

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98257:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 16/5 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vores kloaksystem var faldet sammen over det hele, vi kontakter vores forsikring med det samme. Vi spørger, om vi må bruge vores egen kloakmand, hvilket vi fik grønt lys til, også med at gå i gang med at få det skiftet (denne aftale er telefonisk, og er optaget). Vi sendte billedokumentation og tv-inspektion til forsikringen inden rørene blev skiftet, hvor rørene var k3 og k4. Vi skulle selv betale, og så ville de udbetale det beløb, som deres kloakmand ville lave en pris på. Vi har læst deres police, hvor stikledninger hører ind under punkt 84.3 i selvrisko, hvilket vores advokat har givet os ret i. De prøver at dække det ind under punkt 84.2, hvor det er en generel selvrisko punkt, hvor de kan undskylde det, så det er individuelle skader, så det er under selvrisikoen, så de ikke skal dække det. Advokaten gav os ret i vores forståelse, så det kun er en selvrisko og de dermed skal dække det. Afløb fra toilet og generelt vandafløb røg direkte ud i jorden og kloakken stoppede hver anden dag, så det var en skade, som var et stort problem for huset. Vores kloakmand er ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi vil have dem til at dække det efter policen, så det er en samlet skade, så vi kan få de penge tilbage, som vi er berettiget til."

Selskabet har i brev af 15/7 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 23. februar 2022 anmelder klager forholdet telefonisk. Der registreres skadesag med notat om det anmeldte (bilag B). Samme dag orienteres klager og samarbejdshåndværker (kloakmester).

Til klager oplyses, at vi ikke kan behandle og vurdere sagen på det foreliggende, hvorfor samarbejdshåndværker er tilknyttet sagen og vi afventer rapport og skitse fra klagers egen kloakmester (bilag C, den 23-02-2022 15:12:02). Derudover oplyses bl.a.:

- Forsikringen har en selvrisiko på 5.004,00 kr. ved en dækket skade. OBS – der er én selvrisiko pr. separat rørstreng/brønd.

Vi modtager rapport, skitse samt billeder fra klagers kloakmester (bilagt klagen), som sendes til den

samarbejdende kloakmester, som vurderer det anmeldte (bilag D). Herefter meddeler den samarbejdende kloakmester klager, at der er konstateret 4 dækningsberettigende forhold 4 på forskellige

rørstreng, som alle kan udbedres for et beløb under selvrisikobeløbet. Klager er uenig i, at forholdet dækker over 4 selvstændige skader og dermed 4 selvrisici.

Vi har dialog med klager og klagers repræsentant, men når ikke til enighed, hvorefter forholdet indbringes for ankenævnet.

Vores vurdering

Af forsikringsbetingelsernes afsnit om Stikledninger, fremgår der af punkt 56 'Forsikringen dækker':

56.1

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler.

56.2

Ved utætheder i afløbsinstallationer (fx brønde) i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører:

a. funktionssvigt, eller

b. hvis der ved en tv-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover.

Som det fremgår af teksten for stikledningsdækningen, er det alene skade i form af utætheder på ledningerne, som dækkes. Deformitet som ikke medfører utæthed, vil ikke være omfattet af dækningen.

I overensstemmelse med den vedlagte skitse er der undersøgt 5 ledninger, nummereret med trækning 1 til 5. Sammenholdes skitsen med rapporten fra klagers kloakmester, kan det udledes for:

Strækning 1, vises 3 forhold, der defineres som fs (forskuet samling) og klassificeres som 3 og 4, hvilket svarer til utætheder for betonrør.

Strækning 2, vises 2 forhold, der defineres som fs (forskuet samling) og klassificeres som 4, hvilket svarer til utætheder for betonrør.

Strækning 3, vises 4 forhold, hvor 2 forhold defineres som rb (rør brud) og 1 fs (forskuet samling)

klassificeres som 2 og 3, hvor klasse 3 svarer til egentlig utæthed, derudover konstateres 1 be (belægning), som ikke er utrykt for utæthed.

Strækning 4, vises 2 forhold, der defineres som fs (forskudt samling) og klassificeres som 4, hvilket svarer til utætheder for betonrør.

Strækning 5, vises 1 forhold, der defineres som de (deformitet) klasse 3, hvilket ikke svarer til utæthed for plastrør.

For de konstaterede klasse 3 og 4 brud på strækning 1 til 4 er disse udtryk for dækningsberettigende skade, jf. forsikringsbetingelsernes nærmere.

De dækningsberettigende skader er hver især udtryk for forskellige selvstændige skader uden indbyrdes sammenhæng og er ligeledes opstået uafhængigt af hinanden på de 4 forskellige stræk/grene af kloaksystemet, hvilket er udtryk for 4 selvstændige skader.

I overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 75.1, litra e gælder der en fast selvrisiko for stikledninger, som i 2022 udgør kr. 5.004,00.

Af punkt 84.2 fremgår det, at 'selvrisiko fratrækkes i erstatningen pr. skade. Ved én skade forstås skade i én/ét bygningsdel/-parti fx råd i ét vindue.'

Da selvrisikobeløbet beregnes pr. skade, skal der konkret beregnes et selvrisikobeløb pr. streng/gren i kloaksystemet.

Nævnte er også udtrykt i ankenævnets gældende praksis bl.a. 95437, 93265 og 91367.

For fuldstændighedens skyld skal vi præcisere, at den konstaterede deformitet på et plastrør, ikke er udtryk for en utæthed og dermed et dækningsberettigende forhold. Som det fremgår af skitsen, er stræk/streng 5 illustreret ved billede 17. Da de bilagte billeder ikke er nummereret gengives billede her.

...

Som angivet i rapporten er der tale om et plastrør med deformitet. Deformiteten ses forrest i billede i form af udposning/forhøjningen i røret. Forholdet er ikke udtryk for en utæthed og dermed heller ikke et dækningsberettigende forhold, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 56.1.

For så vidt angår overslag for udbedring svarende til kr. 23.278,00 + moms fra klagers kloakmester, kan vi ikke umiddelbart se hvilken udbedring overslaget dækker. Vi formoder umiddelbart, at overslaget også dækker udbedring af forholdet på stræk/gren 5, som ikke er dækningsberettigende.

Derudover kan vi forstå på samarbejdende kloakmester, at klagers kloakmester har oplyst, at klager har valgt at få omlagt hele kloaksystemet, og dette er udført.

Vi skal derfor bede klager om at fremlægges specificeret regning for det udførte arbejde, således at erstatningen kan opgøres. Vi vil ligeledes anmode samarbejdende kloakmester om en specifikation.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at den vedlagte faktura for spuling af kloak ligeledes er omfattet af forsikringsdækningen."

Klageren har i meddelelse af 19/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er stadigvæk uenige, og der står ingen steder i policen, at det er en selvrisiko pr rørstreng, men derimod står der, at det er en fast selvrisiko (paragraf 75).

Der var 4 stikledninger, som var k3 eller højere, hvor der står i policen, at det bliver dækket og vi har været ved en advokat, som har læst hele sagen igennem. Han påpeger også, at det hele er en samlet selvrisiko og at vi var berettiget til dækning, hvilket vi ikke har fået.

Da stikledninger har sin egen paragraf under selvrisiko, så har paragraf 84.2 ikke nogen relevans.

Vi er desuden i dialog med vores kloakmester igen, og han er ved at lave en udspecificeret regning på det hele.

Ellers havde vi også en dialog inden det hele startede med jer Gjensidige (det blev optaget) hvor I giver grønt lys til vi bare kunne gå i gang med vores egen kloakmester. Det var også til at skifte det, ud fra den tv-rapport og billeder der var sendt ind.

De optagelser må I vel stadig have, da det er relevant for denne sag."

Selskabet har i brev af 19/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som det også fremgår af høringsvar 1 udtrykker forsikringsbetingelsernes punkt 75 for hvilke dækninger, der gælder en fast selvrisiko ved bl.a. i punkt 75.1, litra e, at angive: 'skade på stikledninger'. Det faste selvrisikobeløb udgør i 2022 kr. 5.004,00.

Forsikringsbetingelsernes punkt 84 regulerer 'Betaling af erstatning', hvor det nærmere fremgår af punkt 84.2, at selvrisikobeløbet gælder pr. skade.

For så vidt angår telefoniske dialog 'inden det hele startede' henviser klager til at vi har meddelt, at klager kan anvende egen kloakmester. Vi betvivler ikke, at vi har givet 'grønt lys' til dette, da det er klager som er bygherre. Det fremgår også af telefonnotat fra anmeldelsen (bilag B), at egen kloakmester kan udføre tv-inspektion samt sende os tilbud, hvorefter vi vil lade dette vurdere ved anden kloakmester, også jf. anmeldelseskvitteringen (bilag C, 23-02-2022 15:12:02).

