

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 95201:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 30/4 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Topdanmark har på ingen måde behandlet vores skades anmeldelse sagligt, der er på alle måder forsøgt at trække sag i langdrag, den er blevet negligeret, behandlet fuldstændigt useriøst, Topdanmark har ikke udvist rettidig omhu.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

[Klagerens hus] fastholder sine krav på de af os foretagne dispositioner, venligst se SP, som er vedhæftet. Krav 136.854,89 kroner, der er intet der understøtter Topdanmarks påstande som klart kan udledes af SP."

Selskabet har i brev af 19/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har dækket udgifterne til en reparation af to rørbrud i klagers badeværelse inkl. følgeudgifter i henhold til tilbud og fakturaer fra vvs'er og murer – i alt 35.631 kr. plus udgifter til fugtteknikeren.

Klager har i forbindelse med skaden ønsket at renovere hele sit badeværelse, hvorfor han selv har afholdt udgifter for 136.854,89 kr.

...

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 10. december 2018, at der er fugtudtrængning på ydervæggen (bilag 3). Skadatoen oplyses til at være 1. juli 2018. Vi bekræfter modtagelsen af anmeldelsen den 18.

december 2018 (bilag 4), og får en netværkshåndværker til at undersøge rørene på den anden side af væggen. Der konstateres 2 rørbrud forskellige steder i badeværelset ud mod den pågældende ydervæg (bilag 5). Netværkshåndværkeren inden for vvs og en netværkshåndværker inden for murerfaget udarbejder et tilbud på reparationen (bilag 6 og 7).

Der går ca. en måned efter takseringen af skaden til at udbedringen påbegyndes i slutningen af februar måned 2019. Den 4. marts 2019 oplyser vores netværkshåndværker inden for vvs til os, at klager tænker på at renovere hele badeværelset (bilag 8), og netværkshåndværkeren melder dagen efter forsikringsopgaven med reparation af rørene færdig. Netværkshåndværkeren inden for murer oplyser efterfølgende den 13. marts 2019, at de er i fuld gang med at renovere hele klagers badeværelse efter klagers ønske.

Klager retter efterfølgende henvendelse nogle gange vedrørende arbejder, der går ud over det forsikringsdækkede blandt andet omkring montering af et Unidrain og et rør, der er blevet utæt i forbindelse med reoveringen. Vores netværkshåndværker oplyser den 20. og 22. marts 2019, at disse ekstraarbejder ikke har noget med os at gøre (bilag 9 og 10). Vi vælger dog at give et nedslag i selvriskobetalingen på grund af det utætte rør.

Der udarbejdes en rapport i april måned 2019 fra et fugtfirma, efter udbedringen er færdigendt, der konkluderer at fugtaftegningerne på ydervæggen vil affugte naturligt, og at der ikke skal gøres yderligere i den henseende (bilag 11). På baggrund af klagers efterfølgende indsigelser omkring fugten i ydervæggen sendes fugtfirmaet ud igen i juni 2019, hvor de konstaterer, at fugtværdierne i væggen er faldene (bilag 12).

Klager er ikke tilfreds med forløbet og vores afgørelse, hvilket der korresponderes om efterfølgende

...

Her får I vores syn på sagen

...

Klager har haft nogle rørbrud i sit badeværelse, hvilket har medført opfugtning af ydervæggen ud for rummet. Dette er en dækningsberettiget skade over klagers husforsikring hos os, da han har tegnet dækning for skjulte rør og kabler, hvorfor vi har erstattet udgifterne til en reparation af rørene, ligesom vi har dækket de følgeudgifter, der har været til genopretning af konstruktionen efterfølgende. Vi vedlægger som bilag 14 og 15 fakturaerne fra vores netværkshåndværker.

Klager har i forbindelse med forsikringsskaden valgt at få totalrenoveret sit badeværelse, hvorfor han selv har haft udgifter på 136.854,89 kr. Vi vedlægger dele af de fakturaer, som klager ønsker, at vi erstatter (bilag 16).

Det er klagers eget valg, at han ønskede at totalrenovere sit badeværelse i forbindelse med forsikringsskaden, hvilket ikke var nødvendigt eller påkrævet, hvorfor udgifterne forbundet hermed er forsikringen uvedkommende.

Vi mener ikke, at klager kan have haft nogen forventning om, at vi som forsikringsselskab skulle erstatte en totalrenovering af badeværelset, som han har igangsat på eget initiativ, og som han selv har kontraheret med håndværkerne om.

Ankenævnet for Forsikring

3.

95201

Vi bemærker, at klager allerede i anmeldelsesbekræftelsen (bilag 4) bliver gjort opmærksom på, at vi ikke betaler for udgifter, der går ud over den direkte skadeudbedring.

Vi læser klagen til jer som om, at klager mener, at han er berettiget til dækning af udgifterne til totalrenoveringen, da han ikke mener, at vi har leveret en ordentlig sagsbehandling og udvist rettidig omhu.

Vi har endog meget svært ved at se koblingen mellem, at klager skulle mene, at vi ikke har behandlet sagen ordentligt og hurtigt nok til, at klager skal have erstatning for en totalrenovering af badeværelset, som han selv har valgt, og som ikke har noget med forsikringsskaden at gøre.

Det er beklageligt, at vi ikke har kunnet leve op til egne og klagers forventninger omkring hurtig sagsbehandling på alle tidspunkter i denne sag, men det ses ikke at have påført klager ekstra udgifter for så vidt angår forsikringsskaden.

Det er klart, at hvis der var sket yderligere følgeskade eller lignende på grund af langsommelighed fra vores side, som havde påført klager ekstra udgifter, så ville det være relevant at drøfte, om der var dækning for disse udgifter, men det er ikke tilfældet.

Der er ingen af udgifterne til totalrenoveringen, der har været nødvendige for at afværge yderligere skade i forbindelse med denne aktuelle skade.

Klagers ønske om erstatning for totalrenoveringen af badeværelset svarer til, at man i forbindelse med en mindre skade på taget på grund af nedfaldne tagsten er berettiget til at skifte hele tagbelægningen på forsikringens regning, hvis man ikke synes, at ens forsikringsselskab agerer hurtigt nok.

I forhold til fugtaftegningerne på ydervæggen har vi haft et professionelt fugtfirma til at lave fugtmålinger og kontrolfugtmålinger. De har meddelt, at fugten tørrer naturligt, og deres målinger har vist, at fugten er aftagende. Der kan komme en mindre farveændring af stenene, men det har alene kosmetisk betydning. Den kosmetiske dækning som klager tidligere i sagen har henvist til under pkt. 18. 12 A i vilkårene vedrører kosmetisk forskel mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker på en flade i et badeværelse, toilet, køkken og bryggers. Den har således ikke relevans i forhold til udvendige mursten.

For en god ordens skyld skal det nævnes, at vi har dækket udgifterne til udskiftning af fliser indvendigt i badeværelset på hele gulvfladen."

Klageren har i brev af 16/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"For [klagerens hus] har det aldrig været på tale at renovere badeværelse, som skrevet i SP (p51-50).

Skade er væsentligt større end først antaget, hvor vi også af flere omgange rykker Topdanmark for svar (som svar på bilag 8). Netværkshåndværker fortolkning kan vi ikke stå til ansvar for.

Ankenævnet for Forsikring

4.

95201

Vi har under hele sagen været aktive, hvilket man ikke kan sige om Topdanmark sagsbehandlere (vi har talt med 4-5 forskellige, altid med melding vi ringer tilbage i morgen, det blev heller ikke holdt).

Polisen indeholder dækning for brand, bygningskasko, ansvar hus/grund, storm, svamp/insekt, råd, skjulte rør og kabler, stikledninger, udvidet vand og udvidet hus og have, hvorfor er det så lige, at el gulvvarme ikke bliver dækket blandt andet.

Vi mener klart at have løftet bevisbyrden, alene ved at man læser SP og vi er sikre på at ankenævnet kan se igennem det røgslør som Topdanmark udlægger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens police, fotos af klagerens hus og beskeder sendt mellem parterne via internettjenesten Scalepoint. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af selskabets besked af 18/12 2018 til klageren fremgår bl.a.:

Jeg bekræfter her med modtagelsen af fugtskade.

Din husforsikring er tegnet med dækning for skjulte rør jævnførende vilkår med en selvrisiko på 3.850 kr.

Som aftalt har jeg anmodet vores netværkshåndværker [REDACTED] om at besigtige forholdet og undersøge mulig årsag.

...

Orientering ifm. brug af vores netværkshåndværkere:

En netværkshåndværker er fast tilknyttet Topdanmark og forpligtet til at opfylde Topdanmarks krav til kvalitet og kundeservice. For dig har det den fordel, at Topdanmark overfor dig har ansvaret for, at skadeudbedringen udføres håndværksmæssigt korrekt og til aftalt tid. Såfremt det mod forventning ikke sker bedes du informere Topdanmark herom.

Hvis du vælger at benytte netværkshåndværkeren til andre arbejdsopgaver end dem, som er forbundet med skadeudbedringen skal du naturligvis selv betale herfor. Topdanmark er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved dette arbejde. Arbejdet skal faktureres særskilt og må således ikke sammenblandes med faktureringen for det arbejde som Topdanmark skal betale for.

Af selskabets besked af 22/1 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Omfanget er skade på 2 stk. utætte gulvfløb ...

Kun vægflade mod entre på entre-siden er beskadiget af fugt (forsikringen udbedre skaden ...)

Hele gulvflise-fladen udskiftes (uden merudgift for den uberørte kvadratmeter)."

Af VVS-mands tilbud til selskabet fremgår bl.a.:

Arbejdet omfatter

Ophugning for udskiftning af bruseniche afløb, Ophugning for udskiftning af gl støbejerns gulv afløb. Leje af bad og toiletvogn i max 1 mdr, Ekskl. Reetablering af betongulv og flisebelægning.

Forsikringstagers deltagelse

FT ønsker at etablere elgulvarmenet, såfremt vi skal have nye fliser på hele gulvet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95201

Nævnet har modtaget VVS-mands faktura af 25/3 2019 for ophugning af gulv og udskiftning af to rør ved gulvafløb og murers faktura af 31/3 2019 for flisearbejde (selskabets bilag 14 og 15).

Nævnet har herudover modtaget el-installatørs faktura af 30/4 2019 for "Tilslutning af gulv-varme", malers faktura af 25/4 2019 for udførelse af nyt gips i loft og maling af vægge, vindue og karm og murers faktura af 31/3 2019 for bl.a. udskiftning af vægfliser (selskabets bilag 16).

Af udateret fugtrapport til selskabet fremgår bl.a.:

"Omfangsvurdering foretaget d. 10/4 2019

...

Ingen tiltag fra vores side, da ydervæggen vil tørre op i løbet af sommeren"

Af udateret fugtrapport til selskabet fremgår bl.a.:

"Målinger på væggen den 10/4 viser niveauer op til 123 enheder, målinger samme sted den 9/6 viser niveauer faldet til 85 enheder

...

Målinger i hulmur viser samme niveau ved begge målinger, det er forventeligt da muren tørrer udefra og ind, således hulumuren tørrer til sidst.

...

Fugt kan give farveudtræk på mursten, som ikke altid forsvinder selvom muren tørrer op, murstenen er ikke i sig selv svækket/ødelagt styrkemæssigt, det er kun kosmetisk"

Af forsikringsbetingelserne 6610-2 oktober fremgår bl.a.:

Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved		
9. Skjulte rør og kabler* Utætheder i rørinstallationer og i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt funktionsfejl i elkabler til rumopvarmning. Udgifter til fejlfinding, der er godkendt af Topdanmark. Det er en betingelse, at skaden er konstateret og anmeldt i forsikringstiden, og at forsikringstager* har vedligeholdelsespligten for rørene eller kablerne.	10. Stikledning* Skade på udvendige afløbsinstallationer herunder kloakledninger og brønde. Skaden skal medføre funktionsforstyrrelse på grund af brud, åbne og forskudte samlinger eller rødder. Det er en betingelse, at skaden er konstateret og anmeldt i forsikringstiden, og at forsikringstager* har vedligeholdelsespligten for stikledningen.	11. Udvidet vandskade Ved andre skader, der ikke ellers er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningskemaet, dækker forsikringen følgende: • udsivning fra synlige installationer samt fra akvarier og beholdere med et rumindhold på mere end 20 l. • vand, der trænger ind gennem utætheder/åbninger i bygningen, • opstigning af grund- og kloakvand, og som ikke er en følge af sky* eller tøbrud*. I forbindelse med en dækningsberettiget skade på rør og stikledninger*, dækker forsikringen tab af vand, olie og gas.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95201

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 10/12 2018, at fugt trængte ud af ydervæggen på hans hus. Efter at selskabets nethåndværker havde besigtiget huset og konstateret utætheder ved to gulvafløb i badeværelset, anerkendte selskabet at dække udbedring af rørskaderne. Selskabet dækkede herefter, at en VVS-mand huggede gulvet op og udskiftede de utætte rør, og at en murer lagde nye fliser på hele gulvet. Parterne er uenige om, hvorvidt selskabet også skal dække andre håndværkerudgifter vedrørende badeværelset.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække håndværkerudgifter på i alt 136.854,89 kr. ud over ovennævnte udgifter til VVS-manden og mureren. Klageren har anført, at "Skade er væsentligt større end først antaget ... Netværkshåndværker fortolkning kan vi ikke stå til ansvar for". Klageren har også anført, at "Policen indeholder dækning for brand, bygningskasko, ansvar hus/grund, storm, svamp/insekt, råd, skjulte rør og kabler, stikledninger, udvidet vand og udvidet hus og have, hvorfor er det så lige, at el gulvvarme ikke bliver dækket blandt andet". Klageren har tillige anført, at "Topdanmark har på ingen måde behandlet vores skades anmeldelse sagligt, der er på alle måder forsøgt at trække sag i langdrag, den er blevet negligeret, behandlet fuldstændigt useriøst, Topdanmark har ikke udvist rettidig omhu". Klageren har herudover henvist til beskeder sendt mellem parterne via internettjenesten Scalepoint.

Selskabet har fastholdt sin afgørelse om ikke at yde yderligere forsikringsdækning. Selskabet har anført, at "Klager har i forbindelse med forsikringsskaden valgt at få totalrenoveret sit badeværelse, hvorfor han selv har haft udgifter på 136.854,89 kr. ... Vi mener ikke, at klager kan have haft nogen forventning om, at vi som forsikringsselskab skulle erstatte en totalrenovering af badeværelset, som han har igangsat på eget initiativ, og som han selv har kontraheret med håndværkerne om". Selskabet har også anført, at "Vi har endog meget svært ved at se koblingen mellem, at klager skulle mene, at vi ikke har behandlet sagen ordentligt og hurtigt nok til, at klager skal have erstatning for en totalrenovering af badeværelset, som han selv har valgt, og som ikke har noget med forsikringsskaden at gøre ... Det er klart, at hvis der var sket yderligere følgeskade eller lignende på grund af langsommelighed fra vores side, som havde påført klager ekstra udgifter, så ville det være relevant at drøfte, om der var dækning for disse udgifter, men

Ankenævnet for Forsikring

7.

95201

det er ikke tilfældet". Selskabet har herudover anført, at "Der er ingen af udgifterne til totalre-
noveringen, der har været nødvendige for at afværge yderligere skade i forbindelse med denne
aktuelle skade".

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

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremsendte fotos – finder nævnet, at klageren
ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at han har krav på yderligere erstatning. Nævnet
kan derfor ikke pålægge selskabet at dække flere udgifter vedrørende klagerens badeværelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de fremsendte fugtmålinger af ydervæggen har vist
faldende fugtgrad, og at fugtmålingsfirmaet har oplyst, at ydervæggen vil tørre helt. Nævnet
har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at der var andre følgevirkninger af rørbru-
dene end opfugtning af ydervæggen, herunder at malingen på vægge og lofter, vægfliser eller
gulvvarme er blevet skadet som følge af utæthederne ved gulvafløbene eller udbedringen her-
af.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder klagerens henvisning til parternes kommunika-
tion via Scalepoint, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen