

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. marts 2023 blev i sag nr. 99121:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 18/12 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg ønsker at klage over Alkas afslag vedr. skaden. ... For det første er kloakmesteren slet ikke enig med Alka i, at skaderne kun kan vurderes som fejlklasse 1 eller 2 = mindre fejl, hvilket han forsøgte at forklare til Alkas skadesbehandler mange gange. Skadesbehandleren ville overhovedet ikke lytte til kloakmesterens forklaring om, at når der kommer grundvand, sand og jord ind i rørrerne udefra, så er der hul i rørrerne. Og når stensætningen synker, er der bevis på, at jorden siver væk pga utætheder i rørrerne. Som I kan se af vedhæftede dokumenter, har kloakmesteren vurderet skaderne til at være 1 stk. klasse 4, 3 stk. klasse 3 og 1 stk. klasse 2.

Jeg vedhæfter:

Billeder af skaderne i stensætningen.

Faktura med beskrivelse af skaderne fra kloakmesteren

Afslag1 fra Alka + klage

Afslag på klage

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at Alka skal anerkende skaderne og dække i henhold til kloakmesterens vurderinger."

Selskabet har i brev af 17/1 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt der er tale om skade på stikledning, der opfylder forsikringsbetingelsernes krav til dækningsberettiget skade på klagers bygningsforsikring.

Klager anmeldte den 3. august 2022 via Mit Alka, at hans drivhus, havehegn og hus var blev ødelagt. Klager vidste ikke, hvornår det var sket, men havde opdaget det den 27. marts 2022, da hans græsplæne og stensætning var sunket.

Klager kunne ikke se det rør vandet løb ud af, men oplyste, at der var tale om en rørskade.

Klager havde rekvireret tv-inspektion og slamsuger og det var konstateret, at græsplænen var sunket på grund af utætte samlinger og forskydninger i rør som medførte, at grundvand trak ind i rørene og tog sand med ind.

Klager vedhæftede tv-inspektionen fra kloakmesteren og dennes regning.

Alka Forsikrings taksator og kloaktaksator gennemgik de fremsendte fotos fra tvinspektionen, men kunne ikke konstatere rørskader af hverken klasse 3 eller klasse 4 og bad derfor klagers kloakmester om yderligere oplysninger i form af billeddokumentation af mulige klasse 3 eller klasse 4 skader.

Klagers kloakmester forsøgte at kontakte selskabet telefonisk, hvilket desværre ikke umiddelbart lykkedes, men den 15. september 2022 talte selskabets skadebehandler med klagers kloakmester.

Klagers kloakmester oplyste, at hvis han skulle vurdere fejlklasserene ud fra den gældende vejledning (Danva vejledningen) var ingen af utæthederne i klasse 3 eller klasse 4. Årsagen til at kloakmesteren i materialet havde benævnt skaderne som klasse 3 og en klasse 4 skade var, at grundvandet på klagers ejendom stod så højt, at det medførte at grundvandet trak sand med ind i rørene.

Kloakmesteren havde derfor ikke fotos, der viste klasse 3 eller klasse 4 skader.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede derefter klager telefonisk og forklarede, hvad kloakmesteren havde oplyst og at der på den baggrund ikke var tale om en dækningsberettiget skade.

Klager fastholdt sit krav på dækning i henhold til kloakmesterens rapport.

Klager henvendte sig igen telefonisk til selskabet den 22. september 2022 og bad om at få selskabets afgørelse skriftligt.

Alka Forsikring fastholdt derfor den meddelte afgørelse ved mail af mail af 22. september 2022.

Klager indbragte ved mail af 17. oktober 2022 sin klage for kundeklager.dk og kvalitetsafdelingen besvarede ved mail af 25. november 2022 klagen. Kvalitetsafdelingen fastholdt med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 10.3.2 den truffe afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er omfattet af en Husforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne AH-04.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 10 fremgår det, hvad dækningen for stikledninger indeholder.

Ifølge afsnit 10.1 dækker forsikringen udvendige stikledninger og rør i jorden til vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsinstallationer, herunder brønde, som forsikrede har vedligeholdelsespligten for.

Stikledningsforsikringen dækker, jfr. afsnit 10.2.1 reparation af utætheder i rørinstallationerne. Der er dog visse krav til karakteren af skaden for at den dækkes på forsikringen.

Kravene fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 10.3.2, hvor det er anført hvad forsikringen ikke dækker.

Forsikringen dækker således ikke utætheder på afløbsledning, som ikke medfører funktionssvigt. Ved en TV-inspektion er disse kategoriseret ved fejlklasse 1 og 2.

Ved en tv-inspektion af afløbsledningerne, bruger man et system, der kategoriserer fejlene i forhold til, hvor stor skadevirkning de har. Fejlklasse 1 og 2 er mindre fejl, hvor afløbsrørets funktion ikke er væsentligt berørt. Det kan normalt afhjælpes med almindelig vedligeholdelse som f.eks. spuling.

Fejlklasse 3 eller 4 er der, hvor funktionen er væsentligt nedsat eller blokeret.

Alka Forsikrings kloaktaksator har gennemgået det fremsendte materiale fra den foretagne tv-inspektion, men fandt ikke i materialet skader af en karakter der kunne betegnes som hverken klasse 3 eller klasse 4 skader eller i øvrigt funktionsbegrænsende forhold.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede på den baggrund klagers kloakmester for at høre om han havde yderligere billedmateriale der kunne dokumentere, at der var tale om skader i enten klasse 3 eller klasse 4.

Klagers kloakmester havde ikke yderligere billedmateriale og forklarede, at der ikke var hverken klasse 3 eller klasse 4 skader på klagers stikledninger i henhold til Danva vejledningen.

Kloakmesteren forklarede i den forbindelse, at årsagen til han havde benævnt de forskudte samlinger der var konstateret som klasse 3 var, at grundvandet på klagers grund stod så højt at det trak sand med ind i rørene, hvilket var årsagen til at klagers græsplæne sank.

Det fremgår klart af de modtagne billeder fra tv-inspektionen, at der ikke er tale om skader der på nogen måde kan klassificeres som klasse 3 eller klasse 4, ligesom der ikke foreligger funktionssvigt af rørene. Dette understøttes som ovenfor nævnt af klagers kloakmester. Forsikringen for stikledninger dækker ikke skader der sker på grund af forhøjet grundvandsstand.

Den udvidede vandskadedækning i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.2 dækker alene skader på bygningen, som følge af indtrængning/opstigning af vand. Den udvidede vandskadedækning dækker hverken undersøgelses- eller udbedringsudgifter i forhold til skadeårsagen.

Da der med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser derfor ikke er tale om dækningsberettigede skader på forsikringen, må Alka Forsikring således fastholde den allerede meddelte stillingtagen til sagen, hvorefter selskabet ikke kan være behjælpelig med at erstatte hverken den foretagne udbedring eller udgiften til den foretagne tv-inspektion.

Det skal den forbindelse bemærkes, at klager ikke kontaktede Alka Forsikring forud for rekvirering af kloakmester, selvom klager angiveligt opdagede at græsplænen sank allerede i marts måned.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at klager den 23. december 2016 og den 18. april 2020 har anmeldt tilsvarende skader. Skader som klager ligeledes havde mistanke om, fordi hans græsplæne og stensætning sank. Ifølge de foreliggende fotos i de to tidligere skader er der tale om helt samme forhold.

Begge skader blev imidlertid dækket af selskabet, da det blev oplyst, at der var brud på kloak.

Den nu anmeldte tredje skade på græsplæne og stensætning tyder efter selskabets opfattelse på et mere grundlæggende problem, nemlig den høje grundvandsstand, som nævnt af klagers kloakmester.

Et problem som ikke er dækningsberettiget på den tegnede forsikring, men formentlig snarere bør adresseres som et problem, der kræver almindelige vedligeholdelsestiltag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af kloakrapport af 29/7 2022 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Da stensætning og græsplænen foran hus synker og sætter sig blev tv-inspektion samt slamsuger tilkaldt for at finde årsagen.

Årsagen blev konstateret at dette var pga. utætte samlinger og forskydninger hvor i grundvand trækker sand ind og med tiden sætter græsset sig. Rensebrønd som er filmet fra ses nedenunder ved sokkel.

...

0,24m Forskudt samling hvor indtrængning af grundvand forgår. Skaden er svarende til klasse 2.

...

0,93m forskudt samling hvor indtrængning af grundvand kommer. Skaden er svarende til klasse 3.

...

1,24m start punktrenoivering som er monteret tidligere.

...

1,76m mellemrum mellem punktrenoiveringer hvori grundvand og sand trækker ind Skaden er svarende til klasse 3.

...

2,65m forskudt samling med hul ud i bund. Indtrængning af grundvand og sand. Skaden er svarende til klasse 4.

...

3,89m forskudt samling hvori grundvand trækker ind. Skaden er svarende til klasse 3.

...

4,32m overgang til punktrenoivering."

Ankenævnet for Forsikring

5.

99121

Af skadesanmeldelse af 3/8 2022 fremgår bl.a.:

"**Hvad er blevet ødelagt?** Mit hus, drivhus, havehegn mm.
Ved du hvornår det er sket? Nej, jeg kan kun oplyse hvornår jeg opdagede det
Ok, hvornår opdagede du det? 27-03-2022
Hvor ligger det hus, det drejer sig om? ...
Hvad er der sket med dit hus? Jeg har en rørskade
Kan du se på røret, hvor vandet løber ud? Nej
Hvordan har du opdaget, at der var noget galt? græsplænen foran hus synker
Ved du hvilket type rør, der er tale om? Nej
Har du haft en reparatør ude og kigge på skaden? Ja
Hvad fandt håndværkeren ud af og hvad skal der laves? Da stensætning og græsplænen foran hus synker og sætter sig blev tv-inspektion samt slamsuger tilkaldt for at finde årsagen. Årsagen blev konstateret at dette var pga. utætte samlinger og forskydninger hvor i grundvand trækker sand ind og med tiden sætter græsset sig. Rensebrønd som er filmet fra ses nedenunder ved sokkel."

Af selskabets kommunikationsoversigt fremgår bl.a.:

"[Skadebehandler ved selskabet] 05-08-2022 12:22:55
Hej [kloakmester]

Jeg har talt med [klageren] og aftalt at jeg sender en mail til dig.

Jeg skal høre om du har andet billede dokumentation fra tv-inspektionen, da vi ud fra de billeder som vi har modtaget, ikke kan se at der er nogen fejlklasse 3 eller 4.

Du må meget gerne sende det til os, da vi på nuværende tidspunkt ikke kan vurdere forsikringsdækning ud fra det dokumentation som vi har modtaget."

"[Skadebehandler ved selskabet] 05-08-2022 12:41:52

Jeg har kigget billederne igennem sammen med kloaktaksator ... Vi kan ikke se ud fra de billeder som der er i rapporten at der skulle være nogen fejlklasse 3 eller 4.

Der kan måske være noget på 0,93M, men vi kan ikke se toppen af røret og vi kan derfor ikke vurdere det.

Jeg ringer til hr ft og oplyst at vi ud fra det som der er sendt ind, ikke kan vurdere om der er en dækket skade, da billederne ikke ud fra vores vurdering hvis nogen fejlklasse 3 eller 4. Jeg aftaler med hr ft at jeg forsøger at ringe til hans kloakmester, men da han ikke tager telefonen, får jeg samtykke fra hr ft over telefonen til at sende hendes kloakmester en mail."

[Klagerens kloakmester] 17:08:2022 21:54:53

Jeg har gentagende gange forsøgt at kontakte jer telefonisk da dette er nemmere at drøfte mundtligt for det videre forløb.
Desværre uden held at træffe jer.

Ankenævnet for Forsikring

6.

99121

Kan i kontakte mig på nedenstående nr. ang. ...

[Klagerens kloakmester]"

"[Klagerens kloakmester] 28-08-2022 00:39:35

Hej.

D. 17/8 - 2022 klokken 21: 55 skrev jeg nedenstående mail til jer:

Hej.

Jeg har gentagende gange forsøgt at kontakte jer telefonisk da dette er nemmere at drøfte mundtligt for det videre forløb. Desværre uden held at træffe jer.

Kan i kontakte mig på nedenstående nr. ang. ...

[Klagerens kloakmester]"

[Skadebehandler ved selskabet] 15-09-2022 13:30:22

Jeg har talt med kundens kloakmester, da han havde skrevet at vi skulle ringe, da det var nemmest at forklare os om problemet over telefonen.

Han oplyser til mig at hvis han skal vurdere fejlklasserne ud fra vejledningen, så kan utæthederne ikke vurderes til at være fejlklasse 3 eller 4. Grunden til at han har sat det som fejlklasse 3 og 4 er fordi, at kundens grundvand står meget højt og det gør at grundvandet trækker sand, med ind i kloakledningen, så jorden bliver undermineret.

Jeg ringer til hr ft og tale med ham om at ud fra det som han kloakmester har oplyst at hvis han skal vurdere fejlklasserne ud fra vejledningen, så vil han give os ret i at det ikke er fejlklasse 3 og 4, og han havde derfor heller ikke nogen billeder som viser at der er fejlklasse 3 eller 4.

Jeg oplyser til hr ft at forsikringen derfor ikke kan dække den skade som han har. Hr ft er ikke tilfreds, da han jo forholder sig til det som hans kloakmester skriver i rapporten. Jeg fastholder at vi ikke er enige i den rapport og at hans kloakmester har givet os ret i telefonen.

Hr ft ville kontakte sin kloakmester og ringe retur til os.

Jeg har vendt sagen med kloaktaksator ..."

Af faktura af 13/10 2022 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:"

Beskrivelse	Mængde	Enhed	Enhedspris	Pris
Sætning af 2 stk 2,6m Ø150mm punkterrenovering for at tætte utætte rør for grundvand samt indtrængning af sand	1			
Kloak arbejde udført efter overslag	1		23.161,00	23.161,00
Udført arbejde 20/5-2022 Tv Inspektion - spuler	1		3.345,00	3.345,00

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"10. Stikledning

...

10.2 Stikledningsforsikringen dækker

10.2.1 Reparation af

utætheder i rørinstallationer. Forsikringen dækker også rodkæring, når det er nødvendigt for at konstatere eller reparere en dækket skade, fejl i kabler til strømforsyning, tv, telefon og bredbånd.

Dækningen er betinget af, at skaden bliver konstateret og anmeldt i forsikringstiden.

10.2.2 Ved en dækket skade under stikledningsforsikringen, dækker vi også rimelige udgifter til at finde fejlen eller utætheden, når det er aftalt med os, den direkte følgeskade på de forsikrede bygninger og genstande.

10.3 Stikledningsforsikringen dækker ikke

...

10.3.2 Utætheder på afløbsledning, som ikke medfører funktionssvigt. Ved en TV-inspektion er disse kategoriseret ved fejlklasse 1 og 2.

Ved en tv-inspektion af afløbsledningerne, bruger man et system, der kategoriserer fejlene i forhold til, hvor stor skadevirkning de har. Fejlklasse 1 og 2 er mindre fejl, hvor afløbsrørets funktion ikke er væsentligt berørt. Det kan normalt afhjælpes med almindelig vedligeholdelse som f.eks. spuling. Fejlklasse 3 eller 4 er der, hvor funktionen er væsentligt nedsat eller blokeret."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/8 2022, at han havde opdaget en rørskade den 27/3 2022, da græsplænen foran huset sank. Klageren kræver, at selskabet anerkender og dækker de konstaterede skader.

Klageren har anført, at kloakmesteren ikke er enig med selskabet i, at skaderne kun kan vurderes som fejlklasse 1 eller 2, hvilket kloakmesteren forsøgte at forklare selskabets skadesbehandler mange gange. Skadebehandleren ville ikke lytte til kloakmesterens forklaring om, at når der kommer grundvand, sand og jord ind i rørene udefra, så er der hul i rørene, og når stensætningen synker, så er det bevis på, at jorden siver væk på grund utætheder i rørene. Klageren har anført, at det fremgår af de fremlagte dokumenter, at kloakmesteren har vurderet skaderne til at være ét styk klasse 4, tre styk klasse 3 og ét styk klasse 2.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det fremgår af de modtagne billeder fra tv-inspektionen, at der ikke er tale om skader, der kan klassificeres som klasse 3 eller 4, ligesom

der ikke foreligger funktionssvigt af rørene. Selskabet har haft kontaktet klagerens kloakmester for at høre, om han havde yderligere billedmateriale, der kunne dokumentere, at der var tale om skader i enten klasse 3 eller 4. Selskabet har oplyst, at kloakmesteren i den forbindelse forklarede, "at årsagen til han havde benævnt de forskudte samlinger der var konstateret som klasse 3 var, at grundvandet på klagers grund stod så højt at det trak sand med ind i rørene, hvilket var årsagen til at klagers græsplæne sank". Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker skader der sker på grund af forhøjet grundvandsstand.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise rigtigheden heraf. Det er således klageren, som skal bevise, at skaden er en følge af en af de i forsikringsbetingelserne oplistede dækningsberettigende situationer.

Nævnet lægger efter en gennemgang af selskabets kommunikationsoversigt til grund, at selskabet har været i kontakt med klagerens kloakmester, der har oplyst, at han ikke har fotografier, der viser, at der er tale om fejlklasse 3 eller 4, og at kloakmesteren har oplyst selskabet, at hvis han skal vurdere fejlklasserne ud fra vejledningen, så kan utæthederne ikke vurderes til at være klasse 3 eller 4.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er konstateret utætheder klassificeret som fejlklasse 3 eller 4, og at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 10.3.2, at forsikringen ikke dækker "utætheder på afløbsledning, som ikke medfører funktionssvigt. Ved en TV-inspektion er disse kategoriseret ved fejlklasse 1 og 2. ... Fejlklasse 1 og 2 er mindre fejl, hvor afløbsrørets funktion ikke er væsentligt berørt. ... Fejlklasse 3 eller 4 er der, hvor funktionen er væsentligt nedsat eller blokeret".

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

99121

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

99121

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen