning. Skaderapport vedlægges som bilag 5. Dækningen ydes til tv-

rapport, spul og reparation af 2 - 3 meter kloakstik. Faktura for tv-rapport vedlægges som bilag 6 og faktura for reparation af kloakstik som bilag 7.

Vores vurdering
- Det fastholdes, at Alm. Brand alene skal yde dækning til utæthed i rørene

Til støtte for ovenstående henvises til bilag 4. Som hjælp til forståelsen af bilag 4 oplyses:
FS = forskudt samling
IS = indhængende samlingsmateriale
DE = deformation AF = aflejringer.
AF= aflejringer.

I kolonnen 'RØRETS TILSTAND' er anført 3 bemærkninger. De første to bemærkning er én *klasse 4* forskydning og en *klasse 2* indhængende samlingsmateriale, som begge ses på foto 2. Derudover er én *klasse 4* deformation, som ses på foto 1.

Alm. Brand har dækket udbedring af den forskudte samling. Udbedring af denne medførte at deformationen og den indhængede samlingsmateriale også blev udbedret.

Alle bemærkninger til 'RØRETS TILSTAND', er således blevet udbedret.

I kolonnen 'DRIFTSTILSTAND', er noteret *klasse 2* aflejringer tre steder. Klager ønsker at Alm. Brand dækker omkostningerne forbundet med at fjerne aflejringerne og udbedre lunken.

Aflejringer og lunker er ikke utætheder og derfor ikke omfattet af stikledningsdækningen, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning.

Afsluttende bemærkninger
Det er også vores opfattelse, at det af dækningskolonne H (bilag 1) tydeligt fremgår, at stikledningsdækningen alene dækker utætheder.

Klager har ikke påvist andre utætheder på stikledningerne, hvorfor Alm. Brand ikke kan tilbyde yderligere dækning. Det skal bemærkes, at såfremt fremtidige tv-inspektioner finder utætheder, som er omfattet af forsikringen, så dækkes rimelige omkostninger til tv-inspektionen også.

Klager har ikke betalt selvrisiko i forbindelse med udbedring af skaden, da skaden var på pvc rør og fordi policen er tegnet uden generel selvrisiko.

Vi har gennemgået de af klager fremsendte bilag. Vi finder det ikke dokumenteret, at vi har lovet klager dækning ud over forsikringsbetingelserne."

Klageren har i brev af 17/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Side 2, skrives der: Alle bemærkninger til 'Rørets Tilstand', er således blevet udbedret. Protest fra mig! Det er kun en punktreparation ca. 1 meter. Se også indgået klage 18.2.2016

Længere nede side 2, skrives der: Klager har ikke betalt selvrisiko med udbedring af skaden, da skaden var på pvc rør og fordi policen er tegnet uden generel selvrisiko.

5. 89126

Protest fra mig! Jeg anmeldte skade: kloak stopper, og blev kontaktet af Alm. Brand, hvor deres agent spurgte ind til problematikken. Jeg meddelte at der er 2 skader. Agenten oplyste hvis det er betonrør er der en selvrisiko på 3000,- kr. Den ene skade er beton, den anden plast. Jeg stolede på at denne oplysning var korrekt fra forsikringens side, og betalte selv faktura på betonrør, se vedlagte. Da der 125,- kr. til forskel valgte jeg ikke at den skulle ind over forsikringen.

Det er ganske korrekt at der ikke er betalt selvrisiko, men den ene skade (den i betonrør) er i princippet afvist, her henviser jeg til teksten side 2: Policen er tegnet uden generel selvrisiko. Bilag vedlagt

Som jeg opfatter ordet, uden generel selvrisiko så må den skade jeg har betalt for helt klart være dækningsberettiget, ved at Alm. Brand tilbagebetaler 3.125,- til mig, se bilag.

Bilag 5 Denne skrivelse er først sendt til mig efter afsluttet kloakarbejde og klage til Alm. Brand.

Protest fra mig. Dette er en vildfarelse over for ankenævnet, hvor Alm. Brand forsøger at snige sig ud af det. 'Delvis dækket skade', hvad er det, og hvor står det skrevet i forsikringsbetingelserne? Funktionssvigt som følge af sammenklemt rør har de ikke accepteret, selv om der er en logisk sammenhæng mellem langsomt flydende vand og affald og øgede aflejringer Der er kun udbedret sammenklemt rør og utæt samling og ingen følgevirkning af disse skader."

Selskabet har i mail af 29/3 2016 til nævnet hertil bemærket:

"Vores sagsagter indeholder ikke oplysninger om skaden på betonrøret. Jeg betragter derfor klagers brev af 17. marts 2016 som anmeldelse af en stikledningsskade til Alm. Brand.

Klager har vedlagt kopi af faktura af 22. februar 2016 fra firmaet ... Jeg har taget kontakt til kloakmesteren med initialerne … hos [firmaet], som udførte strømpeforingen. Han oplyser, at strømpeforingen blev udført fordi der var en utæthed på betonrør mellem brønd og skel. Der blev derfor udført en strømpeforing på denne strækning.

Der er således tale om en stikledningsskade som er omfattet af forsikringen.

Selvrisiko for utætheder på stikledningsskader på kloakrør af beton er kr. 3.000, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 2.3.2.2. Fakturaen for udbedringen lyder på kr. 3.125. Jeg har derfor d.d. udbetalt kr. 125 kr. til klagers nemkonto.

For så vidt angår klagers øvrige bemærkninger henvises til Alm. Brands brev af 10. marts 2016."

Klageren har i mail af 3/4 2016 til nævnet anført, at han ikke ønsker, at hans brev af 17/3 2016 bliver betragtet som en skadeanmeldelse. Han ønsker at afholde udgifterne til udbedringen af betonrøret selv, når udbedringsomkostningerne kun marginalt overstiger selvrisikoen.

6. 89126

Af kloakmesterens reviderede skaderapport fremgår bl.a.:

Rapport nr.: …

POSITION TT:MM:SS	FOTO NR	AFSTAND (m)	DIMENSION (mm)	BST	MATERIALE	BST	MÅLING	BST	VANDSTAND (%)	RØRETS TILSTAND 1	2	3	4	DRIFTSTILSTAND 1	2	3	4
00:00:01		0,00	ø110	O	Plast	M			0								
00:00:03		0,00							0								
00:00:25		0,60													AF		
00:00:42		1,80													AF		
00:01:29		4,20											FS				
00:01:48	2	4,20									IS						
00:02:21	1	4,60											DE				
00:03:29		4,70							0								
00:03:30		4,70							0								
00:03:41		4,70													AF		
00:03:41		4,70	ø110	O	Plast	M			0								

Af policen fremgår bl.a.:

Forsikringen dækker		Selvrisiko	Forsikringssum
Brand	Ja		
Hus og grundejer	Ja		
Ansvar	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Retshjælp	Ja	Se betingelser	Se betingelser
Glas og kumme	Ja		
Insekt, svamp og råd	Ja		
Stikledning	Ja		
Udvidet rørskade	Ja		

- De selvrisikobeløb, der er vist her, er generelle. Der kan gælde en anden selvrisiko i nogle tilfælde - i dine betingelser kan du se i hvilke tilfælde. Alle forsikringssummer og selvrisikobeløb er i 2013-priser.
- Ved skade i kældre som følge af voldsomt sky- og tøbrud, gælder der en selvrisiko på 5.000 kr. Hvis forsikringen er oprettet med en selvrisiko større end 5.000 kr. er det denne selvrisiko, som er gældende.

Af forsikringsbetingelserne (5302) fremgår bl.a.:

"**2.3. Selvrisiko**
2.3.1. Generel selvrisiko
Er forsikringen oprettet med en generel selvrisiko, fremgår den af forsikringspolicen.

2.3.2. Særlig selvrisiko
…
2.3.2.2. Stikledningsforsikring
For afløbsinstallationer udført i beton, se dækningsskemaets kolonne H, gælder en selvrisiko på 3.000 kr.

Er forsikringen oprettet med en højere generel selvrisiko, vil den være gældende.
…

	...	H	I
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved	…	**Stikledningsforsikring** **Utæthed i stikledning mv.** Utæthed i de rør, der ligger i jorden, til vand-, varme-, gas-, olieinstallationer og skade som følge heraf. Fejl i el- og tv-kabler der ligger i jorden. Utæthed på de afløbsinstallationer, der ligger i jorden, som medfører funktionssvigt og/eller skade på bygning. Desuden utæthed, som en tv-inspektion klassificerer som en fejlklasse 3 eller derover*. Det er en forudsætning, at forsikringstager har vedligeholdelsespligten. Ligger stikledninger uden for forsikringsstedets grund, er de omfattet til hovedledning. I forbindelse med en dækningsberettiget skade, dækker vi også, efter forudgående aftale, rimelige og nødvendige udgifter til opsporing af utæthed/fejl og omkostninger til udbedring og istandsættelse.	**Udvidet rørskadeforsikring** **Utæthed i skjulte rør** Utæthed u skjulte rør og skade som følge heraf, og fejl på skjulte el-varmekabler, som findes i ejendommens bygninger regnet fra udvendig side af fundamentet. Utæthed i rør i solfangere monteret på taget af en medforsikret bygning. Skjulte rør og el-varmekabler er rør og kabler, der er indstøbt eller skjult under gulv, i kanaler eller krybekældre, i vægge, skunkrum eller lignende, *men ikke kedler, beholdere, tanke eller rørene i dem.* I forbindelse med en dækningsberettiget skade dækker vi også, efter forudgående aftale, rimelige og nødvendige udgifter til opsporing af utæthed/fejl og omkostninger til udbedring og istandsættelse.
Forsikringen dækker ikke	...	– *Skade på eller fra rør og elkabler, som ligger i ejendommens bygninger regnet fra udvendig side af fundamentet.* – *Utæthed/fejl på fællesledninger.* – *Skade på eller fra drænrør, brønde, boringer, tanke og faskiner herunder rør i disse.* – *...* – **Fejlklasse 1 og 2 er mindre fejl, som er uden væsentlig betydning for installationens funktion. Fejlklasse 3 og 4 er fejl, som medfører at funktionen er væsentligt nedsat eller blokeret.*"	

Nævnet har fået forelagt bilag, herunder fotos.

Nævnet udtaler

Aflejringer, lunker mv.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne H, at forsikringen dækker utætheder på de afløbsinstallationer, der ligger i jorden, som medfører funktionssvigt og/eller skade på bygning.

Selskabet har anerkendt en utæthed i klagerens kloakrør som dækningsberettigende og betalt for en strømpeforing af røret. Klageren har anført, at der er konstateret lunker og aflejringer i røret og kræver, at selskabet udbedrer disse.

Da forsikringsdækningen kun omfatter utætheder i kloakrør, og da selskabet har anerkendt dækningspligten for konstaterede utætheder, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afvisning af at yde dækning til udbedring af aflejringer og lunker eller i øvrigt svækkede rør.

Det af klageren anførte vedrørende selskabets markedsføring mv. kan ikke føre til andet resultat.

Undersøgelsesomkostninger

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema kolonne H, at der i forbindelse med en dækningsberettiget skade også dækkes rimelige og nødvendige udgifter til opsporing af utæthed/fejl og omkostninger til udbedring og istandsættelse. Selskabet har ifølge det oplyste erstattet udgifterne til udbedring af den anerkendte skade.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at forsikringstageren har bevisbyrden for, at en anmeldt skade er dækningsberettigende, og at han som konsekvens heraf må afholde de udgifter, der er forbundet hermed.

Nævnet kan som følge heraf ikke pålægge selskabet at afholde udgifterne til at undersøge klagerens kloakrør for utætheder. Nævnet bemærker, at selskabet har tilkendegivet at yde ville dækning for rimelige udgifter til TV-inspektion, såfremt der konstateres en dækningsberettigende utæthed.

Selvrisiko og antallet af skader

Klagen vedrører endvidere, at selskabet vil opkræve en selvrisiko på 3.000 kr. ved erstatningsopgørelsen i forbindelse med en konstateret utæthed på et kloakrør af beton.

Klagerens husejerforsikring er tegnet uden generel selvrisiko. Det fremgår imidlertid af policen, at der kan være fastsat andre selvrisikobeløb i forsikringsbetingelserne. Nævnet bemærker, at det i forsikringsbetingelserne under punkt 2.3 med overskriften "Selvrisiko" fremgår, at der for skader på afløbsinstallationer udført i beton gælder en selvrisiko på 3.000 kr. Vilkåret i forsikringsbetingelserne er en del af forsikringsaftalen, og nævnet finder, at det fremgår tilstrækkeligt tydeligt af policen, at forsikringsbetingelserne kan indeholde selvrisiko. Nævnet finder herefter, at selskabet er berettiget til at fratrække selvrisiko ved opgørelsen af erstatning for anmeldte skader på kloakrør af beton.

Klageren har oplyst, at han under disse omstændigheder ikke ønsker utætheden i betonrøret erstattet over forsikringen. Selskabet har ikke kommenteret klagerens ønske. Nævnet finder, at klageren kan beslutte, at en i øvrigt dækningsberettigende forsikringsbegivenhed ikke skal erstattes over forsikringen, og nævnet finder som følge heraf, at selskabet skal anerkende, at det skadesforløb - der indgår i denne sag - kun udgør og registreres som én belastende skade i forhold til forsikringen.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels