

Ankenævnet for Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 94625:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. Han har også tegnet ejerskifteforsikring i samme selskab i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom. Af tilstandsrapporten af 22/8 2014 fremgår bl.a.:

6. Vådrum (badeværelse, toilet og bryggers)

6.1 Gulvkonstruktion/-belægning K3

Der er revnet belægning i brusenichen.

Note: Revnet belægning er i vådzone. Der er risiko for fugtgennemtrængning til andre konstruktioner og dermed følgeskader

K1

Gulvbelægning er i områder med mangelfuld vedhæftning på badeværelset.

Note: Der er fundet enkelte fliser med mangelfuld vedhæftning til underlaget. Da det er uden for det direkte vandbelastede område, og fuger er intakte, vurderes det uden betydning for gulvets funktion.

I klageskema af 20/12 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Den kraftige opfugtning, der er konstateret i badeværelset, gang, børneværelse, soveværelse og trappeskakt, har intet med nogle revnede klinker at gøre.

Opfugtningen skyldes selvfølgelig de rørbrud, der er fundet i badeværelse, gang og andet badeværelse. Det gamle vandrør af jern er konstateret gennemtæret flere steder af [VVS-firma 1].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbedring af rørbrud

- opbrydning af gulv og vægge
- affugtning

Ankenævnet for Forsikring

2.

94625

- nye gulvarmerør
- støbning af nyt gulv, vådrumssikring og klinker
- pudsning og maling af vægge i tilstødende lokaler.

...

- murer arbejde timer 425,00 x 40,00 = 17.000,00
- murer materialer 11.000,00 x 1,00 = 11.000,00
- maler arbejde timer 425,00 x 14,00 = 5.950,00
- maler materialer 3.500,00 x 1,00 = 3.500,00
- vvs timer 445,00 x 9,00 = 4.005,00
- vvs materialer 4.000,00 x 1,00 = 4.000,00

Subtotal: 45.455,00. 25,00% moms: 11.363,75. Total DKK: 56.818,75 + 35.000 kr. til udbedring af diverse følgeskader opstået pga. den fejlbehæftede lange behandling tid, herunder gulve, karme, døre, inventar mv."

Selskabet har i brev af 18/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen er behandlet efter forsikringsbetingelserne for husforsikring nr. 14T9 samt forsikringsbetingelserne for ejersforsikring nr. 1205.

Twisten vedrører hvorvidt og evt. i hvilket omfang de vandskader og deraf følgende opfugtning, som er konstateret i huset, er dækket på kundens (i det følgende kaldet klagers) husforsikring/ejerskifteforsikring.

Sagsforløb

Den 25. maj 2018 henvender klager sig telefonisk til vores skadeafdeling. Han oplyser, at de har konstateret nogle utætte fuger. Klager oplyser endvidere, at de skal i gang med en renovering af badeværelse og toilet, så han vil høre hvordan de skulle forholde sig. Under telefonsamtalen drøftes, at skaden kan skyldes brud på afløb. Vi oplyser, at han skal vende tilbage såfremt der konstateres en rørskade. Ligeledes vejledes han om at rette henvendelse til ejerskifteforsikringen i forhold til fugtproblematik.

Den 26. maj 2018 modtager vi en skriftlig anmeldelse fra klager. I anmeldelsen oplyses følgende: 'Fugt tror vi er fra skjulte rør og afløb. Vi er dog obs. på revner i fuger. Fugten trænger ud af væggen i to rum, der ligger op til baderummet.'

Endvidere oplyser klager følgende i anmeldelsen: 'Vi har boet her i 3 år. Vi er i gang med planlægning af renovering af baderum. Vi er blevet opmærksom på af flere fagfolk, at det ligner rørskade og ikke bare fugt pga. dårlige fuger. Derfor anmelder vi det som en skade.'

Klager anmelder ligeledes skaden på sin ejerskifteforsikring, som også er hos os.

Den 29. maj 2018 kontakter vi klager telefonisk og afviser skaden på husforsikringen, da man i tilstandsrapporten kan læse, at der er revner i fliser på badeværelset. Dette er nævnt med en K3'er og det er anført, at der vil opstå fugtskader, såfremt der ikke bliver gjort noget. Skaden har således været der, også inden klager overtog huset, men klager har imidlertid ikke foretaget nogen

form for reparation i de 4 år, som de har haft huset. Det er først i forbindelse med deres aktuelle renovering man har forholdt sig til skaden.

Klager har ligeledes anmeldt skaden på sin ejerskifteforsikring.

Den 20. juni 2018 besigtiger vores ejerskiftetaksator skaden og der sættes en sporing i gang. Det tyder på, at der er et rørbrud under gulvet i badeværelset og at skaden er omfattende og har stået på over flere år.

Den 29. juni 2018 oplyser vi klager om, at vi på baggrund af besigtigelsen og oplysningerne i sagen, herunder tilstandsrapporten, afviser skaden som omfattet af ejerskifteforsikringen ...

...

Den 9. juli 2018 besigtiges huset igen i forhold til om man på trods af klagers manglende indsats for at begrænse skadeomfanget alligevel skal dække noget. Der aftales en kontanterstatning på 8000 kr. til udbedring af rørskaden. Vi oplyser, at vi kun dækker reparation af røret da de jo har planlagt en renovering hvor gulvet skal brydes op. Rapport sendes samme dag til kunden.

Den 4. september 2019 anmelder klager på ny skaden. Han oplyser, at der under renoveringen er fundet brud. Klager har haft egen reparatør på sagen og ønsker ikke, at den taksator som han tidligere har haft ude, bliver sat på hans nyanmeldte sag.

Den 23. september 2019 fastholder vi vores tidligere afvisning og henviser til, at der er tale om samme skade, som han anmeldte i 2018, som han imidlertid ikke har gjort noget ved. Vi henviste til at vores ejerskiftetaksator også havde besigtiget skaden og i den forbindelse havde rekvireret [VVS-firma 2] for at sikre, at der ikke var tale om en skjult rørskade. Dette var sket inden renovering af badeværelset påbegyndte.

[VVS-firma 2] konstaterede, at der var tale om en skjult rørskade på fjernvarmen. Der kunne konstateres udslip på gulvvarmen på ca. 6-10 l/timen. Det var [VVS-firma 2's] vurdering at skaden havde stået på i flere år, hvilket også understøttes af, at der i tilstandsrapporten fra den 22. august 2014 positivt er nævnt at der er revnet belægning i vådzone (k3er). Ydermere fremgår det af tilstandsrapporten, at der er risiko for fugtgennemtrængning til andre konstruktioner og derved følgeskader.

Til trods for dette valgte vi at udbetale 8000 kr. til udbedring rørskaden samt at dække en del af følgeskaderne som var indeholdt i de 8000 kr. Dette på trods af at klager i ganske betydelig grad havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved i næsten 4 år efter at forholdet er beskrevet i tilstandsrapporten har valgt ikke at foretage sig noget.

Den 11. oktober 2019 kontakter kunden os og er meget utilfreds med vores håndtering af sagen. Vores overtaksator bliver sat på sagen og foretager en fornyet gennemgang af forløbet. Det aftales, at vi dækker en ny sporing/trykprøvning for at se om fugten skal stamme fra et andet brud. Sporing viser ikke nye brud andet end dem der tidligere er afregnet for. Rapporten fastslår dog også, at der er flere kritiske steder i huset, og vi sætter i den forbindelse forbehold på policen.

Den 19. oktober 2019 oplyser klager, at de nu har aflyst deres renovering og spørger om det så betyder, at vi vil betale.

Den 26. oktober 2019 fastholder vi vores tidligere afgørelse af 9. juli 2018.

Den 10. december 2019 oplyser vi derfor klager om, at den udførte trykprøvning ikke giver os anledning til at ændre på vores afgørelse, hvor der er afregnet 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. Vi gør ligeledes opmærksom på, at forsikringen ikke dækker vedligeholdelse, eller planlagt reparation og forbedringer. I forbindelse med skaden af den 20. maj 2018 er det oplyst, at klager har haft kontakt til en håndværker for renovering af badeværelse og toilet.

Renoveringen skulle bestå i fjernelse af gulve samt kloak, da klager ønskede toilet på badeværelset. Vægfliserne skulle ikke skiftes. Erstatningen på de 8000 kr. vedrører derfor alene reparation af rørbrud og følgeskader, som ikke er omfattet af den planlagte renovering.

Konklusion

Efter at sagen er indbragt for Ankenævnet, har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen.

På baggrund af sagens akter i relation til både ejerskifteforsikringen og villaforsikringen, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse. Dvs. vi fastholder, at der ikke er tale om en skade, der er dækket på kundens ejerskifteforsikring. Og ud fra den udførte trykprøvning, er der ikke grundlag for at ændre på vores afgørelse hvor der blev afregnet 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Vi skal ligeledes gøre opmærksom på, at forsikringen ikke dækker vedligeholdelse, eller planlagt reparation og forbedringer. I forbindelse med skadens anmeldelse er det oplyst, at der var planlagt en renovering af badeværelse og toilet. Renoveringen skulle bestå i fjernelse af gulve samt ny kloak, da klager ønskede toilet på badeværelset. Erstatningen på de 8.000 kr. vedrører derfor alene reparation af rørbrud og følgeskader, som ikke er omfattet af den planlagte renovering.

På baggrund af den lækagesporingsrapport der er udfærdiget, blev der sat begrænsninger på dækningen på villaforsikringen. Vi opretholder disse forbehold indtil de kritiske forhold er udbedret."

Klageren har i brev af 21/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets meddelelse af 2. januar 2020.

Dette er forsikringstagers respons på TRYG svar d. 18 februar

...

Sagsforløb

Den 25. maj 2018 henvender klager sig telefonisk til vores skadeafdeling.

FORKERT Der udfyldes formularer på TRYG hjemmeside før det, men alt er slettet pt.

Han oplyser, at de har konstateret nogle utætte fuger.

FORKERT TRYG oplyses om mulige rørbrud.

Klager oplyser endvidere, at de skal i gang med en renovering af badeværelse og toilet, så han vil høre hvordan de skulle forholde sig.

FORKERT TRYG udspørger om alle private forhold (GDPR?) og derved nævnes at vi påtænker en mulig renovering på sigt.

Under telefonsamtalen drøftes, at skaden kan skyldes brud på afløb.

FORKERT Der drøftes HVOR muligt brud kan være da flere rum viser tegn på fugt

Vi oplyser, at han skal vende tilbage såfremt der konstateres en rørskade.

FORKERT TRYG vil ikke gå videre med sagen herfra.

Ligeledes vejledes han om at rette henvendelse til ejerskifteforsikringen i forhold til fugtproblematik.

FORKERT Vi har rette henvendelser til begge pr hjemmeside. (Alt er slettet efterfølgende)

Den 26. maj 2018 modtager vi en skriftlig anmeldelse fra klager.

FORKERT Skriftlig anmeldes er foretaget før denne dato. Men TRYG rådgav os til at lave en ny efterfølgende. (Alle data er slettet på TRYG hjemmeside)

I anmeldelsen oplyses følgende: 'Fugt tror vi er fra skjulte rør og afløb. Vi er dog obs. på revner i fuger. Fugten trænger ud af væggen i to rum, der ligger op til baderummet.'

FORKERT TRYG rådgav os til at beskrive det sådan. Pudsigt at de refererer til denne passus igen og igen efterfølgende. Vi har hele tiden påstået at det er skjulte rørskader i huset.

Endvidere oplyser klager følgende i anmeldelsen: 'Vi har boet her i 3 år. Vi er i gang med planlægning af renovering af baderum. Vi er blevet opmærksom på af flere fagfolk, at det ligner rørskade og ikke bare fugt pga. dårlige fuger. Derfor anmelder vi det som en skade.'

FORKERT TRYG rådgav os til at skrive at vi påtænker at renoverer huset. Igen pudsigt at de refererer til den passus igen og igen efterfølgende.

Klager anmelder ligeledes skaden på sin ejerskifteforsikring, som også er hos os.

FORKERT TRYG rådgiver os til IKKE at anvende ejerskifteforsikring, men da det handler om en rørskade i huset som kan stamme fra før indflytning vælger at gøre det.

Den 29. maj 2018 kontakter vi klager telefonisk og afviser skaden på husforsikringen, da man i tilstandsrapporten kan læse, at der er revner i fliser på badeværelset.

FEJL TRYG kan ikke afvise uden at have undersøgt sagen grundigt, da det handler om skjult rørskade og dækning heraf. Der var hverken taksator eller fagfolk på adressen.

Dette er nævnt med en K3'er og det er anført, at der vil opstå fugtskader, såfremt der ikke bliver gjort noget.

FEJL TRYG henviser selv til at der er rørskader i store dele af huset. Rørskader i store dele af huset har intet at gøre med revner i klinker i baderum. Igen henviser jeg til at der ikke har være en taksator eller håndværkere ude at besigtige adressen.

Skaden har således været der også inden klager overtog huset ...

FEJL TRYG har netop selv afvist anmeldelse til ejerskifteforsikringen da rørskaden konstateres.

..., men klager har imidlertid ikke foretaget nogen form for reparation i de 4 år, som de har haft huset.

FEJL TRYG henviser til manglende reparationer siden indflytning. Da rørskaden er konstateret i 2018, har det intet at gøre med reparationer siden indflytning.

Det er først i forbindelse med deres aktuelle renovering man har forholdt sig til skaden.

FEJL TRYG har ikke ret i at det var en 'aktuel renovering'. TRYG udspurgte om vi påtænker at renovere på sigt, og det er sidenhen blev anvendt alle steder som modargument til fordel for deres sag. Pt. er renovering endnu ikke gennemført!

Klager har ligeledes anmeldt skaden på sin ejerskifteforsikring.

FEJL TRYG holdt fat i at det ikke vil blive dækket, men vi valgte at anmelde alligevel, TRYG har endnu ikke haft taksator eller håndværkere ude at besigtige omfanget.

Den 20. juni 2018 besigtiger vores ejerskiftetaksator skaden og der sættes en sporing i gang.

FEJL TAKSATOR ringer først og spørger ind til ALT, familie, privatøkonomi, fremtidsplaner og hvor vi er blevet gift, hvor vores børn går i skole, osv. Han vælger så at komme forbi ugen efter og fortsætter med at klage over manglende orden i huset og stiller kritiske spørgsmål til hvordan vores vedligehold og indretning at huset, køb af møbler, børneværelser osv. og ellers hvordan vi bruger vores penge generelt (Hvor klager man over det?)

Det tyder på, at der er et rørbrud under gulvet i badeværelset og at skaden er omfattende og har stået på over flere år.

FEJL TRYG har kun besigtiget det med en sporing og ved øjesyn (Taksator) Der har endnu ikke været håndværkere på sagen. Dermed har det ikke undersøgt yderligere rørskader i gang, værelses og soverum og trappegang. Men de har nu konstateret at der er rørskade!

Den 29. juni 2018 oplyser vi klager om at vi på baggrund af besigtigelsen og oplysningerne i sagen, herunder tilstandsrapporten, afviser skaden som omfattet af ejerskifteforsikringen. I afvisningen anføres følgende:

FEJLT TRYG har afvist sagen uden at undersøge sagen grundigere med en sporing og en taksator og diverse samtaler. Hvordan kan man afvise en rørskade på den baggrund?

Den 9. juli 2018 besigtiges huset igen i forhold til om man på trods af klagers manglende indsats for at begrænse skadeomfanget alligevel skal dække noget.

FEJL TRYG har jo netop afvist sagen, hvorfor jeg stiller spørgsmålstegn ved beslutningen. Hvordan kan mistanke om skjulte rørskader i huset have noget at gøre med en manglende indsats? Ellers vil det jo ikke givet mening at have forsikringer?

Der aftales en kontanterstatning på 8000 kr. til udbedring af rørskaden.

FEJL TRYG taksator konfronterer mig pr. telefon over hvorfor jeg klager? Han siger så om det vil hjælpe til at lukke sagen at få 5000 kr. til maling af gangen? Jeg siger klart nej og så siger taksator 8000 kr., 'så har vi jo til lidt maling i alle rum'. MALING? Til slut siger taksator at vi lader sagen stå åben hvis vi konstaterer yderligere fugtskader, fordi så 'Kan det jo være at der er flere rørskader i andre rum som ikke har noget at gøre med den nuværende sag'. Efterfølgende konstaterer vi store skader i flere rum og kontakter TRYG igen.

Vi oplyser, at vi kun dækker reparation af røret da de jo har planlagt en renovering hvor gulvet skal brydes op.

FEJL TRYG har kun villet dække MALING og igen henviser de til en ikke planlagt renovering. Rapport sendes samme dag til kunden. TRYG Der går en rum tid men TRYG har slettet vores historik på sagen.

Den 4. september 2019 anmelder klager på ny skaden.

FEJL Vi kontaktede TJM/TRYG forud som anbefaler os at oprette en ny sag.

Han oplyser, at der under renoveringen er fundet brud.

FEJL TRYG det er ikke i forbindelse med renovering men pga. en håndværkers undersøgelse.

Klager har haft egen reparatør på sagen og ønsker ikke, at den taksator som han tidligere har haft ude, bliver sat på hans nyanmeldte sag.

FEJL TJM henvender sig til TRYG som ikke vil opfylde ønsket umiddelbart pga. det er den taksator der dækker området og den samme taksator ringer derfor igen og spørger igen ind til at han ikke forstår hvad der har ændret sig siden sidst, siden han skal bruge hans tid på at ringe igen. Og om ikke vi var enige om 8000 kr. og så blev sagen lukket... Derfor siger jeg farvel og forlanger jeg en ny taksator, da denne taksator er dybt uprofessionel og direkte ubehagelig, personlig, og mere interesseret i vores privat økonomi end at udføre en taksators opgave.

Den 23. september 2019 fastholder vi vores tidligere afvisning og henviser til, at der er tale om samme skade, som han anmeldte i 2018, som han imidlertid ikke har gjort noget ved.

FEJL TRYG har intet gjort for at undersøge sagen på ny, og kan derfor ikke henvise til gammel afgørelse da der siden er dukket ny fakta op som dokumenterer at der er skjulte rørskader i store dele af huset.

Vi henviste til at vores ejerskiftetaksator også havde besigtiget skaden og i den forbindelse havde rekvireret [VVS-firma 2] for at sikre, at der ikke var tale om en skjult rørskade.

FEJL TRYG taksator kan ikke besigtige mistanke om skjulte rørskader blot ved at besigtige? [VVS-firma 2] udførte blot en sporing, men ingen håndværker har endnu undersøgt huset grundet for skjulte rørskader.

Dette var sket inden renovering af badeværelset påbegyndte.

FEJL TRYG har ikke ret i denne påstand. Vi har endnu ikke gennemført noget renovering pga. vi afventer denne sags endelige afgørelse (pt kørt siden maj 2018 og TRYG er trækker processen i langdrag konstant)

[VVS-firma 2] konstaterede, at der var tale om en skjult rørskade på fjernvarmen.

FEJL TRYG tolker stadig dette uden at have undersøgt hvor?

Der kunne konstateres udslip på gulvvarmen på ca. 6-10 l/timen.

FEJL TRYG har stadig ikke undersøgt hvad udslippet skyldes? Hvor og hvorfor?

Det var [VVS-firma 2's] vurdering at skaden havde stået på i flere år, hvilket også understøttes af, at der i tilstandsrapporten fra den 22. august 2014 positivt er nævnt at der er revnet belægning i vådzone (k3er).

FEJL TRYG har intet belæg for denne påstand da huset endnu ikke er undersøgt grundig for skjulte rørskader.

Ydermere fremgår det af tilstandsrapporten, at der er risiko for fugtgennemtrængning til andre konstruktioner og derved følgeskader.

FEJL TRYG har ikke undersøgt mistanke om skjulte rørskader i resten af huset. Men henviser stadig blot til en enkelt sporing og en taksators vurdering på øjesyn.

Til trods for dette valgte vi at udbetale 8000 kr. til udbedring rørskaden samt at dække en del af følgeskaderne som var indeholdt i de 8000 kr.

FEJL TRYG taksator vil lukke sagen efter vores telefon/mail henvendelse og blot give os lidt til maling, først 5000 kr.! Hvordan kan TRYG dække en (i øvrigt selv konstateret rørskade dog uden grundig undersøgelse af hele huset) sag med 5000 kr. til lidt maling? Efter en del brok valgte taksator at sige 8000 kr. og så lader vi sagen stå åben hvis det viser sig at afgørelsen ikke er rigtig. Efterfølgende beskriver TRYG dette forløb som at jeg acceptere at sagen lukket hvilket er forkert.

Dette på trods af at klager i ganske betydelig grad havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved i næsten 4 år efter at forholdet er beskrevet i tilstandsrapporten, har valgt ikke at foretage sig noget.

FEJL TRYG vælger at frasige sig ansvaret for dækning af skjulte rørskader ved at henvise til at andre sager og tolke det således at jeg ikke laver op til mit ansvar som husejer. Det passer ganske enkelt ikke, da denne sag handler om pludselig opstået skjulte rørskader i store del af huset.

Den 11. oktober 2019 kontakter kunden os og er meget utilfreds med vores håndtering af sagen.

FEJL TJM rådgiver os til at kontakte TRYG da vi som forsikringstager har klageret over en afgørelses så den kan blive åbnet på ny hvis evt. nye fakta er dukket op undervejs ellers hvis en sag er foretaget på et forkert grundlag.

Vores overtaksator bliver sat på sagen og foretager en fornyet gennemgang af forløbet.

FEJL Han ringer blot og foretager en ny vurdering på baggrund af en telefon samtale. Altså ingen besigtigelse eller håndværker uden på adressen.

Det aftales, at vi dækker en ny sporing/trykprøvning for at se om fugten skal stamme fra et andet brud.

FEJL TRYG er ikke tilfreds med en sporing vi selv har betalt og fået udført.

Sporing viser ikke nye brud andet end dem der tidligere er afregnet for.

FEJL TRYG konstaterer IGEN brud uden at undersøge hvor i huset. Taksator eller håndværker har endnu ikke besigtiget resten af huset.

Rapporten fastslår dog også, at der er flere kritiske steder i huset....

FEJL Hvordan kan TRYG ikke undersøge dette nærmere? Og samtidig ikke dække det vi er forsikret imod? Det er jo netop derfor at vi skal have dækket de skjulte rørskader som vi har påpeget siden maj 2018

.... og vi sætter i den forbindelse forbehold på policen.

FEJL TRYG kan da ikke rette på policen fordi at en kunde klager over en afgørelse og personen som udføre den anden sporing for TRYG påstår at flere rør og vandur er 'gamle' og 'drypper' og skal derfor skiftes ellers vil TRYG ikke ændre policen igen (mafia metoder??) Desuden spørger denne person igen ind til personlige forhold som jeg nægter at svare på. Det kan jo blive brugt imod en, har vi erfaret. Personen bliver meget fornærmet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94625

Den 19. oktober 2019 oplyser klager, at de nu har aflyst deres renovering og spørger om det så betyder, at vi vil betale.

FEJL TRYG bliver spurgt om der er nyt i sagen, da TRYG er længe om at respondere og som betyder at de retter deres afgørelse. Vi har IKKE aflyst nogen renovering, men har nu afventet en afgørelse siden maj 18 på denne sag

Den 26. oktober 2019 fastholder vi vores tidligere afgørelse af 9. juli 2018.

FEJL TRYG kan ikke afvise sagen på samme baggrund da der foreligger nye informationer fra egne håndværkeres besigtigelser og TRYG selv. Så de kan ikke afvise sagen på samme baggrund som første gang.

Den 10. december 2019 oplyser vi derfor klager om, at den udførte trykprøvning ikke giver os anledning til at ændre på vores afgørelse, hvor der er afregnet 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

FEJL TRYG laver afgørelse på baggrund af forkerte fakta igen. Sagen er aldrig blevet lukket. De 8000 kr. var til lidt maling. Desværre har jeg i lang tid ikke haft adgang til dokumenterne da TRYG har slette sagen på hjemmesiden.

Vi gør ligeledes opmærksom på, at forsikringen ikke dækker vedligeholdelse, eller planlagt reparation og forbedringer.

FEJL TRYG er skyld i følgeskader som opstået på grund af for lang behandlingstid (maj 2018) og fejl i afgørelsen fra start. Vores hus er blevet kraftig skadet deraf og fordi vi ikke har planlagt noget renovering indtil rørskaderne opstod i store dele af huset.

I forbindelse med skaden af den 20. maj 2018 er det oplyst, at klager har haft kontakt til en håndværker for renovering af badeværelse og toilet.

FEJL TRYG overfortolker igen. Vi har haft ideer til hvordan huset skulle indrettes fremadrettet. Det har vi haft siden indflytning. Men så konstaterer vi skjulte rørskader og derfor anmeldes sagen til TRYG.

Renoveringen skulle bestå i fjernelse af gulve samt kloak, da klager ønskede toilet på badeværelset.

FEJL TRYG udspurgte om fremtidsplaner for huset, de renovering ikke var påtænkt før om en del år. Det er tolket som at vi stod midt i en renovering. Det passer ikke.

Vægfliserne skulle ikke skiftes.

FEJL Jeg ved ikke hvor tryk har det fra?

Erstatningen på de 8000 kr. vedrører derfor alene reparation af rørbrud og følgeskader, som ikke er omfattet af den planlagte renovering.

FEJL TRYG kan ikke give 8000 kr. til 'lidt maling' på baggrund af en renovering der ikke endnu har fundet sted eller var planlagt og som intet har at gøre med de pludselig opstået skjulte rørbrud i store dele af huset. Det er TRYGS egen tolkning og på den baggrund er det at de ikke vil dække mere (og slippe for det)

Konklusion

Efter at sagen er indbragt for Ankenævnet, har vi foretaget en fornyet gennemgang af sagen.

FEJL Har TRYG forholdt sig al dokumentation også det der ikke findes mere på hjemmesiden (eller gør den?)

På baggrund af sagens akter i relation til både ejerskifteforsikringen og villaforsikringen, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

FEJL TRYG mangler at fortælle hvorfor de afviser den, da det nu er påvist at det er skjulte rør-skader.

Dvs. vi fastholder, at der ikke er tale om en skade, der er dækket på kundens ejerskifteforsikring.

FEJL TRYG kan ikke konkludere dette da de ikke har undersøgt huset grundigt ved sagens start.

Og ud fra den udførte trykprøvning, er der ikke grundlag for at ændre på vores afgørelse hvor der blev afregnet 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

FEJL TRYG har kun givet 8000 kr. til 'lidt maling' og en trykmåling kan ikke konstatere hvor rør-skaderne er opstået, hvorfor og hvilket omfang.

Vi skal ligeledes gøre opmærksom på, at forsikringen ikke dækker vedligeholdelse, eller planlagt reparation og forbedringer.

FEJL TRYG vil komme til at dække at de har fejlvurderet fra starten, når det konstateres. Og huset har lidt stor skade siden maj 2018 da TRYG har trukket sagen i langdrag ved hver eneste henvendelse fra klager og nu og fra ANKE styrelsen.

I forbindelse med skadens anmeldelse er det oplyst, at der var planlagt en renovering af badeværelse og toilet.

FEJL TRYG udspurgte om fremtidsplaner. Der var IKKE planlagt renovering af badeværelser. Rør-skaderne har intet at gøre med renoveringsplanerne i øvrigt.

Renoveringen skulle bestå i fjernelse af gulve samt ny kloak, da klager ønskede toilet på badeværelset.

FEJL TRYG har blandet 'pærer og bananer', da dette handler om en konstatering af rørskader i store del af huset.

Erstatningen på de 8.000 kr. vedrører derfor alene reparation af rørbrud og følgeskader, som ikke er omfattet af den planlagte renovering.

FEJL De 8000 som startede med at være 5000 kr., blev kun givet til 'lidt maling' og så lod taksator sagen stå åbent hvis der nye informationer. Sagen blev ikke lukket, men det kan man ikke længe se på hjemmesiden, da sagen sagens akter er væk.

På baggrund af den lækagesporingsrapport der er udfærdiget, blev der sat begrænsninger på dækningen på villaforsikringen.

FEJL TRYG har begrænset policen indtil ALLE fejl og vandur mv. er dokumentere udbedret. Vanduret fejler intet og rørskaderne som de skulle dække og er pludselig grund til at mine policer forringes? Er det ikke mafia metoder?

Vi opretholder disse forbehold indtil de kritiske forhold er udbedret.

FEJL Det er ikke OK at TRYG forringer forhold på baggrund af en klagesag uanset sagens udfald. Alene af den grund kræver jeg tilsvarende en gennemgang af mine policer og nedsætning af mine forsikringspræmier med min 5 % efter sagens ophør."

Af selskabets brev af 16/7 2020 til nævnet fremgår bl.a.:

"Sagsforløbet

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager overtog ejendommen den 28. november 2014 og tegnede med ikrafttræden samme dag en ejerskifteforsikring i Tryg forsikring, samt en husforsikring i TJM Forsikring (bilag A købsaftale) (B ejerskifte betingelser 1205).

...

1. anmeldelse.

Den 25. maj 2018 eller næsten 4 år efter overtagelsen af ejendommen anmelder klager telefonisk, at der var utætte fuger i badeværelset (bilag E Anlæggelsesbillede).

Klager oplyser i sit re-svar til nævnet, at der tidligere skulle have været foretaget anmeldelse over TJM's hjemmeside.

Til nævnets orientering kan det oplyses, at når der foretages anmeldelse over hjemmesiden, vil der automatisk blive genereret en kvittering for modtagelsen, og klager opfordres til at fremsende kopi af disse kvitteringer.

Som det fremgår af bilag E blev det i forbindelse med anmeldelsen oplyst, at der ikke var vandtab på ejendommen. Yderligere fremgår det, at dækningen blev afvist.

Kort tid efter anlæggelsen fik medarbejderen besked på at ringe klager tilbage, og som bilag F fremlægges telefonreferat af denne samtale.

I samtalen blev det oplyst, at klager gerne ville videre med renoveringen, og klager blev oplyst, at hvis der blev konstateret skjulte rørskader i den forbindelse, skulle klager rette henvendelse til selskabet. Derudover blev klager opfordret til at anmelde sagen til sin ejerskifteforsikring.

Den 26. maj 2018 anmeldte klager forholdet via TJM's hjemmeside (bilag G). Denne anmeldelse blev sendt til ejerskifteafdelingen.

Ejerskifteforsikringen

Selskabets ejerskiftetaksator besigtigede ejendommen den 20. juni 2018, og som bilag H fremlægges kopi af taksatorrapport.

På baggrund af denne rapport meddelte ejerskifteforsikringen den 2. juli 2018, at forholdet ikke var omfattet af denne forsikring (bilag I).

Fortsættelse af første anmeldelse.

Som bilag J fremlægges journal over sagsbehandlerens overvejelser, samt referat af samtale med klager. Notatet er dateret 29. maj 2018.

Ejerskifteforsikringen sender taksatorrapporten til Husforsikringen, samt kopi af visuel trykprøving (bilag K).

Selskabet lod ejendommen besigtige af en bygningstaksator, og den 9. juli 2018 sender taksatoren en mail til klager (bilag L), og med mailen fulgte rapporten fra taksatoren (bilag L).

Som det fremgår af rapporten, fastslår taksatoren, at klager ikke havde foretaget udbedring af anmærkningen i tilstandsrapporten, og at klager ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt. Selskabet ville derfor ikke kunne tilbyde dækning for følgeskaderne, men aftalte og udbetalte en kontanterstatning på 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Anden anmeldelse

Den 19. oktober 2018 modtog selskabet en ny anmeldelse fra klager (bilag M). I dette bilag anmelder klager fugt fra skjulte rør.

Taksator og klager har telefonisk kontakt den 26. oktober (bilag N telefonreferat), og samme dag sender selskabet en mail til klager (bilag O). Heri fastholder taksatoren den tidligere meddelte afgørelse.

Tredje anmeldelse

Den 4. september 2019, eller end 1 år efter, at selskabet havde sendt taksatorrapporten til klager, anmeldte klager telefonisk, at de nu var i gang med renoveringen af badeværelset, og havde konstateret utætte rør (bilag P anlæggesbillede).

Samme dag sendte selskabet en start mail til klager (bilag Q), hvoraf det fremgår, at klager ønsker at anvende egen håndværker. Samtidig anmoder selskabet om yderligere oplysninger til vurdering af sagen.

Taksatoren rettede telefonisk henvendelse til klager dagen efter, og som bilag R fremlægges telefonreferat af samtalen.

Samme dag modtog selskabet en lækagesporingsrapport fra Dansk Lækagesporing (bilag S). Lækagen var sporet til samme sted, som fremgår af bilag K. Desuden modtog selskabet et tilbud på udbedringen af skaden (bilag T). Af dette tilbud fremgår det, at der er tale beskadiget rør til gulvvarme, hvilket er i overensstemmelse med det tidligere anmeldte forhold.

Herudover modtog selskabet en række fotos, der fremlægges som bilag U.

Den 19. maj 2019 uploadede klager på hjemmesiden en ny mail med et foto (bilag V). I denne meddelelse oplyser klager, at der skulle have været foretaget affugtning, samt udbedring af gulvet; men der foreligger ikke dokumentation for dette.

Selskabet sendte den 23. september 2019 en mail til klager (bilag W), og i denne mail fastholder selskabet, at det er samme skade, som er blevet erstattet i forbindelse med den første anmeldelse. Selskabet afviser derfor at tilbyde yderligere erstatning til klager.

Den 11. oktober 2019 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager udtrykte sin utilfredshed med den trufne afgørelse (bilag X).

På denne baggrund beslutter selskabet at der skal foretages en sporing af rørene i skadeområdet, og selskabet tilbyder at betale for dette (bilag Y).

Den 10. december 2019 modtog selskabet lækagesporing, der var foretaget den 25. november 2019. Af denne rapport fremgår det blandt andet, at der ikke er konstateret trykfald, eller lækage andre steder end på rørene i det omhandlede badeværelse.

På den baggrund sendte selskabet den 10. december 2019 en mail til klager, og af vedhæftede brev (bilag Æ) fremgår det blandt andet, at selskabet ikke ville kunne tilbyde yderligere dækning, end den, der var givet i 2018. Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

Yderligere argumentation

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager i forbindelse med handlen af ejendommen var orienteret om, at der var revner i belægningen i brusenichen, jfr. tilstandsrapporten bilag B pkt. 6.1.

Anmærkningen har fået karakteren K3, der beskriver kritiske skader, der vil medføre, at bygningsdelens funktion svigter inden for overskuelig tid, og dette svigt vil medføre skade på andre bygningsdele.

Klager overtog ejendommen den 22. august 2014, og det kan af de foreliggende oplysninger, herunder lækagesporingen af 25. november 2019 (bilag Z) konstateres, at der fortsat ikke er foretaget tiltag til at imødegå anmærkningen.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til salgsopstillingen er der tale om ejendommens eneste badeværelser (jfr. salgsopstilling i bilag A).

Efter selskabets opfattelse er det antageliggjort, at årsagen til de utætheder, der er konstateret i gulvvarmen næsten 4 år efter overtagelsen af ejendommen, er en realisering af de skader på andre bygningsdele, som er anført i anmærkningen i tilstandsrapporten.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed at sporingsrapporterne netop påpeger en utæthed inden for brusenichens område.

Af husbetingelsernes pkt. 1 fremgår det blandt andet, at hvis der opstår skader på grund af mangelfuld vedligeholdelse, kan det have betydning for sikredes ret til erstatning.

I klageres re-svar fremgår det blandt andet, at klager er uenig i, at der var planlagt renovering af badeværelset, inden klager anmeldte forholdet til selskabet.

Det fremgår imidlertid af de forskellige anmeldelser, at klager var begyndt at skulle renovere badeværelset, hvilket henset til anmærkningen i tilstandsrapporten, da også må betegnes som en god ide.

Samtidig fremgår det af bilag N, at klager i forbindelse med samtale med taksatoren har oplyst, at banken på dette tidspunkt ikke længere kunne tilbyde yderligere lån til renovering af arbejdet.

Selskabet finder det ud fra det foreliggende dokumenteret og antageliggjort, at klager forud for anmeldelsen af rørskaden, havde haft planer om renovering af badeværelset. At dette må stoppes på grund af manglende velvilje fra klagers bank, kan ikke medføre, at selskabet skal tilbyde renovering af badeværelsesgulvet i forbindelse med udbedringen af rørskaden.

Der skal i den forbindelse igen henvises til, at klager allerede forud for købet af ejendommen havde en viden om, at badeværelsesgulvet burde renoveres, da der var revner i dette, og disse revner kunne medføre skade på andre bygningsdele.

Efter de almindelige erstatnings og forsikringsretslige regler har den der rejser et krav mod andre, både en forpligtigelse til at undgå, at der opstår skader, samt hvis de opstår at mindske skaderne mest muligt.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at klager har tilsidesat denne forpligtigelse, både i relation til at undgå, at der opstår skader, samt efterfølgende at hindre, at disse skader udvikler sig.

Klager har flere år før anmeldelsen af forholdet haft en viden om, at et forhold på ejendommen kunne medføre skader på ejendommen, uden at dette har medført, at klager har foretaget relevante tiltag til at imødegå skaderne, eller at skaderne udviklede.

Herudover fremgår det af husforsikringens betingelser pkt. 3, at forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten, ikke er dækket på husforsikringen.

Henset til, at det i tilstandsrapporten er oplyst, at belægningens funktion svigter inden for overskuelig tid, og dette svigt medfører skader på andre bygningsdele, samt at det konstaterede rørbrud netop ligger i området som anmærkningen relaterer sig, er det selskabets opfattelse, at årsagen til rørskadens er nævnt i tilstandsrapporten.

På grund af ovenstående valgte taksator i forbindelse med besigtigelsen i 2018 at indgå en mundtlig aftale om, at der for rørskadens med følgeskader skulle ydes en erstatning på i alt 8.000 kr., og beløbet blev anvist til klager den 9. juli 2018. Som det fremgår af bilag L taksatorrapport var der tale om en forhandlet pris.

Hvis klager ikke var enig i dette, burde klager straks have meddelt selskabet, at klager ikke var enige i taksatorens vurdering. Der går i stedet mere end 3 måneder fra meddelelsen om erstatningen, til at klager reagerer.

Af aftalelovens § 3 stk. 2 fremgår den, at tilbud, som fremsættes mundtligt uden af give frist for antagelse, må antages med det samme. I og med erstatningen blev udbetalt umiddelbart efter aftalens indgåelse, må det lægges til grund, at tilbuddet var accepteret af klager, hvorfor aftalen er endeligt og bindende indgået den 9. juli 2018.

Det er således fortsat selskabets opfattelse, at selskabet har levet op til de retlige forpligtigelser, der er på den tegnede husforsikring."

Til dette har klageren i brev af 21/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"TRYG henviser til manglende reparationer siden indflytning. Da rørskadens er konstateret i 2018, har det intet at gøre med reparationer siden indflytning.

...

Ankenævnet for Forsikring

15.

94625

TRYG har intet gjort for at undersøge sagen på ny, og kan derfor ikke henvide til gammel afgørelse da der siden er dukket ny fakta op som dokumentere at der er skjulte rørskeer i store dele af huset.

...

Efterfølgende forringer TRYG vores policer. TRYG kan da ikke rette på policen fordi at en kunde klager over en afgørelse.

...

TRYG har endnu ikke undersøgt mistanke om skjulte rørskeer i resten af huset. Men henviser stadig blot til en enkelt sporing og en taksators vurdering på øjesyn.

...

TRYG har begrænset policen indtil ALLE fejl og vandur mv. er dokumenteret udbedret. Vanduret fejler intet og rørskeerne som de skulle dække og er pludselig grund til at mine policer forringes? Er det OK? (Vanduret fejler intet). Det er ikke OK at TRYG forringer forhold på baggrund af en klagesag uanset sagens udfald."

Herefter har selskabet i brev af 23/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører, at det alene er på grund af klager, at der er foretaget sanering af kunden.

Til orientering kan det oplyses, at vilkåret blev indført den 10. december 2019 på baggrund af de nye oplysninger, der var i sporingsrapporten modtaget hos selskabet den 10. december 2019. Rapporten er fremlagt af selskabet som bilag Z.

Klager blev samme dag som rapporten blev modtaget orienteret om, at forholdet ikke var omfattet af forsikringen, samt at der ville blive indført skærpede vilkår på policen, hvilket er udført i overensstemmelse med betingelserne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget plantegning, hvor det ses, at badeværelse og toilet er placeret ved siden af hinanden, og fotos. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af ejerskiftetaksators rapport af 20/6 2018 om besigtigelse samme dag fremgår bl.a.:

Årsag til skaden	Ved besigtigelsen ses omfattende fugtphobninger i skillevægge omkring badeværelset i form af saltudtræk på vægge ca. 50 cm op fra gulv. Der kan ligeledes med fugtscanning registers voldsomme fugtphobninger i alle skillevægge som omkranser badeværelset. FT oplyser, at for ca. 1 år siden registeret de første fugtaftegninger. Ved besigtigelsen hidkaldte jeg [REDACTED] VVS for jeg sikre, at der ikke er tale om en rørlækage inden FT opstarter renoveringen af deres badeværelse. VVS: Efter kontakt til VVS [REDACTED] kan der konstateres, at der er tale om rørskade på fjernvarmen. Der kan konstateres udslip på gulvvarmen på ca. 6-10 l/time. Det er ligeledes [REDACTED] vurdering, at skaden har stået på i flere år. Det kan således være årsagen til, at jeg kan registrere voldsomme fugtphobninger.
Omfanget af skaden	Udbedring: Gulvet skal ophugges i brusenichen for at få et overblik over skaden/omfang. Det er umiddelbart min vurdering, at skaden har bredt sig til store dele af huset, hvilke gør at gulve skal ophugges og skillevægge skal affugtes. Der skal udarbejdes en fugtrapport inden affugtning finder sted.
...	
Øvrige bemærkninger	FT planlægger renovering af badeværelse – Gulvklinter er nævnt med en K3

Af bygningstaksators rapport af 9/7 2018 om besigtigelse samme dag fremgår bl.a.:

"Oplysninger til sagen

I tilstandsrapport fra 22.08.2014 er der noteret følgende for badeværelse:

K3er: Revnet belægning er i vådzone. Der er risiko for fugtgennemtrængning til andre konstruktioner og derved følgeskader.

Da kunden har været bekendt med forholdene på badeværelset siden 2014 og intet gjort er tabsbegrænsningspligten hos kunden ikke overholdt og skaden er derfor tidligere afvist overfor kunden.

Kunden oplyser af fugtskaden er blevet væsentligt forværret det sidste halve år.

Kunden har kontaktet en håndværker for renovering af badeværelse samt lille toilet. Denne håndværker har gjort kunden opmærksom på at der kan være noget i denne sag som måske kan være dækket af hans forsikring og kunden retter derfor henvendelse til Tryk. Kunden oplyser at renoveringen består af fjernelse af gulve da vedkommende ønsker toilet på badeværelse og dermed ny kloak og at vægfliser er det eneste der forbliver tilbage på badeværelse.

Ejerskifte har tidligere været på sagen og de har bedt en vvs'er om at kontrollere varmeanlæg.

Vvs'er har konstateret tab på varmeanlæg og man forventer der er brud på rør i betongulv i badeværelse og eller toilet.

Da der nu er konstateret tryktab på varmeanlæg og det formodes at være i badeværelse/lille toilet har taksator trods kundens manglende indsats for at begrænse skadeomfang valgt at forhandle en aftale på plads med kunden. Den lyder på 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af skade/følgeskader. Dette betyder af fugt eller anden form for skade i badeværelse og lille toilet samt omkringliggende rum til disse og der kan relateres til denne skade IKKE er dækket.

Ankenævnet for Forsikring

17.

94625

...

Skadeudbedring

Udskiftning af rør, samt udbedring af følgeskader som affugtning, malerarbejde, skimmelsanering, udskiftning af fodlister mv. i omkringlæggende."

Af selskabets mail af 9/7 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed rapport til sagen. Vores aftale om et beløb på 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af skaden, dette fremgår også af rapport.

Jeg overfører i alt 8.000 kr. til reg. ... konto nr. ... og du skal forvente der kan gå op til 2-3 bank dage før pengene er på din konto."

Af lækagesporingsfirma 1's rapport af 4/9 2019 rekvireret af VVS-firma 1 fremgår bl.a.:

"Den målte værdi af sporkilde indikerer på undersøgelsesdagen en utæt, skjult varmeinstallation i badeværelse."

Af VVS-firma 1's tilbud af 5/9 2019 til klageren fremgår bl.a.:

Beskrivelse:

Beskadiget rør er gulvvarme. se vedlagt rapport

kraftigt opfugtet vægge i tilstødende lokaler, hvor puds og maling har løsnet sig i det berørte område. (toilet, entre og soveværelse)

omfang for udbedring.

- opbrydning af gulv og vægge

- affugtning

- ny gulvarme rør

- støbning af nyt gulv, vådrums sikring og klinker

- pudsning og maling af vægge i tilstødende lokaler.

Varebetegnelse	Stk. pris	Antal	Beløb
murer arbejde timer	425,00	40,00	17.000,00
murer materialer	11.000,00	1,00	11.000,00
maler arbejde timer	425,00	14,00	5.950,00
maler materialer	3.500,00	1,00	3.500,00
vvs timer	445,00	9,00	4.005,00
vvs materialer	4.000,00	1,00	4.000,00
(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 45.455,00)			
Subtotal:			45.455,00
25,00% moms:			11.363,75
Total DKK:			56.818,75

Af selskabets brev af 12/11 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din klage over vores afgørelse af de to anmeldte skader den 20. maj 2018 og den 4. september 2019.

Vi har haft vores cheftaksator ... til at gennemgå sagerne, og han vurderer, at der skal laves en sporing på rørene i skadeområdet inden vi kan tage endeligt stilling til din klage.

TJM afholder udgifterne til denne undersøgelse, og vi skal bede dig skriftligt bekræfte, om vi må rekvirere en vvsmand til at foretage denne undersøgelse.

...

Når vi har svar på undersøgelsen vender vi tilbage overfor dig."

Af lækagesporingsfirma 2's rapport af 25/11 2019 rekvireret af selskabet (selskabets bilag z) fremgår bl.a.:

"Beskrivelse af undersøgelsen:

Efter telefonisk aftale med forsikringstager har forsikringstager haft lukket for returventilen ved fjernvarme stikket for at kontrollere om der eventuelt skulle være en utæthed ved fjernvarme installationen.

Ovenstående øvelse viste at frem og retur havde den samme temperatur, som indikere at på nuværende tidspunkt ikke er nogle tegn på at der skulle være en utæthed på fjernvarme installationen.

Ved besigtigelsen af installationen i dag, var gulvvarme dele på badeværelse og toilet blevet frakoblet pga. der var en utæthed.

Den synlige del af Installationen er i en meget dårlig stand, ved udførsel af en trykprøvning vil der være en potentiel risiko for at der vil komme nye huller ved installationen.

Min vurdering vil være at man får udskifte installationen omkring toilet og badeværelse til man kommer frem til friske rør.

Der blev tilsluttet lækagesporingsudstyr til den fejlramte installation, efter en periode på 30 – 60 minuttet kunne der ikke registreres noget trykfald der indikere en utæthed på installationen på nuværende tidspunkt.

Konklusion: På nuværende tidspunkt er der ikke noget der indikere at der skulle være et trykfald og en utæthed ved brugsvandsinstallationen. Hovedventiler ved vanduret i kælder er i en meget dårlig stand, er utætte ved spindler, bør udskiftes på grund af slid og ælde."

Af selskabets brev af 10/12 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Ud fra den udførte trykprøvning giver det ikke anledning til at ændre på vores afgørelse af skaden af den 20. maj 2018, hvor der er afregnet 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. Rapport er vedlagt denne skrivelse.

...

Vi skal for god orden skyld oplyse, at vi har bedt kundeservice begrænse dækningerne på jeres husforsikring indtil forhold nævnt i lækagesporingsrapporten er udbedret.

I vil inden længe modtage en ny police direkte fra vores Kundeservice. Når rør i badeværelse og toilet og hovedventiler ved vandur og spindler i kælderen er blevet udskiftet, bedes regning for dette fremsendes hvorefter begrænsninger på polisen kan fjernes."

Af forsikringsbetingelser nr. 14T9 for bygningsforsikring fremgår bl.a.:

"3. Hvor og hvornår gælder forsikringen

Forsikringen omfatter bygninger på forsikringsstedet nævnt i forsikringsaftalen (polisen).

Forsikringen dækker skader, der er sket efter forsikringen er trådt i kraft. Det betyder fx, at forhold, der er nævnt i en tilstandsrapport, ikke er dækket.

...

5.3 Skjult rør- og kabelskade

Forsikringen dækker skader som følge af:

- utætheder i skjulte rørinstallationer.

...

Derudover dækker forsikringen:

- udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.
- følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.

...

9. Generelle bestemmelser

...

Mulighed for at opsige

Du kan vælge at opsige forsikringen med kun 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned.

Både du og vi har med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade ret til at opsige forsikringen i indtil 14 dage efter erstatningens betaling eller efter afvisning af skaden.

...

Skærpede vilkår

I stedet for at opsige forsikringen, kan vi vælge at tilføje skærpede vilkår på din forsikring, hvis vi konstaterer særlige risikoforhold ved behandling af en skade. Særlige risikoforhold kan være, at der er anmeldt mange skader.

Skærpede vilkår kan fx være tvungen selvrisko eller ændring af den eksisterende selvrisko, forhøjelse af prisen på forsikringen eller begrænsning i dækningen. Vi kan ligeledes kræve, at du skal foretage forebyggende foranstaltninger, som en del af de skærpede vilkår.

Du skal have skriftlig besked om de skærpede vilkår på din forsikring. Varslingen kan ske med 14 dages varsel i perioden, fra du anmelder skaden og til senest 14 dage efter, at erstatningen er udbetalt, eller skaden er afvist."

Af forsikringsbetingelser nr. 1205 for ejerskifteforsikring fremgår bl.a.:

"3. Hvad dækker forsikringen

3.1 Skader og fysiske forhold

Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved skade forstås brud, lækage, deformation, svækkelse, revnedannelse, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

...

3.4 Tidsmæssige forudsætninger

Forsikringen omfatter skader eller skaderisici, som var til stede, da sikrede overtog eller på anden måde fik rådighed over ejendommen.

Det er en forudsætning, at forholdet

- var til stede ved eller er opstået efter udarbejdelsen eller fornyelsen af tilstandsrapporten ...
- bliver konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

...

5. Hvad dækker forsikringen ikke

5.1 Forhold nævnt i en rapport

Forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten eller el-installationsrapporten, medmindre forholdet er klart forkert beskrevet i rapporten. Et forhold anses for klart forkert beskrevet, hvis beskrivelsen er misvisende eller klart ufyldstgørende, således at en sikret ikke på grundlag af rapporten har haft mulighed for at tage forholdets reelle karakter, omfang eller betydning i betragtning".

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er opført i 1964 og er overtaget af klageren den 1/12 2014. Der er gulvvarme i badeværelse og toilettrum, som er placeret ved siden af hinanden. Selskabet har oplyst, at klageren den 25/5 2018 anmeldte, at der var utætte fuger i badeværelset og at klageren har tegnet såvel bygnings- og ejerskifteforsikring i selskabet. Klageren har oplyst, at han anmeldte en mulig rørskade i badeværelset til selskabet.

Selskabets ejerskifteforsikringstaksator besigtigede huset den 20/6 2018, og lod samme dag VVS-firma 2 udføre en trykprøvning af varmeanlægget, der viste et tryktab. Herefter afviste selskabet den 2/7 2018 at yde erstatning med henvisning til, at ejerskifteforsikringen ikke dækker følgeskader af forhold nævnt i tilstandsrapporten og skader, som ikke var til stede på overtagelsestidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

21.

94625

Selskabets bygningsforsikringstaksator besigtigede ejendommen den 9/7 2018 og noterede i sin rapport, at der var konstateret tryktab, som det formodedes var på badeværelsesinstallationen, og at han "trods kundens manglende indsats for at begrænse skadeomfang [havde] valgt at forhandle en aftale på plads med kunden. Den lyder på 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af skade/følgeskader". Selskabet sendte samme en mail til klageren med besked om, at man havde overført 8.000 kr. til klageren "til fuld og endelig afgørelse af sagen".

Den 19/10 2018 anmeldte klageren en rørskade i baderummet til bygningsforsikringen og anmodede selskabet om at dække, da han ikke længere planlagde renovering af badeværelset. Selskabet afviste den 26/10 2018 at yde forsikringsdækning med henvisning til afgørelsen af 9/7 2018.

Klageren anmeldte den 4/9 2019, at der var fundet rørbrud under gulvet i forbindelse med, at der var påbegyndt renovering af badeværelset. En undersøgelse foretaget samme dag af lækagesporingsfirma 1 viste en utæthed i gulvvarmen i badeværelset. Selskabet afviste herefter den 23/9 2019 at yde yderligere erstatning over bygningsforsikringen med henvisning til, at der var tale om samme skadeforhold som i 2018. Efter at klageren havde fremsat indsigelse mod afgørelsen, oplyste selskabet, at man ville lade foretage en lækagesporing på ny og derefter træffe endelig afgørelse. Ifølge lækagesporingsfirma 2 rapport af 25/11 2019 blev rørene til gulvvarme og brugsvand i badeværelse og toilet ikke undersøgt, da de var i meget dårlig stand, og en trykprøvning kunne medføre skader og der blev ikke herudover fundet utætheder i fjernvarme- og brugsvandsrør. Det fremgår af rapporten, at "Hovedventiler ved vanduret i kælder er i en meget dårlig stand, er utætte ved spindler, bør udskiftes på grund af slid og ælde".

Selskabet afviste på grundlag heraf den 10/12 2019 igen at yde yderligere erstatning over bygningsforsikringen og oplyste samtidig til klageren, at der ville blive indført forbehold for dækning i policen, indtil rør i badeværelse og toilet og hovedventiler ved vandur og spindler i kælderen er blevet udskiftet.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække opbrydning af gulv og vægge, affugtning, nye gulvarmerør, støbning af nyt gulv, vådrumssikring og klinker samt pudning og maling af vægge i tilstødende lokaler. Klageren har indhentet tilbud fra VVS-firma 1 på udførelse af nævnte arbejde for 56.818,75 kr.

Klageren ønsker også, at selskabet skal dække "diverse følgeskader opstået pga. den fejlbehæftede lange behandling tid, herunder gulve, karme, døre, inventar mv.". Klageren ønsker herudover, at selskabet skal fjerne forbeholdet fra bygningsforsikringen, og at hans præmier skal nedsættes med mindst 5 % efter sagens ophør.

Klageren har anført, at "Den kraftige opfugtning, der er konstateret i badeværelset, gang, børneværelse, soveværelse og trappeskakt, har intet med nogle revnede klinker at gøre", men skyldes "de rørbrud, der er fundet". Klageren har også anført, at "De 8.000 som startede med at være 5000 kr., blev kun givet til 'lidt maling' og så lod taksator sagen stå åbent hvis der nye informationer. Sagen blev ikke lukket, men det kan man ikke længe se på hjemmesiden, da sagen sagens akter er væk".

Klageren har videre anført, at "Vanduret fejler intet, og rørskaderne som de skulle dække, ... er pludselig grund til at mine policer forringes". Klageren har herudover anført, at "Det er ikke OK at TRYG forringer forhold på baggrund af en klagesag uanset sagens udfald. Alene af den grund kræver jeg tilsvarende en gennemgang af mine policer og nedsætning af mine forsikringspræmier med min 5 % efter sagens ophør".

Selskabet har fastholdt afvisningen vedrørende ejerskifteforsikringen og anført, "at klager i forbindelse med handlen af ejendommen var orienteret om, at der var revner i belægningen i brusenichen, jfr. tilstandsrapporten ... Anmærkningen har fået karakteren K3, der beskriver kritiske skader, der vil medføre, at bygningsdelens funktion svigter inden for overskuelig tid, og dette svigt vil medføre skade på andre bygningsdele. Klager overtog ejendommen den 22. august 2014, og det kan af de foreliggende oplysninger, herunder lækagesporingen af 25. november

2019 (bilag Z) konstateres, at der fortsat ikke er foretaget tiltag til at imødekomme anmærkningen ... årsagen til de utætheder, der er konstateret i gulvvarmen næsten 4 år efter overtagelsen af ejendommen, er en realisering af de skader på andre bygningsdele, som er anført i anmærkningen i tilstandsrapporten. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed at sporingsrapporterne netop påpeger en utæthed inden for brusenichens område".

Selskabet har også fastholdt afgørelsen vedrørende bygningsforsikringen og anført, at "Klager har flere år før anmeldelsen af forholdet haft en viden om, at et forhold på ejendommen kunne medføre skader på ejendommen, uden at dette har medført, at klager har foretaget relevante tiltag til at imødegå skaderne, eller at skaderne udviklede. Herudover fremgår det af husforsikringens betingelser pkt. 3, at forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten, ikke er dækket på husforsikringen. Henset til, at det i tilstandsrapporten er oplyst, at belægningens funktion svigter inden for overskuelig tid, og dette svigt medfører skader på andre bygningsdele, samt at det konstaterede rørbrud netop ligger i området som anmærkningen relaterer sig, er det selskabets opfattelse, at årsagen til rørskaden er nævnt i tilstandsrapporten".

Selskabet har også anført, at "I forbindelse med skadens anmeldelse er det oplyst, at der var planlagt en renovering af badeværelse og toilet. Renoveringen skulle bestå i fjernelse af gulve samt ny kloak, da klager ønskede toilet på badeværelset".

Selskabet har herudover anført, at "taksator i forbindelse med besigtigelsen i 2018 [valgte] at indgå en mundtlig aftale om, at der for rørskaden med følgeskader skulle ydes en erstatning på i alt 8.000 kr., og beløbet blev anvist til klager den 9. juli 2018. Som det fremgår af bilag L taksatorrapport var der tale om en forhandlet pris. Hvis klager ikke var enig i dette, burde klager straks have meddelt selskabet, at klager ikke var enig i taksatorens vurdering".

Af bygningstaksators besigtigelsesrapport af 9/7 2018 fremgår det, at "Kunden oplyser af fugtskaden er blevet væsentligt forværret det sidste halve år. Kunden har kontaktet en håndværker for renovering af badeværelse samt lille toilet ... Kunden oplyser at renoveringen består af fjer-

nelse af gulve da vedkommende ønsker toilet på badeværelse og dermed ny kloak og at vægfliser er det eneste der forbliver tilbage på badeværelse. Ejerskifte har tidligere været på sagen og de har bedt en vvs'er om at kontrollere varmeanlæg. Vvs'er har konstateret tab på varmeanlæg og man forventer der er brud på rør i betongulv i badeværelse og eller toilet. Da der nu er konstateret tryktab på varmeanlæg og det formodes at være i badeværelse/lille toilet har taksator trods kundens manglende indsats for at begrænse skadeomfang valgt at forhandle en aftale på plads med kunden. Den lyder på 8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af skade/følgeskader. Dette betyder af fugt eller anden form for skade i badeværelse og lille toilet samt omkringliggende rum til disse og der kan relateres til denne skade IKKE er dækket ... Skadeudbedring. Udskiftning af rør, samt udbedring af følgeskader som affugtning, malerarbejde, skimmelsanering, udskiftning af fodlister mv. i omkringlæggende".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Ejerskifteforsikringen

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at der på tidspunktet for hans overtagelse af ejendommen var forhold ved gulvarmerørene, der udgjorde skade eller nærliggende risiko for skade i ejerskifteforsikringens forstand, jf. punkt 3 i forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afvisning af at yde erstatning over ejerskifteforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af tilstandsrapporten med karakteren K3, at flisebelægningen i vådzone i badeværelset er revnet med risiko for fugtgennemtrængning og følgeskader. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at gulvarmerørene var utætte på overtagelsestidspunktet.

Bygningsforsikringen

Spørgsmålet er herefter, om klageren har ret til erstatning i henhold til bygningsforsikringen ud over de 8.000 kr., som klageren tidligere har modtaget.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal anerkende, at den anmeldte skade, herunder følgeskaderne på bygningen, er omfattet af bygningsforsikringens dækning for skjult rør og kabelskade og yde dækning i henhold til forsikringsbetingelserne og i den forbindelse udarbejde fugtrapport, foretage affugtning mm. Nævnet finder, at selskabet har godtgjort, at klageren forud for anmeldelsen af skaden havde planlagt at renovere badeværelset, og at forhold i ejendommens baderum, som klageren havde planlagt at renovere, på denne baggrund ikke kan kræves dækket af selskabet. Nævnet bemærker, at det er et almindeligt forsikringsretligt princip, at skader, der omfattes af planlagt arbejde, ikke dækkes af forsikringen. Da forsikringen alene dækker utætheder i rør, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at betale for udskiftning af nedslidte rør i øvrigt.

Nævnet har desuden blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at klageren har udvist grov uagtsomhed ved ikke at udbedre rørskaden tidligere, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har godtgjort, at følgeskaderne skyldes forholdene nævnt i tilstandsrapporten, herunder at utætheden i rør skulle være forårsaget af tæring udefra, at følgeskaderne er væsentligt forværret efter klagerens anmeldelse af rørskaden i 2018, og at klageren forud for anmeldelsen til selskabet i 2018 var bekendt med, at der ud over utætte fuger også kunne være tale om utætheder i rør.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af ovennævnte besigtigelsesrapport, at der er sket en omfattende opfugtning af skillevæggene ved badeværelset, og at udgiften til udbedring af nævnte følgeskader — i det omfang, der er tale om forhold, som klageren havde planlagt udskiftning af i forbindelse med en kommende renovering — må antages at overstige selskabets erstatning på 8.000 kr. Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet mundtligt tilbød

Ankenævnet for Forsikring

26.

94625

8.000 kr. til fuld og endelig afgørelse, da selskabet ikke har bevist, at klageren har accepteret, at erstatningen var til fuld og endelig afgørelse.

Forbehold

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har indsat forbehold i bygningsforsikringen i forbindelse med den anmeldte rørskade. Nævnet lægger til grund, at forbeholdene er varslet og indsat i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes regler om skærpede vilkår. Herudover finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at give klageren en reduktion i præmiestørrelsen.

Nævnet bemærker, at hvis der i forsikringstiden er sket yderligere rørskader inden selskabets eventuelle skærpelse af vilkårene, vil disse i overensstemmelse med det forsikringsretlige skadeårsagsprincip være omfattet af forsikringsdækningen, selvom de konstateres og anmeldes på et senere tidspunkt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tjenestemændenes Forsikring, skal anerkende, at den anmeldte skade, herunder følgeskaderne på bygningen, er omfattet af bygningsforsikringens dækning for skjult rør- og kabelskade og yde dækning i henhold til forsikringsbetingelserne og i den forbindelse udarbejde fugtrapport, foretage affugtning mm. Selskabet er berettiget til at foretage fradrag for planlagte renoveringer og de tidligere udbetalte 8.000 kr. i erstatningen.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

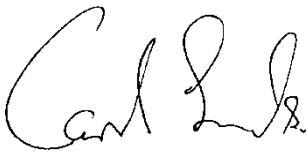
27.

94625

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carsten Sennels', written in a cursive style.

Carsten Sennels