Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 92153:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har fritidshusforsikring. I klageskema af 2/4 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vi ringer og anmelder skaden, hvor vi får besked om, at skaden er dækket såfremt der er brud. Topdanmark orienter os om, at vi selv skal betale, hvis der ikke er brud og dette er vi selvfølgelig indforstået med. Håndværkstaksator kommer ud og besigtiger skaden og for at finde årsagen. Besigtigelsen finder sted sammen med forsikringstager. Kælderen tømmes for vand og herefter meddeler håndværkstaksatoren, at han ikke er i tvivl om, at der er tale om et brud på en stikledning. Taksator meddeler samtidig, at de vil gå i gang med at grave haven op. Til dette vil de bruge en gravko. Vi siger meget klart til dem, at de kun skal grave op med gravko, hvis de er sikrer på at der er brud, da vi ikke er interesseret i at betale en stor udgift til brug af en gravko. Håndværkstaksator bekræfter igen, at han ikke er i tvivl om, at der er brud og derefter igangsættes opgravningen. Håndværkerne graver haven op, men kan ikke finde et brud, hvorefter alt dækkes til igen. Som det vil fremgå af sagens forløb, så er vi helt klar over ordlyden i betingelserne, og netop derfor spørger vi gentagende gange, om håndværkstaksatoren er sikker på, at der er brud, så vi dermed er sikre på at forsikringen dækker udgiften inden opgravningen med gravko sættes i gang. Vi var meget klare i vores kommunikation om, at vi ikke ville igangsætte opgravningen med gravko, såfremt forsikringen ikke dækkede. Vi havde selvfølgelig tillid til håndværkstaksatorens udsagn om, at de var sikre på brud, og vi føler os derfor meget dårligt behandlet når regningen nu er endt hos os. Vi mener helt klart, at håndværkstaksatoren har givet os dækningstilsagn for opgravningen, og mener derfor at Topdanmark skal betale denne udgift. Topdanmark hæfter for deres håndværkstaksators ageren og udsagn, som også [anden ansat i selskabet], … skriver i en mail i vedhæftede dokument. Vi har selv afholdt udgifter til udbedring af skaden.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

At vi kun skal betale for at håndværktaksatoren kommer og tømmer kælderen for vand, og det er totalt dkk 542 + 50,81 + 1 time á 520 = 1.112,81 + moms = dkk 1.391,01. Topdanmark skal betale for resten som er angivet på vedhæftede faktura incl efterfølgende gebyrer m.m."

Selskabet har i brev af 3/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Her følger fakta om forsikringen**
Klageren har aftalt Fritidshus Forsikring med os på vilkår 5342-6.
…
Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Den 29. december 2016 modtog vi en skadeanmeldelse fra klageren om at der var brud på en stikledning. Kælderen havde stået med 70-80 cm vand og dette havde klageren selv fjernet.

Vi rekvirerede i den anledning en netværkshåndværker og bad denne kontakte klageren for en besigtigelse og evt. udbedring. Vi orienterede samtidig netværkshåndværkeren om, at klagerne var informeret om, at hvis der mod forventning ikke var tale om en dækningsberettigende skade skulle klageren selv afholde undersøgelsesomkostningerne.

29-12-2016 14:45
'[Håndværker]

Hej Kunden anmelder brud på stikledning – Kælderen har stået med ca. 70-80 cm. vand. Dette vand har kunden nu selv fået fjernet. I bedes derfor venligst kontakte kunden for aftale om besigtigelse og evt. udbedring såfremt der er tale om en dækningsberettiget skade. Såfremt der mod forventning ikke er en dækningsberettiget skade, eller udbedring er under selvrisiko, er kunden informeret om, at alle omkostninger i forbindelse med denne anmeldelse, vil forestå kunden direkte, uden omkostninger for TopDanmark. Når I har fået styr på skaden, bedes i vurdere om der skal tilknyttes skadeseervice på sagen. Tilbagemelding vedr. årsag og evt. omfang, økonomi og en mulig tidshorisont for udbedring, imødeses hurtigst muligt – På forhånd tak.'

Samme dag sendte vi nedenstående besked til klageren, hvor det tydeligt fremgår at hvis der ikke konstateres en dækningsberettigende skade, skal undersøgelsesomkostningerne afholdes af klageren selv:

29-12-2016 14:50
Til [klageren]

Hermed sendes en lille opsummering af vores aftale indgået pr. telefon d.d.
Jeg har bedt vores samarbejdspartner, [håndværkstaksator], om at kontakte dig, for aftale om besigtigelse af evt. forsikringsdækket skade.
Såfremt der er en dækket skade, har jeg bedt dem om, at lave aftale om udbedring hurtigst muligt. Det skal i den forbindelse meddeles at du på denne type skade ikke har nogen selvrisiko.
Jeg har ligeledes informeret vores samarbejdspartner om, at såfremt der ikke konstateres en dækningsberettiget skadesårsag, eller udbedring skulle være under selvrisiko – skal alle omkostninger forbundet med denne anmeldelse, faktureres direkte til dig, [klageren], uden omkostninger for Topdanmark, og at du var helt indforstået med dette.

…

Den 30. december 201[6] orienterede netværkshåndværkeren os om at der ikke var konstateret en dækningsberettigende skade.

Den 3. januar 201[7] skrev vi til klageren, at netværkshåndværkeren havde orienteret os om at der ikke var konstateret en dækningsberettigende skade, og at klageren ifølge vores aftale ville blive faktureret direkte af netværkshåndværkeren.
…
Den 12. juli 2017 rettede klageren henvendelse til selskabets kundeklager
…
Den 26. juli 2017 fastholdt kundeklager afgørelsen om, at klageren forud for undersøgelsen var orienteret om, at de selv skulle afholde undersøgelsesomkostningerne, hvis der ikke var tale om en dækningsberettigende skade.

'Kære [klageren],
Tak for din email vedrørende jeres vandskadesag. Jeg er ked af at høre, at I blev ramt af vinterens stormflod. Jeg har optrevlet sagen og talt med mit bagland, men i denne sag må jeg desværre fastholde den afgørelse, som skadeafdelingen har truffet.

Jeg kan se, at I anmeldte skaden telefonisk til os den 29. december 2016, og at skadebehandleren mundtligt orienterede jer om, at såfremt der ikke var tale om en dækningsberettigende skade, ville undersøgelsesudgifter skulle afholdes direkte af jer.

Som opfølgning på telefonsamtalen sendte skadebehandleren samme dag en skriftlig bekræftelse på samtalen. Det fremgår også af denne mail, at såfremt der ikke var tale om en dækningsberettigende skade, ville omkostningerne blive faktureret direkte til jer.

Jeg har indsat mailen nedenfor. Da I allerede ved skadeanmeldelsen klart og tydeligt er blevet gjort opmærksomme på, at I selv skal afholde omkostningerne, hvis skaden afvises, kan jeg desværre ikke hjælpe jer i denne sag. Jeres betragtninger om, at der er tale om en rådgiverfejl, og at håndværkstaksatoren har givet jer et dækningstilsagn, er jeg derfor ikke enig om.
Vores reparatør modtager jo netop samme besked, som I gør, og jeg kan ikke forestille mig, at der på den baggrund kan være opstået en misforståelse.
Venlig hilsen
…
Topdanmark Forsikring A/S'

Da der er tale om … havde kundeklager orienteret [anden ansat i selskabet] om sagen, ved at sætte [anden ansat i selskabet] på bcc i sit svar til klageren, hvorefter [anden ansat i selskabet] ved en fejl satte klageren på sit interne svar til kundeklager.

Klageren anser dette som en bekræftelse fra [anden ansat i selskabet], hvilket vi ingenlunde mener der er tale om, og det mener vi heller ikke at der kan indfortolkes i spørgsmålet til kundeklageren. Der er tale om en sag som [anden ansat i selskabet] ikke var bekendt med og derfor stillede spørgsmål til sagen.

Den 4. august 2017 skrev kundeklager følgende til klageren, som opfølgning på sagen, herunder for at understrege at vi fastholdt afgørelsen:

…

Kære [klageren],
Jeg har nu svaret på [anden ansat i selskabet] spørgsmål.

Som du ved har vi stillet opkrævningen af beløbet hos jer i bero, men vi fastholder, at der i denne sag var en klar skriftlig aftale om, at I selv skal betale undersøgelsesomkostningerne. I skrivende stund kan vores håndværkstaksator ikke bekræfte, at der skulle være truffet anden aftale end hvad der fremgår af korrespondancen.

…

Her får I vores syn på sagen

Det er et krav for erstatning via forsikringen, at der først af alt er en skade og herefter, at skaden er dækningsberettigende.

I nærværende sag er der ikke påvist nogen skade på rør eller bygning der er dækningsberettigende. I henhold til forsikringsaftalelovens § 22 er det forsikringstageren, der har bevisbyrden for, at denne har en dækningsberettigende skade. Det betyder at det er forsikringstageren, der skal påvise skaden samt årsagen hertil.

Vi er ikke forpligtede til at 'lede' efter en eventuel skade eller til at undersøge, om der er eventuelle skader.

Allerede ved skadeanmeldelsen orienterede vi klageren om, at vi ikke dækker undersøgelsesomkostninger, hvis det viste sig at der ikke kunne konstateres en dækningsberettigende skade.

Dette accepterede klageren, hvorefter vi rekvirerede en netværkshåndværker, der ligeledes specifikt blev orienteret om at vi kun afholder undersøgelsesomkostninger, hvis der konstateres en dækningsberettigende skadeårsag.

At der ikke konstateres en dækningsberettigende skade, og at klageren således opkræves omkostninger for undersøgelsen, mener vi er korrekt og i tråd med den aftale der er lavet med klageren, og som i øvrigt er helt i overensstemmelse med almindelig praksis og Forsikringsaftalelovens § 22.

Hvad angår klagerens bemærkninger om at vi hæfter for netværkshåndværker fejlbedømmelse må vi fastholde, at vi ikke mener at der er begået en fejl som berettiger at vi skal afholde omkostningerne.

Det syntes meget søgt af klageren, at forsøge at undslå sig udgiften ved at forsøge at afæske netværkshåndværkeren en garanti for at der er en skade, inden graves op. Det er evident, og bør også være det for klageren, at ingen kan afgive en sådan garanti når der er tale om stikledninger flere meter under jorden, som netop kræver opgravning før end det kan konstateres om der foreligger en skade.

Netværkshåndværkeren har ageret ud fra sin bedste overbevisning og det skadesbillede som han blev præsenteret for, nemlig at det stod 70-80 cm vand i husets kælder, hvilket er usædvanligt og klart tyder på, at der må være brud på en stikledning.

Det har stået klageren frit for at vælge at lade netværkshåndværkeren grave op eller afslå dette velvidende at der var en økonomisk risiko for klageren. Såfremt klageren ikke ønskede at betale for leje af en gravko kunne klageren selv have gravet op og sparet udgiften – de har således haft andre handle muligheder. Alternativt kunne de have ventet et par dage for at se om der fortsat kom vand ind i kælderen, denne valgmulighed brugte de heller ikke.

Det må stå klart at vi som forsikringsselskab ikke skal pålægges at betale for klagerens undersøgelsesomkostninger, når vi helt tydeligt både skriftligt og mundtligt har orienteret klageren om, at der var en risiko for at de selv skulle afholde omkostningerne, hvis der ikke var en dækningsberettigende skade.

Vi fastholder således vores afgørelse om at vi ikke er forpligtet til at afholde klagerens undersøgelsesomkostninger."

Klageren har i brev af 28/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Der fremgår tydeligt flere steder at der er ukorrekte/forkerte oplysninger fra Topdanmark i Topdanmarks svar af 4. maj 2018:

1.: Af meddelelse 29/12-2016 kl. 14:45 skriver Topdanmark, at kunden selv har fjernet vandet i kælderen. Dette er ikke korrekt, vandet fjernes af netværkshåndværkeren ([håndværker]) den 30/12-1[6], hvilket også fremgår af tidligere fremsendte faktura fra [håndværker].

2.: Det er ikke korrekt, at netværkshåndværkeren anvendte gravkoen fordi at der stod 70-80 cm vand i kælderen. Netværkshåndværkeren tømte først kælderen for vand, og netværkshåndværkeren vurderede herefter, at de var 100% sikre på, at der var skade på stikledningen, da de kunne se stikledningen, og det fossede med vand langs stikledningen og ind i kælderen.

3.: Topdanmark skriver følgende:
'Det synes meget søgt af klageren, at forsøge at undslå sig udgiften ved at forsøge at afæske netværkshåndværkeren en garanti for at der er en skade, inden graves op. Det er evident, og bør også være det for klageren, at ingen kan afgive en sådan garanti når der er tale om stikledninger flere meter under jorden, som netop kræver opgravning før end det kan konstateres om der foreligger en skade'.

Dette er meget forkerte oplysninger, da stikledningen ikke ligger flere meter under jorden, men man kan se stikledningen i kælderen, og der kræves ikke en opgravning, for at det kan konstateres om der foreligger en skade iflg. netværkshåndværkeren. Man kan i kælderen se hvor stikledningen kommer ind fra jorden, og desuden kan man se noget af stikledningen fra kældervæggen og væk fra huset, billede 'stikledning-1' vedlagt som bilag.

I tiden fra hvor netværkshåndværkeren havde tømt kælderen for vand til netværkshåndværkeren bekræftede, at de ikke var i tvivl om, at der var brud på stikledningen, undersøgte begge medarbejdere fra netværkshåndværkeren området omkring stikledningen, og de var begge enige om, efter længere tids undersøgelser og observation, at da der blev ved med at fosse med vand ind i kælderen langs stikledningen, var der med sikkerhed et brud på stikledningen. Bemærk som tidligere skrevet, at man kan se stikledningen et stykke fra kældervæggen og væk fra huset, da der er

et område under jorden hvor der ikke er noget jord eller andet omkring stikledningen, der er en slags lomme under jorden, hvor man kan se den frie stikledning, se billede 'stikledning-2'.

Udover at Topdanmark har givet Ankenævnet forkerte oplysninger i sagen jf. ovenstående, mener vi helt klart, at netværkshåndværkeren har givet os dækningstilsagn for opgravningen, og mener derfor at Topdanmark skal betale denne og dermed acceptere at der foreligger en rådgiverfejl fra netværkshåndværkerens side."

Selskabet har i brev af 11/6 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagerens svar i sagen og skal blot nævne, at vi har beskrevet sagsforløbet, som dette fremgår af vores skadesystem.

Klageren oplyser, at stikledningen ikke ligger flere meter under jorden og henviser til fotos taget inde fra huset, hvor man kan se ledningen kommer ind gennem væggen. Vi fastholder at ledningen ligger i jorden, men naturligsvi ikke det sted hvor den kommer ind i huset. At den ligger i jorden, begrundes netop af, at udbedring krævede en gravko, for at lokalisere hvor bruddet var henne.

Vi fastholder, at netværkshåndværkeren ikke har givet klageren et dækningstilsagn, og at klageren ikke kan have været i tvivl herom qua vores skriftlige og mundtlige korrespondance i forbindelse med selve skadeanmeldelsen."

Klageren er kommet med yderligere bemærkninger i indlæg af 3/7 2018 til nævnet. Nævnets sekretariat har den 10/8 2018 bedt selskabet oplyse, om det havde været muligt at foretage en lækagesporing af vandstikledningen, og hvad udgiften hertil ville have været.

Selskabet har i brev af 30/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Foranlediget af sekretariatets spørgsmål af 10. august 2018 kan vi oplyse, at vi dags dato har været i kontakt med vores håndværkstaksator … for at høre om det havde været muligt at foretage en lækagesporing af vandstikledningen og hvad udgiften hertil ville have været.

Det skal bemærkes, at sagen anmeldtes til os Torsdag den 29. december kl. 14:45. Vi rekvirerede vores håndværkstaksator kl. 15:20, jf. nedenstående screenprint. Håndværkstaksatoren ringede herefter til klageren kl. 15:22 og aftalte besigtigelse næste morgen (fredag den 30. december 2016) mellem kl. 7:30-8:00.

[Håndværker] oplyser omkring samtalen med klageren, at klageren pressede meget på for at få [håndværker] ud straks og udbedre skaden, idet de henviste til at huset var udlejet over nytår, så det hastede meget. Derfor var det ikke muligt at bestille en sporing af stikledningen, idet dette først ville være muligt at igangsætte efter nytår, dette kunne klageren ikke vente på.

Ud fra de oplysninger som klageren kom med, var der også en klar formodning for at skaden var sket på et kort stræk på ca. 1 1/2 - 2 meter, idet klageren oplyste, at deres vand stophane lå tæt

på huset, og at de havde lukket for vandet på stophanen og tømt kælderen, men at der fortsat trængte vand ind i kælderen. Dette gjorde at man antog at bruddet var på strækket fra stophanen og ind til huset (se tegning nedenfor).

Når en skade kan antages at befinde sig inden for så kort en strækning er det ikke normalt at foretage en lækagesporing, det er i stedet hurtigere og billigere straks at grave op, og konstatere hvor bruddet befinder sig og samtidig at udbedre det.

Undersøgelsesmetoden blev allerede den 29. december 2016 aftalt med klageren, hvor det også blev aftalt at [håndværker] skulle medbringe minigraveren.
Omkring minigraveren beder vi nævnet bemærke, at lejen jf. faktura … kun var 1.250 kr.
…
Vi mener således at vores håndværkstaksator har handlet ansvarlig, professionelt og lyttet til klagerens ønske og gjort hvad der var muligt med den præmis klageren gav ham, nemlig at udbedring skulle ske straks. Dette sammenholdt med de oplysninger han fik om at kælderen efter at være blevet tømt for vand på ny fyldtes med vand efter at klageren havde lukket for stophanen."

Klageren har i indlæg af 18/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke korrekt at huset var udlejet. Det er ikke korrekt at undersøgelsesmetoden blev aftalt på forhånd, det har jeg overhovedet ingen forudsætninger for at kunne vurdere. Det er ikke korrekt, at det blev aftalt med mig, at der skulle medtages en minigraver.
Topdanmark fortsætter med at komme med usande forklaringer. Af notat af 29-12-2016 fremgår det at Topdanmark tilbyder udbedring hurtigst muligt, såfremt der er en dækket skade, og netværkshåndværkeren har skriftligt bekræftet at de gav dækningstilsagn.
Skræmmende at Topdanmark kommer med så mange usande forklaringer, men rart at netværkshåndværkeren skriftligt bekræfter, at Topdanmark ikke har givet korrekte oplysninger til Ankenævnet i denne sag.
Af de 10 timer der fremgår af fakturaen, blev der anvendt 1 time på tømning af kælder for vand, de resterende 9 timer blev brugt på at få minigraver ned på grunden, gravet hul, tildække hul, klargøring m.m."

Hertil har selskabet i brev af 23/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har absolut ingen grund til at betvivle vores netværkshåndværkers oplysninger om, at klageren havde presset på i forhold til udbedringen grundet udlejning. Vores netværkshåndværker har ingen personlig vinding af at fremkomme med usande oplysninger.

Herudover har netværkshåndværkeren heller ingen vinding i at fremsætte usandheder omkring aftalen omkring udbedringsmetoden, følgelig er den blevet drøftet og aftalt med klageren forud for besigtigelsen. Det er evident at vores netværkshåndværker ikke medbringer en minigraver, når der findes andre og billigere metoder til at undersøge skaden på, så som lækagesporing.
Der vil altid være indgået en konkret aftale med vores kunder, hvis vores normale fremgangsmåde/undersøgelsesmetode afviges.

Vi fastholder, at vores netværkshåndværker ikke forlods har givet dækningstilsagn."

Klageren og selskabet har udvekslet yderligere indlæg i sagen. Selskabet har i brev af 14/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Det er ikke praksis at netværkshåndværkeren medbringer en minigraver medmindre dette på forhånd er aftalt med vores kunde.
> Netværkshåndværkeren har også i nærværende sag medbragt den efter aftale med klageren.
>
> Vi stiller os uforstående overfor klagerens oplysninger om, at huset ikke var udlejet. Dette er hvad klageren telefonisk har oplyst overfor netværkshåndværkeren om og begrundelsen for, hvorfor det hastede så meget for klageren, at få en netværkshåndværker ud og udbedre skaden og årsagen til at der skulle medbringes en minigraver.
>
> Klageren beder os fremlægges udskift fra teleudbyderen, det er ikke muligt, men også unødvendigt.
>
> Som det ses nedenfor (uddrag fra vores skadesystem Scalepointbyg), skrev vi den 29.12.2016, kl. 14:50 en bekræftelse til klageren på at vi havde modtaget hans skadeanmeldelse og de øvrige aftaler i den forbindelse.
>
> Samme dag kl. 15:02 overdragede vi en opgave til netværkshåndværkeren og bad denne kontakte klageren for at aftale besigtigelse. I perioden herefter og indtil kl. 15:22 har netværkshåndværkeren kontaktet klageren og aftalt besigtigelse, idet netværkshåndværkeren kl. 15:22 har skrevet i loggen, at der er er aftalt besigtigelse med klageren næste morgen den 30.12.2016 mellem kl. 7:30-08:00."

Klageren har i indlæg af 6/2 2019 bl.a. anført:

> "- TopDanmark skriver, at det ikke er praksis at der medbringes en minigraver. Hvorfor har TopDanmark ikke dokumentation på/registreret det i sagssystemet den 29/12-16 at der er indgået den påståede aftale om en minigraver, når det er en aftale som ikke er normal praksis jf. TopDanmark?
> - Netværkshåndværkeren har den 29/12-16 kl. 15:22 angivet i loggen at der er aftalt besigtigelse den 30/12-16. Hvorfor skriver netværkshåndværkeren ikke i loggen, at det er aftalt at der medtages minigraver når det ikke er normal praksis at der medtages minigraver?
> - Når der anmeldes en vandskade hvor kælderen er fyldt med vand, er det så unormalt at TopDanmark sørger for at der kommer en netværkshåndværker dagen efter anmeldelsen af skaden?
>
> TopDanmark skriver at udskrift fra teleudbyderen er unødvendig. Det er ikke korrekt, da udskriften vil bekræfte at samtalen med netværkshåndværkeren var meget kort, så kort at der umuligt kan være ført en samtale om hvorledes skaden skulle udbedres, snak om at der skulle medtages en minigraver m.m.
>
> Jeg fastholder mit krav over TopDanmark, og de bedes fremsende en kreditnota snarest muligt."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**24. Skjulte rør* og stikledninger***
> …
> **B Udvendige stikledninger***
> Forsikringen dækker skade konstateret i forsikringstiden på de udvendige stikledninger* til gas-, vand-, varme- eller afløbsinstallationer mellem huset og hovedledningen, herunder ledninger mellem flere bygninger på samme grund. Det er en forudsætning, at forsikringstageren* har vedligeholdelsen.
> Ved skade forstås at der skal være funktionsforstyrrelser som følge af brud, rødder, forskudte samlinger eller åbne samlinger. Forsikringen dækker også nødvendige udgifter til sporing af skaden samt omkostninger til udbedring og istandsættelse efter skaden."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/12 2016 brud på en vandstikledning og 70-80 cm vand i kælderen i sit fritidshus. Selskabet rekvirerede sin håndværkstaksator og orienterede samtidig klageren om, at alle omkostninger ville blive faktureret til ham, hvis der ikke blev konstateret en dækningsberettigende skadesårsag. Håndværkstaksatoren besigtigede den 30/12 2016 og foretog samme dag en opgravning med minigraver uden at konstatere brud på vandstikledningen. Håndværkstaksatoren har fremsendt faktura for sit arbejde til klageren.

Det er klagerens opfattelse, at håndværkstaksatoren har givet dækningstilsagn for opgravningen, og klagerens krav er, at han kun skal betale for arbejdet med at tømme kælderen for vand og ikke for opgravningen. Han har anført, at han var til stede ved besigtigelsen den 30/12 2016, og at håndværkstaksatoren på hans gentagne forespørgsler om nødvendigheden af at grave op forsikrede ham om, at der var et brud på vandstikledningen. Han har bestridt, at han den 29/12 2016, hvor han blev kontaktet af håndværkstaksatoren om tidspunkt for besigtigelse, har indgået en aftale om undersøgelsesmetoden, og at der skulle medtages en minigraver.

Klageren klagede over regningen til selskabet, som foranledigede, at opkrævning af beløbet blev stillet i bero, mens selskabet undersøgte sagen. Selskabet har afvist at være forpligtet til at afholde klagerens undersøgelsesomkostninger med henvisning til, at klageren allerede ved skadeanmeldelsen blev orienteret om, at undersøgelsesomkostningerne ikke var dækket, hvis der

ikke kunne konstateres en dækningsberettigende skade. Selskabet har endvidere afvist, at håndværkstaksatoren har begået fejl, som berettiger til, at selskabet skal afholde undersøgelsesomkostningerne. Selskabet har anført, at håndværkstaksatoren har ageret ud fra sin bedste overbevisning og det skadesbillede, som han blev præsenteret for, og at undersøgelsesmetoden blev aftalt med klageren, idet det ikke er praksis, at en håndværkstaksator medbringer en minigraver, når der findes andre og billigere metoder til at undersøge skaden på, så som lækagesporing.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets håndværkstaksator har givet tilsagn om, at udgifterne til opgravning ville blive dækket af forsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke foreligger noget skriftligt herom, og at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at håndværkstaksatoren har givet en sådant tilsagn.

Det fremgår af selskabets brev af 23/11 2018 til nævnet, at selskabets normale fremgangsmåde er at udføre den billigste undersøgelsesmetode først, så som lækagesporing, og at der altid skal indgås en konkret aftale med kunden, hvis den normale fremgangsmåde/undersøgelsesmetode afviges.

Nævnet finder det ikke bevist, at opgravningen var aftalt med klageren på forhånd, eller at håndværkstaksatoren har oplyst klageren om andre og billigere undersøgelsesmetoder, eksempelvis lækagesporing, så klageren har haft mulighed for at træffe et valg. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at håndværkstaksatoren alene har noteret besøgstidspunktet i Scale Point systemet og ikke noget om, at han havde aftalt opgravning med klageren.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren skal betale for håndværkstaksatorens arbejde med at tømme kælderen for vand, og hvad en lækagesporing af vandstikledningen ville have kostet.

11. 92153

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren skal betale for håndværkstaksatorens arbejde med at tømme kælderen for vand, og hvad en lækagesporing af vandstikledningen ville have kostet, og skal refundere klageren det for meget opkrævede beløb.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand