Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. juli 2018 blev i sag nr. 91739:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring

Borupvang 4

2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Danske Forsikring. I klageskema af 3/1 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Klagepunkt 1. dobbelt selvrisiko
> Efter modtagelse af såvel mundtlig som skriftlig godkendelse fra vores daværende forsikringsselskab DF/TD, påbegyndte et VVS-firma, **primo januar 2017**, udbedringen af en utæthed i et nedstøbt koldtvandsrør i vores bryggersgulv hvis areal er ca. 11-12 m2. Ophugning af betongulvet foregik ikke som vi havde forventet, og som ved en tidligere lignende skade, forsigtigt med hammer og mejsel (der er her tale om 45-46 år gamle vandrør) men med en kraftig borehammer, som sendte voldsomme rystelser ned i gulv og fundament.
>
> Utætheden var, åbenbart, ikke lokaliseret særlig præcist, da det var nødvendigt at hugge gulv op i flere omgange og med dertil hørende rystelser i gulvet til følge. Da man er godt i gang med fornævnte, forsvinder vandtrykket i vores gasfyr ganske pludseligt. Ved nærmere kontrol viser det sig, at der nu er opstået en utæthed i et varmvandsrør placeret i gulvet klods op ad det oprindelige utætte koldtvandsrør.
>
> Lynhurtigt, og uden at vi er blevet underrettede herom, opretter DF/TD den nye utæthed som værende en selvstændig skade altså skade nr. to hvilket, ifølge DF/TD, betyder at man nu kan opkræve en ekstra gang selvrisiko.

Vi protesterer idet vi mener, at den nye utæthed må være en følge-skade opstået i forbindelse med udbedringen af den oprindelige skade. Enten på grund af de kraftige rystelser som de ældre vandrør er blevet udsat for, eller også er det voldsomme værktøj, der blev benyttet til ophugningen 'smuttet' for håndværkeren, så det tidligere nævnte varmtvandsrør er blevet utæt.

Den såkaldte 'skade nr. to' viser sig at være en utæthed i omtalte varmtvandsrør, som blev udbedret alene ved udskiftning af et rørstykke på ca. 73 cm (rørstykket opbevares stadig her på adressen). Der var ikke yderligere omkostninger ved udbedring af 'skade nr. to', da rørstykket var placeret i samme ophugning som den oprindelige skade.

DF/TD opretholder imidlertid kravet om 2 x selvrisiko, hvilket er baggrund for vores Klagepunkt 1.

Uanset hvordan man vinkler sagen mener vi, at udskiftningen af rørstykke 'skade nr. to' enten bør betragtes som værende en del af den oprindelige skade eller også burde DF/TD have tilbudt os, at vi selv kunne betale de få hundrede kroner, som udskiftningen af rørstykket 'skade nr. to' skønsmæssigt ville koste.

KRAV vedr. klagepunkt 1: Udbetaling af 1 x selvrisiko = Kr. 3.158,-

Klagepunkt 2 malerarbejde
Undervejs i processen med udbedring af utæthederne i vandrørene får et lyst hoved pludselig den ret nærliggende tanke, at der kunne være risiko for, at der var løbet vand fra skaden i bryggerset ind under parketgulvene i en tilstødende fordelingsgang og et værelse. Endeløse diskussioner pågår nu mellem sagsbehandleren fra DF/TD og håndværkerne.

Via borede huller i parketgulvene, udført af fire forskellige personer fra samme firma, fugtmåles nu over en længerevarende periode mens man diskuterer frem og tilbage om parketgulvene skal brækkes op således at der kan foretages affugtning. Omsider bliver det besluttet at brække gulvene op i fordelingsgang = ca. 13 m2 og i værelse = ca. 17-18 m2 hvilket medfører, at der ud over gulvene (brædder, isolering og strøer) også fjernes fodpaneler, gerigter og lignende samt nedtages og genopsættes to skabe der er fastmonteret i loft, gulv og vægge. Dette betyder også, at der er indendørs håndtering, inkl. bortskaffelse, af ovennævnte brædder, isolering og strøer m.m.

I forbindelse med den igangsatte affugtning var det nødvendigt at afmontere (og derefter genopsætte) et vindue således at der kunne føres kraftige udsugningsslanger fra den udendørs placerede affugter ind til fordeling i affugtningsområderne. Da disse heftige aktiviteter pågår over en lang periode på et forholdsvis snævert og afgrænset areal og med flere håndværkere ofte samtidigt, kan det i sagens natur ikke undgås at vægge og loft bliver beskadigede/stærkt tilsmudsede. Vi anmoder derfor DF/TD om udbedring af skaderne ved maling af vægge og loft, dette afslår DF/TD.

KRAV vedr. klagepunkt 2: Refundering af vores udlæg til nødvendigt malearbejde Kr. 14.375,- (se vedhæftede kopi af faktura)"

Selskabet har i brev af 14/2 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Her får I vores oplevelse af sagsforløbet**
Den 4. januar 2017 kontaktede klageren os telefonisk og anmeldte, at hans egen VVS'er … havde foretaget trykprøvning og sporet brud på et koldtvand rør.

Det blev aftalt, at klageren skulle indsende tilbud på udbedring samt fotos af det beskadigede område. Klageren oplyste, at han ønskede at benytte sig af sin egen håndværker. Under samtalen gjorde vi klageren opmærksom på, at der var en selvrisiko på 3.158 kr.

Den 9. januar 2017 skrev klagerens håndværker til os og oplyste, at de ved trykprøvning havde sporet en lækage ved fyret i bryggerset på et koldtvandsrør og sendte tilbud på udbedring.

Gulvet var blevet hugget op og røret skiftet. Da mosaikfliserne ikke kunne genbruges skulle der indkøbes nye. Herefter pågik der en del korrespondance om den af os tilbudte pris på fliser.

Den 3. marts 2017 skrev klagerens VVS'er til os igen og oplyste, at han havde besigtiget klagerens ejendom på ny den 27. februar 2017, da klageren havde oplevet, at hans centralvarmeanlæg tabte tryk. Ved den lejlighed konstaterede VVS'eren brud på et gammelt varmtvandsrør i gulvet der var gennemtæret og med brud.

Nævnet bedes bemærke, at røret ikke lå, som angivet af klageren, lige op af det koldtvandsrør, der først var konstateret brud på, dette er mundtligt bekræftet af klagerens VVS'er.

Vi bekræftede herefter skadeanmeldelsen og orienterede klageren ved mail af 7. marts 2017 om, at der var tale om en ny skade, og at der ville blive opkrævet en ny selvrisiko.

Samme dag gjorde klageren indsigelse imod, at der skulle være tale om en ny skade. Han mente, at der måtte være tale om en følgeskade i forbindelse med udbedring af den oprindelige skade og henviste til, at han mente, at et stykke værktøj kunne være 'smuttet' og have ramt det andet rør.
Dagen derpå svarede vi klageren, at vi havde talt med hans egen VVS'er der havde oplyst, at der ikke var årsagssammenhæng mellem de to skader.

Ved skriv af 19. marts 2017 til os, fastholdt klageren, at han mente, at skade 2 var en følgeskade af skade 1.

Den 28. marts 2017 (bilag1) sendte klagerens VVS'er fotos af det tærede rør (skade 2), hvor det tydeligt fremgår, at der er tale om en gammelt meget tæret rør, fra husets opførelse.
…
Her får I vores syn på sagen hvad angår selvrisiko
Af forsikringsvilkårenes punkt 18A, 9, fremgår det at vi dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved

9. Skjulte rør og kabler*
Utætheder i rørinstallationer og i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt funktionsfejl i elkabler til rumopvarmning. Udgifter til fejlfinding, der er godkendt af Danske Forsikring. Det er en betingelse, at skaden er konstateret og anmeldt i forsikringstiden, og at forsikringstager har vedligeholdelsespligten for rørene eller kablerne.*

Det fremgår endvidere af vilkårenes pkt. 6 omkring selvrisiko, at hvis forsikringen har en selvrisiko, fremgår beløbet af policen, opkrævningen eller under den enkelte dækning i vilkårene. Forsikringstageren betaler den første del af enhver skade med selvrisikobeløbet efter erstatningen er opgjort.

Det er ubestridt, at der er tale om 2 uafhængig af hinanden skader på henholdsvis et koldtvandsrør og et varmtvandsrør, der er således tale om forskellige skadebegivenheder. Herudover mener vi også, at der skal lægges vægt på, at skaderne ikke er opstået samtidigt, men opstod med godt 1 ½ måneds interval.

Hvad angår klagerens kommentarer om, at skade 2 skulle være en følgeskade af skade 1 skal det bemærkes, at vi naturligvis har været i kontakt med klagerens VVS'er for at bore om det kunne være tilfældet, hvilket VVS'erne benægtede. Denne oplysning finder vi bør kunne lægges til grund.

Hvis der ved en reparation ville ske skade på et rør, vil det ifølge VVS'eren altid være det rør, der pågår reparation på, der evt. vil kunne blive beskadiget.

Vi mener således, at vi efter fast praksis er berettiget til at opkræve to gange selvrisiko.

Afgørende er at der er tale om to forskellige installationer med to helt forskellige funktioner, og at der i øvrigt ikke ses at være årsagssammenhæng mellem de to skader.

Vi fastholder derfor at vi er berettiget til at opkræve to gange selvrisiko.

Her får I vores syn på sagen hvad angår maling
Klageren gør gældende, at vi skal betale for maling af værelse, entre og gang og har fremsendt faktura til nævnet. Vi vedlægger tilbuddet dateret 24. oktober 2017 (bilag 3) på 11.500 kr. excl. moms.

Jf. beskrivelsen indeholder tilbuddet 2 gange maling af lofter og vægge, samt pletspartling, fuge og slib og maling af gerikter og fodpaneler, samt maling af nyt rørstykke ved gulvvarmen.

Det er forståeligt at klageren ønsker loftet og vægge malet, men da loftet ikke har været berørt af skaden på de skjulte rør under gulvene kan udgiften til maling af loftet følgelig ikke dækkes på forsikringen. Det samme gælder væggene.

Vi har under sagen talt med både klagerens egen VVS'er, der har styret processen, ligesom vi har været i kontakt med fugtfirmaet for at høre om de under deres arbejde i huset har konstateret eller været skyld i skader på væggene, alle oplyser samstemmende, at huset fremstod i fin stand, om end væggene ikke var nymalede, men så ud som man måtte forvente som følge af almindelig slid og ælde, og at dette ikke skyldes reparationen.

Vi finder herunder anledning til at bemærke, at hvis håndværkere antaget af klageren til at forestå udbedringen foranlediger kosmetiske skader på ikke skadede bygningsdele (ridser, skrammer m.m.) er det et mellemværende mellem de pågældende håndværkere og klageren. Der er således tale om et forhold, der er os uvedkommende.

Det påhviler klageren at løfte bevisbyrden for rigtigheden af det krav han gør gældende overfor selskabet hvad angår vægge og lofter og vi finder ikke at klageren har loftet denne bevisbyrde, hvorfor vi må fastholde vores stillingtagen til sagen som tidligere meddelt klageren.

Vi er dog indstillede på, at betale for malerreparation af paneler/gerikter da disse i forbindelse med optagning af gulve sædvanligvis vil skulle af- og demonteres …

Ankenævnet har afgjort lignende sager
I kendelsen 85.313, havde selskabet opkrævet fire gange selvrisiko i forbindelse med en anmeldt stikledningsskade. Nævnet afgjorde at det var i overensstemmelse med nævnets praksis, at anse de fire brud som fire separate skader. Selskabet var dermed berettiget til at opkræve selvrisiko fire gange.

I kendelsen 81.641 var der også tale om brud på to forskellige rørstrækninger, heller ikke her fandt nævnet at kunne kritisere at selskabet havde opkrævet to gange selvrisiko."

Klageren har i brev af 28/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Dobbelt selvrisiko:**
I svarskriftets side 1, sidste afsnit, afviser DF/TD, på baggrund af en **mundtlig erklæring!!!** fra VVS-installatøren, min oplysning om at koldtvandsrøret (den oprindelige skade) lå/ligger klods op ad varmtvandsrøret (den såkaldte skade nr. 2).

Som led i bestræbelserne på at få belyst hvordan 'Skade nr. 2' (varmtvandsrøret) er opstået må det være vigtigt nøjagtigt at fastslå den indbyrdes placering af de omhandlede koldt- og varmtvandsrør, derfor vedlægges denne skrivelse et foto (Bilag 1) taget umiddelbart efter udskiftningen af såvel rørstykket i koldtvandsledning som rørstykket i varmtvandsledning. For at fremme overblikket er skadestederne på fotoet markeret med henholdsvis Skade 1 og Skade 2. Man bedes venligst bemærke, at det totale udskiftningsområde på fotoet er 'indrammet' af den rød-hvide snor.

Dette understøtter vel, på bedste vis, min påstand om at omhandlede rør var/er placeret 'klods op ad hinanden', da det vel ikke er teknisk muligt at lægge dem mere tæt end tilfældet er her.

Ud fra ovennævnte må det, efter al sandsynlighed, kunne konkluderes, at 'skade nr. 2' kan kædes direkte sammen med udbedringen af den oprindelige skade sedan som det er beskrevet i min tidligere klageskrivelse, hvortil der venligst henvises. At VVS-installatøren informerer DF/TD om en anden indbyrdes placering af vandrørene må bero på en erindringsforskydning opstået undervejs i det langstrakte skadesforløb – fra reparation blev foretaget og til udsagnet er givet.

I svarskriftet fra DF/TD henvises til at der er tale om rustne rørstykker hvilket ikke bør overraske, da der her er tale om 45-46 år gamle rør nedstøbt i beton hvorved vedligeholdelse af samme rør er umuliggjort. Skaden er, uden forbehold fra DF/TD, accepteret til udbedring - hvilket skete for lang tid siden og dermed falder dette emne vel uden for min klage da denne, som bekendt, handler om betaling af én eller to gange selvrisiko og ikke om graden af rust på gamle vandrør.
…

Vedrørende maling
Det er fuldstændig korrekt når DF/TD i svarskriftets side 3 midt på siden citerer håndværkerne for samstemmende at give udtryk for, at huset fremstod i fin stand. Hertil er at bemærke, at udsagnet desværre kun gælder ind til håndværkerne tog fat. Hvordan kan man, med blot et overfladisk kendskab til håndværkeres (nødvendige) arbejdsrutiner påstå, at 8-9 måneders heftige aktiviteter på beskeden plads ofte med flere personer i gang på samme tid, ikke efterlader materialesnavs, sorte fingre og lignende på omgivelserne."

Selskabet har i mail af 23/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret os, at klageren indledningsvist i sit brev stiller sig kritisk overfor, at vi mundtligt har bedt hans egen VVS'er bekræfte, at skaderne ikke ligger klods op af hinanden og henviser til, at VVS'eren må lide af en erindringsforskydelse. Klageren henviser som dokumentation til et foto, hvor han har mærket to rør hhv. skade 1 og skade 2.

Der er her tale om, en med klagerens egne ord erindringsforskydelse, fra klagerens side, idet det af klageren vedlagt foto ikke viser de 2 skader, som vi har anerkendt udbedring af. Fotoet som klageren har henvist til viser skade 2 der er opstået på et varmtvandsrør.

Vi skal i stedet henvise til nedenstående vedhæftede fotos:

Foto af skade
Koldtvandsrør
Dette foto er optaget og lagt på scalepoint den 9. januar 2017, og viser skade 1.

Foto af skade 2
Varmerør
Her får I et foto af skade 2, der er et nyt varmerør, der er optaget og lagt på scalepoint den 28. marts 2017. Bemærk venligst at det ligge helt henne ved døren, idet det brune fodtrin ses øverst i billedet. Kobberrøret er den del af røret der er blevet repareret. Det ses tydeligt i begge ender hvor røret kobles sammen med skadefri oprindelige rør. Der er tale om det samme foto som klageren har sendt ind som sit bilag 1 til klagerens brev af 28. februar 2018, klagerens foto er blot zoomet.

Vi fastholder, at der er tale om 2 uafhængig af hinanden skader på henholdsvis et koldtvandsrør og et varmtvandsrør, der er således tale om forskellige skadebegivenheder. Herudover mener vi også, at der skal lægges vægt på, at skaderne ikke er opstået samtidigt, men opstod med ca 2 måneders interval.

Klageren gør fortsat gældende at vi skal betale for 2 gange maling af hhv. lofter og vægge. Vi fastholder, at vi alene er forpligtede til at betale, som vi lovede i vores brev af 14. februar 2018 for paneler og gerichter og er indstillet på at betale 6.000 kr. for dette arbejde, dette mener vi fuldt ud honorerer klageren for de arbejder der er blevet lavet på paneler og gerichter.

Som vi tidligere har nævnt har vi talt med både klagerens egen VVS'er, der har styret processen, ligesom vi har været i kontakt med fugtfirmaet for at høre om de under deres arbejde i huset har konstateret eller været skyld i skader på væggene. Alle vi har været i kontakt med oplyser, at huset også efter skaden blev udbedret fremstod i fin stand, om end væggene ikke var nymalede,

> men så ud som man måtte forvente som følge af almindelig slid og ælde, og at dette ikke skyldes reparationen.
>
> Vi finder herunder anledning til at bemærke, at hvis håndværkere antaget af klageren til at forestå udbedringen foranlediger kosmetiske skader på ikke skadede bygningsdele (ridser, skrammer m.m.) er det et mellemværende mellem de pågældende håndværkere og klageren. Der er således tale om et forhold, der er os uvedkommende.
>
> Det påhviler klageren at løfte bevisbyrden for rigtigheden af det krav han gør gældende overfor selskabet, og hvad angår vægge og lofter og vi finder ikke at klageren har loftet denne bevisbyrde, hvorfor vi må fastholde vores stillingtagen til sagen som tidligere meddelt klageren."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af omtalte rør.

Nævnet udtaler:

Et koldtvandsrør under flisegulvet i klagerens bryggers var utæt og måtte udskiftes i begyndelsen af januar 2017. Næsten to måneder efter – og før gulvet var retableret – blev det konstateret, at et varmtvandsrør i åbningen i gulvet også var utæt og delvist måtte udskiftes. Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko to gange i forbindelse med udbedring af rørene, og har anført, at skaden på varmtvandsrøret enten var en følge af, at gulvet i bryggerset blev brudt op med kraftige rystelser som følge, eller at håndværkeren har ramt varmvandsrøret med sit værktøj under opbrydningen af gulvet. Klageren ønsker yderligere, at selskabet skal betale for maling af vægge og lofter i tilstødende rum, idet de blev beskadigede og stærkt tilsmudsede under arbejdet, blandt andet fordi to skabe, der var fastmonterede i vægge, lofter og gulve, skulle fjernes og monteres på ny.

Efter at klagen blev indbragt for nævnet, har selskabet oplyst, at det vil betale 6.000 kr. for maling af fodpaneler og gerigter, men ikke vil betale for maling af vægge og lofter.

Efter en gennemgang af sagen, herunder de fremlagte fotos, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at skaden på varmtvandsrøret var en følge af udskiftningen af koldtvandsrøret.

8. 91739

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der gik næsten to måneder fra flisegulvet blev brudt op, indtil utætheden på varmvandsrøret blev konstateret, hvilket taler imod, at varmtvandsrøret blev beskadiget som følge af opbrydningen af gulvet. Nævnet har også lagt vægt på, at VVS-manden ifølge selskabet har oplyst, at varmtvandsrøret var gennemtæret, hvilket taler imod, at utætheden er forårsaget af opbrydningen af flisegulvet.

For så vidt angår klagerens krav om dækning af malerudgifter kan nævnet ikke kritisere, at selskabet alene vil betale 6.000 kr. til maling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt dokumentation for skader på vægge og lofter som følge af, at skabe er nedtaget og gulv er opbrudt.

Det af klageren i øvrigt anførte kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt