

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. august 2022 blev i sag nr. 98133:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I brev af 12/4 2022 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"PÅSTANDE:

På vegne af min klient nedlægges følgende påstande:

PASSIVITET / FORHALING

- TRYG har forhindret, at skaden/skaderne kunne udbedres straks.
- TRYG skal betale for de følgeskader, som er forårsaget af, at skaden/skaderne ikke kunne udbedres straks.

DOKUMENTATION OG PRIS

- TRYG har ikke dokumenteret, at skaden/skaderne reelt kunne udbedres for blot DKK 22.214,01.
- TRYG har ikke løftet bevisbyrden for, at [selskabets håndværker] vil kunne udføre det nødvendige arbejde for at udbedre skaden/skaderne for blot DKK 22.214,01.
- TRYG skal betale, hvad det reelt koster at udbedre den/de konkrete skade/skader.

SAGSFORLØB:

Der henvises til bilag 1, 4 og 5 for sagsforløbet.

ANBRINGENDER:

På vegne af min klient, [klageren], gøres følgende gældende,

- at som det følger af klagen af den 9. februar 2022 (bilag 4), anmeldte min klient skaden til TRYG den 22. juni 2021 (bilag 1) samme dag, skaden skete,

- at TRYG gør gældende, at selve skaden er omfattet af forsikringens dækning 'udvidet vand'; men i henhold til betingelserne herfor er det en forudsætning for dækningen, at årsagen til vandskaden reparerer/udbredes straks efter skaden,
- at TRYG har forhindret, at årsagen til skaden kunne udbedres straks, jf. bilag 1, 2, 3, 4, 5, 6, og 7,
- at både Ejerskifteforsikringen og TRYG blev kontaktet samtidig den 22. juni 2021,
- at Ejerskifteforsikringen ikke kunne opstarte sagen, før TRYG havde vurderet, om TRYG dækkede skaden,
- at TRYG stort set intet foretog sig, trods daglige opringninger fra min klient [klageren], [klagerens vvs'er], og undertegnede [advokaten], igennem flere måneder med meget lange ventetider hver gang - op til 45 minutter for at komme igennem telefonisk (bilag 1 og 4),
- at efter anmodning fra TRYGs taksator den 3. november 2021 (knap 5 måneder efter skaden opstod), fremsendte [klagerens vvs'er] straks et tilbud på udbedring af skaderne, og derefter indhentede TRYGs taksator et tilbud fra egen samarbejdspartner [selskabets håndværker], som kom fysisk og vurderede skaderne den 8. november 2021, men først den 29. november 2021 (over 5 måneder efter skaden opstod) fremkom [selskabets håndværker] med et tilbud på at udbedre skaderne,
- at TRYGs forhindringen af udbedring af skaden har haft store konsekvenser, ikke bare økonomiske, for min klient [klageren], og hele hendes familie, da de har levet uden badeværelset, samt skulle tømme flere spande vand i døgnnet i mere end et halvt år, og derfor også måtte aflyse flere rejser,
- at TRYGs passivitet og forhaling af sagen, ikke skal komme min klient [klageren] til skade, da der må være en grænse for, hvor længe det reelt kan forventes, at min klient skulle tolerere at leve under de uacceptable forhold, som TRYG udsatte hele familien for, uden selv til sidst at tage affære,
- at [selskabets håndværkers] skriftlige tilbud aldrig er blevet fremlagt i sagen af TRYG, men blot meddelt min klient, at [selskabets håndværkers] tilbud kunne udbedre skaderne for blot DKK 22.214,01 og derfor var blevet accepteret af TRYG (bilag 6), og [klagerens vvs'er] tilbud på DKK 94.600,00 (uden VVS arbejde) kunne TRYG ikke acceptere (Bilag 3 og 5).
- at TRYG aldrig har fremlagt [selskabets håndværkers] skriftlige tilbud, men blot konkluderet på et utilstrækkeligt estimat og meddelt min klient, at de mente skaden kunne udbedres for DKK 22.214,01,
- at det således er fuldkommen udokumenteret, at [selskabets håndværkers] har tilbudt TRYG at kunne udbedre skade/skaderne for blot DKK 22.214,01,
- at det følger af [klagerens VVS'ers] skrivelse (bilag 5), at hans drøftelser med [selskabets håndværkers] konstruktør, [navn], den 29. november 2021, at [selskabets håndværker] blot havde foretaget en estimering omkring rørkasse uden vådrumssikring i gips, men at denne opbygning naturligvis ikke kunne bruges i nærværende tilfælde, og
- at [konstruktøren] under ingen omstændigheder kunne/kan udføre arbejdet til DKK 22.214,01, idet han IKKE kunne/kan give en garanti mod dannelse af skimmel eller fugt uden de nødvendige forudsatte sikringer, som ikke var inkluderet i tilbuddet.

På trods af de ovenfor anførte omstændigheder og forhold har TRYG forsikring alligevel konkluderet,

- at ud fra de foreliggende oplysninger finder TRYG det ikke dokumenteret, at erstatning over den tegnede forsikring skal overstige det beløb, som de har tilbudt på fra deres samarbejdspartner [selskabets håndværker].