Dersom klager henviser til andet under telefonsamtalen, beder vi klager præcisere og uddybe dette.

Vi vil naturligvis tilstræbe at genfinde optagelsen. I den forbindelse beder vi klager oplyse hvilken dato, ca. klokkeslæt for samtalen samt fra hvilket telefonnr. der blev ringet.

Afslutningsvist bemærker vi, at det umiddelbart er vores opfattelse, at der er enighed mellem klager og os omkring omfanget af de konstaterede forhold på ledningerne, hvorefter uenigheden alene består i om de enkelte ledninger er udtryk for selvstændige skadeforhold.

Ankenævnet for Forsikring

5.

98257

Indeholder klagen andre forhold end det anførte beder vi klager præcisere dette, hvorefter vi vil fremkomme med vores bemærkninger."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 11/8 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Vi fik at vide, at vi godt kunne gå i gang med at lave kloakken, da det selvfølgelig ikke så så godt ud, men var der en difference i prisen på det, så skulle vi selv betale det. Vi er ikke enige i, at de kunne repareres, da de stod ret slemt til. Det mente vores anlægsgartner/entreprenør heller ikke. Skaderne var også høje nok i k skalaen til at de skulle dækkes, så vi er hverken enige i, om det er 4 eller 1 skade det er dækket under, men heller ikke, om det kunne laves som det var eller det hele skulle skiftes."

Hertil har selskabet i brev af 5/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger af 16. august 2022 med specifikation fra klagers kloakmester.

Vores kloakmester anfører, at der er udført reparation på 5 ledninger/stræk og der i forbindelse med reetableringer er sket en omlægning af ledningerne, hvorfor der er anvendt yderligere arbejdstimer. Vores kloakmester fastholder, at der kan ske udbedring og reetablering for hver af ledningerne for et beløb under den policemæssige selvrisiko.

Vi har imidlertid ikke modtaget den ønskede specifikation fra vores kloakmester, hvorfor vi på baggrund af en konkret vurdering vil lægge klagers kloakmesters priser til grund for erstatningsberegningen. Dette uanset at vi må lægge til grund, at der er tale om en omlægning af ledningerne, som ikke er omfattet af forsikringsdækningen. Vi skal præcisere, at tilbuddet alene er begrundet i at vi ikke har modtaget specifikation samt ønsket om ikke at forlænge sagens behandling. Vi fastholder dog den policemæssige selvrisiko og at denne skal beregnes pr. dækningsberettigende skade.

På baggrund af det modtagne er der udført reparation på 5 ledninger mv. samt reetablering svarende til 31.600 kr. (25.280 + moms), TV-inspektion 1.968,75 kr. (1.575 kr.) samt spuling 1.762,50 kr.

Udbedring kan herefter opgøres til i alt 31.600 kr./5 ledninger = 6.320 kr. pr. ledning.

Den forsikringsmæssige dækning angår 4 ledninger a 6.320 kr. = 25.280 kr. – 20.016 kr. (4 x selvrisiko a 5.004 kr.) = 5.264 kr. Hertil TV-inspektion kr. 1.968,75 kr. samt spuling 1.762,50 kr., i alt til afregning 8.995,25 kr.

Beløbet overføres til den Nem-konto, som er tilknyttet policen. For så vidt angår optaget telefonsamtale har vi nu modtaget de omhandlende telefonnr., men vi har fortsat ikke modtaget oplysning om dato eller præcis hvilken samtale klager ønsker vi skal lokalisere eller indholdet af denne.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98257

Vi har udført søgning på datoer fra anmeldelsen 23. februar 2022 og nogle uger frem, men har ikke fundet optagelser. Vi skal oplyse, at klager skal acceptere, at der sker optagelse af samtalen, hvorefter denne alene gemmes i 90 dage. Vi antager, at samtalen vil være slettet på nuværende tidspunkt (og var det umiddelbart også på tidspunktet hvor klager fremsætter ønske om at genfinde optagelsen).

Klager har ikke oplyst, hvad telefonsamtalen skal belyse, hvorfor vi ikke kan kommentere på dette."

Heroverfor har klagere i meddelelse af 5/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Efter modtagelse af brev er vi stadig ikke enige, for ifølge paragraf 84.4, som er af den højeste selvrisko, men dog kun en selvrisko, lige meget, om der er flere dele der er gået i stykker. 'Medfører samme skadebegivenhed skade på bygninger/bygningsdele, hvor der gælder generel selvrisko, og skade på genstande og bygningsdele, hvor der gælder selvrisko efter punkt 75, beregnes alene 1 selvrisko - den højeste'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 1/9 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

...

	Forsikringssum i kr.	Selvrisko i kr.
Stikledninger	Se betingelser	5.004

...

Forsikringssum og selvrisko gælder pr. udstedelsesdato.

I få skadesituationer kan der jf. forsikringsbetingelserne gælde anden selvrisko end den nævnte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Stikledninger

...

55. Udvendige stikledninger

55.1

Forsikringen omfatter udvendige stikledninger i jorden til vand-, varme-, olie-, gas-, alternative energikilder-, og afløbsinstallationer (fx brønde) samt el- og antennekabler regnet fra indførelsen i den forsikrede bygning til:

- a. hovedledning i vej.
- b. svømmebassin, jacuzzi, spabad, olietank eller egen septiktank.
 - a. eget rensningsanlæg, hvis ejendommen ikke er tilsluttet fælles kloakanlæg.
- c. egen vandboring.

...

56. Forsikringen dækker

56.1

Forsikringen dækker skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler.

56.2

Ved utætheder i afløbsinstallationer (fx brønde) i jord dækkes udgifterne til reparation af utætheden, såfremt utætheden medfører:

- a. funktionssvigt, eller
- b. hvis der ved en tv-inspektion bliver konstateret en fejlklasse 3 eller derover.

56.3 Forsikringen dækker omkostninger til:

- a. fejlfinding og fritlægning, når en undersøgelse har klarlagt en dækningsberettiget skade på stikledninger/el- og antennekabler. Det er således forsikringstageren, som i første omgang afholder udgiften til fejlfinding.
- b. reparation af utætheder eller fejl.
- c. skade på bygning og haveanlæg, som følge af en dækningsberettiget utæthed/fejl på stikledninger, når skaden konstateres samtidig med reparation af ledningerne.
- d. omkostninger til reetablering.

...

58. Særlige erstatningsregler

Ved skader i form af utætheder i stikledninger og fejl i el- og antennekabler gælder særlige erstatningsregler bl.a. vedrørende selvrisko jf. punkt 75.

...

75. Fast selvrisko

75.1 Der gælder fast selvrisko på:

- a. elskade (punkt 22) på eldrevne genstande, herunder hårde hvidevarer.
- b. mekaniske funktionsfejl (punkt 23).
- c. skade pr. vindue/dør (punkt 42-48).
- d. skade på indvendige skjulte rør (punkt 49-53).
- e. skade på stikledninger (punkt 54-58).

Ovenstående bygningsdele opgøres til nyværdi efter reglerne i punkt 69. Dog gælder en selvrisko på 2.900 kr. (2019). Er forsikringen tegnet med en generel højere selvrisko, gælder denne.

...

Betaling af erstatning

...

84. Selvrisko

84.1

Er forsikringen tegnet med generel selvrisko, fremgår denne af policen.

84.2

Selvrisko fratrækkes i erstatningen pr. skade. Ved én skade forstås skade i én/ét bygningsdel/-parti fx råd i ét vindue. Råd i fx flere vinduespartier betragtes ikke som én skade, medmindre der er tale

om sammenhængende partier. Ved fx råd i to sammenhængende vinduespartier opkræves således 2 gange selvrisko.

84.3

For visse skadesårsager, genstande og/eller bygningsdele gælder der en særlig selvrisko, jf. punkt 75.

84.4

Medfører samme skadebegivenhed skade på bygninger/ bygningsdele, hvor der gælder generel selvrisko, og skade på genstande og bygningsdele, hvor der gælder selvrisko efter punkt 75, beregnes alene 1 selvrisko - den højeste."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte utætheder på stikledninger. Selskabet afviste dækning med henvisning til, at prisen for udbedring af de enkelte stikledninger, hver især lå under selvriskoen på 5.004 kr. Selskabet har under sagens behandling for nævnet dækket 4 stikledninger med 6.320 kr. pr. stikledning i overensstemmelse med fakturaen fra klagerens kloakmester. Selskabet har også dækket udgift til tv-inspektion og spuling. Selskabet har opkrævet 4 selvriskobeløb på 5.004 kr. og har udbetalt 8.995,25 kr. til klageren.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisko 4 gange. Han har anført, at forsikringsbetingelsernes punkt 84.2 ikke gælder ved stikledninger, idet der i punkt 84.3 er henvist til en særlig selvrisko for stikledninger i punkt 75. Han har med henvisning til punkt 84.4 anført, at selskabet kun er berettiget til at opkræve selvrisko en gang.

Selskabet har anført, at der er tale om selvstændige skader uden indbyrdes sammenhæng, og at skaderne er opstået uafhængigt af hinanden på de 4 stræk/grene af kloaksystemet. Selskabet har anført, at der gælder en fast selvrisko på stikledninger på 5.004 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 75.1. litra e. Selskabet har anført, at der skal fratrækkes selvrisko pr. skade, dvs. pr. streng/gren i kloaksystemet, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 84.2.

Af policen fremgår det, at "Stikledninger ... Selvrisko i kr.: 5.004".

Under forsikringsbetingelsernes afsnit om "Særlige erstatningsregler" fremgår det af punkt 75 "Fast selvrisko", at der gælder fast selvrisko på blandt andet skade på stikledninger, og at "Ovenstående bygningsdele opgøres til nyværdi efter reglerne i punkt 69. Dog gælder en selvrisko på 2.900 kr. (2019)".

Under forsikringsbetingelsernes afsnit om "Betaling af erstatning" fremgår af punkt 84 om selvrisiko: "**84.1:** Er forsikringen tegnet med generel selvrisiko, fremgår denne af policen. **84.2:** Selvrisiko fratrækkes i erstatningen pr. skade. Ved én skade forstås skade i én/ét bygningsdel/-parti fx råd i ét vindue. Råd i fx flere vinduespartier betragtes ikke som én skade, medmindre der er tale om sammenhængende partier. Ved fx råd i to usammenhængende vinduespartier opkræves således 2 gange selvrisiko. **84.3:** For visse skadesårsager, genstande og/eller bygningsdele gælder der en særlig selvrisiko, jf. punkt 75. **84.4:** Medfører samme skadebegivenhed skade på bygninger/ bygningsdele, hvor der gælder generel selvrisiko, og skade på genstande og bygningsdele, hvor der gælder selvrisiko efter punkt 75, beregnes alene 1 selvrisiko - den højeste".

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet finder, at det ikke fremgår med den fornødne klarhed af forsikringsbetingelserne, at selskabet er berettiget til at opkræve selvrisiko pr. skade, idet det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 84.3, at "For visse skadesårsager, genstande og/eller bygningsdele gælder der en særlig selvrisiko, jf. punkt 75", og idet punkt 75 som overskrift angiver, at der gælder "fast selvrisiko".

Flertallet bemærker, at selskabet som koncipist af forsikringsbetingelserne er nærmest til at bære risikoen for denne uklarhed, hvorfor forsikringsbetingelserne må fortolkes på den måde, som er mest gunstig for forbrugeren, jf. også aftalelovens § 38 b.

Forsikringsbetingelserne må herefter fortolkes således, at selskabet alene er berettiget til at opkræve en gang selvrisiko.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at det fremgår med den fornødne klarhed af forsikringsbetingelserne, at selskabet i en situation som den foreliggende er berettiget til at

Ankenævnet for Forsikring

10.

98257

opkræve selvrisiko pr. skade. På den baggrund kan mindretallet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet 4 gange selvrisiko i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 84 og punkt 75.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 84.2, at selvrisiko fratrækkes i erstatningen pr. skade, og at det fremgår af punkt 84.3, at der for visse bygningsdele gælder en særlig selvrisiko, jf. punkt 75. Mindretallet bemærker, at punkt 84.2 og punkt 84.3 må læses i sammenhæng, hvorfor der ikke er belæg for at antage, at der ved skader omfattet af punkt 84.3 og dermed af punkt 75 alene gælder én selvrisiko uanset antallet af skader, der anmeldes. Mindretallet bemærker, at der i 84.2. er brugt formuleringen "selvrisiko" uden at skelne mellem "fast" eller "generel" selvrisiko.

Da der i klagerens tilfælde er tale om forskellige skadebegivenheder ved hver stikledning, kan punkt 84.4. ikke føre til, at klageren alene skal opkræves en gang selvrisiko.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gjensidige Forsikring, er alene berettiget til at opkræve én selvrisiko for skaden på klagerens stikledninger. Selskabet skal betale yderligere 15.012 kr. i erstatning til klageren. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

98257



Jens Kruse Mikkelsen

formand