Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2019 blev i sag nr. 93020:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. Af klageskemaet af 24/10 2018 til nævnet fremgår bl.a.:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Efter en konstateret rørskade kontaktede min klient Alm. Brand og fik telefonisk oplyst at arbejdet kunne sættes i gang.
>
> Arbejdet er udført og ved brev af den 4.8.2017 tilskrev jeg Alm. Brand Forsikring med anmodning om refusion af håndværkernes fakturaer på kr. 39.652,0 og kr. 27.611,25 fra henholdsvis VVS-installatøren og murermesteren.
>
> Skadeinspektøren fra Alm. Brand afviste den 8.8.2017 betaling ud over det beløb, der allerede var betalt, nemlig kr. 4.500 + moms, fratrukket selvrisiko på kr. 1.861.
>
> Der har den 26. januar 2018 været afholdt møde på ejendommen med repræsentanter fra Alm. Brand Forsikring – men mødet gav desværre ikke anledning til at sagen kunne løses. Dette er årsag til at nærværende klagesag igangsættes. Ved nævnte møde af den 26.1.2018 bekræftede murerен overfor forsikringsselskabet, at der var tale om flere rørskader i gulvet.
>
> På ovennævnte baggrund anmodedes Alm. Brand Forsikring om at acceptere skaden som dækningsberettiget – dels grundet den af Alm. Brand givne telefoniske oplysning til min klient og dels grundet oplysningerne fra håndværkerne. Der er således ikke grundlag for at stille tvivl ved at anmeldelsen om skaden er korrekt – og at der derfor skal ske betaling, helt eller delvist, af de 2 fakturaer.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Dækning af udgifterne til reparation af rørskaden samt følgeskaderne."

I brev af 26/11 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagens forløb
Forsikringstager anmelder den 19. januar 2017, at der i ejendommens beboelse var en rørskade i gulvet den 3. december 2016. Ved anmeldelsen af skaden oplyser forsikringstager, at skaden er udbedret. Skadebehandleren beder om at få indsendt dokumentation for skaden i form af billeder, faktura mv. Vi vil herefter vurdere, om der er tale om en dækningsberettiget skade, herunder i hvilket omfang vi skal yde erstatning.

Vi modtager den 9. marts 2017 fakturaer på i alt 67.264 kr. – bilag B – hvorefter sagen sendes til taksator for vurdering.

Den 14. marts 2017 besigtiger taksator adressen for at gennemgå skadeomfanget. Forsikringstager fortæller, at fyret over en periode har tabt vand. Vores taksator har ikke kunne få oplysninger om, at fyret i den forbindelse er blevet undersøgt. Vi har ikke modtaget faktura på en undersøgelse.

Taksator har flere gange bedt om at få tilsendt billeder af skaden, hvilket forsikringstager har givet udtryk for at have taget løbende. Disse billeder er endnu ikke modtaget. Ved besigtigelsen den 14. marts 2017 har taksator taget billeder af gang, bryggers, køkken og gårdspladsen – bilag C.

Forsikringstager modtager skaderapport med opgørelse over skaden den 21. marts 2017 – bilag D.

Efterfølgende klager forsikringstager via sin advokat over skadeopgørelsen, og advokaten modtager svar på klagen, hvor vi fastholder opgørelsen. Se diverse korrespondance mellem advokat og selskabet – bilag E, F, G og H.

Taksator og skadeinspektør har også deltaget i et byggemøde den 26. januar 2018 sammen med forsikringstager, forsikringstagers ven, advokaten, VVS'er og mureren for at gennemgå forløbet og eventuelt få nye oplysninger til sagen.

Sagens begrundelse
Forsikringstager skal sandsynliggøre, at der foreligger en dækningsberettiget skade, som er omfattet af bygningsforsikringen, og som i øvrigt har påført forsikringstager et økonomisk tab.

Af betingelsernes afsnit 10 pkt. 2. fremgår det, at en skade hurtigst muligt skal anmeldes til Alm. Brand, og at Alm. Brand skal give tilladelse til, at en skade udbedres. Undladelse af at efterkomme dette kan få betydning for erstatningen.

For god ordens skyld vil vi gøre opmærksom på, at det har været svært at få svar på de spørgsmål, som vi har stillet til forsikringstager og hendes murer. Taksator har forsøgt at få svar på, om forsikringstager har indhentet tilbud, da der er udført et omfattende arbejde, samt hvornår indkøb af materialer har fundet sted. Dette undlader forsikringstager at svare på eller svarer meget vævende.

Ud fra de fremsendte fakturaer, er der ikke blevet foretaget trykprøve eller lækagesporing. Den omstændighed at fyret taber vand, dokumenterer ikke, at der er brud på varmerørene i gulvet.

Mureren har oplyst, at der er fundet 3 brud: 1 i bryggers, 1 i gang og 1 i køkken/alrum. Vi finder det bemærkelsesværdigt, at der er brud 3 steder, som fordeler sig med et brud i hvert rum, og at brudene både er på gulvvarmerør og på brugsvandrørene – se tegning fra mureren bilag I1 og I2.

Forsikringstager har oplyst til vores taksator, at der ingen synlige tegn var på rørbrud/vandskade på gulve eller vægge inden ophugning af gulv fandt sted. Forsikringstager fortæller taksator, at hun også har haft problemer med at få brugsvandet ud i systemet. Dette er dog ikke noget, som er blevet undersøgt yderligere, da forsikringstagers ven vælger at banke alle gulvene op i alle 3 rum.

Forsikringstagers VVS'er kommer først på sagen den 14. december 2016. Da han ankommer, er samtlige gulve banket op, rør er afproppet, og alle rør fra de 3 rum ligger i en bunke ude på gårdspladsen. VVS'eren har flere gange givet udtryk for, at han opfattede det som en renovering af ejendommen. Han har ikke hørt noget om, at det skulle være en rørskade, som skulle anmeldes til selskabet.

Forsikringstagers murer oplyser ved mødet den 26. januar 2018, at han først blev tilkaldt, da der var gjort klar til at støbe. Altså efter at forsikringstagers ven har banket gulvene op og rørene var fjernet. Han fortæller også, at grunden er en gammel fjordbund, så dræningen i området er optimal og derfor vil vandet fra en rørskade/vandskade med det samme blive drænet væk/trænge ned og ikke brede sig. Dette stemmer overens med, at der ingen synlige vandskader er på gulv/vægge, som oplyst af forsikringstager.

Da taksator giver udtryk for, at han undrer sig over, at mureren så kan lave en tegning over de 3 rørskader, når rørene var fjernet, da han kom derhen, ændrer mureren forklaring. Han oplyser nu, at han kom derud lige da forsikringstager havde fjernet rørene. Derfor kunne han se fordybninger i sandet, hvor han også kunne konstatere at al isolering var faldet sammen på grund af vand. Dette stemmer ikke overens med hans tidligere udmelding omkring optimal dræning.

Forsikringstager fortæller på et møde, at hun et stykke tid før rørskaden havde bestilt nyt køkken, men at gulvene ikke skulle brækkes op af den grund. Taksator har efter aftale med forsikringstager talt med tømreren, som har fortalt, at han har monteret køkkenet. Tømreren oplyser også, at han 1 års tid tidligere har gennemgået renovering af køkkenet med forsikringstager, da hun eventuelt ønskede at ændre køkkenopstillingen og flytte afløb mm. Vi ved reelt ikke om afløb/rørføring er rykket i forbindelse med opsætning af det nye køkken.

Ombygningen er i følge tømreren mindre end forsikringstager har talt om tidligere, men vi kan ikke få oplyst i hvilket omfang. Forsikringstager ønsker ikke at tale om køkkenet, da hun heller ikke har krav om erstatning for køkken, montering eller andet omkring dette.

De eventuelle rørbrud er først konstateret af mureren efter, at gulvene er brækket op. Udgift til nye gulve har kunden allerede kalkuleret med, da disse var banket op inden brud på rørene blev konstateret, og er derfor for kundens egen regning. Det betyder, at vi alene erstatter udgiften til hvad en punkt-reparation af rørene vil koste.

Vi finder det ikke sandsynliggjort, at renoveringen af bryggers, gang og køkken/stue er iværksat på baggrund af den anmeldte rørskade. Men derimod at forsikringstager tilfældigt opdager de utætte rør i forbindelse med en renovering – herunder renovering af gulvvarme og brugsvand i forbindelse med ophugning af gulve.

Konklusion
Af Forsikringsaftalelovens § 39 fremgår det, at forsikringstager alene har krav på merudgifter i forbindelse med en dækningsberettiget skade. Alle planlagte og forudsigelige udgifter i forbindelse med planlagt renovering, er ikke omfattet af forsikringen.

Vi finder det ikke dokumenteret eller sandsynliggjort, at en stor del af forsikringstagers krav ikke allerede var planlagt inden konstatering af de formodede rørskader.

Da man ved en rørskade normalt ikke vil fjerne alle gulve og rør til både vand og varme, er det vores opfattelse, at der er tale om en planlagt renovering, hvorfor taksator i sin skaderapport alene accepterer en erstatning svarende til en reparation af de anmeldte rørskader.

Det, at forsikringstager har undladt at anmelde skaden hurtigst muligt og inden udbedring af skaden, har frataget os muligheden for at vejlede forsikringstager i selve opstartsfasen, hvor der var tale om en formodet rørskade. Samtidig har forsikringstager dermed også frataget os muligheden for besigtige og vurdere om skaden var dækningsberettiget, herunder skadeomfanget. Derfor har vi skønnet erstatningen til reparation af rørskaderne, hvilket vi har udbetalt til forsikringstager.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning i sagen."

Klagerens advokat har i brev af 14/12 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Hændelsesforløbet omkring skaden er som følger:

Min klient opdager, at fyret, der er varmekilden i ejendommen 'taber vand' og dermed at der skal påfyldes vand på varmeanlægget. Dette accepteres for så vidt, da omfanget deraf er begrænset.

Det opdages tillige, at der er et 'forbrug af brugsvand,' selv om alle vandhaner m.v. er lukkede – dette kan konstateres ved en anordning der er tilsluttet vandforsyningen (Grundfos CU 301). Derfor blev de galvaniserede vandrør i bryggerset hugget fri og man fandt et hul/utæthed og tillige et hul/utæthed i det galvaniserede rør i det tilstødende rum/gangen. Ved samme arbejdsgang fandt min klient et hul/utæthed i et gulvvarmerør (kobberrør), der var placeret umiddelbart tæt på vandrøret.

Der er således tale om 3 skader i rørene – og indklagede har kun erstattet een – kr. 4.500 – hvorfor indklagede alene af den grund skal forhøje erstatningsbeløbet.

Der er ikke grundlag for, at konkludere – som sket af indklagede – at klager har planlagt en ændring af køkkenet forud for rørskaderne. Der indhentes en skriftlig erklæring derom, som jeg vil eftersende. Jeg vedlægger allerede nu kopi af fakturaen fra køkkenfirmaet, der viser, at køkkenet først er bestilt efter at skaderne blev konstateret – og ikke forud for skaderne, som antydet af indklagede.

Rørskaderne er konstateret i 2016, jf. fakturaerne og oplysningerne fra VVS-installatøren og mureren samt det forhold, at der sker anmeldelse af skaden til indklagede medio jan 2017. Det bestrides, at mureren – eller andre – har ændret forklaring under sagsforløbet.

Det forhold, at mureren, der har udført murerarbejdet, kan bekræfte, at der var lækager på rørene, som forklaret af klager, underbygger, at indklagede er pligtig at dække skaderne. Mureren har ikke ændret forklaring under sagsforløbet.

Som følge af ovennævnte er indklagede pligtig at dække skaden, helt eller delvist, i henhold til den tegnede bygningsforsikring."

Selskabet har i brev af 3/1 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Advokaten skriver, at kopi af faktura fra køkkenfirma er vedlagt. Vi kan ikke se den er ved lagt i portalen, men vi har tidligere modtaget kopi af faktura fra … Køkkencenter – se bilag K. Fakturadato er den 16. januar 2017 og levering står til den 19. januar 2017.

Vores taksator har haft kontakt med … Køkkencenter, som udtalte sig generelt om, at leveringstiden er minimum ca. 6 uger.

Taksator har også talt med forsikringstagers tømrer, som har hjulpet med at sætte køkkenet op. Tømreren oplyser, at køkkenet var købt inden rørskaden. Dette har forsikringstager også tidligere bekræftet flere gange overfor vores taksator, at køkkenet er bestilt før den anmeldte rørskade. Forsikringstager har også oplyst, at køb af det nye køkken ikke havde noget at gøre med den anmeldte rørskade, da det ikke var meningen at banke gulve op i forbindelse med renovering af køkken.

Køkkenet var også monteret, da taksator var ude for at besigtige den 14. marts 2017.

Advokaten oplyser, at fyret taber vand og at der er et vandforbrug, selvom der ikke bruges vand. Det dokumenterer ikke i sig selv, at der er tale om en dækningsberettiget skade.

Det, at forsikringstagers ven vælger at hugge rørene fri og banke alle gulvene op på grund af en formodet rørskade, er ikke normal procedure.

Ved en lækagesporing ville man kunne lokalisere rørbrud og banke ned og punktreparere. Dette har vi ikke kunne vejlede forsikringstager om, da hele gulvet inkl. rørføring bankes op og skaden først anmeldes efter udbedring.

Taksator har igen ved byggemødet den 26. januar 2018 fået bekræftet af forsikringstagers VVS'er, hvad det ville koste at reparere et utæt rør, som er banket fri. VVS'eren oplyste, at han ville kunne have repareret et rørbrud for 1.500 kr. excl moms. Altså 3 rørbrud for i alt 5.625 kr. incl moms, hvilket vi har skønnet erstatningen til. Beløbet er udbetalt til forsikringstager i marts 2017.

Vi er usikre på, hvilke faktura advokaten henviser til, som konstaterer, at der er tale om en dækningsberettiget rørskade. Vi henviser til VVS'erens udtalelse i tidligere besvarelse.

> En tegning over rørføringen dokumenterer ikke en dækningsberettiget rørskade.
>
> Vi stiller os uforstående overfor advokatens fremlægning af sagsforløbet, idet han selv deltog i mødet den 26. januar 2018. Begge vores taksatorer deltog ligeledes i byggemødet den 26. januar 2018. Mureren ændrede sin forklaring, da taksator spurgte ind til, hvordan han kunne lave en tegning over rørføringen, når han først kom på sagen efter gulvene var banket op."

I mail af 25/1 2019 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a.:

> "Til supplering af tidligere skrivelser henvises specielt til fakturaen fra køkkenfirmaet … Køkkencenter, dateret 16.1.2017, der klart modbeviser indklagedes opfattelse af, at klager havde besluttet at udskifte køkkenelementerne forud for konstatering af skaden.
>
> Oplysningerne fra køkkenfirmaet – se fakturaen – viser at såvel bestilling som levering sker efter, at skaden blev konstateret og anmeldt.
>
> Murer … har oplyst, at han har udlånt en 'Bosch-hammer' til klager med henblik på, at klager skulle ophugge gulvet efter, at klager havde opdaget vandskaderne. Murerens forklaring angående konstatering af de 3 utætheder må herefter lægges til grund, hvorved det er dokumenteret at skaden er sket og at det har været nødvendigt at foretage de håndværksmæssige arbejder, som fremgår af de fremsendte fakturaer.
>
> Det forhold, at indklagede af formelle grunde – ikke anmeldt på dokumentérbar vis – afviser at dække skaden, kan ikke tiltrædes, når der henses til, at der er tale om en skade, som er underbygget af efterfølgende hændelsesforløb m.v."

I mail af 11/2 2019 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a. videre:

> "Til dokumentation af klagers oplysning om, at køkkenet var bestilt længe forud for rørskaden og uden hensyntagen til, at der blev konstateret en rørskade, fremlægges ordrebekræftelse fra køkken-leverandøren, hvoraf det fremgår, at køkkenet er bestilt / bekræftet den 27.8.2016.
>
> Ordrebekræftelsen er netop rekvireret hos køkkenfirmaet, hvorfor udskrivningsdatoen (øverste højre hjørne) angiver datoen, den 31.1.2019."

Hertil har selskabet i brev af 18/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi bemærker nu, at advokaten er enig med os i, at køkkenet er bestilt forud for den anmeldte rørskade. Vi henviser til vores tidligere besvarelser i sagen."

Klagerens advokat har i mail af 12/3 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Som advokat for klageren i denne sag skal det præciseres, at rørskaden blev opdaget / konstateret i forbindelse med, at anlægget 'tabte vand' og at rørskaden ikke blev opdaget / konstateret i forbindelse med, at køkkenet skulle udskiftes. Køkkenudskiftningen har således intet at gøre med selve rørskaden, og rørskaden har intet at gøre med køkkenudskiftningen."

7. 93020

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder taksators fotos og VVS- og murerfakturaer.

Af selskabets skaderapport af 21/3 2017 fremgår bl.a.:

> **"Opgørelse af delvist dækket skade (Skjulte rør)**
> Der er på ovenstående adresse anmeldt skade på skjulte rør. Skaderne er først anmeldt til forsikringen den 19. januar 2017. Dette er efter udbedringen i december måned.
>
> **Hvordan er skaden sket?**
> Skade på vandrør skyldes sandsynligvis tæring.
>
> **Dækningsomfang**
> Forsikringen dækker skade på skjulte rør, som ikke er planlagt til udskiftning. Forsikringen dækker ikke tiltag, som kunden selv har valgt at foretage. Renoveringen af køkken, gang mm. er ikke omfattet af forsikringen.
>
> **Skadeomfang**
> Skadeomfanget gennemgået ved besigtigelsen den 14. marts samt tlf. samtale med jeres murer … Ved besigtigelsen var det tydeligt at I har fået foretaget omfattende renovering af gulve, vægge, køkken mm. Efter aftale har jeg også gennemgået sagen med jeres tømrer … som forklarer at han har monteret køkkenet. … forklarer også at han tidligere har gennemgået renovering af køkkenet med [klageren], hvor der var tale om ændring af køkken opstillingen – flytte afløb mm.
>
> Som jeg sagde ved min besigtigelse den 14. marts er der tale om planlagt renovering og forsikringen dækker ikke forudsete udgifter ved planlagt renovering. De oplyste skader (brud på rør) kan være sket ifb. med opbrydning af gulve.
>
> Som, gennemgået med Murermester vil jeg dog acceptere at dække udgift til reparation af nedbrudte rør med 4.500 kr. + moms som svarer til vvs mand 1 dag + materiale.
> …
> **Indgåede aftaler**
> Jeg har ikke modtaget foto fra nedbrydningen, som du ville sende til min mail … gennemgået ved besigtigelsen."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"[Afsnit 10] 2. Anmeldelse af skade**
> Alle skader, tab eller uheld, der kan medføre erstatningskrav, skal hurtigst muligt anmeldes til Alm. Brand.
> …
> Alm. Brand skal give tilladelse til, at en skade udbedres, eller at beskadigede genstande fjernes, medmindre det sker for at afværge eller begrænse skaden.
>
> Undladelse af at efterkomme dette kan få betydning for erstatningen."

8. 93020

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der er konstateret 3 rørskader i betongulv i henholdsvis køkken/alrum, bryggers og gang. Hun har anført, at skaderne blev opdaget i forlængelse af, at anlægget tabte vand. Hun kræver dækning for VVS-faktura af 31/12 2016 på 39.652,80 kr. og murerfaktura af 18/2 2017 på 27.611,25 kr.

Selskabet har ydet dækning for 3 punktreparationer af rør og skønsmæssigt opgjort erstatningen til 3.764 kr. efter fradrag af selvrisiko. Selskabet har anført, at skaderne var udbedret, før klageren foretog skadeanmeldelse til selskabet, og at hun ikke har sandsynliggjort, at årsagen til, at gulve og rør i de tre rum blev udskiftet, var de anmeldte rørskader. Selskabet henviser til hendes renoveringsarbejder med blandt andet nyt køkken og taksators samtaler med håndværkerne desangående.

Det fremgår af ordrebekræftelsen af 27/8 2016 fra køkkenfirmaet, at klageren på dette tidspunkt havde indgået aftale om levering af nyt køkken. Af faktura af 16/1 2017 fra køkkenfirmaet fremgår det, at køkkenet ville blive leveret til adressen den 19/1 2017. Nævnet lægger til grund, at klageren anmeldte rørskaderne til selskabet den 19/1 2017, og at rørføringerne og gulvene i de tre rum på dette tidspunkt var udskiftet og genopført. Hun har ikke fremlagt fotos af skaderne eller skriftlige erklæringer fra de personer, der har udført arbejder på ejendommen.

Nævnet bemærker, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at iværksætte og færdiggøre udbedringen af rør og gulve, før der var indgivet skadeanmeldelse til selskabet. Klageren har bevisbyrden for rigtigheden af det erstatningskrav, hun har rejst.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning fra selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaderne først er anmeldt til selskabet efter, at klageren har fået foretaget fuld udskiftning af rør og gulve i tre rum. Disse arbejder er tidsmæssigt blevet udført umiddelbart op til, at hun efter aftale med køkkenfirmaet skulle have leveret nyt

køkken. Klageren har ikke dokumenteret omfanget af skader og udbedringsbehovet med fotos eller sagkyndige erklæringer.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har godtgjort, at det var nødvendigt at foretage umiddelbar opbrydning af alle gulve i køkken/alrum, bryggers og gang, efter det blev konstateret, at anlægget tabte vand. Som sagen foreligger oplyst, blev der ikke foretaget nogen lækagesporing af rørsystemet, og der var ikke i øvrigt konstateret tegn på vandskade omkring gulve i de berørte rum, før gulvene blev brudt op.

Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet ved sin afgørelse har lagt til grund, at udskiftning af gulve i de berørte rum var en del af klagerens renoveringsarbejder på ejendommen, og at selskabet herefter har opgjort erstatningen som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings