Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 92855:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 7/9 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Rørskaden i kælder med lækage på 970 l/t blev anmeldt 2/5/2017. Ved licitation blev der indhentet 3 bud, hvoraf det billigste bud lå 100.000kr under de 2 andre. Min undersøgelse af andres erfaringer med billigste budgiver … viste en del reklamationer, hvorfor jeg 31/8-2017 forhandlede mig frem til erstatningssum 230.000kr og så selv valgte håndværker.
>
> Under ophugningen stødte vi på problemer med 10 cm vand i kælderen, tilstødende rørlækage i badeværelset, el og hovedledning støbt i betonen og gående tværs igennem rummene. Det endte med at der ialt er gravet 100 m2 gulv op fordelt på 8 rum. Det var en lang proces med flere afbrydelser når der skulle indhentes tilbud på stilstødende arbejde. Da min murer var dyrere, blev bygningstaksator … og jeg enig om, at tage udgangspunkt i billigste tilbuds priser (…) i beregning af erstatning i stedet for at indhente tilbud, der alligevel ikke ville blive accepteret (se mail af 30/10-17)
>
> Pga generel travlhed i byggebranchen gik der ofte flere dage før håndværkerne igen havde tid til at fortsætte arbejdet hos mig. Det var efterhånden blevet vinter med kulde og regn. Vi boede i et koldt og fugtig hus, hvorfor jeg efterhånden tog hurtige beslutninger når jeg blev kontaktet af håndværkerne med tilstødende problemer eks skadede elledninger, defekt væg og vægfliser i badeværelset, mugne/jordslåede væge.
>
> På det tidspunkt havde taksatoren … og [skadeservice] været på adressen og set forholdene m 10 cm vand i rummene. Jeg tog derfor ikke yderligere kontakt til Tryg mhp afklaring af erstatning til murer og elarbejdet for de tilstødende skader og følgeskaderne, som var synlige ved besigtigel-

sen. Dette også med henvisning til, at vi også tidligere havde taget udgangspunkt i [håndværkerens] eller Trygs priser.

Nu går tvisten på, at Tryg ikke mener jeg har billedmateriale, der bekræfter skaderne på trods af, at taksatoren har set de opgravede elledninger, skadede/mugne/jordslåede væge. Gennem den lange proces har jeg haft et anstrengt forhold til Tryg, da det hele tiden var mig, der måtte påpege problemer og komme med løsningsforslag. Har savnet vejledning og samarbejde. Sendte sagen til Trygs Kvalitetsafdeling og overtaksator d 6/5-18. Den 6/6-18 havde jeg møde m taksator og overtaksator hos mig hvorefter jeg d 3/7-18 fik tilbudt 22.000kr i erstatning – kravet var 73.741kr. Har siden kontaktet Trygs Kvalitetsafdeling. D. 11/7-18 fik jeg svar at overtaksatoren vil være tilbage fra ferie om 1 1/2 uge - rykket den 16/8, men intet hørt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Have dækket udgifterne til rekonstruktion af el jf. faktura … fra [elektriker] og faktura fra ... Dækket udgifter til nedtagning af fliser, glasvæv og sivmåtter, afpudsning og efterfølgende vandskuring/maling af væggene i badeværelset, trappegang og køkken – beregnet ud da [håndværkerens] priser til 44.807,50 incl moms. Den 3/7-18 fik jeg 22.000 kr fra Tryg til dækning af ovenstående krav på i alt 73.741,16kr, hvilket jeg ikke synes er acceptabel."

Selskabet har den 1/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**2.0 Indledning**
Forsikringstageren, … (herefter klager), har tegnet husforsikring med vilkår nr. 1409 i selskabet. Sagen drejer sig om, at klageren den 2. maj 2017 havde en dækningsberettigende vandskade i sin kælder. Selskabet har dækket skaden, og har samlet udbetalt mere end 370.000 kr. Klageren er ikke tilfreds med den erstatning, selskabet har udbetalt efter skaden, og klageren har for nævnet indbragt et krav om betaling af en række fakturaer. Tvisten vedrører således erstatningsopgørelsen af den dækningsberettigende skade.

3.0 Kort sagsforløb
Klagerens ejendom er opført i 1975. Den 2. maj 2018 modtog selskabet en anmeldelse fra klageren om muligt brud på fjernvarmerør i gulv i kælder. Der blev foretaget en lækagesporing som viste flere rørbrud i kælderen.

Ved den efterfølgende besigtigelse af skaden konstateres, at det har været nødvendigt, at ophugge gulve i flere rum for at få stoppet lækagen. Det kunne endvidere konstateres, at der på flere vægge var spor efter fugt. Da der kan være fugt i en kælder i en ejendom fra 1975, og da der opstod uenighed om, hvorvidt fugten skyldtes rørskaderne, eller om det var et udtryk for et generelt fugtproblem i kælderen, fik selskabet [skadeservicefirma] til at undersøge forholdet.

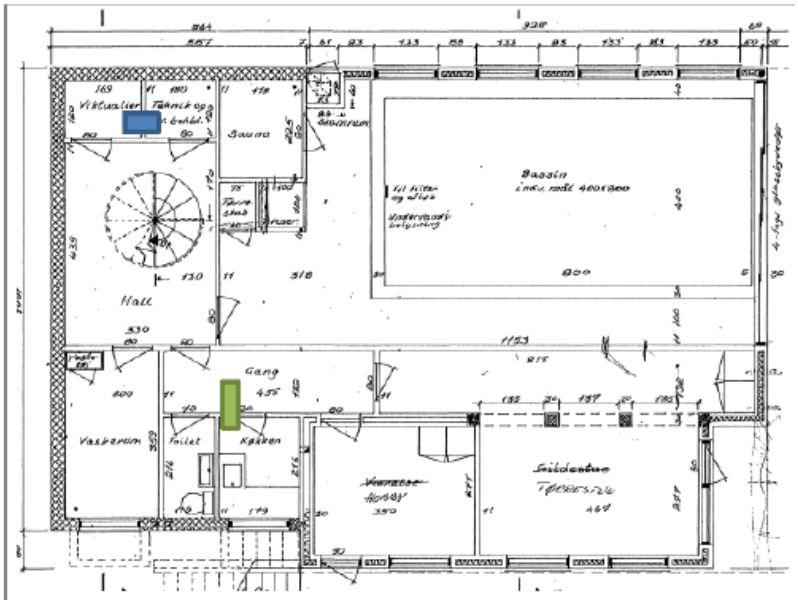
På baggrund af [skadeservicefirmaets] undersøgelse og beskrivelse af skadens omfang, blev skadesudbedringen sendt i udbud. Klageren var imidlertid utilfreds med, at selskabet alene ville betale en erstatning svarende til det billigste af de indkomne tilbud, og klageren anmodede derfor om et forlig i sagen.

Selskabet meddelte i mail af 29. juni 2018 til klageren, at selskabet ikke kunne tilbyde en højere erstatning end den, som der var indhentet tilbudt på, at arbejdet kunne udføres for. Da alle firmaer, som havde afgivet tilbud, havde haft samme udbudsmateriale til rådighed, opgjorde sel-

skabet erstatningen til det billigste tilbud. Selskabet oplyste endvidere til klageren, at såfremt fugten havde bredt sig længere ud end det forventede og det ville resultere i at yderligere gulve som en del af skadesudbedringen skulle udbedres, så er der tale om arbejde som forsikringen dækker. Det ville dog først kunne afklares, når de gulve som var beskrevet i udbudsmaterialet var hugget op.

Selskabets taksator bad klageren om at vende tilbage og oplyse hvorvidt man ville benytte det firma som havde afgivet det billigste tilbud, eller om klageren i stedet ønskede at få stillet det beløb, som de kunne udbedre skaden for, til rådighed og så benytte et andet firma (benytte egen håndværker).

I første omgang var alene følgende ophugget:



Kælderplan.
Ophugget område i teknikrum og viktualierum er opmærket med blå.
Ophugget område i gang og køkken er opmærket med grøn.

Klageren var ikke tilfreds med taksatorens håndtering af sagen, hvorefter selskabets taksatorchef havde en dialog med klageren kunden. Det blev i den forbindelse aftalt at erstatning på 230.000 kr. inkl. moms ville blive stillet til fri rådighed, samt at klageren derefter kunne benytte egne håndværkere. Efterfølgende opgjorde selskabets taksator følgende erstatning:

'Jeg har d.d. udbetalt følgende beløb til det oplyste bank reg.-og konto nummer: For bygningsskaden er udbetalt:
- Oprindelige erstatningsbeløb 230.000 kr. inkl. moms.
- Beløb for gulvvarme 15.945 kr. inkl. moms.
- Beløb for resterende gulv i poolrum 44.668 kr. inkl. moms.
- Badeværelsesgulv 11 .689 kr. inkl. moms.
- Kompensation for dræn under hus i stedet for affugtning 7.500 kr. inkl. moms.

Samlet beløb er 309.802 kr. inkl. moms, fra dette er fratrukket selvrisiko på 3.438 kr., således at der er udbetalt 306.364 kr. inkl. moms. For huslejetab er der udbetalt 27.000 kr.'

Der har gennem forløbet været en omfattende korrespondancen mellem klageren og selskabet, og et uddrag heraf fremlægges i form af mails, som selskabets taksator har sendt til klageren. Der fremlægges mails af 5. september 2017, 7. september 2017, 28. februar 2018, 5. marts 2018, 9. marts 2018, 16. marts 2018, 5. april 2018, 11. april 2018, 13. april 2018, 16. april 2018, 20. april 2018, 24. april 2018 26. april 2018, 15. juni 2018.

Som det fremgår af korrespondancen, har klageren ikke kontaktet selskabets taksator vedr. et større skadeomfang, hvorfor selskabets taksatoren har måtte foretage et skøn over et evt. yderligere større skadesomfang.

Selskabets overtaksator … har i mail af 3. juli 2018 til klageren, opsummeret sagen, og redegjort for det beløb selskabet vil acceptere at betale. I selskabets mail hedder det:

> Jeg har nu talt med mureren som oplyser at han heller ikke har noget dokumentation vedr. skader på el installationer i gulvet.
> Derfor er der et problem omkring dette punkt, som også blev informeret til dig på vores møde tidligere + oplyst pr. mail d. 26-04-2018.
>
> Nedenstående er der udarbejdet en opgørelse over diverse punkter som du påpegede på mødet + hvad jeg har fundet frem til og hvad der er accepteret fra forsikringens side.
>
> Ekstra murer arbejde:
> Puds mv. på vægge i trapperum, væg mod teknik og mod poolrum,
> væg sider i køkken (væg mod toilet, værelse og gang)
> Vægfliser i badeværelse ikke accepteret, rep. kunne være udført.
>
> El arbejde:
> Skade på hovedkabel.
> Skader på elinstallationer i gulv ikke accepteret (ingen dokumentation, ikke forsøgt rep. osv.).
> Erstatninger tager som udgangspunkt afsæt i de indkomne tilbud.
>
> | | |
> |---|---|
> | Ekstra murer arbejder | 13.600,00 kr. |
> | Ekstra el arbejder | 4.000,00 kr. |
> | I alt ekskl. moms | 17.600,00 kr. |
> | | |
> | I alt inkl. moms | 22.000,00 kr. |
>
> Ovenstående beløbe er dags dato indsat på din konto og vil kunne ses i løbet af et par bank dage.
>
> Herefter betragtes sagen som afsluttet.

4.0 Forsikringsbetingelserne

Selskabet vedlægger de gældende forsikringsbetingelser. I forsikringsbetingelserne hedder det: 'Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os'. Det fremgår også, at forsikringen fx ikke dækker: 'kosmetiske forskelle mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker'.

5.0 Selskabets vurdering

Selskabet har gennemgået sagen igen, og fastholder i det hele sin vurdering. Klageren har rejst krav om yderligere erstatning for el-arbejde, og diverse arbejde i badeværelse, trappegang og køkken, svarende til i alt 73.741 kr., jf. klageskemaet til ankenævnet.

Som anført har selskabet efter møde med klageren valgt at udbetale yderligere skønnet erstatning på 22.000 kr.

5.1 El-arbejde
I forhold til el-arbejdet har klageren selv sat arbejdet i gang, uden at selskabet har givet sin accept til, at arbejdet kunne udføres. Ud fra de fotos som klageren har fremsendt og dem som selskabet selv har taget i forbindelse med gennemgang på stedet, kan det konstateres, at der har været hugget ned i hovedkabel i køkken. Selskabet har derfor accepteret at betale for en udbedring af dette, hvilket er opgjort til 4.000 kr. ekskl. moms. Klageren har ikke godtgjort, at den dækningsberettigende skade ikke kunne være udført for det anførte beløb.

Selskabets afgørelse er i overensstemmelse med praksis, og der henvises til fx kendelse nr. 85768, hvor nævnet bl.a. udtaler: 'Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at skader skal anmeldes til selskabet hurtigst muligt, og at klageren ikke må udbedre skaden og/eller fjerne beskadigede genstande, før selskabet har godkendt det. Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren ikke har fulgt denne procedure. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har vurderet, at klageren havde påbegyndt en renovering af sit badeværelse, inden rørskaden blev konstateret. Udgifter, som klageren skulle afholde i forbindelse hermed, kan – uanset den i forbindelse med renoveringen konstaterede rørskade – ikke kræves betalt af selskabet. Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at det af selskabet tilbudte beløb på 4.200 kr. ikke er fyldestgørende til at dække merudgiften til reparationen af skaden'.

5.2 Badeværelset samt øvrige vægge
Klageren har rejst krav om erstatning for flere vægge. De omhandlede vægge er alle flisevæggene i badeværelset, hvor der ikke har været skade. Det forhold, at gulvet i badeværelset har været ophugget, betyder ikke, at også alle vægfliser skal skiftes.

Når der ophugges gulve i badeværelse, kan disse fint ophugges uden at beskadige vægfliser. Skulle det undtagelsesvis ske skade på fx den nederste vægfliser, vil selskabet dækker en sokkelflise sammen med gulvet.

I aktuelle sag har klageren ikke løftet sin bevisbyrde for, at der var sket skader på vægge, der var dækningsberettigende, og allerede derfor kan selskabet ikke tilpligtes at betale yderligere erstatning.

Der henvises til de ovenfor anførte forsikringsbetingelser, hvoraf fremgår, at klageren skal kontakte selskabet inden der sker udbedring. Det er ikke sket i denne sag, men arbejdet er udført af klagerens håndværker uden selskabet accept eller mulighed for at vurdere evt. skader på vægge.

Klageren har også i klageskemaet anført dette: 'Vi boede i et koldt og fugtigt hus, hvorfor jeg efterhånden tog hurtige beslutninger, når jeg blev kontaktet af håndværkerne med tilstødende problemer eks skadede elledninger, defekt væg og vægfliser i badeværelset, mugne/jordslåede vægge. … Jeg tog derfor ikke yderligere kontakt til Tryg mhp afklaring af erstatning til murer og elarbejdet for de tilstødende skader…'

Det kan i øvrigt bemærkes, at hvis klagerens egen håndværker ved en fejl har forvoldt skade på de omhandlede vægfliser, er dette en sag mellem klageren og håndværkere.

Endelig skal det bemærkes, at klageren har fået renoveret ejendommen i forbindelse med skaden, herunder hele badeværelset.

Da klageren i forbindelse med renoveringsarbejdet har fået lavet hele badeværelset, uden selskabet har haft mulighed for at vurdere og accepteret eventuelle skade på væggene, har klageren sat sit i en bevismæssig vanskelig situation.

Selskabets afgørelse er i overensstemmelse med praksis, og der kan fx henvises til kendelse nr. 88539, hvor nævnet bl.a. udtaler: 'Nævnet har herved lagt vægt på, at klageren har foretaget udbedringsforanstaltninger, før selskabet har besigtiget den anmeldte skade, og at han dermed har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation vedrørende skadens omfang og dækningsberettigelse'.

Der henvises i øvrigt til dom fra Vestre Landsret omtalt i Ugeskrift for Retsvæsen 1999, side 1875, hvor man – heller – ikke med en vidneforklaring fra egen håndværker kunne løfte sin bevisbyrde for omfang af skade.

Selskabet har dog for at imødekomme klageren, den 3. juli 2017 accepteret af betale ekstra 13.600 kr. ekskl. moms for pudsarbejde i trapperum (mod teknik og poolrum) og vægsider i køkken (mod toilet, værelse og gang).

Ovenstående beløb er samlet set 17.600 kr. ekskl. moms, svarende 22.000 kr. inkl. moms. Klageren har ikke krav på yderligere erstatning.

Afslutningsvis bemærkes, at klageren ikke har tegnet kosmetisk dækning."

Klageren har den 12/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

" Til punkt 2: indledning.
I Trygs indledning påstås, at der er udbetalt 'over kr. 370.000' i erstatning. Ifl. mine kontoudtog har jeg modtaget i alt kr. 355.344 inkl. den mistede huslejeindtægt på kr. 27.000, da kælderens lejlighed var ubeboelig under i de 6 mdr. af skadesudbedringen. Trygs opsummerede erstatningsbeløb stemmer overens med mine tal, men der fremkommer en difference på minus kr. 15.000 ift. de påståede over kr. 370.000. Hvori består differencen?

Den 4/7-2018 modtog jeg kr. 22.000 til dækning af mit krav på kr. 73.741,16, som er klagens omdrejningspunkt, til reparation af følgeskader på de fugtskadede væge i køkken og trappegang samt for el-arbejde. (Lovliggørelse af el) (se tidl. fremsendt mail og billeddokumentation)

Til punkt 3: påstand om 'evt. generelt fugtproblem'
Der har før rørskaden ikke været fugtproblemer i kælderen. Huset er bygget ind i en skrånende grund med høj kælder og adgang i niveau. Kun husets nordligste 1/3 er bygget ind i den skrånende grund. Ved anmeldelsen af rørskaden og taksatorens gennemgang ifm. udfærdigelse af udbudsmaterialet maj 2017 er der også kun nævnt fugtskader i nederste del af muren i lejlighedens gang ned mod gulvet svarende til en af rørskaderne. Havde der været andre synlige fugtskader ville disse være nævnt og taget med i taksatorens udbudsmateriale, da han gennemgik hele kælderen. Dette må også kunne bekræftes af [skadeservice] rapport. Fugtskaderne i kælderens rum, herunder køkkenet og trappegang blev først synlige efter ophugningen og er følgeskader af rørskader-

ne, da der i en periode under skadesudbedringen har stået op til 10 cm vand i rummene. Ved … af [skadeservice] tilsyn i dec 2017 blev de højeste fugtværdier målt i køkkenets væge. Havde fugtskaderne i køkkenet og trappegangen været synlig tidligere i forløbet, var den fugtskadede vægbeklædning taget ned og den fugtige/opløste pus blevet fjernet ifm. ophugningen og ikke først efter at det nye gulv var blevet støbt. (Se tidl fremsendt fotodok af 2.dec fra køkkenet som viser fugtskadede væge og det nye gulv). Derfor afviser jeg påstanden om, at der skulle have været fugtproblemer i kælderen førrørskaderne.

Til punkt 3 og 4: erstatning af følgeskader og tilkommende skader
Tryg henviser til mail af 29/6-2018 (skrivefejl - er af 2017) som svar på min mail af 28/6-2017. I mailen giver jeg udtryk for min frustration over det lange forhandlingsforløb inden skadesudbedringen kan begynde og dermed risiko for skadeudvikling og tilkommende skader under skadeudbedringen. Dette begrundet i flere rørskader og sort vandudslip med 940 l/t, hvorfor der var meget vådt under gulvene. Både i mailene og mundtlig bl.a. ved besøg sammen med … fra [skadeservice], har taksatoren … givet til kende, at der ved så omfattende rørskader vil tilkomme flere skader og opstå følgeskader ifm. skadesudbedringen.

Under ophugningen udviklede skadesomfanget idet der blev fundet flere rørskader, stod op til 10 cm vand i flere rum med deraf følgende fugtproblemer osv. Skadesudbedringen blev flere gange stoppet ifm. indhentning af tilbud fra mine håndværker, der så alligevel ikke blev accepteret. I stedet brugte taksatoren prisberegningsprogrammet Sigma og priser fra det oprindelige tilbudsmateriale, [håndværkers] billigste tilbud, til beregning af erstatningens størrelse. (Understøttes af mail 30/10.2017). Med gensidig indforståelse blev erstatningerne derfor efterhånden aftalt ud fra ovennævnte beregningsgrundlag, sideløbende med at skadesudbedringen fortsatte.

Hvad beregningsgrundlag [taksator] har anvendt til sin beregning af de kr. 13.600 for ekstra murerarbejde ved jeg ikke.

Ift. væggene i badeværelset bemærkes, at gulvfliserne var ført med 1 flisebrede op ad væggene med kun 1 smal fuge imellem. Derfor var det umulig at fjerne gulvfliserne uden at emaljen af vægfliserne blev beskadiget. Desuden er alle vandrør til gulv, bag vægfliserne til håndvask, bruser og toilet skiftet, da disse var fra 70'erne og bar præg af at have været støbt i gulvet og hugget fri. Jeg har kun beregnet erstatning for afhøvling og pudsning af væggene ([håndværkers] billigste pris), og ikke for nye og opsætning af vægfliser, armaturer, maling osv.

Til punkt 3-5 elarbejde
Henvises til tidligere indsendt redegørelse fra [elektriker] hvori der står, at el-ledninger som har været støbt og hugget fri fra beton ikke må genanvendes, at der 'skal være jord i alle kontakter og tilslutningssteder' jf. retningslinje.

Undrer mig over, at Tryg ikke har andre huse fra 70'erne med rørskader og samme problemstilling. Jeg har ikke byggeteknisk viden, men kan forestille mig, at der er risiko for ustabil elforsyning/kortslutninger så gulvene skal hugges op igen, eller i værste fald brand, hvis gamle, ophuggede og potentielt skadede el-ledninger genanvendes. Som tidligere beskrevet blev el-ledningerne samlet og hængt op rundt omkring efterhånden som de blev hugget fri, så de ikke skulle ligge i vand eller få fugtskader. Har tidligere fremlagt mailkorrespondancer af 6/5; 16/5; 16/6; 3/7 og 5/7-2018 til hhv. kvalitetsafdelingen og overtaksatoren …, … og … beskrevet min undren over, at

taksator … ved sit tilsyn i okt 2017 ikke har været opmærksom på elinstallationens problemstilling, da el-ledningerne på det tidspunkt var synlige hængt op i rummene.

Elektrikeren meddelte problematikken omkring elinstallationen ca. 1 uges tid før flydebetonen til de 100 m2 m gulv skulle komme. Med dette tidspres, kendsgerningen at taksatoren og [skadeservice] havde været på adressen i okt. og set forholdene med stående vand i rummene, deraf følgende fugtproblemer og de ophuggede el-ledninger hængt op rundt omkring, tænkte jeg ikke på, at få udskiftningen bekræftet af taksatoren. Så det som følgeskader/tilkommende skade der var erstatningsberettiget, hvis ikke min håndværkere pris, så ud fra en af Trygs prisberegningsmodeller. Dette havde vi gjort brug af flere gange tidligere.

Jeg har derfor handlet i god tro og ikke tænkt der ville være et problem. Jeg har tillid til den rådgivning og arbejdet [elektrikeren] udfører, da det er et større firma i …, der udfører større opgaver og forsikringsskader, også for Tryg.

Der skal holdes fast i, at der jf. gældende regler med jord i alle kontakter og tilslutninger og den kendsgerning at de gamle ledninger var potentielt skadet efter ophugning og udsat for fugtpåvirkning, var nødvendig at skifte og lovliggøre elinstallationen.

For at der ikke skulle være nogen tvivl har håndværkerne og jeg under hele skadesudbedringen skelnet mellem hvilke omkostninger der vedrører forsikringen og hvilke omkostninger der vedrører almindelig vedligeholdelse og renovering, som jeg selv har dækket.

Ud fra ovennævnte argumenter, redegørelser samt sagens forløb fastholder jeg mit erstatningskrav overfor Tryg. Håber Vi kan opnå et forlig begge parter kan være tilfreds med."

Selskabet har den 7/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Ad punkt 2
Det kan til klagerens orientering oplyse, at der er betalt 355.364 kr. til klageren. Derudover har selskabet betalt ca. 6.400 kr. til [skadeservice], ca. 1.000 kr. til [håndværker] og 14.250 kr. til [VVS'er].

Ad punkt 3
Det skal blot bemærkes, at det anførte fastholdes. Klagerens ejendom er opført i 1975 og er bygget ind i en skråning. Der henvises til selskabets besigtigelsesrapport af 23. maj 2017 samt rapport fra [skadeservice]. Det er tydeligt, at se, at der er tegn på fugt i ejendommens kælder (opført 1975).

Ad punkt 3 og 4
Selskabet fastholder det tidligere anførte. Selskabets taksator har på bedste måde forsøgt at hjælp og rådgive klageren i forbindelse med skaden. Dette var også baggrunden for, at selskabets overtaksator … forsøgte at komme en afklaring nærmere ved at afholde møde med klageren. Overtaksator … har under de givne omstændigheder måtte foretage en skøn.

Det fastholdes, at klageren har bevisbyrden for både størrelsen (skadesomfang mv.) og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Klageren må, som allerede anført, kontakte sin håndværker vedr. de evt. skader, som håndværkerne måtte have forvoldt. Det af klageren anførte, om at det var nødvendigt at udskifte vægfliserne pga. skaden, bestrides.

Udskiftning af vandrør, der ikke var utætte, er ikke dækket af forsikringen, heller ikke selv om der var tale om rør fra '70'erne'.

Ad punkt 3-5
Klageren har ikke med det anførte løftet sin bevisbyrde for, at hun har krav på yderligere erstatning for el-arbejde.

Det er fortsat en sag mellem klageren og hendes håndværker at afklare, hvilket aftaler, de har indgået vedr. det udførte arbejde i ejendommen. Uanset at klageren har følt, at der var et tidspres, kan dette ikke føre til dækning under forsikringen.

Klageren bekræfter igen, at det var hende selv, der traf beslutning om at få moderniseret elinstallationen.

Klageren har ikke krav på at få moderniseret sin elinstallation i forbindelse med en skade, heller ikke efter forsikringsaftalelovens §§ 52 og 53. Der er tale om en udgift, som klageren selv må afholde.

Som anført var der ikke skader på elinstallationen i gulvet. Klageren burde have kontaktet selskabet inden hun indgik aftale med håndværkeren, såfremt hun var af den opfattelse, at der var skader, der skulle dækkes af forsikringen.

I klagerens brev hedder det: 'For at der ikke skulle være nogen tvivl har håndværkerne og jeg under hele skadesudbedringen skelnet mellem hvilke omkostninger der vedrører forsikringen og hvilke omkostninger der vedrører almindelig vedligeholdelse og renovering, som jeg selv har dækket'.

Klageren kan ikke selv med sin håndværker foretage en 'fordeling' af udgifterne mellem hende selv og selskabet.

Selskabet dækker alene dækningsberettigende skader, og dette til den pris, som taksatoren har opgjort skaden til.

Selskabets overtaksator … har forsøgt at finde en løsning med klageren, og selskabet vil ikke tilbyde yderligere erstatning end anført i overtaksatorens mail af 3. juli 2018."

Til dette har klageren den 11/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Til punkt 3
Endnu engang må jeg afvise et generelt fugtproblem i kælderen. Dette bekræftes af både Trygs egen besigtigelsesrapport fra 23.05.2017 og [skadeservice] omfangsrapport af 29.05.2017. I begge rapporter vises der flere billeder af kælderens køkken og gangarealer uden synlige mug eller fugtskader i op til 150 cm højde, men alene 'pusbobler' mod gulvet ved den ene af rørskaderne. Fugt-

skadernes omfang på alle væge i kælderen er således følgeskader og udviklede sig drastisk ifm. lang tids vand og fugtpåvirkning under skadesudbedringen.

På billederne af de fritlagte rør i køkken, gangene, pool-, teknik- og viktualierummet ses våd jord/beton og isolering, hvilket også målingerne bekræfter. Trygs egen VVS'er, …, målte i maj 2017 et vandudslip på 940 l/t ifm deres skadesudredning. Det var derfor ikke nogen tvivl om, at der måtte være meget vand i fundamentet under gulvene.

Det vides ikke hvor lang tid der kan have været uopdagede mindre rørlækager under gulvene, men der har ikke været et pludselig øget fjernvarmeforbrug eller andre tegn på fugt – hverken i væggene eller lugtgener. Opdagede bare i slutningen af april 2017 fugt i teknikrummets pumpebrønd, hvorefter min egen VVS'er udførte en trykmåling af fjernvarmeanlæget, der viste et udslip på 90 l/t., hvorefter Tryg blev kontaktet omgående. Fastholder derfor at fugtskaderne på alle væge i kælderen er følgeskader der udviklede sig hurtig indtil den våde jord/beton var fjernet og drænet lagt.

Til punkt 3-4
Jeg fastholder og henviser til min redegørelse af 10.11.2018 under punkt 3-4. Det var en gensidig aftale, at erstatningsbeløbenes størrelser blev fastsat ud fra Sigma prisberegningsprogram og billigste pris fra oprindelig udbudsmateriale for ikke at stoppe skadesudbedringen gentagende gange ifm. indhentning af tilbud. (Se tidligere redegørelser til Ankenævnet, jf. til mail af 30)

Til mit krav skal bemærkes, at jeg ikke har bedt om erstatning for indkøb og opsætning af nye vægfliser i køkken og badeværelset, armaturer eller for den sags skyld det nye køkken, men alene for fjernelse af de fugtskadede vægbeklædninger og efterfølgende oppudsning. De nævnte og øvrige omkostninger har jeg selv betalt.

Til punkt 3-5 elinstallation
Henviser endnu engang til den indsendte redegørelse fra [elektriker], hvori der står, at der skal være jord i alle kontakter og tilsutningssteder og at der ikke må genanvendes el-ledninger der har været støbt og hugget fri fra beton. Dermed er der tale om en lovliggørelse og driftssikring af elinstallationen, og ikke en modernisering. Henviser også her til tidligere fremsendt dokumentation og min redegørelse til Ankenævnet af 10.11.2018 under punkt 3-5. Mener derfor at faktura … fra [elektriker] er erstatningsberettiget."

Nævnet har modtaget parternes indlæg af 18/1 2019, 23/1 2019, 14/2 2019, 18/2 2019 og 8/3 2019, hvor parterne i det hele har gentaget deres påstande. Selskabet har den 23/4 2019 bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget anmodning fra Ankenævnet for Forsikring om 'at fremlægge det oprindelige udbudsmateriale samt bede selskabet om at oplyse, hvem der har udarbejdet udbudsmaterialet'.

Ifølge mine oplysninger modtog Tryg den 2. maj 2017 telefoniske anmeldelse af skaden. Det blev i den forbindelse oplyst, at klagerens egen VVS-installatør havde trykprøvet, og at der skulle foretages sporing. Selskabet fremlægger besigtigelsesrapport af 3. maj 2017 fra … VVS.

> Der ses at være dialog mellem … VVS, [håndværker] og Tryg i dagene fra fra 2. til 11. maj 2017, hvor Tryg satte bygningstaksator … på sagen. Der blev foretaget flere sporinger, og selskabet kan fremlægge sporingsrapporter af 5. og 15. maj 2017.
>
> Den 19. maj 2017 foretog bygningstaksator … besigtigelse samme med klageren, og rapport af 23. maj 2017 fremlægges.
>
> Den 29. maj 2017 havde [skadeservice] udfærdiget en foreløbig rapport. Der fremlægges igen for god ordens skyld. [Skadeservice] har den 4. december 2017 udfærdiget 'Billeddokumentation', der også fremlægges samt skitse med målepunkter.
>
> Den 6. juni 2017 havde bygningstaksator … opgjort de dækningsberettigende skader, der blev noteret i 'Udbudsbrev'. Udbudsbrev af 6. juni 2017 fremlægges sammen med planskitse. Her havde selskabet således noteret, hvad selskabet havde anerkendt som dækningsberettigende skader.
>
> Den 15. juni 2017 meddelte selskabet til klageren, at der var modtaget 3 tilbud for udbedring.
>
> Der opstod herefter en længere dialog mellem klageren og selskabet om erstatningens størrelse.
>
> Den 31. august 2017 talte klageren med taksatorchef …, hvor der blev indgået aftale om en samlet erstatning til fri rådighed på 230.000 kr. inkl. moms. Selskabets mail af 31. august 2017 til klageren fremlægges.
>
> Der er efterfølgende godkendt yderligere arbejder hos klageren, jf. mail af 13. oktober 2017.
>
> Den 25. oktober 2017 noterede bygningstaksator …: 'I kan godt lukke den sag, da der er lavet aftale med FT. om at hun selv står for det hele med de håndværkere som hun selv ønsker at bruge'.
>
> Endelig sendte taksatoren den 28. februar 2018 en samlet opgørelse til klageren.
>
> Som tidligere oplyst var der utilfredshed hos klageren, der resulterede i, at selskabets overtaksator efter møde med klageren den 3. juli 2018 sendte en afsluttende og forhøjet erstatning til klageren. Denne mail fremlægges igen.
>
> Det bemærkes, at selskabets samlede udgifter i sagen er på i alt 376.935,61 kr."

Heroverfor har klageren den 25/4 2019 til nævnet hovedsageligt gentaget sine anbringender, men har bl.a. anført:

> "[Skadeservice] afslutningsrapport af 4/12-17 viser at fugtmålingen på kælderens indervæg mod poolen er højere end kælderens ydervægen, der ligger under jordniveau. Dette mener jeg understøtter min påstand, at der ikke har været et generel fugtproblem i kælderen før rørskaderne. Tryg har ved flere lejligheder sået mistanke om generel fugtproblem, hvilket jeg hermed gerne vil afvise."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af mail fra selskabet til klageren dateret den 28/2 2018 fremgår bl.a.:

> "Jeg har d.d. udbetalt følgende beløb til det oplyste bank reg.- og konto nummer:
>
> For bygningsskaden er udbetalt:
> - Oprindelige erstatningsbeløb 230.000 kr. inkl. moms.
> - Beløb for gulvvarme 15.945 kr. inkl. moms.
> - Beløb for resterende gulv i poolrum 44.668 kr. inkl. moms.
> - Badeværelsesgulv 11.689 kr. inkl. moms.
> - Kompensation for dræn under hus i stedet for affugtning 7.500 kr. inkl. moms.
>
> Samlet beløb er 309.802 kr. inkl. moms, fra dette er fratrukket selvrisiko på 3.438 kr., således at der er udbetalt 306.364 kr. inkl. moms.
>
> For huslejetab er der udbetalt 27.000 kr."

Af selskabets mail til klageren dateret den 3/7 2018 fremgår bl.a.:

> "Jeg har nu talt med mureren som oplyser at han heller ikke har noget dokumentation vedr. skader på elinstallationer i gulvet. Derfor er der et problem omkring dette punkt, som også blev informeret til dig på vores møde tidligere + oplyst pr. mail d. 26-04-2018.
>
> Nedenstående er der udarbejdet en opgørelse over diverse punkter som du påpegede på mødet + hvad jeg har fundet frem til og hvad der er accepteret fra forsikringens side.
>
> Ekstra murer arbejde:
> Puds mv. på vægge i trapperum, væg mod teknik og mod poolrum,
> Væg sider i køkken (væg mod toilet, værelse og gang)
> Vægfliser i badeværelse ikke accepteret, rep. kunne være udført.
>
> El arbejde:
> Skade på hovedkabel.
> Skader på elinstallationer i gulv ikke accepteret (ingen dokumentation, ikke forsøgt rep. osv.).
>
> Erstatninger tager som udgangspunkt afsæt i de indkomne tilbud.

Ekstra murer arbejder	13.600,00 kr.
Ekstra el arbejder	4.000,00 kr.
I alt ekskl. moms	17.600,00 kr.
I alt inkl. moms	22.000,00 kr. „

Af faktura fra elektriker dateret den 6/4 2018 fremgår bl.a.:

SKADESNR [redacted]
NY INSTALLATION I GULVE I KÆLDER EFTER VANDSKADE.

FAKTURA

Fakturanr. [redacted]
Fakturadato 06-04-2018
Kundenr. [redacted]
Ordrenr. [redacted]
Side 1/1

Deres ref.
Vor ref.

Varebetegnelse	Stk. pris	Antal	Beløb
MONTØRTIMER	443,37	41,00	18.178,17
HPFI TEST	175,00	1,00	175,00
FUGA PANELUNDERLAG 1,5M SOFT HV	146,19	7,00	1.023,33
INSTALLATIONSKABEL 5X2,5 MM², 100 METER	46,24	12,00	554,88
*PVL 1X1,5MM GRØN/GUL H07 V-U	3,41	4,00	13,64
FLEXRØR 16MM (5/8")	6,16	2,00	12,32
PARALLELKLEMME Ø3-6MM 261/SO	9,25	2,00	18,50
TAPE PVC SORT 15MMX10M	6,65	3,00	19,95
Afgift: TAPE PVC SORT 15MMX10M	0,28	3,00	0,84
*POLYKONMUFFE 20X80MM (25STK)	1,56	11,00	17,16
POLYKONMUFFE 16MM LANG	2,30	6,00	13,80
KABEL 1G2,5 XLET HF 100RG	15,00	26,00	390,00
KABEL 3G1,5 XLET HF 100RG	14,58	84,00	1.224,72
KABEL 5G1,5 XLET HF 100RG	25,11	25,00	627,75
KRYMPEMUFFE 5 X 1,5 - 5 X 6 MM²	37,13	3,00	111,39
PRESSEMUFFE CU 1,5 KL2	1,61	9,00	14,49
REPARATIONSMUFFE Ø42/10-250MM	56,39	1,00	56,39

(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 22.452,33)

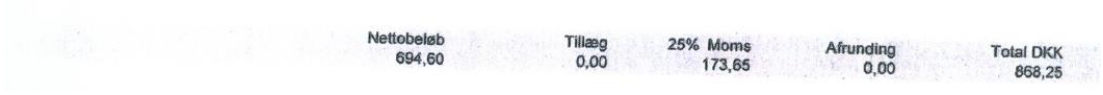
Subtotal:	22.452,33
25,00% moms:	5.613,08
Total DKK:	**28.065,41**

Af mail fra elektrikeren til klageren dateret 4/7 2018 fremgår bl.a.:

> "Denne faktura indeholder udskiftning af kabler og rep. af hovedkabel. Disse kabler var blevet beskadiget i forbindelse med at betongulvene var blevet hugget og fjernet. Betongulvene kunne ikke fjernet uden at der efterfølgende skulle trækkes nye kabler da de gamle var støbt ind i betonen.
>
> Da det er ny installation skal der være jord i alle kontakter og tilslutningssteder. [Klageren] har dog valgt selv at betale nye kontakter, men fakturaen indeholder nye panelunderlag da de gamle var beskadiget i forbindelse med ophugning af gulvene."

Af faktura fra energitekniker dateret 10/7 2017 fremgår bl.a.:

BETEGNELSE	ANTAL	ENHED	A'PRIS	BELØB
Projekt: [redacted], I følge aftale. Påvisning af INTERN stikeldning fra måler til teknikskab. Gulvet skal op, så der må gerne sprayes.				
1 x servicetekniker timer	1,00		694,60	694,60
Fremmede ydelser				694,60
Nettobeløb DKK				694,60



Af forsikringsbetingelserne 1409 fremgår bl.a.:

> "**Husk, hvis der sker en skade**
> • Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. Det kan du gøre på www.tryg.dk eller på 70 11 20 20.
> • Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
> • Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os. Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/5 2017 en vandskade i kælderen på sit hus, hvor der var flere utætheder i fjernvarmerørene indstøbt i betongulvet. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende. Klageren og selskabet aftalte, at der blev udbetalt en kontanterstatning, at klageren selv skulle stå for udbedringen, og at hun skulle kontakte selskabet, hvis skadeomfanget viste sig at blive større end forudsat. Klageren har anført, at der i blandt andet badeværelset blev opdaget et større skadeomfang, og at hun fik udskiftet el-ledninger, som havde været indstøbt i betongulvet, at hun fik udført arbejder på væggene i badeværelset, og at hun fik foretaget arbejder på andre vægge i kælderen end de vægge, der indledningsvist var indgået aftale med selskabet om.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler yderligere samlet 73.741 kr. i erstatning for ekstraarbejder vedrørende el svarende til beløbet på to fakturaer på samlet 28.933,66 kr. og en pris for arbejderne på kældervæggene på 44.807,50 kr. udregnet ud fra selskabets håndværkers priser. Hun har anført, at udskiftningen af el-ledningerne var nødvendig, da de gamle ledninger – der havde været støbt ind i betongulvet – havde taget skade af opbrydningen, og at elektrikeren ikke måtte genbruge ledningerne, da der ikke var jord i dem. Hun har henvist til en udtalelse fra elektrikeren. Vedrørende væggene har klageren anført, at gulvet i badeværelset ikke kunne brydes op, uden at der kom skader på vægklinkerne, og hun har angående de øvrige vægge anført, at de var skadet som følge af, at der havde stået 10 cm vand i kælderen.

Selskabet har udbetalt 22.000 kr. i yderligere i erstatning til klageren; 5.000 kr. for reparation af hovedelledningen og 17.000 kr. for yderligere murerarbejder – men har afvist resten af klagerens krav med henvisning til, at hun ikke har dokumenteret omfanget og nødvendigheden af de yderligere arbejder, idet hun ikke kontaktede selskabet inden udbedring. Selskabet har anført, at den billeddokumentation, som klageren har fremlagt, ikke udgør tilstrækkeligt grundlag for at udbetale erstatning ud over det, som selskabet allerede har udbetalt.

Nævnet bemærker indledningsvist, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig position ved at udbedre forholdene, før selskabet havde mulighed for at foretage besigtigelse.

Udgift til udskiftning af el-ledninger

Af elektrikerens redegørelse i mailen af 4/7 2018 fremgår blandt andet, "denne faktura indeholder udskiftning af kabler og rep. af hovedkabel. Disse kabler var blevet beskadiget i forbindelse med at betongulvene var blevet hugget og fjernet. Betongulvene kunne ikke fjernet uden at der efterfølgende skulle trækkes nye kabler da de gamle var støbt ind i betonen. Da det er ny installation skal der være jord i alle kontakter og tilslutningssteder. [Klageren] har dog valgt selv at betale nye kontakter, men fakturaen indeholder nye panelunderlag da de gamle var beskadiget i forbindelse med ophugning af gulvene".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der er en sådan påregnelig sammenhæng mellem opbrydning af et betongulv og et behov for ved udbedringen at udskifte el-ledninger, der var støbt i betongulvet, at klageren har bevist, at udskiftningen af el-ledningerne var en nødvendig del af skadeudbedringen. Selskabet skal derfor dække udgiften til udskiftning og lovliggørelse af el-ledningerne i kældergulvet på 28.065,41 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på udtalelsen fra elektrikeren, hvor det anføres, at udskiftningen af ledningerne og el-arbejderne i øvrigt var nødvendig på grund af skader på de gamle kabler og krav om jordforbindelse i nye installationer.

Nævnet har også lagt vægt på, selskabet har anerkendt, at gulvene skulle opbrydes.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder, at klageren ikke har fremlagt fotos eller lignende af de beskadigede kabler – kan ikke føre til andet resultat.

Udgifter til el i øvrigt

På faktura fra energitekniker dateret 10/7 2017 fremgår det, at "påvisning af intern stikledning fra måler til teknikskab. Gulvet skal op, så der må gerne sprayes". Der fremgår endvidere en pris på 868,25 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at påvisning af en intern stikledning i gulvet efter det foreliggende har en sådan sammenhæng med det øvrige el-arbejde i forbindelse med udbedring af vandskaden, herunder opbrydning af betongulvet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise udgiften på 868,25 kr.

Øgede udgifter til reparation af vægge

Klageren har anført, at den forøgede udgift til reparation af kældervægge skyldtes, at væggene var fugtskadede efter, at der havde stået 10 cm vand i kælderen. Hun har desuden anført, at badeværelsesvæggene blev beskadiget i forbindelse med opbrud af badeværelsesgulvet. Som dokumentation har klageren fremlagt nogle fotos.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der var skader på kældervæggene i større omfang end anerkendt af selskabet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har udbetalt yderligere erstatning for murerarbejde på 17.000 kr., og at de fremlagte fotos ikke beviser omfanget af skaderne på de øvrige kældervægge.

17. 92855

Nævnet har også lagt vægt på, at skaderne på klinkerne på badeværelsesvæggene skete i forbindelse med, at klagerens håndværker brød badeværelsesgulvet op, at klageren ikke har bevist, at gulvet ikke kunne opbrydes uden skade på klinkerne, og at disse skader derfor ikke er en følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at taksatoren så, at der stod vand i kælderen – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale yderligere 23.933,66 kr. til klageren. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels