

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. august 2023 blev i sag nr. 99584:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har husforsikring. I brev af 27/3 2023 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"På nuværende tidspunkt indbringes klagen med henblik på at afbryde eventuel forældelse og bedes derfor sat i bero i Ankenævnet efter klagers klage er modtaget, idet klager håber på en konstruktiv dialog med Topdanmark.

Klager forsøger nu dialogen med Topdanmark og vender tilbage over for Ankenævnet, hvis dialogen ikke medfører den erstatning, som klager mener at have krav på fra husforsikringen.

Klager forklarer her ganske kort om skadesagen og først i det tilfælde, at Topdanmark fastholder deres afvisning, udarbejder klager et egentligt klagebrev. Hvis Topdanmark erstatter det som klager mener at have krav på fra husforsikringen, vil klager orientere Ankenævnet herom.

## **Sagsfremstilling**

Klager overtog ejendommen 12. august 2021. Skaden er anmeldt 30. marts 2022 til Topdanmark.

Ejendommen har to badeværelser i henholdsvis kælder og på 1. salen. Det er badeværelset på 1. sal som har utæthed, der har forårsaget vandskade i underliggende etageadskillelse.

Badeværelset er opført på 1. sal, som er opbygget med en bruseniche, toilet og håndvask. Badeværelsets gulv er belagt med vinylbelægning.

Brusenichen er hævet op fra det generelle gulvniveau, hvilket er gjort med en forskalling hvorpå der er lagt en MD- plade og herpå er der afsluttet med flisebelægning.

Der er ligeledes opsat fliser vægbeklædning i brusenichen. Den oprindelige gulvbelægning af vinyl går ind under brusenichens område.

Der er konstateret en utæt fuge mellem brusenichens gulv- og vægflise til højre for gulvafløbet. Årsagen til vand gennemtrængning fra brusenichen på 1. salen, gennem etageadskillelsen og ud i loftet i entréen er den utætte fuge mellem gulv- og vægflisen i brusenichen.

Topdanmark har afvist at erstatte en udbedring af den vandskadede etageadskillelse med forskellige grunde og henviser klager til at rejse krav imod andre, men klager har købt en husforsikring med en udvidet vandskadedækning og har dermed forsøgt at forsikre sig så godt som muligt mod udækkede eventuelle vandskader.

Klager fastholder derfor sit krav på erstatning over for husforsikringen hos Topdanmark.

## **Sælger har givet klager oplysning om, at badeværelsets fliser og fuger er fra 2018**

Klager skrev til sælger for at få nærmere oplyst omkring badeværelset:

...

Sælger har i en mail fra den 5. april 2022 oplyst til klager, at sælger selv har udført nye fliser 4 år tidligere, altså i 2018:

...

På indflytningstidspunktet var fugerne i badeværelset således kun 3 år gamle og uden bemærkninger i tilstandsrapporten, som lå til grund for klagers køb af ejendommen. Fugerne blev gennemgået af den bygningssagkyndige, som udførte huseftersynet.

Både på grund af at badeværelsets flisebelægning så ny ud og fordi flisebelægningen for nyligt havde været gennemgået af den bygningssagkyndige, der udarbejdede tilstandsrapporten, var klager ikke opmærksom på, at der var en utæt fuge, hvilket utæthed klager konstaterede kort tid efter indflytningen i bygningen.

## **Topdanmark bør erstatte en udbedring af vandskaden**

Topdanmark har senest den 9. april 2022 fastholdt deres afvisning af at erstatte vandskaden.

For klager at se, så er det ikke korrekt, når husforsikringen afviser at erstatte vandskaden i etageadskillelsen og klager har både almindelig vandskadedækning samt udvidet vandskadedækning:

...

Det fremgår af forsikringsvilkårene punkt om udstrømning af væsker:

...

Det er klagers opfattelse, at der er tale om en utæt fuge opstået umiddelbart efter klagers indflytning i bygningen. Inden klager købte ejendommen, var badeværelset eftersat af en bygningssagkyndig i forbindelse med udarbejdelsen af tilstandsrapporten og her var der ingen bemærkninger til fugerne i badeværelsets bruseniche.

Det kan ikke være et spørgsmål om klagers egen manglende vedligeholdelse, idet skaden skete kort tid efter indflytningen og efter en sagkyndig forinden har gennemgået specifikt fugerne i badeværelset, som et særlig obs-punkt i huseftersynsordningen.

Klager har efterfølgende fået oplyst af sælger, at der dels er en vådrumssikring i form af en vinyl under brusenichen, dels er der udført nye fliser og fuger cirka 3 år før klagers køb af ejendommen. Der er således nyere fuger i brusenichen.

Klager var naturligvis ikke klar over utætheden, fordi så havde klager ikke benyttet brusenichen.

Når klager mener at dækningen for udstrømmende vand finder anvendelse skyldes det den mængde vand, der strømmer ud af brusenichens bund under en badning. Det er virkelig mange liter. Derfor må der være tale om udstrømmende væske, der utilsigtet er trængt ned gennem revnen i gulvet og har forårsaget skade i etageadskillelsen.

Det er ikke utilsigtet at vandet strømmer ud fra bruseren. Det er ikke det klager gør gældende.

Det som er utilsigtet og tilfældigt er, at vandet kan strømme ud fra brusenichens bund/bundkar og ned gennem etageadskillelsen uden klager er klar over det. Der er i forhold til vandets udstrømning fra bunden/ bundkarret for klager at se tale om en pludselig og tilfældig udstrømning af vand, som skulle forblive i brusenichens bund/bundkar indtil det løb til gulvafløb for udlukning derigennem.

Brusenichens bund/bundkar må kunne anses som en beholder, idet der kan være en del vand og klart over 20 liter dette sted.

Hvis ikke en sådan situation – hvor klager er uvidende om, at der er et læk i bunden/bundkarret af brusenichen – skulle være dækket af den almindelige vandskadedækning, så er det noget begrænset, hvad vandskadedækningen reelt kan bruges til efter klagers opfattelse.

## **Pludselig skadedækning**

Det fremgår af forsikringsvilkårene, at forsikringen indeholder en dækning for pludselig skade:

...

Det er klagers opfattelse, at når en så stor vandmængde trænger ud i forbindelse med et brusebad, så er der tale om en pludselig skade.

Klager henviser f.eks. til Ankenævnets kendelse 84032:

...

Ligesom i kendelse 79012 havde klager selv åbnet for vandhanen i brusebadet, men det var tilfældigt, at vandet fortsatte ud gennem bunden/bundkarret i brusenichen gennem en revne, som klager ikke vidste var der og som ikke kan skyldes manglende vedligeholdelse, idet fugen var nyere på skadetidspunktet, idet den kun var omkring 3 år gammel.

Klagers situation er reelt endnu mere tilfældigt, fordi han slet ikke er klar over at der er en revne, hvorimod sønnen i kendelsen herover 'blot' glemmer at lukke for hanen igen.

Og endelig kendelse 60270:

...

Kendelsen bekræfter for klager at se den omstændighed, at mængden af vand der utilsigtet strømmer ned gennem en etageadskillelse i sig selv kan konstituere en tilfældig udstrømning.

## **Udvidet vandskadedækning**

Det fremgår af forsikringsvilkårene, at forsikringen dækker:

...

Det ses herover, at forsikringen dækker andre vandskader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger eller begrænsninger.

Det betyder for klager at se, at er Topdanmark af den opfattelse, at der ikke er tale om tilfældig udstrømning af vand fra brusenichens bund/bundkar og videre til etageadskillelsen, så skal det i stedet – om Topdanmark har ret – vurderes om udvidet vandskade kan dække skaden, idet der er tale om en bruseniche som er installeret i bygningen, ergo en bygningsinstallation.

At en bruseniche er en bygningsinstallation, finder klager støtte i på internettet:

*Køb bygningsinstallation bruseniche*

...

Det er således et faktum, at en bruseniche må betegnes som en bygningsinstallation.

Og anerkender Topdanmark ikke, at der er tale om udstrømning, så dækker forsikringen udsivning af vand under den udvidede vandskadedækning.

### **Der er ingen reklamationsret overfor en håndværker i dette tilfælde**

Topdanmark har nævnt at klager skal reklamere til håndværkeren, men idet det er sælger som selv har udført lægningen af fliserne, så er der ikke en håndværker at reklamere til.

### **Klager fik ikke en klagevejledning sammen med afvisningen den 9. april 2022**

Idet Topdk er forpligtet til at give klager en klagevejledning ved fastholdelse af en afvisning, klager over at Topdanmark undlod at give klager en klagevejledning.

Klager henviser til Ankenævnets kendelse 95336, hvor det fremgår, at:

...

Det er således kritisabelt, at Topdanmark har undladt at give klager en klagevejledning i forbindelse med fastholdelsen af afvisningen.

### **Klager håber på en konstruktiv dialog med Topdanmark og et dækningstilsagn**

Klager beder om at klagen for nuværende sættes i bero, idet klagen på nuværende tidspunkt alene indgives for at undgå forældelse.

Klager vender tilbage, når dialogen er afsluttet med Topdanmark, idet klager forventer, at Topdanmark korrigerer deres afgørelse efter klager nu henvender sig til Klageafdelingen."

Selskabet har i brev af 9/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har tegnet husforsikring hos os med dækning for bl.a. udvidet vandskadedækning og pludselig skadedækning. Police og vilkår fremlægges som bilag A og B.

Kunden klager over, at vi har afvist at dække en mindre vandskade, hvor vand er dryppet ned gennem etageadskillelsen.

### **Sagsfremstilling**

Den 25. marts 2022 anmeldte vores kunde, at der var knækket en flise i brusekabinen i badeværelset på 1. sal, og at det medførte, at noget af badevandet ikke endte i kloakken, men på gulvet under klinkerne. Anmeldelsen fremlægges som bilag C.

Det anmeldte forhold blev den 31. marts afvist, da skadeårsagen ikke var dækket i henhold til vilkårene. Korrespondancen fremlægges som bilag D.

Den 6. oktober 2022 modtog vi en ny anmeldelse fra vores kunde. Denne gang anmeldte han, at der dryppede vand på gulvet i entreen, og at vandet kom fra badeværelset på 1. sal. Vores kunde mistænkte brud på gulvvarmeslanger i badeværelset. Anmeldelsen fremlægges som bilag E.

Vi lod en VVS-installatør undersøge gulvvarme- og brugsvandsinstallationerne. Han kunne ikke finde nogen utætheder (rørbrud). Det var hans vurdering, at skadeårsagen var den hævede brusekabine med en revnet klinke og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger. Ved brusebad har vand over tid stimlet op i den hævede konstruktion og trængt igennem etageadskillelsen. Formodentlig omkring rørgennemføring på afløb der afleder fra nichen. Den 11. oktober 2022 meddelte vi herefter vores kunde, at vi afviste den anmeldte skade, da den ikke var dækningsberettigende. Korrespondancen fremlægges som bilag F og G.

Kunden bad herefter om bilagene med henblik på at anmelde forholdet til sin ejerskifteforsikring, som er tegnet i et andet selskab. Henset til, at kunden nu påklager vores afgørelse, **opfordrer** vi kunden til at fremsende afgørelsen fra ejerskifteforsikringsselskabet.

Herefter hørte vi ikke yderligere fra vores kunde på hverken den ene eller anden skade, før vi modtog klagen fra nævnet.

Foranlediget af klagen til nævnet har vores kundeklageansvarlige behandlet sagen. Vores kundeklageansvarlige fastholdt afvisningen. Afgørelsen fremlægges som bilag H.

## Vores vurdering

Der er enighed mellem parterne om, at årsagen til, at der er trængt vand gennem etageadskillelsen, er en utæt fuge og/eller den revnede flise i brusenichen.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at kunden har bevisbyrden for, at et anmeldt forhold er dækningsberettigende.

## Vandskadedækning

Vores kundes repræsentant gør gældende, at den anmeldte vandskade skal dækkes over vandskadedækningen i vilkårenes punkt 18.3. Det fremgår heraf:

...

Da årsagen til vandskaden er en knækket flise eller utæt fuge mellem brusenichens gulv- og vægflise/revne i gulvflise, og ikke udstrømning fra husets røranlæg m.v., er der således ikke en dækningsberettigende skadeårsag, der kan henføres under denne dækning.

Vi er ikke enige med vores kundes repræsentant i, at brusenichen må betragtes som en beholder på mere end 20 liter. Brusenichen har et velfungerende afløb, hvorfor der ikke vil være 20 liter vand eller mere i brusenichen.

Vi gør tillige gældende, at der ikke er tale om en *pludselig og tilfældig udstrømning* af vand.

Der er tale om vand, der kommer i forbindelse med et brusebad. Det er således bevidst, at der kommer vand. Der er ligeledes tale om en revnet flise i brusenichen, som vores kunde har haft kendskab til i hvert fald siden den 25. marts 2022, jf. bilag C.

Endelig er det end ikke godtgjort, at der er tale om en udstrømning af vand. Langt det meste vand må antages at ryge i gulvafløbet, hvorfor der alene er tale om en mindre del, som ryger gennem utæthederne og ned under den opklodsede brusenichebund og videre ned gennem etageadskillelsen. Selv hvis man derfor antog, at der var tale om en beholder på 20 liter eller derover, og at vandet var *pludseligt og tilfældigt*, er der tale om en *udsivning* og ikke en *udstrømning*.

## Udvidet vandskadedækning

Forsikringen dækker den direkte skade sket ved

...

Af samme årsag som anført under punktet om almindelig vandskadedækning gør vi gældende, at der ikke er tale om en udsivning fra en installation eller en beholder med et rumindhold på mere end 20 liter.

Der er tale om en hævet bruseniche og udsivningen er sket fra gulvet ned på det underliggende gulv. Vandet er herfra formentligt trængt ned gennem det hul i gulvet under brusenichen, hvor afløbsrøret er ført (på ydersiden af afløbsrøret, hvorfor der ikke er tale om et rørbrud).

Vi bestrider, at vores kundes billedgoogling af installerede brusenicher kan tages til indtægt for, at en bruseniche er en *installation* i vilkårenes forstand.

Vi bemærker, at det er en betingelse for dækning for udvidet vand, at skadeårsagen – her den utætte fuge og den knækkede flise – er udbedret. Vi har ikke modtaget oplysninger – endsige dokumentation for – at dette skulle være tilfældet.

## Pludselig skade

Forsikringen dækker den direkte skade sket ved pludselig skade, jf. vilkårenes punkt 18 5:

...

Af ordforklaringen, der fremgår af vilkårene s. 37, fremgår bl.a.:

...

For at der er tale om 'Pludselig skade', skal der være tale om, at både skadens årsag og virkning skal være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidigt. Ligeledes omhandler bestemmelsen kun skade, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

I nærværende sag er skadens årsag den revnede flise og/eller fugen, der har sluppet sin vedhæftning. Disse forhold er opstået før, end vandet ved badning er trængt gennem og før, vandet er nået etageadskillelsen, hvor det antages at have opfugtet en del af etageadskillelsen.

Vores kunde har selv oplyst, at han opdagede den knækkede flise den 25. marts 2022 (bilag C). Kundens repræsentant har i klageskrivelsen (s. 2 nederst) anført, at vores kunde konstaterede den utætte fuge 'kort tid efter indflytningen'. Vores kunde overtog ejendommen den 12. august 2021.

Den langvarige udsivning – der i hvert fald har været fra vores kunde konstaterede den revnede flise og fugeslippet i marts 2022 henholdsvis sensommeren 2021 til han konstaterede vandet dryppede ned gennem etageadskillelsen den 6. oktober 2022 – udgør ikke en dækningsberettigende, pludselig skade.

Betingelserne for Pludselig skade er derfor ikke opfyldt.

## Klagevejledning

Kunden klager over, at vi ikke har givet en uopfordret klagevejledning.

Som det fremgår af bilag D og F har vores kunde ikke på noget tidspunkt tilkendegivet at være utilfreds med den trufne afgørelse. Vores kundes repræsentant har fremlagt vores svar til de spørgsmål, der fremgår af bilag D. Læses korrespondancen i sin helhed, ses at der er tale om svar på baggrund af andre forudsætninger, end dem, der oprindeligt var svaret ud fra. Der er dermed ikke tale om en klagebehandling af en afgørelse. Vores kunde har således ved besked af 7. april 2022 spurgt, om det gør nogen forskel, at ejendommens sælger selv har monteret fliserne i brusenichen og ikke en håndværker, som vores skadebehandler havde taget udgangspunkt i. Skadebehandleren svarer, at dette ikke gør nogen forskel.

Vi giver klagevejledninger, når vores kunder efterspørger det, eller når vores kunde ikke kan nå til enighed med skadeafdelingen om en afgørelse, jf. også *Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager (Bek. Nr. 1219 af 20/11 2019)* og Finanstilsynets vejledning hertil. Herudover findes der en klagevejledning i vores vilkår punkt 15 og på vores hjemmeside.

## Tabsbegrænsningspligt

Vores kunde har ved grov uagtsomhed tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at udbedre utætheden i brusenichen, som han havde haft kendskab til, i hvert fald siden han konstaterede den revnede flise og fugeslippet i marts 2022 henholdsvis sensommeren 2021, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Begge forhold var til stede, da vi besigtigede den anden skade i efteråret 2022, hvilket er et halvt henholdsvis et helt år senere. Vi henviser til bilag F, hvor det på s. 7 i beskeden fra skadeservice den 7. oktober kl. 06.54 fremgår, at '*vandet løber ned i hjørne ved knækket flise*' og samme bilag s. 6, hvor VVS-installatøren i besked af 11. oktober kl. 7.35 har anført: '*Konklusion af skadeårsag vurderes at skyldes den hævede brusekabine, nærmere konstruktionen heraf, hvor når nu der er revnet klinke og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger*'.

## Praksis

Nævnet har tidligere taget stilling til lignende sager. Udover de kendelser, som vores kundeklageansvarlige har omtalt i sin afgørelse, henviser vi til:

48904, hvor der ligeledes var tale om vand, der var trængt gennem utætte fuger og fliser i en bruseniche. Nævnet fandt, at klager ikke havde bevist, at der tale om en dækningsberettigende vand-skade eller pludselig skade.

55605, hvor nævnet udtalte, at vandskade forårsaget af vand, der er trængt gennem utætte fuger i en bruseniche ikke er dækningsberettigende.

## **Konklusion**

Vi fastholder, at det anmeldte forhold ikke er dækningsberettigende."

Klagerens repræsentant har i brev af 20/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fastholder sin klage og argumentationen. Topdanmark synes ikke at kunne imødegå argumentationen på det fornødne sikre grundlag, som klager ser det.

Når klager bemærker at skaden ikke er sket ikke ret længe efter at klager overtog ejendommen skyldes det, at der trods alt er tale om en relativ kort ejerperiode på tidspunktet set i forhold til en husforsikring. Klager har overtaget 15. november 2021.

Klager fremlagt en udtalelse fra sælger, der oplyser om nyligt lagte klinker på et vandtæt underlag, hvilken oplyst udførelsesmetode klager naturligvis har haft tillid til er foretaget korrekt. Det har vist sig ikke at være tilfældet, idet der er udført et for stort rørhul under brusekabinen, som ikke udfyldes at det rør der er gennem hullet og ikke har f.eks. en manchete til at lukke hullet korrekt til, så vand ikke kan løbe derigennem. Derudover er fugerne indvendige nyere fuger.

Klager har derfor ikke før skaden skete bemærket, at der var en utæt fuge og var eller ikke klar over det for store og utildækkede rørhul i gulvet under brusekabinen.

Topdanmark påstår at der også er en utæt flise, men har ikke dokumenteret i forbindelse med afvisningen, at flisen har forårsaget vand kunne trænge ud i underliggende konstruktion, hvilket klager også må afvise kan ske og ikke er bevist fra Topdanmarks side, idet sælger oplyser, at der under flisen er en vinyl:

...

Med hensyn til klinken, der er knækket ved kloakken kan klager oplyse, at da klagers murer åbnede op konstaterede de, at klinken lå ovenpå en MDF-plade, og der var ikke kommet vand i det område. Det er derfor ikke klagers opfattelse, at den revnede gulvclinke har været årsag til vandet kunne trænge ud, fordi det ville kunne ses på den underliggende plade i så fald.

Klagers antagelse om at klinken kunne være årsag er derfor helt forkert, men klager kunne umiddelbart ikke i første omgang se andre muligheder for at udtrængning kunne ske.

Det var først da mureren efterfølgende fjernede sideklinken – *i øvrigt sammen med håndværkeren fra Topdanmark* – at man sammen kunne konstatere, at gulvklinken ikke kunne være årsagen til vandudtrængningen ud i etageadskillelsen.

Topdanmark kan have et synspunkt om, at der er vinyl 10 cm op ad væggene, men her skal hulrummet neden under beholderen lægges til og det er mindst de nævnte 10 cm og nok også lidt mere, idet der er plads til rør + afstand mellem rør og underliggende gulv. Dertil skal tykkelsen af bunden i beholderen/ bundkarret lægges til det mål.

Der er således umiddelbart ikke påsvejest vinyl bag revnen i fugen og som det ses her, så er fugen ikke i gulvet, men i væggen oppe over hulrummet under brusekabinen:

...

Her har vand i bunden af revnen kunne trænge ud og ned på gulvet under brusekabinen. Derfra er vandet løbet videre ned gennem det rørhul, der er under brusekabinen og til etageadskillelsen.

## **Bundkarret i den indsatte bruseniche er uomtvisteligt en beholder**

Det synes uomtvisteligt, at et bundkar i en indsat monteret brusekabinen er en beholder. Topdanmarks taksator beskriver det da også som en hævet kabine, ergo er der et bundkar, som er en beholder, fordi den kan indeholde mindst 20 liter vand og mere.

Topdanmarks håndværkstaksator bekræfter over for Topdanmark, at det er muligt for vandet at stuve op i bundkarret af brusekabinen:

...

Det er ikke relevant om bundkarret rent faktisk indeholdt 20 liter vand eller derover på tidspunktet, hvor vandet trængte ud. Det som er relevant er om der er tale om en beholder, der *kan indeholde* mindst 20 liter og det er der tale om her. Kriteriet er opfyldt.

Topdanmark skriver i forsikringsbetingelserne:

...

Er udstrømningen af vand pludselig og tilfældig?

Ja, det mener klager at den er set i forhold til at der er en utæt fuge, som klager ikke var klar over var utæt og vandet strømmer ud fra bruseren og også pludseligt og tilfældigt kan trænge ud gennem den utætte fuge, ned på gulvet under brusekabinen og videre ned i etageadskillelsen via et for stort utildækket rørhul.

Er bundkarret en beholder, der kan indeholde 20 liter vand og derover?

Ja, det kan bundkarret og er derfor at betegne som en beholder.

Det fremgår ikke af forsikringsbetingelserne, at det samtidigt også er et krav, at der fysisk er 20 liter vand eller mere til stede i beholderen på det tidspunkt, hvor udstrømningen sker. Det er blot et krav, at der skal være tale om 'andre beholdere på 20 liter eller derover' og det krav opfylder bundkaret i brusekabinen, da der – når prop sættes i – kan være mindst 20 liter vand i bundkarret.

Fastholder Topdanmark, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at der skal være 20 liter vand i beholderen på tidspunktet for udstrømningen, bedes Topdanmark venligst oplyse, hvor det står i forsikringsbetingelserne, at det er en betingelse.

Klager er fortsat af den opfattelse, at der – *i forhold til revnen i fugen i væggen* – er tale om en tilfældig udstrømning fra røranlæg, uanset om det er klager, der har aktiveret bruseren, idet hensigten har været at badevandet skulle tilgå gulvafløbet og *ikke* tilgå en revnet fuge, som klager ikke var klar over eksisterede før skaden skete. Derfor må det være tilfældigt og pludseligt, at vandet trænger igennem fugen. I kendelse 97012 var klageren heller ikke klar over at sønnen havde glemt at lukke for en vandhane før vandskaden blev konstateret.

I forhold til om det er udstrømning eller ikke, så kan det ikke være andet end udstrømning, når en bruser er aktiveret og en del af dette vand ikke går til gulvafløbet, men trænger gennem en revne til underliggende konstruktion. Det mener klager siger sig selv, idet et brusebad tager et stykke tid at gennemføre, hvor bruseren er aktiveret.

Revnen træder tydeligt frem, fordi det foto Topdanmark har fremlagt er kraftigt forstørret. Det er ikke ensbetydende med at klager har bemærket revnen i fugen, før skaden indtrådte, idet den ikke fremgik lige så klart uden forstørrelsen.

I klagers anmeldelse tænker klager først og fremmest, at der kunne være tale om en rørskade, hvilket dog ikke var tilfældet:

...

Samtidigt tænkte klager også over andre mulige årsager.

## **Den udvidede vandskadedækning dækker udsivning fra beholdere**

Klager er af den opfattelse, at bundkarret er en beholder og henviser til den tidligere argumentation for dette.

I det omfang, at dækningen for udstrømning af væsker efter Ankenævnets holdning og mod klagers forventning ikke kan anvendes, gør klager fortsat gældende, at der i så fald må være en dækning fra dette punkt i forsikringsbetingelserne:

...

Der vil i så fald være tale om 'andre skader der ikke kan henføres til dækning' etc. Og kriteriet om en beholder på 20 liter og derover er opfyldt ligesom at – i det omfang Topdanmark skulle få medhold i at der alene er tale om en sivning og ikke en udstrømning – da er også det kriterie opfyldt.

Det fremgår ikke af den udvidede dækning, at der skal være tale om en særlig/speciel slags installation, så som f.eks. en rørinstallation.

Det skal blot være tale om enten

- en synlig installation og det krav opfylder denne eftermonterede brusekabine. Som det fremgår af ovennævnte billedserie, så kaldes en eftermonteret bruseniche for en bygningsinstallation

eller

- en beholder der kan (ikke skal) indeholde 20 liter vand eller derover. Det krav opfylder bundkarret i brusekabinen.

Således er begge krav opfyldt for dækning på trods af at kun et af kravene behøver at være opfyldt.

Hvis Topdanmark har et ønske om, at der skulle være tale om en særlig slags installation, så kunne Topdanmark blot have formuleret dette mere præcist i forsikringsbetingelserne. Det er som bekendt Topdanmark, der i egenskab af koncipist bærer risikoen og ansvaret for formuleringer i forsikringsbetingelserne.

Mener Topdanmark at dækningen kun henholder sit til rørinstallationer, så må Topdanmark formulere dette i forsikringsbetingelserne. Uanset det blev formuleret eller implicit skulle fortolkes som værende rørinstallationer og ikke installationer i mere bred forstand, så er bundkarret i brusenichen fortsat en beholder, der kan indeholde mindst på 20 liter vand (cirka to spande vand).

## **Pludselig skade er en mulig dækning, hvis ikke andre dækninger kan benyttes**

Topdanmark gør gældende, at skadens årsag og virkning skal være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidigt.

Når vandet fra bruseren under et brusebad trænger gennem utæthed i væggen og løber ned i den tilstødende konstruktion, så er kriteriet om at årsag og virkning sker samtidigt for klager at se opfyldt.

Klager mener ikke, at det er et kriterie, hvornår at en revne er opstået inden vandskaden, fordi det er ikke selve revnen, at klager har bedt om dækning for, men derimod en sket vandskade. Vandets indtrængning i den underliggende konstruktion er sket under badning og er efter klagers

opfattelse en pludselig skade – ikke mindst når klager ikke er klar over, at der er opstået en revne i en fuge.

Vandet burde ikke kunne 'forlade' badeværelset gennem gulvet henset til at sælger har påsvejet en vinyl som vådrumssikring. Desværre har håndværker eller sælger udført et for stort rørhul uden at tildække det overskydende del af hullet og det har givet vandet mulighed for at strømme ud fra badeværelset.

Årsagen til at vandet trænger ud af beholderen skyldes åbningen af bruseinstallationen for at bade og virkningen er vandets ødelæggelse ved udstrømningen gennem utæthed, som klager *ikke* var klar over var til stede før skaden, se også klagers anmeldelse, hvor klager nævner en rørskade var den første tanke.

Havde rørhullet ikke været for stort, var vandet ikke fortsat ned i etageadskillelsen, men var forblevet på det vinylgulv, som ligger under brusenichen. Årsagen til at vandet kan fortsætte ned i etageadskillelsen skyldes rørhullet i badeværelsets gulvet under brusekabinen.

Husforsikringens dækning oplyser at dække:

Skade forårsaget ved pludselig og tilfældig udstrømning af vand fra en beholder på 20 liter eller derover.

Det er ikke utilsigtet at vandet strømmer ud fra bruseren. Det er ikke det klager gør gældende.

Det som klager gør gældende er utilsigtet og tilfældigt er den omstændighed, at vandet kan strømme ud gennem brusekabinens bundkar/holder og videre ned gennem etageadskillelsen uden klager er klar over det.

Det skyldes, at den vandtætte gulvbelægning ikke er vandtæt, fordi der er et rørhul, som ikke af håndværker/ sælger er lukket korrekt af ved etableringen af brusekabinen. I dette tilfælde har vandet fundet vej gennem en utæthed i brusenichen, men i andre tilfælde, f.eks. ved en decideret rørskade i badeværelset, ville samme skade også kunne ske.

Der er – i forhold til selve vandets udstrømning fra bundkarret – for klager at se tale om en pludselig og tilfældig udstrømning af vand fra et røranlæg, hvilket vand skulle forblive i brusekabinens bund/bundkar (badeværelset) indtil det løb til gulvafløb for afledning korrekt derigennem. Det skete imidlertid ikke. Vandet trængte videre ud fra brusekabinens bundkar og ned på det vandtætte vinylgulv – løb mod rørhullet – og derfra videre ud i etageadskillelsen.

**Klagevejledning burde have været givet til klager, da Topdanmark fastholdt afvisningen**

Det er ikke korrekt, at Topdanmark ikke hørte mere fra klager efter afvisningen.

Klager vendte tilbage over for Topdanmark på grund af afvisningen og gjorde blandt andet opmærksom på, at badeværelset var ret nyt. Det afstedkom blot dette svar fra Topdanmark:

...

At henvise til anden mulighed er i princippet også at afvise dække skaden. I stedet for at anerkende og vurdere om Topdanmark måske selv kunne rejse et erstatningskrav over for en håndværker efterfølgende.

Klager vendte tilbage igen og det afstedkom dette svar fra Topdanmark, hvor selskabet fortsat fastholder afvisningen:

...

Seneste afvisning er 11. oktober 2022, hvor en taksator skriver til klager:

...

Topdanmarks håndværker har på dette tidspunkt overværet optagningen af den revnede klinke i gulvet og set MDF-pladen ikke er våd herunder og at klinken ikke er årsagen. Alligevel benyttes det argument i afvisningen og fortsat uden klagevejledning.

Klageafdelingen fortsætter miseren ved decideret at bebrejde klager, at klager ikke har sendt en yderligere klage til kundeklageafdelingen inden undertegnede klager til klageafdelingen:

...

Efter flere henvendelser til Topdanmarks ..., som først fastholder afvisningen ved – efter den første afvisning – blot at henvise klager til håndværkeren og efterfølgende decideret fastholder afvisningen i en ny mail til klager, burde Topdanmark vejlede klager om de muligheder klager har i et eventuelt videre forløb.

Det kan ikke være en ikke en gyldig undskyldningsgrund, at klagemulighederne fremgår af Topdanmarks hjemmeside og i forsikringsbetingelserne. Det har Ankenævnet i øvrigt før taget stilling, at det ikke er.

Skaden blev også afvist dækket af Topdanmark den 11. oktober 2022 i henhold til bilag F oplyser Topdanmark. Ingen hos Topdanmark oplyser klager om at der også skal klages til en klageafdeling. Dette uanset klager henvender sig flere gange.

Skaden er altså afvist flere gange inden afvisningen den 11. oktober 2022. Se f.eks. mailbesked fra 2. og 9. april fra Topdanmarks ... Alligevel kommer der endnu en afvisning og stadig uden klagevejledning den 11. oktober 2022.

Dét bedrer ikke situationen, at en fejl fortsætter hos Topdanmark uden at blive korrigeret. Klageafdelingen forsvare Topdanmark med, at klager bare kan se i sine forsikringsbetingelser eller på Topdanmarks hjemmeside. Dette gentager Topdanmark i svaret på ankenævnsklagen.

I stedet burde Klageafdelingen beklage over for klager, at der ikke blev givet en korrekt Klagevejledning i overensstemmelse med Forbrugerlagelovens § 4, stk. 2.

Hvis det – som svaret fra Topdanmark reelt udtrykker – er Topdanmarks opfattelse, at det er ligegyldigt med at give klager klagevejledninger er det ganske bekymrende henset til, at Topdanmark fuldt ud er klar over, at selskabet er forpligtet til at give klagevejledning, men således måske fravælger at give vejledningerne med henblik på, at en kunde helst ikke skal benytte sig af, at klage videre til Ankenævnet.

Klager må derfor fastholde, at Topdanmark burde have givet klager en klagevejledning den 2. april 2022 eller i hvert fald senest den 9. april 2022 og klager må hermed – og på et dokumenteret grundlag – afvise Topdanmarks urigtige påstand om, at klager ikke selv har været vendt tilbage over for Topdanmark efter den første afvisning.

Det er hermed dokumenteret, at klager er vendt tilbage over for ... flere gange efter første afvisning. Der er således yderligere svar fra Topdanmark den 2. april 2022, den 9. april 2022 samt den 11. oktober 2022 uden en klagevejledning.

Det er urealistisk at tro, at Topdanmark svarer klager i skadesagen, medmindre klager har haft henvendt sig til Topdanmark om afgørelsen af skadesagen.

I henhold til Forbrugerklageovens § 4, stk. 2 burde Topdanmark havde givet deres kunde en klagevejledning.

Det kan ikke være afgørende her for om klager har brugt ordet klage, når det er indlysende at klager er vendt tilbage, fordi klager ikke er enig i afvisningen og Topdanmark fastholder afgørelsen ikke kun en, men flere gange:

...

Klager henviser også til f.eks. følgende kendelserne herom: 94367, 95336 og 59904.

## **Topdanmarks henvisning til tidligere praksis er ikke relevant**

Kendelse 48904 er jo en ganske anden problemstilling. Der var godt nok tale om vandskade, men der var uenighed omkring årsagen til vandskaden. Klager mente at der var tale om en mulig rørskade. Selskabet mente, at vand var trængt gennem utæthed i badeværelset.

Der er i den aktuelle klagesag ikke uenighed mellem parterne om årsagen til at vandet er trængt ud i tilstødende konstruktion, men der er en uenighed om fortolkningen af Topdanmarks forsikringsbetingelser på grund af Topdanmarks formulering i forsikringsbetingelserne og at Topdanmark ikke mener, at et bundkar er en beholder der kan rumme op til 20 liter og derved, uanset at det er et faktum, at der kan sættes en prop i bundkarrets afløb og vand kan opbevares i større mængde.

Situationen og argumentationen i den kendelse Topdanmark her henviser til var ganske anderledes ligesom vi ikke kender den præcise formulering af de forsikringsbetingelser, der lå til grund i den klagesag.

Forsikringsbetingelsernes formulering blev umiddelbart ikke et omdrejningspunkt og der var ingen diskussion omkring, hvorvidt et bundkar er eller ikke er en beholder. Det diskuterer vi imidlertid i den aktuelle klagesag. Nævnet fandt, at klager i kendelse 48904 ikke havde bevist, at der var tale om en dækningsberettigende vandskade eller pludselig skade. Det har klager i den aktuelle klagesag argumenteret for og sandsynliggjort er tilfældet. Kendelsen er derfor helt irrelevant for klagers klagesag.

Derfor må klager afvise at kendelsen er relevant for klagers klagesag.

Kendelse 55605. Topdanmark kan ikke her sammenligne, idet der her var tegn på længere tids opfugtning, men hos klager er det umiddelbart en mindre vandskade som er indtrådt i etageadskillelsen og det er ikke dokumenteret eller i øvrigt gjort gældende fra Topdanmarks side, at der er tale om længere tids opfugtning. Skaden er umiddelbart sket efter en brusebadning.

I kendelse 55605 afstedkom det en kulancemæssig betaling fra selskabet og formentlig på grund af bevisets stilling.

Dèt er således en opfordring til Topdanmark fra klager, at det er en mulighed at afslutte skadesagen med en betaling af skadens udbedring præcist som det indklagede selskab i kendelse 55605 valgte at gøre.

## Parterne fastholder hver især deres synspunkter

Topdanmark afslutter deres indlæg med at fastholde deres afgørelse om ikke at erstatte skaden, uanset at der ikke fra Topdanmarks side er ført et bevis for, at skaden ikke er dækningsberettiget.

Topdanmark har ikke henvist til relevante kendelser, der er så lig med klagers klagesag, at de kan overføres på klagers klagesag, altså er illustrative for klagers situation og klagesag.

Topdanmark kan ikke forklare, at et bundkar, der er hævet op over gulvet og som kan afproppes ved gulvafløbet, så bundkarret kan indeholde en vandmængde, ikke skulle være en beholder. En beholder må være defineret af, at den kan indeholde en vis vandmængde og dèt kan bundkarret. Fotoet er fra Topdanmarks egen fotorapport støtter klagers påstand:

...

Bundkarret er herover. 20 liter vand fylder ikke ret meget i dette bundkar, da 20 liter vand ikke er mere end to spande vand og det kan der snildt være i bundkarret. Hulrummet er mindst 10 cm og nok lidt mere. Denne oplysning for at dokumentere, at der ikke er svejst vinyl op ad væggen i selve brusekabinen.

...

Her ses hulrummet under brusenichen med det omtalte rørhul. Billedet bekræfter at bundkarret i brusekabinen er en beholder, der kan rumme mindst 20 liter vand. Topdanmarks håndværkstaksator støtter skriftligt i sagen, at der kan stuve vand op i bundkarret. Hvis der kan stuve vand op, så må det skyldes at karret kan holde på en vis vandmængde, hvis karret ikke var blevet utæt.

Topdanmark har *ikke* dokumenteret, at bundkarret/beholderen ikke kan indeholde mindst 20 liter vand, hvis gulvafløbet lukkes af med en prop. Det kan Topdanmark nu heller ikke dokumentere, da det er et faktum, at der *kan* opbevares mindst 20 liter vand i beholderen. *Der står ikke i forsikringsbetingelserne, at der skal være mindst 20 liter i beholderen på det tidspunkt, hvor vandet trænger ud.* Der er blot oplyst, at beholderen skal kunne rumme mindst 20 liter vand.

Det fremgår *ikke* af forsikringsbetingelserne, at der *skal være* 20 liter eller derover i beholderen på tidspunktet for vandudtrængningen, men at beholderen *skal kunne rumme* mindst 20 liter for at være i den kategori, at skaden dækkes ved udtrængende vand. Dèt kriterie opfylder bundkarret/beholderen, uanset om der på tidspunktet for skadens indtrædelse rent faktisk aktuelt var eller ikke var mindst 20 liter vand i bundkarret/ beholderen.

Det fremgår heller ikke af ankenævnspraksis så vidt klager kan se, at brug af en bruser – selv om den er aktiveret af klager med henblik på badning, ikke – i forhold til selve en vandudtrængning gennem utæthed i en brusekabine, som er en ganske anden begivenhed end selve badningen og hvor klager ikke er klar over utætheden – kan anses som tilfældig og pludselig i forhold til selve utætheden, som det netop ikke var et mål for vandet, der skulle bruges til badning og ikke til at forårsage skade gennem en utæthed.

Kendelse 79012 er illustrativ for, hvad der i henhold til Ankenævnets opfattelse kan anses for tilfældigt i den her forbindelse:

...

I kendelse 79012 havde en beboer aktiveret vandhanen, men glemt at lukke den, hvilken forglemmelse var tilfældig.

Det samme må være tilfældet, når man bader uden at være klar over, at der er utæthed og vandet løber gennem utætheden og forvolder en mindre vandskade. Det er ikke tilfældigt, at bruseren (vandinstallationen) åbnes og vand strømmer ud fra bruseren, men det er tilfældigt, at det kan trænge ud fra brusekabinens bundkar (beholder) gennem en utæthed og videre ud i den underliggende konstruktion i forbindelse med badningen. Kvitteringen her for kom umiddelbart efterfølgende, hvor klager kunne konstatere at der dryppede vand ned fra det underliggende loft.

Klager må også af denne grund fastholde, at den omstændighed, at vandet kan trænge ud fra beholderen/ bundkarret og ud i konstruktionen er tilfældig og pludselig.

Ligeledes er kendelse 53374 illustrativ i det tilfælde, at Ankenævnet måtte kategorisere vandskaden som sket ved udsivning, idet der er tale om en synlig installation (bruseren) der afgiver en vandmængde, som tilflyder utætheden, der herefter viderefører en vandmængde stor nok til at forvolde skade i etageadskillelsen og på det underliggende loft:

...

Topdanmarks forsikringsbetingelser indeholder en dækning for skaden efter klagers opfattelse, hvad enten vandudtrængningen må kategoriseres som udstrømning eller udsivning, idet der er en udvidelse på husforsikringen blot det sker fra en beholder, der kan rumme mindst 20 liter vand. Dèt kriterie er opfyldt.

Er skaden pludselig. Det mener klager at den er, fordi vandskaden sker som følge af badningen, hvor vandet fosser ud af bruseren og vandet trængte ud i den forbindelse fra bundkarret/beholderen.

Det virker ikke som om, at Topdanmark er åben for at ændre sin opfattelse og er det fortsat tilfældet, så kan klagen efter klagers opfattelse overgå til Ankenævnets vurdering, medmindre Topdanmark har nye oplysninger, der kan understøtte Topdanmarks afvisning, men det er næppe tilfældet, idet der intet nyt er tilført skadesagen fra Topdanmarks efter klagens indbringelse for Ankenævnet.

Klager må fastholde sin klage og argumenterne for at Topdanmark bør tilpligtes at erstatte prisen for en udbedring af vandskaden i etageadskillelsen, en skade i vægkonstruktionen, hvis der under udbedringen konstateres skade dette sted og på det underliggende loft, hvor vandet løb ned i gennem.

Derudover bør Topdanmark tilpligtes at betale for den bistand som klager har modtaget i forbindelse med klagen til Topdanmarks klageafdeling, idet klagers tidligere henvendelser efter ikke medførte en ændret holdning til dækningsspørgsmålet og ikke medførte en klagevejledning på trods af at afvisningen blev fastholdt. Klager henviser fortsat til kendelse 95336 i den forbindelse.

Det er klagers opfattelse, at i det tilfælde at klager ikke opnår medhold i klagen over afvisning af dækning, bør klager opnå medhold i klagen over den manglende klagevejledning og af den grund også i, at det har været berettiget og nødvendigt for klager at søge bistand i skadesagen.

## Kravene for dækning fra Husforsikringen ridser klager op afslutningsvist

...

Begge nævnte punkter behøver ikke at være opfyldt. Det er tilstrækkeligt, at der er tale om en pludselig og tilfældig udstrømning fra en beholder på mindst 20 liter og det krav er opfyldt. Klager mener også at det andet krav tilfældigvis også er opfyldt.

Vandet skal komme enten fra røranlæg eller tilknyttet installation eller fra en beholder på 20 liter eller derover.

Klager er dog af den opfattelse, at begge punkter er opfyldt, men det fremgår *ikke* af forsikringsbetingelserne, at begge punkter *skal være* opfyldt. Skulle det forstås sådan, at begge punkter skulle være opfyldt, så ville der ikke være dækning for f.eks. akvarier, idet disse normalt ikke er tilsluttet en rørinstallation.

...

Det er klagers opfattelse, at når en så stor vandmængde trænger ud i forbindelse med et brusebad, så er der tale om en pludselig skade.

Klager var ikke klar over, at der var opstået en utæthed i bundkarret. Klager var heller ikke klar over, at sælger har fået udført et stort rørhul i gulvet under bundkarret, der ikke er udført korrekt og derfor giver plads til og mulighed for at udtrængende vand kan fortsætte ned i etageadskillelsen.

Således er vandet løbet i en større mængde ud af bruseren under badningen. Det er i sig selv tilsluttet, at vandet kommer ud af bruseren for at klager kan bade, men det er ikke tilsigtet, at det skal fortsætte ud af bundkarret og videre ned i etageadskillelsen via et for stort rørhul, der betyder at det reelt er ligegyldigt, at der er en påsvejt vinyl som vådrumssikring.

...

Det ses herover, at forsikringen dækker andre vandskader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger eller begrænsninger.

Klager mener, at der ikke tale om udstrømning eller dækning fra andre af husforsikringens dækninger, så er der tale om udsivning fra en synlig installation (brusekabinen er en bygnings**installation**). Topdanmark har ikke i punkt 11 præciseret, at der skal være tale om en bestemt slags bygningsinstallation. Derudover dækker den dækning også udsivning fra beholder på mindst 20 liter.

Disse krav er opfyldt, hvis Ankenævnet ikke finder, at der er tale om en dækning, der kan henføres til de andre dækninger på husforsikringen.

Der er således flere dækninger som er aktuelle og flere muligheder for Topdanmark til, at hjælpe klager i den situation, som klager står i aktuelt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af besked af 2/4 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Kollega har oplyst at bruseniche kun er en 3-4 år gammel – i så tilfælde skal I henvende jer til udførende håndværker (Murer/VVS) der har et 10 års produktansvar for sit arbejde."

# Ankenævnet for Forsikring

17.

99584

Af besked af 7/4 2022 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har spurgt ind til brusekabinen (billeder vedlagt).

Jeg har kontaktet jer telefonisk. Jeg kan ikke helt forstå, at det er fugen. Som jeg ser det, er flisen knækket og vandet løber under brusekabinen i stedet for at komme i kloakken.

Det er selv-byg af den tidligere ejer. Han byggede den for 4 år siden.

Fastholder du fortsat, at det ikke er en skade i dækker?"

Af besked af 9/4 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"armatur fuget, hvorfor der ikke findes dækning for utætheder i disse på Husforsikringen. Du skriver at det er tidligere ejer der har bygget bruseniche, og om dette brud var der allerede ved overtagelse, og det ikke var nævnt i Tilstandsrapport, skal I melde denne skade til jeres Ejerskifteforsikring i stedet.

Er brud først opstået efterfølgende, og Ejerskifteforsikringen ikke vil dække heller af den årsag, skal der faktisk rettes et krav direkte mod tidligere ejer der byggede denne bruseniche, og ikke gjorde det godt nok – denne er jo ansvarlig for jeres skader. Så vil tidligere ejers ansvarsforsikring tage stilling til om denne kan gøres ansvarlig for 'byggesjusk' eller ej, og dermed om de vil betale for udbedring.

Vi fastholder afvisning af dækning for skade iht tidligere skriv."

Af besked af 7/10 2022 fra skadeservice fremgår bl.a.:

"Ved [skadeservice] vagtens ankomst kommer der stadig små dryp lampested i entre. [Skadeservice] vagten åbner for vandet og tænder for bruser. Det observeres at vand løber ned i hjørne ved knækket flise."

Af besked af 11/10 2022 fra en vvs-installatør fremgår bl.a.:

"Jeg har været på adressen til fejlfinding, og her kunne ikke konstateres at skade årsag skyldes hverken brugsvand eller varme.

Badeværelse 1. sal er opbygget med vinyl gulv og limet klinker ovenpå (uden at hele gulvfladen er med).

Man kan se på klinker omkransende bruseniche er påvirket af fugt.

Brusenichen er udført som en hævet kabine, med linjeafløb. Afløb ser fint ud og her er heller ingen indikation på skjult rørskade.

Konklusion af skadeårsag vurderes at skyldes den hævdede brusekabine, nærmere konstruktionen heraf, hvor når nu der er revnet klinke og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger.

# Ankenævnet for Forsikring

18.

99584

Ved brusebad har vand over tid stimlet op i den hævede konstruktion og trængt igennem etageadskillelsen.

Formodentlig omkring rørgennemføring på afløb der afleder fra nichen.

Ikke tale om skjult rørbrud."

Af mail af 18/4 2023 fra klageafdelingen fremgår bl.a.:

## "Klagevejledning

Det er selvfølgelig beklageligt, at vi ved fastholdelse af afgørelsen den 9. april 2023 ikke gjorde kunden opmærksom på, at han havde mulighed for at klage til vores Kundeklageafdeling. Klagemulighederne fremgår dog både af vores hjemmeside samt af de gældende vilkår for husforsikringen. Det fremgår under pkt. 15 på side 9.

Sædvanligvis henviser vi i øvrigt ikke kunder til Ankenævnet for Forsikring, før sagen har været klagesagsbehandlet i vores Kundeklageafdeling. Hvis Kundeklageafdelingen fastholder afgørelsen, vil kunden naturligvis her blive oplyst om hans klagemuligheder.

Som du ved, har [klageren] selvfølgelig muligheden for at vende tilbage til Ankenævnet for Forsikring, hvis han fortsat er uenig i vores afgørelse. Men desværre må jeg fastholde, at vi ikke kan hjælpe med denne skade.

For en ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at forsikringen ikke dækker indirekte udgifter, som fx udgifter til juridisk bistand. Du kan derfor ikke påregne at få dit honorar erstattet over bygningsforsikringen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "15 Klagemulighed

### A Klageansvarlig i Topdanmark

Hvis der opstår uenighed mellem dig og Topdanmark om forsikringsforholdet, kan du rette henvendelse til vores afdeling for kundeklager:

Topdanmark Forsikring A/S  
Att.: Kundeklager  
Borupvang 4  
2750 Ballerup  
kundeklager@topdanmark.dk

Giver det ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til:

### B Ankenævn

Ankenævnet for Forsikring  
www.ankeforsikring.dk

...

### 18 Dækningsskema – Bygningskasko

...

**Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**

### 3. Vand og vejr

...

#### **Udstrømning af væsker og damp**

Skade forårsaget ved pludselig og tilfældig udstrømning af vand, olie, kølevæske og damp. Det er en betingelse, at udstrømningen sker fra:

- Røranlæg og tilknyttede installationer, fx amerikanerkøleskabe
- Akvarier og andre beholdere på 20 liter eller derover

...

**Forsikringen dækker ikke**

...

4. Skade efter dryp eller udsivning

...

**Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**

Bygninger, bygningsdele mv., der er nævnt i pkt. C-L 5. **Pludselig skade\***

- *Pludselig skade\**, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger

...

### 18 Dækningsskema – Tillægsdækninger

...

**Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved**

#### 11. Udvidet vand

Ved andre skader, der ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger, dækker forsikringen skader i beboelsesbygningen ved:

- Nedbør eller fygesne, der udefra er trængt hele vejen igennem bygningens *klimaskærm\**
- Udsivning fra synlige installationer samt fra akvarier og beholdere med et rumindhold på mere end 20 liter
- Opstigning af grund- og kloakvand, som ikke er en følge af *sky\**- eller *tøbrud\**

Det er en betingelse, at årsagen til skaden bliver udbedret, før vi dækker udbedring af følgeskaden.

...

#### **Ordforklaring**

...

#### **Pludselig skade**

Ved pludselig skade skal både skadens årsag og virkning være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidig."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

**Nævnet udtaler:**

# Ankenævnet for Forsikring

20.

99584

Klageren anmeldte den 30/3 2022, at der var knækket en flise i brusekabinen, som medførte, at noget af badevandet ikke endte i kloakken, men på gulvet under klinkerne. Selskabet har afvist dækning. Den 6/10 2022 anmeldte klageren, at der dryppede med vand på gulvet i entreen, og at vandet kom fra badeværelset. Han oplyste, at han havde mistanke om, at vandet kom fra gulvvarmen. Selskabet har afvist at dække skaden.

Klageren kræver, at selskabet dækker vandskaden i etageadskillelsen, vægkonstruktionen og det underliggende loft. Han kræver, at selskabet dækker udgiften til hans rådgiver. Det er klagerens opfattelse, at vandskaden er dækket under forsikringsbetingelsernes punkt 18.3, 18.5 og 18.11.

Selskabet har afvist, at vandskaden er dækket under forsikringsbetingelsernes punkt 18.3, 18.5 og 18.11. Selskabet har anført, at klageren ved grov uagtsomhed har " tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at udbedre utætheden i brusenichen, som han havde haft kendskab til, i hvert fald siden han konstaterede den revnede flise og fugeslippet i marts 2022 henholdsvis sensommeren 2021, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Begge forhold var til stede, da vi besigtigede den anden skade i efteråret 2022, hvilket er et halvt henholdsvis et helt år senere".

Af besked af 7/10 2022 fra skadeservice fremgår det, at "[skadeservice] åbner for vandet og tænder for bruser. Det observeres at vand løber ned i hjørne ved knækket flise".

Af besked af 11/10 2022 fra en vvs-installatør fremgår det, at han ikke kunne konstatere, at "skadeårsag skyldes ... brugsvand eller varme. Badeværelse 1. sal er opbygget med vinyl gulv og limet klinker ovenpå (uden at hele gulvfladen er med). Man kan se på klinker omkransende bruseniche er påvirket af fugt. Brusenichen er udført som en hævet kabine, med linjeafløb. Afløbet ser fint ud og her er heller ingen indikation på skjult rørskade. Konklusion af skadeårsag vurderes at skyldes den hævdede brusekabine, nærmere konstruktionen heraf, hvor når nu der er revnet klinker og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger. Ved brusebad har vand over tid

# Ankenævnet *for* Forsikring

21.

99584

stimlet op i den hævede konstruktion og trængt igennem etageadskillelsen. Formodentlig omkring rørgennemføring på afløb der afleder fra nichen. Ikke tale om skjult rørbrud".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

## Forsikringsbetingelsernes punkt 18.3

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.3, at forsikringen dækker "Skade forårsaget ved pludselig og tilfældig udstrømning af vand, olie, kølevæske og damp. Det er en betingelse, at udstrømningen sker fra: • Røranlæg og tilknyttede installationer, fx amerikanerkøleskabe • Akvarier og andre beholdere på 20 liter eller derover".

Klageren har anført, at der er tale om en pludselig og tilfældig udstrømning fra en beholder på mindst 20 liter eller røranlæg og tilknyttede installationer. Det er klagerens opfattelse, at brusenichens bundkar er en beholder, der kan indeholde mindst 20 liter vand, og at brusenichen er en bygningsinstallation, idet den er installeret i bygningen. Klageren har anført, at der er "uenighed om fortolkningen af Topdanmarks forsikringsbetingelser på grund af Topdanmarks formulering i forsikringsbetingelserne og at Topdanmark ikke mener, at et bundkar er en beholder der kan rumme op til 20 liter og derover, uanset at det er et faktum, at der kan sættes en prop i bundkarrets afløb og vand kan opbevares i større mængde".

Selskabet har anført, at "Da årsagen til vandskaden er en knækket flise eller utæt fuge mellem brusenichens gulv- og vægflise/revne i gulvflise, og ikke udstrømning fra husets røranlæg m.v., er der således ikke en dækningsberettigende skadeårsag, der kan henføres under denne dækning. Vi er ikke enige med vores kundes repræsentant i, at brusenichen må betragtes som en beholder på mere end 20 liter. Brusenichen har et velfungerende afløb, hvorfor der ikke vil være 20 liter vand eller mere i brusenichen. Vi gør tillige gældende, at der ikke er tale om en pludselig og tilfældig udstrømning af vand. Der er tale om vand, der kommer i forbindelse med et brusebad. Det er således bevidst, at der kommer vand. Der er ligeledes tale om en revnet flise i brusenichen, som vores kunde har haft kendskab til i hvert fald siden den 25. marts 2022, jf. bilag C. Endelig er det end ikke godtgjort, at der er tale om en udstrømning af vand. Langt det meste vand må antages at ryge i gulvafløbet, hvorfor der alene er tale om en mindre del, som ryger gennem utæthederne og ned under den opklodsede brusenichebund og videre ned gennem etageadskillelsen. Selv hvis man derfor antog, at der var tale om en beholder på 20 liter

eller derover, og at vandet var pludseligt og tilfældigt, er der tale om en udsivning og ikke en udstrømning".

Efter en gennemgang af sagen – herunder fotografier – finder nævnet, at der ikke er grundlag for at anse brusenichen som en installation eller en beholder, hvorfra der er sket pludselig og tilfældig udstrømning af vand. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist, at vand-skaden er dækket under forsikringsbetingelsernes punkt 18.3.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af besked af 7/10 2022, at skadeservice observerede, at vand løb ned i hjørne ved knækket flise. Ligeledes fremgår det af besked af 11/10 2022 fra en vvs-installatør, at "skadeårsag vurderes at skyldes den hævede brusekabine, nærmere konstruktionen heraf, hvor når nu der er revnet klinke og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger. Ved brusebad har vand over tid stimlet op i den hævede konstruktion og trængt igennem etageadskillelsen. Formodentlig omkring rørgennemføring på afløb der afleder fra nichen".

Nævnet henviser til sag 55.605, hvor nævnet udtalte, at "den del af skaden, der skyldes vand fra utætheder i gulvafløbet er dækningsberettiget, idet betonstøbningen mellem rist og afløbsrør efter nævnets praksis anses for en del af rørsystemet. Derimod er skaderne fra de utætte flise-fuger ikke dækket".

## Forsikringsbetingelsernes punkt 18.11

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.11, at "Ved andre skader, der ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser eller begrænsninger, dækker forsikringen skader i beboelsesbygningen ved: ... • Udsivning fra synlige installationer samt fra akvarier og beholdere med et rumindhold på mere end 20 liter. ... Det er en betingelse, at årsagen til skaden bliver udbedret, før vi dækker udbedring af følgeskaden".

Klageren har anført, at "er der ikke tale om udstrømning eller dækning fra andre af husforsikringens dækninger, så er der tale om udsivning fra en synlig installation (brusekabinen er en bygningsinstallation). Topdanmark har ikke i punkt 11 præciseret, at der skal være tale om en bestemt slags bygningsinstallation. Derudover dækker den dækning også udsivning fra beholder på mindst 20 liter". Klageren har anført, "At en bruseniche er en bygningsinstallation, finder klager støtte i på internettet: *Køb bygningsinstallation bruseniche ...*"

Selskabet har anført, at "der ikke er tale om en udsivning fra en installation eller en beholder med et rumindhold på mere end 20 liter. Der er tale om en hævet bruseniche og udsivningen er sket fra gulvet ned på det underliggende gulv. Vandet er herfra formentligt trængt ned gennem det hul i gulvet under brusenichen, hvor afløbsrøret er ført (på ydersiden af afløbsrøret, hvorfor der

ikke er tale om et rørbrud). Vi bestrider, at vores kundes billedgoogling af installerede brusenicher kan tages til indtægt for, at en bruseniche er en installation i vilkårenes forstand. Vi bemærker, at det er en betingelse for dækning for udvidet vand, at skadeårsagen – her den utætte fuge og den knækkede flise – er udbedret. Vi har ikke modtaget oplysninger – endsige dokumentation for – at dette skulle være tilfældet".

Efter en gennemgang af sagen – herunder fotografier – finder nævnet, at der ikke er tale om udsivning fra en installation eller en beholder med et rumindhold på mere end 20 liter. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at brusenichen ikke er at anse som en installation eller en beholder, og at der ikke er konstateret udsivning fra linjeafløbet, der er en installation. Nævnet bemærker, at udsivningen derimod ses at være sket som følge af utætheder ved gulvet.

Nævnet henviser til sag 55.605, der er omtalt ovenfor.

## Forsikringsbetingelsernes punkt 18.5

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 18.5, at forsikringen dækker "Pludselig skade\*, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger". Af forsikringsbetingelsernes ordforklaring fremgår det, at "Ved pludselig skade skal både skadens årsag og virkning være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidig".

Klageren har anført, at "når en så stor vandmængde trænger ud i forbindelse med et brusebad, så er der tale om en pludselig skade. Klager var ikke klar over, at der var opstået en utæthed i bundkarret. Klager var heller ikke klar over, at sælger har fået udført et stort rørhul i gulvet under bundkarret, der ikke er udført korrekt og derfor giver plads til og mulighed for at udtrængende vand kan fortsætte ned i etageadskillelsen. Således er vandet løbet i en større mængde ud af bruseren under badningen. Det er i sig selv tilsigtet, at vandet kommer ud af bruseren for at klager kan bade, men det er ikke tilsigtet, at det skal fortsætte ud af bundkarret og videre ned i etageadskillelsen via et for stort rørhul, der betyder at det reelt er ligegyldigt, at der er en påsvejt vinyl som vådrumssikring".

Selskabet har anført, at "I nærværende sag er skadens årsag den revnede flise og/eller fugen, der har sluppet sin vedhæftning. Disse forhold er opstået før, end vandet ved badning er trængt gennem og før, vandet er nået etageadskillelsen, hvor det antages at have opfugtet en del af etageadskillelsen. Vores kunde har selv oplyst, at han opdagede den knækkede flise den 25. marts 2022 (bilag C). Kundens repræsentant har i klageskrivelsen (s. 2 nederst) anført, at vores kunde konstaterede den utætte fuge 'kort tid efter indflytningen'. Vores kunde overtog ejendommen den 12. august 2021. Den langvarige udsivning – der i hvert fald har været fra vores kunde konstaterede den revnede flise og fugeslippet i marts 2022 henholdsvis sensommeren 2021 til han konstaterede vandet dryppede ned gennem etageadskillelsen den 6. oktober 2022 – udgør ikke en dækningsberettigende, pludselig skade".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at både skadens årsag og virkning har været øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning ses ikke at være sket samtidig, hvorfor vandskaden ikke er omfattet af forsikringens dækning for pludselig skade. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skadens årsag ses at være den revnede flise og/eller fugen, og at disse forhold er opstået før skadens virkning, som er den efterfølgende vandskade. Nævnet har også lagt vægt på, at udsivningen først ses at være sket fra gulvet, så ned på det underliggende gulv for derefter at trænge ned gennem etageadskillelsen, hvorfor den efterfølgende vandskade ikke kan anses som øjeblikkelig og uventet.

Nævnet har også vægt på, at det fremgår af besked af 7/10 2022, at skadeservice observerede, at vand løb ned i hjørne ved knækket flise. Ligeledes fremgår det af besked af 11/10 2022 fra en vvs-installatør, at "Konklusion af skadeårsag vurderes at skyldes den hævede brusekabine, nærmere konstruktionen heraf, hvor når nu der er revnet klinke og brudte og mangelfulde vedhæftende gummifuger. Ved brusebad har vand over tid stimlet op i den hævede konstruktion og trængt igennem etageadskillelsen. Formodentlig omkring rørgennemføring på afløb der afleder fra nichen".

## Klagevejledning og udgifter til rådgiver

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har givet klagevejledning. Klageren har anført, at selskabet burde have givet klagevejledning den 2/4 2022 eller i hvert fald senest den 9/4 2022. Klageren kræver, at selskabet dækker hans udgifter til rådgiver.

Selskabet har anført, at "Som det fremgår af bilag D og F har vores kunde ikke på noget tidspunkt tilkendegivet at være utilfreds med den truffe afgørelse. Vores kundes repræsentant har fremlagt vores svar til de spørgsmål, der fremgår af bilag D. Læses korrespondancen i sin helhed, ses at der er tale om svar på baggrund af andre forudsætninger, end dem, der oprindeligt var svaret ud fra. Der er dermed ikke tale om en klagebehandling af en afgørelse. Vores kunde

har således ved besked af 7. april 2022 spurgt, om det gør nogen forskel, at ejendommens sælger selv har monteret fliserne i brusenichen og ikke en håndværker, som vores skadebehandler havde taget

udgangspunkt i. Skadebehandleren svarer, at dette ikke gør nogen forskel. Vi giver klagevejledninger, når vores kunder efterspørger det, eller når vores kunde ikke kan nå til enighed med skadeafdelingen om en afgørelse, jf. også Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager (Bek. Nr. 1219 af 20/11 2019) og Finanstilsynets vejledning hertil. Herudover findes der en klagevejledning i vores vilkår punkt 15 og på vores hjemmeside".

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 4 i forbrugerklageloven, at selskabet "skal give forbrugeren information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren". Af lovens § 16, stk. 2, nr. 1 fremgår det, at et "godkendt privat tvistløsningsorgan kan afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende". Det fremgår af § 5 i bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, at selskabet "skal oplyse, hvem der er virksomhedens klageansvarlige, og hvor og hvordan man kan rette henvendelse til den klageansvarlige".

Nævnet har i eksempelvis sag 94783 udtalt, at selskabet først har en egentlig pligt til at orientere om klageadgangen til Ankenævnet for Forsikring, når klageren har rettet henvendelse til selskabet og har meddelt, at klageren er utilfreds med selskabets afgørelse, og når selskabet svarer på denne henvendelse.

Nævnet finder, at selskabet — efter klagerens indsigelser den 7/4 2022 mod selskabets afgørelse af 31/3 2022 — i sit svar af 9/4 2022 burde have oplyst om klagerens mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring.

# Ankenævnet for Forsikring

28.

99584

Henset til sagens karakter og udfald finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til rådgiver. Nævnet bemærker, at det ikke kan føre til andet resultat, at nævnet har fundet det kritisabelt, at selskabet ikke den 9/4 2022 gav klagevejledning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, 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