På vegne af min klient, [klageren], understreges følgende,
- at TRYG ikke har dokumenteret, at skaden kan udbedres for blot DKK 22.214,01, da [selskabets håndværkers] tilbud ikke har været fremlagt,
- at [konstruktøren] fra [selskabets håndværker], jf. bilag 5, blot har estimeret, uden at inddrage sikring mod dannelse af skimmel og fugt m.m., og
- at [konstruktøren] fra [selskabets håndværker] har bekræftet overfor [selskabets VVS'er], at han ikke selv ville kunne udføre det fornødne arbejde for at udbedre skaden forsvarligt for blot DKK 22.214,01.

Afslutningsvist, påpeges det at det har kostet min klient, [klageren] i alt DKK 173.927,50, hvilket også inkludere WS arbejdet (bilag 8)."

Selskabet har i brev af 27/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"3.0 Kort sagsfremstilling

Den 22. juni 2021 anmeldte klagers håndværker, at der skulle være kloakvand i kælderen (C Anlæggelsesbillede).

Uagtet at anmelderen ikke kunne påvise en fuldmagt til at kunne anmelde forholdet, valgte selskabet, at lade et skadeservicefirma foretage en besigtigelse af ejendommen, Samtidig sendte selskabet en orientering til klager (bilag D).

Som bilag E fremlægges kopi af skadeservicerapporten, samt billeder fra besigtigelsen.

Den 24. juni 2021 rettede klagers veninde henvendelse til selskabet, og i forbindelse med denne samtale meddelte selskabet, at klager havde ansvaret for at udbedre årsagen til vandskaden (bilag F telefonreferat).

Samme dag sendte selskabet en mail til klager (bilag G). Ligeledes den 24. juni 2021 har selskabet en korrespondance med skadeserviceselskabet, idet klager ikke var tilfreds med rengøringen (bilag H).

Grundet misforståelse udarbejder skadeserviceselskabet en fugtrapport, der fremlægges som bilag I.

Skadeservicefirmaet udarbejdede herefter en ny rapport, der fremlægges om bilag J.

..

Den 9. august 2021 underretter skadeservicefirmaet selskabet om, at der igen skulle være utætheder på rør i det område, som der tidligere var foretaget affugtning i (bilag K).

Selskabet og skadeservice har den 12. august 2021 en korrespondance (Bilag L). Selskabet anmodede

herefter klager til at finde den håndværker, som klager havde i starten, og foranledige at denne kom med en vurdering af sagen.

Den 16. august 2021 meddelte klager, at hun ikke erindrede hvilket selskab der havde været derude hvorfor det aftaltes, at en af selskabets samarbejdspartner skulle besigtige forholdet og komme med en vurdering.

Selskabets samarbejdspartner besigtigede ejendommen den 25. august 2021 (bilag M rapport fra håndværkeren). Selskabet besluttede herefter at lade en taksator foretage en besigtigelse af ejendommen, og denne besigtigelse fandt sted den 14. september 2021.

Den 15. september 2021 sendte selskabets taksator en mail til deltagerne ved besigtigelsen (bilag N). Heri anmodede taksatoren blandt andet om en udtalelse fra [klagerens vvs-firma]. Denne modtages efterfølgende, og fremlægges som bilag O.

På baggrund af disse oplysninger udarbejdede selskabets taksator den 27. september 2021 en rapport, fremlagt som bilag 5 af klager. Herefter afsluttedes affugtningen af ejendommen.

Selskabet anmodede herefter klagers håndværker om at fremkomme med et tilbud på udbedring af skaderne i henhold til rapporten, og dette tilbud modtog selskabet den 3. november 2021 (bilag P).

Herefter indhentede selskabet et alternativt tilbud fra en af selskabets samarbejdspartner, der oplagde sit tilbud i skadesystemet (bilag Q beskrivelse af arbejdet, samt samlet pris).

Selskabets taksator videregiver oplysningerne omkring beregningen til klager den 29. november 2021, idet klager havde oplyst, at klager overvejede at lade egen håndværker stå for reparationen (klagers bilag 6)

Den 30. november 2021 anviste selskabet 30.830,04 kr. til skadeserviceselskabet for de omkostninger, der var forbundet med affugtning og oprydning efter de tre vandskader, der var sket i kælderen.

Den 9. februar 2022 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en henvendelse fra klagers advokat (bilag R). Med henvendelsen fulgte en regning fra klagers håndværker (klagers bilag 8).

Denne henvendelse besvarede selskabet den 4. marts 2022 (klagers bilag 7).

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrde regler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikrings selskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 Betingelserne

En husforsikring dækker som udgangspunkt skader på bygningen efter en række hændelser eller tilstande. Disse er nærmere gennemgået i betingelserne.

5.1 Dækning

Ud fra de foreliggende oplysninger vi forholdet skulle vurderes ud fra betingelserne pkt. 5.8 omkring udvidet vand.

...

I henhold til dette punkt dækker forsikringen selve vandskaden, men ikke udbedringen af årsagen til vandskaden.

5.2 Erstatningsopgørelsen

I betingelsernes pkt. 6 er der en gennemgang af hvorledes en erstatning skal opgøres.

Af disse fremgår det blandt andet, at erstatningen opgøres til det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemetode.

Det fremgår endvidere, at erstatningen ikke kan baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt skaden skete.

Endvidere fremgår det af pkt. 6, at erstatningen ikke kan overstige den pris, som vi kan få bygningsdelen/tingen repareret til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.

6.0 Husforsikringens rolle

Selskabets rolle i forbindelse med en anmeldt skade, er ikke, at finde årsagen til skaden, men at vurdere, om årsagen er dækningsberettigende. Dette følger af de almindelige bevisbyrdereregler.

Når det er konstateret, at der er tale om en dækningsberettigende skade er selskabets forpligtigelse, at opgøre en forsikringserstatning og at udbetale i takt med udbedringen, jfr. bl.a. Nævnets kendelse nr. 96722 side 7.

7.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager har haft flere tilfælde af opstigende vand/kloakvand i kælderen.

Det fremgår endvidere, at årsagen til dette er, at kondensvand fra vandvarmer, samt vand fra BWT anlæg var ført ned i toiletkværn, hvilket denne ikke er beregnet til, og den er derfor blevet nedbrudt.

Selskabet finder det ikke dokumenteret, at en sådan nedbrydning af toiletkværnen i sig selv er en dækningsberettigende hændelse over den tegnede husforsikring. Der er således tale om en fejlkonstruktion, hvor vand fra BWT anlæg og kondensvand føres ned i toiletkværnen.

Klager har ikke påvist andre dækningsberettigende årsager til vandskaderne, hvorfor disse skal vurderes ud fra dækningen om udvidet vand.

I henhold til betingelserne for denne dækning, dækker forsikringen ikke udbedringen af årsagen til, at vandskaden opstår. Endvidere undtager betingelserne dækning for skader, der opstår om følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materielle fejl eller fejlkonstruktion.

Som det fremgår af bilag G meddelte selskabet allerede den 24. juni 2021, eller kun 2 dage efter skadeanmeldelsen, at selskabet ikke kunne tilbyde dækning for udbedringen af årsagen til vandskaderne.

Klager har således tidligt i sagsforløbet været orienteret om, at selskabet ikke kunne tilbyde dækning for udskiftning af toiletkværnen, samt ændringen af afløbet fra vandvarmeren og BWT anlægget.

På baggrund af det tilbud, som klager håndværker sendte ind, indhentede selskabet et tilbud fra en af selskabets sædvanlige håndværkere, og dette tilbud lød på 22.214,01 kr. hvilket beløb selskabet stillede til rådighed for klager, da klager ønskede at egen håndværker foretog udbedringen.

Ud fra det foreliggende finder selskabet det dokumenteret, at de dækningsberettigede skader kunne have været udbedret af selskabets håndværker for det anførte beløb. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelserne vil erstatningen ikke kunne overstige det beløb, som selskabet ville kunne få skaderne udbedret for ved af selskabet anvist håndværker.

Vi finder det således ikke dokumenteret, at omkostningerne til udbedringen af skaderne skulle beløbe sig til den erstatning, som klager fremsætter krav om.

Nævnets opmærksomhed henledes på, at selskabet ud over det anerkendte beløb ligeledes har betalt over 30.000 kr. for affugtning og rengøring i kælderen efter de vandskader, der er sket i kælderen.

At klager selv har valgt, at anvende en dyrere udbedringsmetode eller håndværker end den af selskabet tilbudte håndværker, samt ladet arbejdet udføre, inden sagen blev indbragt for nævnet, kan ikke medføre en anden vurdering af sagen. Klager har dog ved at foretage udbedringen sat sig i en bevismæssig svær situation.

Det er endvidere selskabets opfattelse, at sagsforløbets længde ikke kan tillægges betydning i relation til erstatningskravet.

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at vi med den tilbudte erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er i den konkrete sag.

Afslutningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til nævnets vedtægter bærer hver part egne omkostninger til sagens førelse.

Selskabet vil derfor ikke kunne imødekomme et eventuelt honorarkrav fra klagers advokat."

Klagerens advokat har i brev af 19/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist, understreges det at den overordnede årsag til, at min klient har klaget over denne sag er, at Tryg ikke kunne finde nogen til at udføre arbejdet. Tryg meddelte blot at de ville betale DKK 22.000,00 og min klient kunne selv finde en håndværker til at udføre arbejdet.

Min klient stod således i en situation, hvor Tryg tilbød en urealistisk pris, som ingen håndværkere kunne udføre arbejdet til, og netop derfor kunne Tryg ikke selv finde en håndværker til at udføre arbejdet. Der er således tale om en uacceptabel sagsbehandling fra Trygs side, hvor man tilbyder

en pris, som ikke tilnærmelsesvis er dækkende for det arbejde, der skal udføres, og samtidig fralægger sig ansvaret for at finde en håndværker, der kan udføre arbejdet.

Trygs redegørelse er endvidere ukorrekt, som følger:

- Der var ikke flere sager om vandstigninger fra toilet/toiletkværn eller vand i kælderen. Der har KUN været denne ene sag.
- Min klient ønskede Trygs samarbejdspartnere (håndværkere) skulle udføre arbejdet. Tryg kunne ikke fremskaffe håndværkere, hvilket har forhalet sagen, og det skabte store gener for min klient, jf. allerede indsendte klage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 22/6 2022 fremgår bl.a.:

"Fru fts entreprenør, [klagerens håndværker], ringer ind og anmelder skade på vegne af fru ft. Han har skrevet med hende pr. telefon og hun har bedt ham om at ringe ind og anmelde skaden, da hun var på vej ombord på et fly retur til Danmark. Der er kloakvand i kælderen og der er muligvis tale om opstigende kloakvand. Da ft først lander om flere timer og der bør skadebegrænses, har jeg blot oprettet sagen uden fuldmagt men bedt kontaktpersonen om at fortælle ft at hun skal ringe ind til os og foregive sin fuldmagt eller ok til at sagen er oprettet.

Jeg har rekvireret [selskabets skadeservice], som skal ud og suge vand op, desinficere, sætte affugtere op mm. Afv. rapp, derfra og en nærmere præcisering af skadeårsag. Dertil afventes der ok fra ft på at sagen er blevet oprettet."

Af selskabets besked af 22/6 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Din entreprenør [klagerens håndværker] har anmeldt en skade på dine vegne.

Idet der er tale om en akut skade i din kælder hvor der er kloakvand i kælderen, grundet opstigende kloakvand er der blevet rekvireret skadeservice på sagen uden videre kontakt med dig.

...

Vi har bedt et skadeservicefirma om at kontakte dig hurtigst muligt. Sammen aftaler I en tid, hvor de kan komme ud og kigge på skaden. Efter besøget laver de en rapport til os med oplysninger om skaden og hvilket arbejde, der eventuelt er behov for at blive udført.

Når vi har vurderet rapporten, kontakter vi dig og aftaler det videre forløb.

Skadeservice kan lave skadebegrænsning

Hvis der er behov for at de foretager akut skadebegrænsning, som f.eks. at suge vand op eller lignende har de den nødvendige erfaring i dette. De sørger for at give os besked om dette i deres rapport.

Hvis der bliver igangsat affugtning, vil du blive afregnet for strømforbruget til affugtning ved skadens afslutning.

Hvis skaden ikke er dækket:

Hvis det viser sig, at skaden ikke er dækket af forsikringen, dækker vi kun udgiften til deres besøg samt udgifterne til de undersøgelser, vi har bedt dem om at lave. Hvis du sætter arbejde i gang og din skade ikke er dækket, skal du selv betale for dette.

Selvrisiko

Du har en selvrisiko på 2249 kr. pr. skade på din forsikring, som fratrækkes en eventuel erstatning."

Af selskabets telefonnotat af 24/6 2021 fremgår bl.a.:

"... fts veninde ringer ind og vil høre til sagen og hvad der kan laves, Ft står ved siden af og siger ok

Oplyser kunden at da det er kloakvand der er kommet op, skal man have en kloakmand ud og kigge på kloakken, da årsagen skal udbedres for egen regning og da det er kloakvand der er kommet op har man selv ansvaret for at udbedre årsagen,

Oplyser at hvis der er tale om brud på kloakken, skal vi have besked omkring dette, da vi så skal kigge på den som kloakskade og kigge dette igennem.

Har oplyst at lige pt. er vi kun på følgeskaderne og [selskabets skadesservice] der er i gang kan vi hjælpe med.

Samt har jeg afklaret med kunden at der er ikke nogle indbo skadet ting. Sender samtidigt opstarts mail for udv. Vand."

Af selskabets e-mail af 24/6 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har brug for flere oplysninger

...

Det er et krav for eventuel dækning, at du undersøger og beskriver årsagen til at vandskaden er sket og sørger for at få udbedret årsagen straks. Udgifterne til udbedring af årsagen er Ikke dækket af forsikringen. Hvis du Ikke selv kan undersøge årsagen må du søge hjælp hos en relevant håndværker. Udgiften til dette er for egen regning.

Du er velkommen til at vedlægge et specificeret tilbud fra en håndværker på følgeskaden eller et forventet timetal, hvis du selv vil udbedre skaden.

Du kan sende ovenstående til os ved at besvare denne mail. Når vi har modtaget fotos, beskrivelse af årsagen og omfanget samt dokumentation for, at årsagen er udbedret, vender vi tilbage med vores vurdering af om følgeskaderne er dækket af forsikringen.

Af e-mail af 12/8 2021 mellem selskabets skadesservice og selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabet] Ft ringer ind og er noget rystet. Jeg har prøvet at kontakte dig 2 gange pr tlf. men du tager den ikke. Ft siger at det ikke er hende der har rekv. en vvs men hun siger at der stadig er vand deroppe som ikke er tørret op og har lagt der siden skaden blev anlagt? Har i ikke gjort rent deroppe? og hvem har rekv vvs'eren? JF sagsgang ser det ud som om det er ft men virker mærkeligt at hun ikke mener dette. Vil du kontakte hende og få gjort rent deroppe, hvis der er anden skade så må ft kontakte sin eller den vvs du har rekv. og få årsagen fundet. Det er vigtigt at du ikke blot skriver retur men tager snakken med ft da vi simpelthen skal videre i denne sag.

...

[Skadesservice] Jeg har haft en mand oppe på adressen og tørre vand op 2 gange ud over ved udkaldet men da der stadig er vand så skal der jo tilknyttes en vvs til at udbedre skaden så der ikke kommer mere vand. Så det er ikke fordi vi ikke har tørret op som aftalt men derimod vvs der ikke har udbedret skaden.

Det er ikke mig der har rekvireret vvs det er skadelidte selv (eller en ung pige der også kontaktede mig første gang jeg var på adressen for at sige at der igen var vand på gulvet) Jeg tager igen kontakt til skadelidte i dag og beder hende om at kontakte den vvs der var på adressen og han må så sørge for skaden bliver udbedret."

Af selskabets besigtigelsesrapport af 25/8 2021 fremgår bl.a.:

"Dækning: Uafklaret

Årsag til afgørelse: utæt sikkerhedsventil samt defekt afløb

Regres: Ukendt

Kommentar til regres:

installationen er ikke så gammel og skaden kunne været undgået hvis man har lavet afløbet rigtigt

Reparation startet: Nej

Skadebeskrivelse

Vurdering af skadens samlede omkostninger - over eller under 50.000, 00 kr. inklusiv moms.

Svar: under 50.000kr.

Skadeomfang, herunder arealer, materialer, rum mm.

Svar:

1.sikkerheds ventilen på varmtvandsbeholderen er utæt og afløbet som er lavet til den sidder forkert så vandet løber ved siden af.

2. bwt anlægget er i stykker så det tømmer vand ud igennem dens afløb en gang i timen. det er samme afløb som også sikkerhedsventilen går på.

Udbedringsmetode:

Svar:

1.lave afløbet rigtigt

2. skifte sikkerhedsventilen

3. lave service på bwt anlægget"

Af taksatorens e-mail af 14/9 2021 fremgår bl.a.:

"Oplysning om skaden/resume

- I forbindelse med BWT afkalkningsanlægget skal tømme vandbeholderen ud i afløbsinstallationen, kan vandet ikke få normalt afløb og forårsager en mindre vandskade i omkringliggende område/i kælderen,
- Denne hændelse er sket over 3 omgange, og alle vandskader stammer fra BWT-anlægget,
- Årsagen menes at stamme enten fra en form for forstoppelse i afløbsinstallationen, eller en form for en defekthed/forkert type Grundfos wc kværn/maskine til formålet,
- Grundfos wc-kværnen er fastmonteret i en rørkasse på badeværelset,
- Grundfos wc-kværns funktion er, at den skal sørge for at pumpe alt spildevand ud/op fra kælderen,
- Som omfattet Badeværelses 'wc, bruseniche og håndvask' samt Fyrrummet 'bwt-anlægget og kondensvand fra gasfyr-anlægget'

Undersøgelser

- [Klagerens vvs'er] er revk, af [klageren] til at undersøge vvs-installationen for fejl mm,
- [Klagerens vvs'er] har åbnet rørkassen op, og har hertil frakoblet/fjernet eksisterende indbygget Grundfos wc-kværn og wc hængetoilet mm,
- [Klagerens vvs'er] har ikke kunne lokalisere årsagen/fejlen til at vvs-installationen ikke virker, men i forbindelse med deres unds, har de observeret at der kommer fortsat vand i en lille udsparringen/hul i betongulvet, og på den baggrund har de stoppet arbejdet,
- Eksisterende Grundfos wc-kværner er fjernet og [Klagerens vvs'er] har indkøbt en ny model Grundfos wc-kværn,
- [Selskabets vvs'er] har tjekket vandinstallation op samt vandstikket som løber fra vejen ind til huset, umiddelbart er vvsinstallationen tæt og i orden,
- [Selskabets vvs'er] har observeret at der kommer unormalt meget kraftig vandstrøm fra 2 drænrør som løbet til en dræn pumpebrønd, midt i kælderen,
- årsagen til denne unormale meget kraftig vandstrøm, bør undersøges nærmere, da dette evt, kan være en årsag til at det kommer fortsat vand ind i kælderen/hullet i betongulvet,

Iværksat

- [Selskabets skadesservice] er revk, til opsugning af vand a'3 omgang og hertil opsat en affugter på badeværelset.
- [Selskabets skadesservice] har over nogle gange tjekket konstruktionen op for fugt, og i den forbindelse kan han observeret at området fortsat er opfugtet og der bliver tilført nyt vand/hullet i betongulvet,
- dette kunne indikere at der overvejende er en konkurrerende skadeårsag som ikke er lokaliseret endnu, og på den baggrund er det ikke muligt at affugte konstruktionen til normal ligevægt, før denne opfugtning/vandtilførsel bliver stoppet,

Indgået aftaler/næste step

- årsagen står som uafklaret, når årsagen er fundet, tager jeg videre stilling i sagen, om skadeårsagen er omfattet eller ej, evt, skadeomfang og udgifter hertil,
- Diverse undersøgelse udgifter mm, er som udgangspunkt for egen betaling,
- [Klagerens håndværker] er kontaktperson for [klageren] ,
- [Klagerens håndværker] og [klageren] vil tage kontakt til Ejerskifteforsikringen,
- [Klagerens håndværker] vil kontakte [Klagerens vvs'er] og bede dem om en kort beskrivelse på hvad de har observeret i forbindelse med deres arbejder mm, og hertil hvor de har stillet eksisterende Grundfos wc-kværn."

Af taksatorrapport af 14/9 2021 fremgår bl.a.:

"Oplysning om skaden

I forbindelse med defekt Grundfos wc-kværner/pumpe har vandet fra BWT-anlægget og kondensvand fra gasfyret ikke kunne få afløb og heraf er vandet løbet ud og forårsaget en mindre vand-skade i omkringliggende område/kælder,

Det som er omfattet af husforsikringen er følgevandskaden dvs, udstrømningen af vandet fra huset installation som ikke har kunne få afløb,

Alle udgifter mm, til f.eks, undersøgelse, reparation/forbedringer af ws-installation, udskiftning af Grundfos wc-kværner/pumpe er ikke omfattet,

Udbedring af skaden omfattet

- fugthåndtering
- reparation/reetablering af dørplade til fyrrummet samt toilet rørkasse,
- bortkørsel af byggeaffald
- rengøring efter håndværker

...

Status

[Selskabets vvs'er] har undersøgt vvs-installationen, og vvs-installationen vurderes som tæt,

Jeg har erfaret at [selskabets skadeservice] har iværksat fugthåndteringen, og i forbindelse med deres fugthåndtering har de observeret, at området/konstruktionen i badeværelset forsat bliver opfugtet.

Årsagen menes at stamme fra grundfugt, og på den baggrund er det ikke muligt at affugte konstruktionen til normal ligevægt, før denne opfugtning bliver stoppet,

Vær obs på at alle omkostningen/udgifter mm, som kan relateres til denne konkurrerende årsag/grundfugt, er for egen betaling, da skadeårsagen ikke er omfattet af husforsikringen,

Indgået aftale

Når skadeomfanget endeligt kendes, vil jeg indhente nogle tilbud på reparation/reetableringen. Tilbuddene skal indeholde alle arbejde og materiel/materialer på fjernelse af resterende skadebygningsdele samt efterfølgende reparation/reetableringen efter ovenstående omfang, alt incl."

Af e-mail af 15/9 2021 fra [klagerens vvs'er] fremgår bl.a.:

"Da vores montør ankom til [klagerens adresse] d. 22/6-21. kunne han konstatere at toiletkværnen/pumpen inde i væggen var gået i stykker, så vandet var løbet over inde bag væggen.

Han kunne også se at kondensslange fra fyret, samt udløb på sikkerhedsventil fra varmtvandsbeholder var først til denne kværn/toiletpumpe.

En Grundfos toilet pumpe er ikke bygget til kondensvand, da kondensvand har meget syreholdigt vand, og har formentlig været årsag til at pumpen er gået i stykker.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98133

Vi har derfor anbefalet at man sætter en ny toiletpumpe op på det eksisterende sted (inde bag væg) samt en ekstra pumpe, som er beregnet til kondensvand fra fyrer."

Af klagerens håndværkers tilbud af 2/11 2021 fremgår bl.a.:

"Description	Cost
1. Rørkasse. Reetablering af rørkasse, vådrumssikring, opsætning af pumpe, toilet samt cisterne. Fuldspartling af alle flader, Slibning/Grunding samt maling af alle flader. (Bygherre leverer RAL-kode)	32.960,00
2. Malerbehandling af vådrum Pletsparthling af væggene, Slibning/Grunding samt maling af alle flader med vådrumsmaling. (Bygherre leverer RAL-kode)	7.700,00
3. udskiftning af dørplade Udskiftning af døren, udskiftning af karm samt gerigter. Pletsparthling samt maling. Bortkørsel af byggeaffald.	16.650,00
4. Diverse pudsreparationer efter vandskader.	5.110,00
5. Malerbehandling af flader, paneler og træværk	11.760,00
Enhederne renses og letslibes til bæredygtigt lag inden videre malerbehandling. fladerne pletsparthles og males. (Bygherre leverer RAL-kode)	
6. Afsluttende oprydning og rengøring.	1.500,00
Project Total	75.680,00
Tax	18.920,00
Total with Tax	94.600,00"

Af faktura af 13/12 2021 fra klagerens håndværker fremgår bl.a.:

"Beskrivelse	Antal	Udgift
Reetablering af kælder efter skade ifølge tilbud til forsikring (se bilag)	1	96.652,00 kr.
Diverse VVS-arbejde til reetablering (se opgørelse)	1	92.490,00 kr.
Subtotal		139.142,00 kr.
Moms	25 %	34.785,50 kr.
I alt		173.927 ,50 kr."

Af bilag til faktura af 13/12 2021 fra klagerens håndværker fremgår bl.a.:

"Materialer	Arbejde	Antal	Timer	Pr. time	Samlet:
-------------	---------	-------	-------	----------	---------

Ankenævnet for Forsikring

13.

98133

Maling ...	6.350,00	VVS/plumber	2	13	650,00 kr.	16.900,00
kr.						
VVS ...	6.760,00 kr.					
Pumper ...	9.800,00 kr.					
VVS	2.680,00 kr.					
Samlet materialer	25.590,00 kr.	Samlet arbejds løn:				16.900,00
kr.						
Total: 42.490,00 kr."						

Af selskabets håndværkers tilbud fremgår bl.a.:

"Settlement with claimant	
Claimant own work:	0.00
Claimant Outlay:	18.138,71
Claimant Outlay VAT:	4.534,69
Depreciation:	-0.00
Deductible:	-2,249.00
Other:	0.00
Subtotal:	18, 138.71
IC VAT (25%):	4,534.69
Claimant's payment :	20,424.40

Tømre arbejde
Timepris – 30.010.001 hou...
Lem, stål, gips units
Timepris – 30.010.001 hou...
Mdf units
Demontering af indvend... units
Montering af indvendig ... units
Dør units
Maler arbejde
Spartling af anden type ...
Tapetsering af vægflader ...
Maling af vægflader – 30 ...
Timepris – 30.010.001
Spartel hjørner"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Skjult rør- og kabelskade

Forsikringen dækker skader som følge af:

- Utætheder i skjulte rør til vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsinstallationer.
- Utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt køle- og fryseskabe med vandtilførsel.
- fejl i skjulte elkabler til opvarmning af rum.

Skjult betyder, at der ikke er direkte adgang til installationerne uden brug af værktøj eller permanent trappe. Det kan fx være installationer, der er støbt ind i eller skjult i gulve, kanaler, krybekældre, vægge, skunkrum og lignende.
Installationer, der kun er dækket af isolering, er ikke skjulte.

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.

Forsikringen dækker ikke:

- frostsprængning.
- følgeskader i form af svamp og råd, medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampe-skade (se punkt 5.6) og Rådskade (se punkt 5.7).
- kosmetiske forskelle mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker, medmindre du har valgt dækningen Kosmetiske forskelle (se punkt 5.9).
- lugtgener, fjernelse af ekskrementer og lignende.
- tab af olie, vand og gas, medmindre du har valgt dækningen Udvidet vandskade (se punkt 5.8).

Følgende dele er ikke dækket

- Beholdere, varmevekslere og kedler samt rørene i disse.
- Rør i varmepumper, solfangere, vaskemaskiner, opvaskemaskiner, olie-, gas- og pillefyringsanlæg og lignende.
- Bygninger under opførelse.

...

5.8 Udvidet vandskade

Forsikringen dækker skade som følge af:

- pludselig vandskade efter nedbør, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og trænger ind i bygningen, fx gennem fundament, kældergulv, kældervægge og tagkonstruktioner.
- opstigning af kloak- eller grundvand.
- fygesne, hvor loftet ikke er umiddelbart tilgængeligt pga. bygningskonstruktionen.
- udsivning fra synlige installationer, fx radiatorer, akvarier eller beholdere.

Derudover dækker forsikringen tab af olie, vand og gas i forbindelse med en dækningsberettiget skade på rør/stikledninger.

Pludselig vandskade er skade efter nedbør, der udefra trænger ind i bygningen gennem utætheder/åbninger over en kortere periode (maks. 7 dage).

Eksempler på ikke umiddelbart tilgængeligt:

- Loft- og skunkrum, hvor der ikke er en lem eller anden adgangsmulighed.
- Loft- og skunkrum, hvor der ikke er en gangbro, og det ikke er muligt at træde på spær-fod/bjælker, fordi der er isoleret henover.
- Dele af loft- og skunkrum, hvor adgangen er blokeret af skorsten, ventilationsrør eller lignende faste bygningsdele.

Det er et krav, at skaden hverken er dækket eller undtaget i dækningen Stormskade m.m./Vejrskade (se punkt 5.2.1).

Får du en vandskade i din kælder, som er dækket af forsikringen, skal reetablering ske uden brug af organiske materialer, fx trægulve, laminatgulve, isoleringsvægge, gipsvægge og glasvæv.

Genoprettes det beskadigede med organiske materialer, er disse ting ikke dækket ved fremtidige vandskader. Eventuelle merudgifter til reetablering med ikke organiske materialer er ikke dækket af forsikringen.

Forsikring dækker ikke:

- udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen, fx reparation af revner i fundamentet eller etablering af manglende omfangsdræn.
- skader, som skyldes kondens eller grundfugt.
- lugtgener.
- skader på bygninger under opførelse.
- Vandskader opstået i forbindelse med ombygning eller tilbygning.
- Vandskader som følge af bygge- og renoveringsarbejde.
- skade som følge af vand, der kommer ind i bygningen gennem åbne vinduer eller døre.
- skade, der opstår som følge af udførelsesfejl, fejlmontering, materialefejl eller fejlkonstruktion.
- følgeskader i form af svamp og råd, medmindre du har valgt dækningerne Insekt- og svampe-skade (se punkt 5.6) og Rådskaade (se punkt 5.7).
- skade på undertag eller underlag for tagkonstruktioner."

Nævnet udtaler:

Klagerens håndværker anmeldte den 22/6 2021, at der var opstigende kloakvand i kælderen i klagerens ejendom. Selskabet rekvirerede skadesservice og dækkede affugtning og oprydning i kælderen. Klageren fremsendte den 3/11 2021 et tilbud fra klagerens håndværker på 94.600 kr. Selskabet indhentede et alternativt tilbud fra en samarbejdspartner på 20.424,40 kr efter fradrag af selvriskoen på 2.249 kr.

Klageren kræver erstatning til at dække fakturaen fra klagerens håndværker på 173.927,50 kr. Klageren har anført, at "den overordnede årsag til, at min klient har klaget over denne sag er, at Tryg ikke kunne finde nogen til at udføre arbejdet. Tryg meddelte blot at de ville betale DKK 22.000,00 og min klient kunne selv finde en håndværker til at udføre arbejdet. Min klient stod således i en situation, hvor Tryg tilbød en urealistisk pris, som ingen håndværkere kunne udføre arbejdet til, og netop derfor kunne Tryg ikke selv finde en håndværker til at udføre arbejdet. Der er således tale om en uacceptabel sagsbehandling fra Trygs side, hvor man tilbyder en pris, som ikke tilnærmelsesvis er dækkende for det arbejde, der skal udføres, og samtidig fralægger sig ansvaret for, at finde en håndværker, der kan udføre arbejdet". Selskabets håndværker oplyste mundtligt til klagerens håndværker, at selskabets håndværkers tilbud alene vedrørte en

rørkasse uden vådrumssikring i gips, og at han ikke kunne udføre arbejdet til sin egen pris, idet han ikke kunne garantere mod dannelse af skimmel og fugt uden vådrumssikring. Klageren har anført, at selskabet ved passivitet har forhindret, at skaderne kunne udbedres straks, og selskabet skal derfor betale følgeskaderne heraf. Klageren ringede dagligt til selskabet igennem flere måneder. Først den 29/11 2021 kom selskabets håndværker med et tilbud på at udbedre skaderne. Familien har levet uden badeværelse og har måtte tømme flere spande vand i mere end et halvt år.

Selskabet har anført, at der ikke er dokumenteret en dækningsberettigende skadeårsag. Udgifterne til udbedring af årsagen til vandskaden ikke derfor er dækket under udvidet vandskade. Det er alene skaden som vandet har forvoldt på bygningen der er dækket. Selskabet har oplyst, at det opstigende kloakvand skyldes en fejlkonstruktion, hvor vand fra et BWT-anlæg og kondensvand er ført ned i toiletkværnen, hvilket den ikke er beregnet til. Selskabet har anført, at det stillede beløbet på 22.214,01 kr. til rådighed for klageren, som ønskede at benytte sin egen håndværker.

Af selskabets e-mail af 24/6 2021 til klageren fremgår det, at "det er et krav for eventuel dækning, at du undersøger og beskriver årsagen til at vandskaden er sket og sørger for at få udbedret årsagen straks. Udgifterne til udbedring af årsagen er ikke dækket af forsikringen. Hvis du ikke selv kan undersøge årsagen må du søge hjælp hos en relevant håndværker. Udgiften til dette er for egen regning".

Af taksatorens e-mail af 14/9 2021 fremgår det, at "- [Klagerens vvs'er] er revk, af [klageren] til at undersøge vvs-installationen for fejl mm. – [Klagerens vvs'er] har åbnet rørkassen op, og har hertil frakoblet/fjernet eksisterende indbygget Grundfos wc-kværn og wc-hængetoilet mm. – [Klagerens vvs'er] har ikke kunne lokaliseret årsagen/fejlen til at vvs-installationen ikke virker, men i forbindelse med deres unds, har de observeret at der kommer fortsat vand i en lille udsparringen/hul i betongulvet, og på den baggrund har de stoppet arbejdet. Indgået aftaler/næste step: -årsagen står som uafklaret, når årsagen er fundet, tager jeg videre stilling i sa-

Ankenævnet for Forsikring

17.

98133

gen, om skadeårsagen er omfattet eller ej, evt. skadeomfang og udgifter hertil, -Diverse undersøgelse udgifter mm, er som udgangspunkt for egen betaling".

Af taksatorrapporten af 14/9 2022 fremgår det, at "det som er omfattet af husforsikringen er følgevandskaden dvs., udstrømningen af vandet fra huset installation som ikke har kunne få afløb. Alle udgifter mm, til f.eks., undersøgelse, reparation/forbedringer af vvs-installation, udskiftning af Grundfos wc-kværner/pumpe er ikke omfattet. Udbedring af skaden omfattet: - fugthåndtering -reparation/reetablering af dørplade til fyrrummet samt toilet rørkasse, - bortkørsel af byggeaffald -rengøring efter håndværker".

Af klagerens håndværkers tilbud fremgår det, at tilbuddet omfatter reetablering af rørkasse, vådrumssikring, opsætning af pumpe, toilet samt cisterne, fuldspartling af alle flader, slibning/grunding samt maling af alle flader, malerbehandling af vådrum, udskiftning af dørplade, diverse pudserreparationer efter vandskader, malerbehandling af flader, paneler og træværk og afsluttende oprydning og rengøring.

Af selskabets håndværkers tilbud fremgår det, at der indgår tømrerarbejde inkl. lem, stål og gips, murerarbejde inkl. vådrumsmembran, og malerarbejde inkl. spartling og tapetsering.

Nævnet bemærker indledningsvist, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opgøre en forsikringserstatning og at udbetale i takt med udbedringen, og at selskabet som udgangspunkt ikke har noget ansvar for udførelsen af reparationen – herunder at finde en håndværker, der vil udføre opgaven.

Nævnet bemærker videre, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning fra selskabet vedrørende udbedring efter vandskaden. Nævnet finder videre, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin sagsbehandling har handlet ansvarspådragende. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist en dækningsberettigende årsag til vandskaden, at udgifterne til udbedring af årsagen til vandskaden derfor ikke er dækket, og at forsikringen derfor alene dækker skade som vandet har forvoldt på bygningen i henhold til dækningen for udvidet vandskade.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har godtgjort eller redegjort for skadeomfanget og herunder, hvilket dækningsberettigende arbejde, der ikke ses at være indeholdt i selskabets håndværkers tilbud, eller hvad det vil koste at udbedre denne del af arbejdet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke nærmere har redegjort for, på hvilken måde selskabet skulle have forhindret klageren i at udbedre årsagen til vandskaden straks eller hurtigst muligt, eller nærmere redegjort for, hvilke følgeskader der i givet fald skulle være tale om.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i e-mail af 24/6 2021 oplyste til klageren, at det var et krav for eventuel dækning, at hun undersøgte og beskrev årsagen til at vandskaden var sket og sørgede for at få udbedret årsagen straks, og at hun eventuelt måtte søge hjælp hos en relevant håndværker.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af taksatorens e-mail af 14/9 2021, at klageren havde rekvireret en vvs'er til at undersøge vvs-installationen for fejl, at klagerens vvs'er havde stoppet arbejdet, idet der fortsat kom vand i en lille udsparring i betongulvet, at årsagen var uafklaret, at taksatoren ville tage stilling til en eventuel dækning af skadesårsagen, når årsagen var fundet, og at diverse undersøgelser og udgifter som udgangspunkt var for egen betaling.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

98133

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at selskabets håndværker oplyste til klagerens håndværker, at han ikke selv kunne udføre arbejdet til den oplyste pris – kan under de ovenfor anførte omstændigheder ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand