

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. november 2023 blev i sag nr. 99651:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 12/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi fik kloakspuling og tv-inspektion udført, da kloakken var tilstoppet/defekt, og vi kontaktede forsikringsselskabet, da de mente kloakken var defekt. Vi spørger specifikt to gange (telefonisk), om vores forsikringsselskab har nogle entreprenører, som vi skal bruge, men til dette fortæller de, at de ikke har nogle, og at vi selv skal kontakte en for at bevise, at kloakken var faldet sammen. Vi kontakter selvfølgelig selv en ([entreprenør]), og de graver op og konstaterer, at den er faldet sammen. [Entreprenør] udfører arbejdet, og da vi herefter kontakter forsikringen mhp. erstatningskravet for skaden, kan vi ikke nå til enighed. Udover vedhæftede bilag, bør der også være optagede samtaler mellem os og forsikringsselskabet, som de besidder.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker, som minimum, – hvilket vi også prøvede at indgå forlig med forsikringen om – at den samlede skadeserstatning inkluderer én spuling á 1050 DKK, én tv-inspektion á 2500 DKK, forundersøgelsen á 29.200 DKK samt udgift af resterende arbejde, jf. beskederne mellem os og forsikringsselskabet (fil: Besked_korrespondance....pdf), da vores samlede udgifter til dette var højere."

Selskabet har i brev af 16/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1.0 Indledning

Der klages over den erstatning, som selskabet har beregnet efter skade på kloakken til klagers ejendom.

Skaden er vurderet over klagerens husforsikring, der er tegnet med betingelser 18M9. Betingelserne fremlægges som **Bilag 1**.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 19. juli 2022 anmeldte klager telefonisk, at kloakken skulle være faldet sammen, samt at klageren havde en ude samme dag. Anlæggelsesbilledet fremlægges som **bilag 2**.

Selskabet sendte den 22. juli 2022 en mail til klageren, hvori selskabet dels meddelte, at forundersøgelser ville blive erstattet med maksimalt 3.300 kr., samt at en eventuel udbedring af en dækningsberettiget skade på kloakken maksimalt ville udgøre det beløb, som selskabet kunne få det hos egne leverandører.

Der var samme dag en række telefoniske samtaler mellem klageren og selskabet. Referat af de forskellige samtaler fremlægges som **Bilag 3**.

Samtidig anmodede selskabet om yderligere oplysninger til at kunne vurdere, om der var tale om en dækningsberettiget skade. Mailen fremlægges som **Bilag 5**.

Med mailen fulgte endvidere et skema, som kundens kloakmester skulle udfylde. Skemaet fremlægges som **Bilag 6**.

Den 2. august 2022 modtog selskabet en mail fra klagerens kloakmester, med mailen fulgte en række billeder, samt en færdigmelding af arbejdet. Mailen fremlægges som **Bilag 7**. Billederne fremlægges som **Bilag 8**.

Selskabet modtog den 8. august 2022 fakturaer fra klageren. Faktura nr. [1] vedrører spuling foretaget omkring den 23. maj 2022, og faktura nr. [2] vedrører tv inspektionen foretaget omkring den 20. juli 2023. Fakturaerne fremlægges som **Bilag 9**.

På baggrund af de modtagne oplysninger sendte selskabet den 11. august 2022 en mail til klageren, hvori selskabet opgjorde erstatningen til 13.193,07 kr. Mailen fremlægges som **Bilag 10**.

Samme dag rettede klageren telefonisk henvendelse til selskabet. Referat fremlægges som **Bilag 11**.

Den 2. september modtog selskabet en ny mail fra klageren. Mailen fremlægges som **Bilag 12**. Med mailen fulgte en regning fra klagerens kloakmester. Regningen fremlægges som **Bilag 13**.

Klageren rettede den 6. september 2022 telefonisk henvendelse til selskabet, der samme dag sendte en mail til klageren. I denne mail opgjorde selskabet acceptable udbedringsomkostninger til 15.084,19 kr. hvorfra selvriskoen på 2.294 kr. skulle fradrages. Mailen fremlægges som **Bilag 14**.

Klageren sendte samme dag sine kommentarer til mailen, og heri anmodede klageren om en timespecificering af den beregnede udbedringsomkostning.

Selskabet meddelte den 15. september 2022, at der er tale om aftaler på projektbasis, hvorfor selskabet ikke kan fremsende en timespecificering.

Den 4. december 2022 modtog selskabet et brev fra klageren, og med brevet fulgte en række fakturaer. Brevet fremlægges som **Bilag 15**. Ikke tidligere fremlagte fakturaer fremlægges som **Bilag 16 – 17**.

På den baggrund sendte selskabet den 12. december 2022 en mail til klageren, hvori selskabet meddelte, at det afregnede det anerkendte beløb, samt at sagen herefter blev betragtet som afsluttet. Mailen fremlægges som **Bilag 18**.

Samme dag meddelte klageren, at han ikke var enig i vurderingen. Selskabet sendte derfor den 14. december en ny mail til klageren, med mailen fulgte en taksatorkalkulation over omkostninger til udbedringen af skaden. Mailen fremlægges som **Bilag 19**. Kalkulationen fremlægges som **Bilag 20**.

Ligeledes den 4. december 2022 meddelte klageren, at han fortsat ikke var enig i afgørelsen.

Selskabet sendte derfor den 20. januar 2023 en mail til klageren, hvori selskabet tilbød yderligere erstatning, således at den samlede erstatning blev på 26.193,70 kr. Mailen fremlægges som **Bilag 21**.

Det i mailen omtalte taksatornotat fremlægges som **Bilag 22**, mens kalkulationen fremlægges som **Bilag 23**.

Klageren sendte den 18. februar 2023 en mail til selskabet, hvori klageren udtrykte sin utilfredshed med den nu tilbudte erstatning. Mailen fremlægges som **Bilag 24**.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 15. marts 2023. Svaret fremlægges som **Bilag 25**.

Herefter blev sagen indbragt for Nævnet.

3.0 Forsikringsbetingelser

Af betingelsernes (**Bilag 1**) side 2 under punktet: Husk hvis der sker en skade fremgår blandt andet følgende:

'Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.'

Skaden er anerkendt over forsikringens dækning for stikledningsskade, betingelsernes pkt. 5.4.

Betingelserne for opgørelsen af erstatningen efter en dækningsberettigende skade fremgår af betingelsernes pkt. 6.

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

Under punktet Generelle erstatningsregler fremgår blandt andet følgende:

'Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører, vi har anvist.'

4.0 Bevisbyrde

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

5.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 19. juli 2022 anmeldte, at kloakken var faldet sammen.

Klageren kunne ikke få gennemført en tv-inspektion af kloakken, hvorfor der skulle foretages en opgravning til selve kloakrøret. En sådan opgravning ville også skulle foretages i forbindelse med udbedringen af en eventuel skade på kloakken.

Forinden denne beslutning havde selskabet sendt en anmodning om yderligere oplysninger, herunder et skema, som klagerens kloakmester skulle udfylde, samt anmodning om et tilbud på udbedringen.

Det fremgår af mailen til klageren (**bilag 5**), at nødvendige forundersøgelser (spuling og tv-inspektion) maksimalt erstattes med 3.300 kr., hvilket ligeledes er nævnt i bilaget til kloakmesteren (**bilag 6**)

Endvidere fremgår det af mailen til klageren, at erstatningen maksimalt udgør den pris, som vores samarbejdspartner kan reparere skaden for.

Selskabet modtager ikke et tilbud på udbedringen af skaden, men modtager den 2. august 2022 besked fra klagerens kloakmester om, at arbejdet skulle være udført.

Selskabet har således ikke haft mulighed for at tage stilling til udbedringsforslag og omkostninger, inden udbedringen blev foretaget.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der i henhold til betingelsernes side 2 ikke må foretages udbedring førend, det er aftalt med selskabet. En sådan aftale er ikke indgået.

Efter modtagelsen af oplysninger om, at skaden allerede var udbedret, foretog selskabet en beregning af, hvad udbedringen ville have kostet, ved anvendelse af selskabets egne håndværkere. Beregningen af omkostningerne er fremlagt som **Bilag 22**.

På den baggrund meddelte selskabet den 11. august 2022, hvilken erstatning, selskabet kunne tilbyde klageren (**Bilag 10**).

Først den 2. september 2022 modtog selskabet kopi af regningen fra kloakmesteren, og denne lød på 48.613,08 kr.

På baggrund af klagerens henvendelser vedrørende opgørelsen af erstatningen har selskabets kloaktaksator udarbejdet et notat, der er fremlagt som **Bilag 22**.

Af dette bilag fremgår det blandt andet, at der under fliserne kunne konstateres et jordfaldshul, og at det ved opgravningen kunne konstateres, et brud på ledningen. Opgravningen til udbedringen vurderedes til at skulle andrage længde 2,5 meter X bredde 1 meter x dybde 2,7 meter, og der skulle ikke anvendes spuns eller gravekasse.

Selskabets prisfastsætning beror således på:

- Opgravning og udskiftning af ca. 2 løbende meter Ø150 betonrør til PVC rør i en dybde på 2,3 til 3 meter.
- Opdækning og komprimering af opgravning, inkl. udskiftning af op til 1 m³ jord til grus.
- Reetablering af 6 kvm fliser

Prisen udgør til 12.468,85 kr. inkl. moms

Det fremgår endvidere af notatet, at der på skadestedet er god plads til anvendelse af maskiner, samt depot af jord, og der ses ikke andre gener i form af kabler eller rør. Den foretagne tv-inspektion, samt jordfaldshullet indikerer den præcise placering af skaden.

Ud fra disse oplysninger er det selskabets opfattelse, at den foretagne opgravning ikke kan betragtes som en del af forundersøgelserne, men må betragtes som en del af selve udbedringen af skaden.

Selskabet vurderer ud fra de foreliggende oplysninger, at der ikke var komplikationer eller andre fordyrende elementer.

I relation til det udførte arbejde har selskabet især noteret sig, at der er anvendt lastbil og deponering af jorden på et deponeringssted, uagtet, at der ikke er indikationer for, at jorden ikke var indbygningseget, eller med andre ord, kunne genanvendes på stedet.

Endvidere har selskabet noteret sig, at bortkørslen af jorden blev foretaget af to omgange, til trods for, at der kun var få timer mellem kørslen, samt at deponeringsstedet ligger ca. ½ times kørsel fra ejendommen; men at der er beregnet 9 timeres lastbilkørsel.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det fortsat selskabets opfattelse, at den oprindelige tilbudte erstatning er i overensstemmelse med betingelserne for den tegnede forsikring.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at et forsikringsselskabs forpligtigelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opføre forsikringserstatningen, og udbetale i takt med udbedringen. Jfr. blandt andet kendelse 92480 (**bilag 26**) side 12 nederst og kendelse 96722 (**bilag 27**) side 7 nederst.

Et forsikringsselskab er således ikke forpligtiget til at stille håndværkere til rådighed, hverken i forbindelse med undersøgelse af et anmeldt forhold eller i forbindelse med udbedringen af et anmeldt forhold.

Selskabet er dog i henhold til betingelserne berettiget til at beregne erstatningen ud fra den pris, som selskabet kunne have fået udført arbejdet for. Dette må særligt gøre sig gældende i de situa-

tioner, hvor selskabet ikke selve udbedringen har modtaget et tilbud eller overslag på omkostningerne ved udbedringen.

Uagtet at den samlede erstatning kunne opgøres til 12.790,19 kr.; har selskabet i mail af 20. januar 2023 meddelt klager, at det pr. kulance har accepteret at opgøre den samlede erstatning til 26.193,70 kr.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det fortsat selskabets opfattelse, at forsikringserstatningen i denne sag korrekt er opgjort til 12.790,19 kr.

Vi har i den forbindelse lagt blandt andet lagt vægt på,

- at der i selskabets beregning af erstatningen er taget udgangspunkt i nødvendigt arbejde for at udbedre skaden
- at udbedringen er foretaget inden selskabet havde modtaget og haft mulighed for at tage stilling til omkostningerne
- at den foretagne opgravning ikke kan betragtes som en del af forundersøgelserne, idet tv-inspektionen og jordfaldshullet klart indikerede, hvor utætheden i kloakken befandt sig.
- at det ikke er dokumenteret, at der var behov for deponering af jorden, der kunne være genanvendt
- at jorden er bortkørt af to omgange, selvom det om nødvendigt kunne have været bortkørt med et læs.
- at der er beregnet 9 timers kørsel med lastbil, mens deponeringsstedet alene ligge ca. ½ times kørsel fra ejendommen

Uagtet dette har selskabet tilbudt en erstatning beregnet til 26.193,70 kr., og det er vores opfattelse, at vi med denne erstatning har mere end opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på forsikringen."

Klageren har i brev af 4/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager takker selskabet for deres svar, men han mener, der er væsentlige mangler, som nævnet bør gøres opmærksom på. For at undgå forvirring, vil klager henvise til de nummererede bilag.

Kommentarer

Indledningsvis, bliver det ikke gjort klart, at klager op til flere gange har spurgt ind til referat af telefoniske samtaler mellem ham og selskabet for at bekræfte, at klager har snakket med flere af selskabets medarbejdere med henblik på, om selskabet har en samarbejdspartner, som det ville give mening at bruge til at konstatere skadens omfang (**Bilag 12**). Selskabet meddeler hver gang, at de ikke har en samarbejdspartner og anviser klager om selv at finde en entreprenør til at grave op og konstatere skaden (altså efter forundersøgelse med kloakspuling og tv-inspektion). Hvordan kan det være, at klager får besked om, at selskabet ikke har disse samtaler og altså ikke har været optaget, men der foreligger nu et referat af disse samtaler? (**Bilag 3 og 12**)

Som selskabet har anmodet om, får klager en entreprenør ud for at konstatere fejlen. Dette kan ikke lade sig gøre ved blot at flytte fliser, og entreprenøren er derfor nødsaget til at grave op for at kunne konstatere skaden (se billeder fra entreprenørfirmaet i **Bilag 8**). Alt i alt har klager en udgift på hele 48.613,08 kr. for konstatering af skaden, udbedring af skaden og reetableringen (**Bilag 16 og 17**). Selskabet er enig i, at skaden er dækningsberettiget (**Bilag 10 og 21**), men grundet de-

res fejl i starten af sagen, kæmper klager nu for sin dækningsberettiget erstatning af det, som bør dækkes; forundersøgelsen (kloakspuling og tv-inspektion), konstatering af skaden samt noget af udbedringen.

Som det fremgår af **Bilag 10, 14 og 19**, er følgende arbejde dækningsberettiget: administration og kørsel, forundersøgelse (slamsugning og spuling)/tv-inspektion, opgravning, samt reparation af kloakledning inkl. materialer og reetablering af fliser, og dette forløber sig i en erstatning på 13.193,07 kr. for hele arbejdet og altså ikke kun forundersøgelsen og konstatering af skaden, hvilket blev hævet til 15.084,19 kr. (**Bilag 14**). Dog fremgår det af **Bilag 17**, at konstatering af skaden løber op i 29.200 kr., hvilket er en regning, som klager har fået grundet selskabets anmodning om selv at finde entreprenør, da de ikke selv havde en samarbejdspartner til dette, hvilket som sagt ikke var sandt. Opgravningen var en essentiel del for at kunne konstatere skaden, som selskabet havde anvist klager om at få gjort af egen entreprenør.

Klager er ikke enig i, at selskabet blot kan fralægge sig deres fejl ift. ukorrekt information om ikke at have en samarbejdspartner, der kan udføre dette arbejde, hvilket blev udtrykt den 4. december 2022 (**Bilag 15**). Hele denne uenighed kunne være undgået, hvis selskabet havde givet korrekt information fra start, hvilket selskabets medarbejder også antyder (**Bilag 21**).

Selskabets medarbejdere har efterfølgende udtrykt, at det var deres fejl, at der fra start blev givet ukorrekt information, da selskabet åbenbart har en samarbejdspartner (angivet i **Bilag 11**, hvorfor klager selvfølgelig forklarer at have fået anden information). ... udtalte sig også mundtligt om, at det umiddelbart ville have givet bedst mening at have den samme entreprenør til konstatering af skaden *samt* til udbedringen og reetableringen, hvilket han også bekræftede skriftligt (**Bilag 21 og 25**). Klager bør ikke stå til ansvar for, at selskabets medarbejdere har givet forkert information. Det bør selskabet selv.

Den 20. januar 2023 modtog klager en mail fra selskabet om en ny erstatning på 26.193,70 kr. (**Bilag 21**), hvor det som sagt fremgår tydeligt, hvor selskabet har begået en fejl i starten. Til trods for at klager finder det forkert, at selskabet ikke vil tage ordentligt ansvar for deres egen fejl, vil klager dog prøve at møde selskabet med et forlig den 18. februar 2023 ved at kræve erstatning på en sum af 32.750 kr. + en erstatning på det beløb, som selskabet kunne få lavet det resterende arbejde for (udspecifiseret hvad det indebærer i **Bilag 24**). Endvidere skriver selskabet den 15. marts 2023 (**Bilag 25**), at det kan de ikke imødekomme, samt at bortkørsel af jord ikke er en del af forundersøgelsen. Opgravningen af jorden var en del af konstateringen af skaden, og bortskaffelsen af denne bør kun hører herunder, da det intet har med udbedringen af skaden at gøre.

Det er korrekt, at selskabet har sendt et dokument, som entreprenøren skulle have udfyldt med estimat på udbedringens omkostninger og sendt til forsikringen. Dette valgte entreprenøren ikke at gøre men fortalte klager, at de havde styr på det med forsikringen, og selskabet modtog altså ikke tilbud på udbedringen og har derfor ikke haft mulighed for at tage stilling til udbedringsforslaget/-omkostningerne. Derfor var klager også villig til tildels at tage ansvar for entreprenørens fejl ved kun at anmode om erstatning for den omkostning af udbedringen, som de kunne få det til hos deres samarbejdspartner (**Bilag 24**).

Klagers vurdering

Selskabet beder klager om selv at finde en entreprenør til at konstatere skaden (til trods for at de åbenbart har en samarbejdspartner, men som de fejlagtigt meddeler, de ikke har). Denne skade er dækningsberettiget, men selskabet vil efterfølgende ikke dække de omkostninger, som klageren har haft ved denne konstatering, hvilket selskabets samarbejdspartner godt kunne have gjort,

hvis blot selskabet havde informeret klager korrekt fra start. Selskabets medarbejder skriver selv, at det ville have givet bedst mening at bruge deres samarbejdspartner (hvilket klager meget gerne ville), og at skaden dermed nok ville være blevet helt dækket.

Derudover vil en beregning på udbedring af en skade altid være fiktiv, da der er mange ting, som der skal tages højde for og som kun håndværkeren, der udfører arbejdet, vil kunne anslå. At selskabet i deres første svar (**Bilag 96651 selskabets første svar**) selv vurderer, at opgravningen skal betragtes som en del af udbedringen går i kontrovers med, hvad de fra start af har informeret klager om; klager skulle finde en entreprenør, som kunne grave op og konstatere skaden. Entreprenøren har ikke kunnet konstatere, hvad skaden var og dens omfang, før han havde gravet op, og derfor kan opgravningen unægteligt være en del af udbedringen.

Klager vil derfor gerne lægge vægt på følgende:

- Selskabet har givet fejlagtig information fra start omkring samarbejdspartnere til konstatering af skaden, hvormed selskabet informerer, at klager selv skal finde en entreprenør til opgravning og konstatering af skaden, da de ikke har en samarbejdspartner. Måske er selskabet ikke forpligtet til at stille en håndværker til rådighed, men giver det ret til at lyve overfor sine kunder og bagefter slippe fra dette ansvar?
- Klager har fuldt selskabets anvisning om at finde en entreprenør selv, da de angiveligt ikke selv har en samarbejdspartner til dette, men selskabet vil nu ikke dække de omkostninger, som klager har haft grundet deres fejlagtige information. Klager ville meget gerne bruge selskabets samarbejdspartner og spurgte derfor flere gange, om det ikke var muligt – netop for ikke at ende i sådan en situation, som klager er i nu.
- Endnu en gang gives der fejlagtig information fra selskabets medarbejdere om, at telefonsamtalerne, som klager ønsker at se referat af eller høre, ikke kan findes/ikke er optaget. Alligevel er der nu fundet nogle frem.
- Selskabets medarbejdere har selv både mundtligt og skriftligt fortalt, at det var en fejl fra deres side af, at de ikke henviste til deres samarbejdspartner, og at det ville have givet mest mening på den måde, hvormed skaden nok ville være dækket helt.
- Selskabet mener, at det var meget tydeligt, hvor skaden lå henne, men det var hverken dem eller deres håndværkere, som udførte opgravningen. Bl.a. var der så meget skidt og møg (fra toiletbesøg osv.) i rørene, så kamera ville slet ikke kunne nå helt ud til skadestedet. Samtidig er det ikke muligt at konstatere en skade gennem et mindre hul. Derudover lå kloakken også dybere end først antaget og lå heller ikke helt som ud fra tegninger. Opgravningen er altså en del af konstateringen af skaden, og ligeledes vil fjernelse af jorden være, da entreprenøren har valgt dette, angiveligt pga. den ikke kunne bruges igen.
- Da entreprenøren valgte ikke at kontakte selskabet (som ellers var aftalt med klager, at de ville), før han udførte udbedringen og reetableringen, påtager klager sig til dels ansvaret for denne fejl. Dette er blevet udtrykt ved at anmode om erstatning for udbedring og reetablering (altså efter opgravning, konstatering af skade, samt bortskaffelse af jord) for kun det beløb, som selskabets samarbejdspartner ville kunne gøre disse arbejdsopgaver for. Dette antyder selskabet selv i deres svar angående manglende tilbud fra entreprenøren for udbedringen og ikke for forundersøgelsen og konstatering af skaden: 'Selskabet er dog i henhold til betingelserne berettiget til at beregne erstatningen ud fra den pris, som selskabet kunne have fået udført arbejdet for. Dette må særligt gøre sig gældende i de situationer, hvor selskabet ikke selve udbedringen har modtaget et tilbud eller overslag på omkostningerne ved udbedringen.' (**Bilag 96651 selskabets første svar**).

Ankenævnet for Forsikring

9.

99651

Klager har omkostninger på 48.613,08 kr. hos entreprenøren, men klager har prøvet at møde selskabet i form af et forlig på 32.750 kr. (forundersøgelse med kloakspuling og tv-inspektion, samt konstatering af skaden) + udbedringsomkostninger til det, som selskabets samarbejdspartner kan gøre dette til (udbedring af skaden efter opgravning og fjernelse af jord, samt reetablering).

Skulle selskabet have formået at løbe fra sit ansvar om fejlagtig information til sin kunde, som har ført til den situation, som klager nu står i, må klager tage til takke med de 26.193,70 kr., men som ud fra ovenstående bestemt ikke findes retfærdigt."

Selskabet har i brev af 11/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis fastholdes det, at et forsikringsselskabs opgave i forbindelse med en dækningsberettiget skade er at opføre forsikringserstatningen, samt foretage udbetaling af denne, jfr. de tidligere nævnte kendelser.

Såvel klager, som dennes entreprenør var bekendt med de konditioner, der var gældende for undersøgelser og fremsendelse af tilbud inden udførelsen af arbejdet, jfr. **Bilag 5 og 6**.

De kan således ikke have været uvidende om, hvilket beløb selskabet kunne tilbyde til dækning forundersøgelser.

Endvidere kan de ikke have været uvidende om, at der skulle indsendes et tilbud på udbedringen, inden denne kunne iværksættes.

Herudover fremgår følgende af kloakrapporten **Bilag 4**, pkt. 11 og 12.

'11 6,48 (meter) S3 Stop, Vand, Klasse 4, Stop under vand, det vurderes at ledningen er styrtet helt sammen, der kan ikke spules

12 6,48 (meter) BM Bemærk, Ved spuling, og på kameraet, kommer der spor af ler og jord med tilbage.'

Disse bemærkninger viser, hvor langt inde på ledningen, der burde graves ned for at reparere, at ledningen stod under vand, formentligt fordi ledningen var styrtet sammen.

Selskabet må derfor fastholde, at udgravningen ikke kan betragtes som en del af de undersøgelser, som selskabet anmodede om ved **Bilag 5 og 6**, men skal betragtes som en del af udbedringen.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed, herunder at selskabet har til fulde opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på den tegnede forsikring."

Klageren har i brev af 27/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager takker for selskabets andet svar til ankenævnssagen 99651 og ønsker kort at kommentere følgende:

- 1) Følgende manglede at blive gjort mere klart ved klagers første svar til selskabets første svar: Klager efterspurgt over flere omgange at få telefonsamtalerne, som klager vidste, var blevet

optaget. Dette fik han besked på ikke kunne findes, men i denne ankenævnssag er der pludselig **Bilag 3 referat af samtaler**, hvilket igen viser, at selskabet har givet klager ukorrekt information. Samtidig ønsker klager at fremhæve, at **Bilag 3** kun er referater og ikke den ordrette kommunikation mellem selskab og klager.

Derudover er der nogle ting, som klager, ikke kan genkende at blive informeret om og gør derfor opmærksom på, at det kun er selskabet, der har kunne lytte til de egentlige telefonsamtaler.

- 2) Selskabet bruger **Bilag 4** (herunder punkt 11 og 12) som fastlæggelse af den præcise placering af skaden. Da denne placering (de 6,48 meter) er indikeret ud fra spuling og tv-inspektion, vil dette kun kunne være vejledende og ikke en præcis placering af skaden. Som det også fremgår af **Bilag 4** er de 6,48 meter eksplicit beskrevet som 'inspiceret længde', samt at tv-inspektionen stoppes grundet kameraet kommer under vand, hvilket kan være et stykke fra skadens placering (f.eks pga. ophobning af vand og andet skidt). Samtidig har entreprenøren selvfølgelig brugt denne vejledende placering til at grave op og derved fundet skadens præcise lokation. Dog gøres der opmærksom på, at der forefindt ingen dokumentation på hvor dybt, der skulle graves, samt at kloakken/skaden lå dybere end forventeligt.
- 3) Klager fastholder, at selskabet har misvejledt klager gennem ukorrekt information i sådan en grad, at det har medført denne situation. Klager fastholder derfor, at opgravning kun kan være en del af forundersøgelsen, fordi selskabet havde påkrævet, at klager fik gravet op og konstateret skaden, før selskabet ville tage stilling til, om skaden var dækningsberettiget. Selskabet krævede, at klager selv fandt en entreprenør til denne del af forundersøgelsen, og opgravningen var derfor uundgåelig for klager for, at selskabet ville udtale sig om, hvorvidt skaden kunne dækkes. Selskabets anmodning om, at klager selv skulle finde en entreprenør, (da de ukorrekt informerede klager om, at de ingen samarbejdspartner har til dette) har dermed gjort det umuligt for klager at gøre noget anderledes angående omkostningerne til opgravningen. Klager fastholder derfor, at opgravningen ikke var en del af udbedringen, for den var påkrævet fra selskabet, inden de overhovedet ville gå videre med det som en forsikringssag.
- 4) Klager fastholder, at de 32.750 kr. (forundersøgelse med kloakspuling og tv-inspektion, samt konstatering af skaden) + udbedringsomkostninger til det, som selskabets samarbejdspartner kan gøre dette til (udbedring af skaden efter opgravning og fjernelse af jord, samt reetablering) skal dækkes af selskabet. Såfremt klager ikke får medhold, må klager tage til takke med de 26.193,70 kr., men det ændrer ikke på, at klager mener, at selskabet løber fra sit ansvar om fejlagtig information, hvilket er helt uacceptabelt."

Selskabet har i kommentar af 10/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indlægget giver alene anledning til at bemærke, at bilag 3 telefonreferaterne udarbejdet i af medarbejderen i forlængelse af samtalen. Der er således ikke tale om en beskrivelse af eventuelle lydoptagelser."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har blandt andet modtaget faktura af 23/5 2022 vedrørende spuling af kloakledning på 1.550 kr., faktura af 20/7 2022 vedrørende tv-inspektion på 2.500 kr., faktura af 24/8 2022 vedrørende opgrav-

Ankenævnet for Forsikring

11.

99651

ning og reparation af defekt kloak på 48.613,08 kr., faktura af 24/8 2022 vedrørende forundersøgelse på 29.200 kr. og faktura af 24/8 2022 vedrørende reparation af defekt kloak på 19.413,08 kr.

Af kloakrapport af 20/7 2022 rekvireret af klageren fremgår bl.a.:

"

1	0	S1	Start i, BR 1, Vand, klasse 0, D=1m
2	0.81	FS	Forskudt samling klasse 2, F Forskudt samling
3	1.12	OK	Konstruktionsændring klasse 1, M Materialeændring, Plast
4	1.38	GR	Grenrør klasse 0, KL. 10 Urref.
5	1.56	OK	Konstruktionsændring klasse 1, M Materialeændring, Beton
6	1.59	OB	Overfladebeskadigelse klasse 3, fra 2 Urref. til 1 Urref., Start
7	1.77	FS	Forskudt samling klasse 2, F Forskudt samling, Start
8	2.49	VA	Vand, klasse 4
9	6.46	OB	Overfladebeskadigelse klasse 3, fra 2 Urref. til 1 Urref., Stop
10	6.46	FS	Forskudt samling klasse 2, F Forskudt samling, Stop
11	6.48	S3	Stop, Vand, klasse 4, Stop under vand, det vurderes at ledningen er styrtet helt sammen, der kan ikke spules hul på.
12	6.48	BM	Bemærkning, Ved spul, og på kameraet, kommer der spor af ler og jord med tilbage."

Af mail af 22/7 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende din skade

Inden vi kan tage stilling til om skaden er dækket af forsikringen, har vi brug for yderligere oplysninger. Vi har vedlagt et bilag, som du skal give til din kloakmester, så vi kan få de nødvendige oplysninger.

Når vi har modtaget materialet fra din kloakmester, kan vi vurdere, om skaden er dækket af din forsikring. Vi vender tilbage til dig med svar på dette.

Hvis skaden er dækket

Hvis skaden er dækket af din forsikring, dækker vi udgifterne til en nødvendig forundersøgelse (spuling og Tv-inspektion). Vi dækker op til 3.300 kr. inkl. moms.

Ifølge dine forsikringsbetingelser erstatter vi maksimalt den pris, som vores samarbejdspartner kan reparere skaden for.

Hvis skaden ikke er dækket

Hvis der er tale om en skade, der ikke er dækket af forsikringen, skal du selv betale eventuelle udgifter til fejlfinding og fritlægning.

Det betyder, at hvis der f.eks. foretages en spuling, slamsugning eller TV-inspektion af kloakken, og der ikke findes en skade, som er dækket af forsikringen, skal du selv betale for udgiften."

Af bilag til kloakmester udarbejdet af selskabet fremgår bl.a.:

"I bedes indsende nedenstående dokumentation til brug for vurdering af den anmeldte skade.

...

Generelt dækker forsikringen utætheder i klasse 3 og 4, hvis de har medført gentagne funktionsforstyrrelser eller skade på bygningen. Vi skal bede om dokumentation for dette i form af nedenstående:

...

Defekt rør:

- Skitsetegning af rørføring påført det/de aktuelle brud
- Klassificering af skade/skader
- TV-inspektion udført iht. Danva-vejledningen
- Rørmateriale samt dimension (PVC, beton eller ler)
- Dybde på rør (forventet gravedybde)
- Billeder af terræn ved rør
- Reetablering af belægning i m²

Adgangsforhold

Hvis der er vanskelige adgangsforhold eller andre forhold, som kan have indflydelse på prisen, skal vi bede om disse oplysninger. Forholdene skal dokumenteres via fotos.

Tilbud på opgaven

Det er vigtigt, at tilbuddet er specificeret med arbejdstimer og materialer opdelt hver for sig. Hvis der er flere håndværkere på opgaven skal disse opdeles hver for sig.

Udgifter til fejlfinding

Når ovenstående informationer indsendes til os, skal der også vedhæftes en specificeret faktura/opgørelse over fejlfindingen og evt. fritlægning. Det vil sige, at vi skal have beskrevet alt arbejde, der er foretaget indtil nu.

Som tidligere oplyst dækker vi udgiften til fejlfinding (spuling og Tv-inspektion) med op til 3.300 kr. inkl. moms, hvis der findes en dækket skade."

Ankenævnet for Forsikring

13.

99651

Af mail af 2/8 2022 fra klagerens kloakmester til selskabet fremgår bl.a.:

"Hermed billeder fra opgravning, samt reetablering på ...

Kloakken var knækket/smuldret fuldstændig væk (RB4). Bruddet er blevet repareret, og passer med markering på tegning fra tv-inspektion.

Vi har kontrolleret resten af ledningen med håndholdt kamera, og den er ikke i god stand.

Vores vurdering er at den vil kollapse igen, hvis den ikke bliver udbedret.

Vi tænker godt den kan strømpedefores, og en overslagspris vil ligge på omkring kr. 15000,00+moms.

Faktura er ved at blive færdiggjort, og: forventes klar i denne uge.

Færdigmelding på denne opgave er vedhæftet."

Af mail af 11/8 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for fremsendte materiale.

Vi dækker din skade med højst 13.193,07 kr. inkl. moms til udgifter til forundersøgelse, slamsugning og reparation af utæthed på kloakledning.

Reparation af skaden

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 6. Hvordan erstattes skaderne, at erstatningen ikke kan overstige den pris, som vi kan få skaden repareret for ved vores samarbejdspartner.

Vi har beregnet den pris som forundersøgelse, slamsugning og reparation af kloakledning vil koste hos vores samarbejdspartner.

Prisen for dette er 13193,07 kr. inkl. moms. Denne pris kan vi godkende.

Arbejdet omfatter:

Administration og kørsel

Forundersøgelse/TV-inspektion

Reparations af kloakledning inkl. materialer og reetablering af fliser.

Du bestemmer selv, om du vil bruge din kloakmester eller have skaden repareret af vores samarbejdspartner. Forsikringen dækker dog maksimalt den godkendte pris og den resterende del af regningen fra din kloakmester, skal du selv betale.

Hvis du vil bruge vores samarbejdspartner, kan du kontakte os ved at besvare denne mail eller ringe til os – så sætter vi reparationen i gang for dig.

Selvrisiko Du har en selvrisiko på 2294 kr. på din forsikring.

Selvriskoen modregnes i vores erstatningsudbetaling, når vi har modtaget din håndværkers faktura.

...

PS!!

Det er i fremsendte materiale oplyst, at kloakledningen generelt er i dårlig stand og derfor er der risiko for at den kollapse igen.

Din husforsikring dækker reparation af utætheder på afløbsledninger, herunder kloakledninger og brønde, hvis utætheden har medført væsentligt funktionssvigt og en TV-inspektion har klassificeret den som fejlklasse 3 eller 4. Se forsikringsbetingelsernes afsnit 5.4 Stikledningsskade.

Det at kloakledningen generelt er i dårlig stand udgør derfor ikke en dækningsberettiget skade på din husforsikring. Forsikringen kan derfor ikke dække udgifter til udskiftning af hele ledningen/strømpeforing af hele ledningen. Dette må anses for en vedligeholdelsesudgift.

Se også forsikringsbetingelsernes afsnit 1. Hvad skal du selv sørge for, har fremgår det bl.a. at du løbende skal vedligeholde dit hus, fx sørge for at behandle træværk med træbeskyttende midler og/eller maling. Rådne, rustne, tærede slidte og defekte dele skal udskiftes."

Af mail af 6/9 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har vendt sagen med vores taksator, som er enig i den beregning min kollega har lavet, dog var der beregnet gravearbejde ud fra en dybde på maks 1.70, dette har jeg nu rettet til så den svare til en dybde på 3 meter, selvom det er svært at se at der skulle være gravet så dybt ud fra billederne, så den samlede pris vil lyde på 15.084,19 som dækker over:

- Administration og kørsel.
- Slamsugning og spuling
- Tv-inspektion
- Opgravning og reparation af rørbrud
- Reetablering af 3 m2 fliser

Selvrisiko

Du har en selvrisiko på 2294 kr. pr. skade på din forsikring, som fratrækkes en eventuel erstatning."

Af taksatorkalkulation 1 fremgår bl.a.:

"

Ankenævnet for Forsikring

15.

99651

Tekst	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal	Moms	Total
Gruppe 1						
Reparationstilbud	stk	1,00	202,00	202,00	50,50	252,50
Besigtigelsesrapport	stk	1,00	706,00	706,00	176,50	882,50
Tv-inspektion af kloakledning-Stikledningskamera	stk	1,00	1.512,90	1.512,90	378,23	1.891,13
Slamsugning og spuling	stk	1,00	1.600,00	1.600,00	400,00	2.000,00
Defekt rør i jord, dybde 2,30 m - 3,00 m.	stk	1,00	6.051,60	6.051,60	1.512,90	7.564,50
Tillægspris ved belægning, fliser. Over 21x14cm	m2	3,00	302,58	907,74	226,94	1.134,68
materialer-	stk	1,00	600,00	600,00	150,00	750,00
mandat	stk	1,00	487,10	487,10	121,78	608,88

Subtotal: 12.067,34	Moms: 3.016,85	Total: 15.084,19
---------------------	----------------	------------------

Selvrisko: 2.294,00

Afskrivning: 0,00

Momsandel: 3.016,85

Erstatningsbeløb: 12.790,19

"

Af mail af 20/1 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Se vedhæftede taksatornotat.

Som forklaret på vores møde, er prisen på udbedringen vanvittig høj. I notatet fremgår vores udbedringspris og jeg har vedhæftet kalkule med de medtaget arbejder.

Efter gennemgangen af sagen, ser jeg 2 forhold, der ikke er blevet løst optimalt, og forårsaget den situation vi står i.

Vi have vores samarbejdspartner på opgaven, da der var stor sandsynlighed for at der var en dækket skade.

I skulle have stoppet arbejdet, da skaden blev konstateret, og fremsendt tilbud på de resterende arbejder.

Jeg har pr kulance medgivet at fordoble udbedringsudgiften, så denne i at udgør 24.937,70.

Erstatning er efterfølgende:

Spuling Kr. 1.050,00

Tv kr. 2.500,00

Udbedring kr. 24.937,70

Selvrisko kr. -2.294,00

Erstatning i alt kr. 26.193,70"

Af taksatornotat fremgår bl.a.:

"Beskrivelse

Kloak stikledning er faldet sammen, imellem gennemløbsbrønd og hovedledning. Der er før anmeldelse, forsøgt spuling af kloakken, men det har ikke været muligt at få hul på ledningen. Der er forsøgt at tv inspicere, men skaden kan ikke filmes, da kamera kører under vand, umiddelbart før skaden.

Det oplyses forsikringstager ved sagsoprettelse 22-07-2022, at udgifter til forundersøgelse, dækkes med maksimalt kr. 3.300,00, hvis der findes en dækket skade.

Da der ikke forligger dokumentation, for en dækket skade, forsøger skadesbehandler, at kontakte firmaet der har udført forundersøgelsen.

Da det ikke lykkes at få fat i firmaet, aftales det med forsikringstager, at han skal få en kloakmester ud og frigrave skaden. Når dette er udført, skal de fremsende dokumentation og tilbud på udbedring af skaden. Det pointeres i mail 22-07-2022 at Tryg dækker denne udgift, med maksimalt den udgift, vi kan få udbedret skaden til. Vi tilbyder ikke vores samarbejdspartner, da der ikke er fundet en dækket skade, ligesom det ikke oplyses hvilket prisleje opgaven med fritlægning burde ligge i.

Udbedring

02-08-2022 modtager Tryg mail med en beskrivelse og færdigmelding af opgaven. Udover den tidligere beskrevne fritlægning for lokalisering / konstatering af bruddet, er skaden udbedret, hullet tildækket og overfladen retableret. Der er ikke indkommet tilbud, som efterspurgt i mail 22-07-2022.

Af det fremsendte materiale, ses jordfaldshul, under fliser. Ved opgravning lokaliseres brud i top af betonledning, hvor materialet er rendt ind i ledningen. Der er tale om dækket stikledningsskade.

Opgravningen vurderes at andrage l 2,5 x B 1 x D 2,7 meter. Der er ikke anvendt spuns eller gravekasse.

Prissættelse

Skadesstedet er blevet besigtiget og fremsendte dokumentation gennemgået, med henblik på korrekt prissætning af opgaven.

I Trygs prissætning, anvendes priser fra vores samarbejdspartner ... Følgende arbejder er medregnet:

Opgravning og udskiftning af ca. 2 lbm. ø150 betonrør til pvc, i en dybde på imellem 2,3 og 3 meter.

Opdækning og komprimering af opgravning, inkl. Udskiftning af op til 1 m3 jord til grus.

Retablering af 6 m2 fliser.

Prisen udgør kr. 12.468,85 inkl. moms.

Der er på skadesstedet god plads til anvendelse af maskiner, samt depot af jord. Der ses ikke andre gener i form af kabler eller rør. Udførte kloak-tv samt jordfaldshul, indikere den præcise placering af skaden.

Det vurderes ud fra billeder og forhold på stedet, at der ingen former for komplikationer har været, og ingen fordyrende elementer.

Ankenævnet for Forsikring

17.

99651

Det udførte arbejde.

Der fremsendes faktura på knap 4 x prisen, tryk kan få udbedret skaden til. En af de væsentlige poster, er lastbil og jorddeponi, til trods for at det ikke er dokumenteret, at jorden ikke er indbygningseget. Opgaven er udført i sommerhalvåret i tørre vejr. Jorden køres væk af 2 omgange, til trods for at der kun er få arbejdstimer imellem afhentningerne, og at den samlede mængde, sagten kunne køres væk af 1 omgang. Deponeringsstedet, er under en halv times kørsel fra skadesstedet, og dette til trods, noteres de 9,5 timers lastbilskørsel på sagen.

Der er fra entreprenøren, ikke fremsendt priser til Tryk, før arbejdet er færdiggjort. Dette er til trods for forsikringstager har oplyst at dette kræves. Entreprenøren er et gammelt firma, der er bevist om hvordan forsikringsselskaberne kræver dokumentation og priser på arbejdet.

Tilsagn

Der er tidligere fra Tryk, givet tilsagn på kr. 13.193,07.

Efter min gennemgang af sagen, har jeg gennemgået arbejderne og reguleret priserne, i forhold til det udførte.

Prisen er beregnet til kr. 12.468,85 hertil kommer udgifter til kloak-tv kr.2.500,00 samt udgifter til spuling kr. 1.550,00. Dette beløber sig til kr. 16.518,85 for de samlede skadesudgifter."

Af taksatorkalkulation 2 fremgår bl.a.:

"

Tekst	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal	Moms	Total
Gruppe 1						
Reparationstilbud	stk	1,00	202,00	202,00	50,50	252,50
Besigtigelsesrapport	stk	1,00	706,00	706,00	176,50	882,50
Defekt rør i jord, dybde 2,30 m - 3,00 m.	stk	1,00	6.051,60	6.051,60	1.512,90	7.564,50
materialer-	stk	1,00	1.200,00	1.200,00	300,00	1.500,00
Tillægspris ved belægning, fliser. Over 21x14cm	m2	6,00	302,58	1.815,48	453,87	2.269,35
Subtotal: 9.975,08		Moms: 2.493,77		Total: 12.468,85		

Selvrisko: 2.294,00
Afskrivning: 0,00
Momsandel: 2.493,77
Erstatningsbeløb: 10.174,85

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Husk, hvis der sker en skade

...

- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os.

...

5.4 Stikledningsskade

Forsikringen dækker skader på rørinstallationer, fra indførsel i bygning og til hovedledning / fællesledning, som følge af:

- utætheder i vand-, varme-, olie-, og gasinstallationer samt jordvarmeslanger i jord og fejl i kabler, som du selv har pligt til at vedligeholde.
- utætheder på udvendige afløbsledninger, herunder kloakledninger og brønde, hvis utætheden har medført væsentlig funktionssvigt og en TV-inspektion har klassificeret den som en fejlklasse 3 eller 4.

...

Derudover dækker forsikringen:

- udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.

...

Forsikringen dækker ikke:

...

- skade, der kan forhindres ved normal vedligeholdelse, fx spuling af kloak.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

...

Generelle erstatningsregler

...

- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/ tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/ håndværkere, vi har anvist."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

19.

99651

Klageren anmeldte den 19/7 2022, at kloakken var faldet sammen. Klageren havde fået udført spuling og tv-inspektion af kloakken. Den 22/7 2022 oplyste selskabet, at selskabet havde brug for yderligere oplysninger og bad derfor klageren om at få hans kloakmester til at udfylde et vedlagt bilag. Selskabet oplyste, at udgifter til forundersøgelse var dækket med op til 3.300 kr. inklusive moms, og at selskabet maksimalt erstattede den pris, som selskabets samarbejdspartner kunne reparere skaden for. Det fremgår af selskabets telefonnotat af samme dato, at det blev aftalt med klageren, at han fik en entreprenør til at grave ned til røret, hvorefter selskabet ville vurdere, om der var tale om en dækket skade. Klageren rekvirerede derfor en entreprenør, der gravede ned til røret og konstaterede, at røret var knækket, hvorefter entreprenøren reparerede røret. Selskabet opgjorde den 11/8 2022 erstatningen til 13.193,07 kr., hvorfra selvrisiko skulle fratrækkes. Den 6/9 2022 ændrede selskabet erstatningen til 15.084,19 kr., hvorfra selvrisiko skulle fratrækkes. Den 20/1 2023 accepterede selskabet kulancemæssigt at fordoble udbedringsudgiften, således at erstatningen udgjorde 26.193,70 kr.

Klageren ønsker, at selskabet dækker "32.750 kr. (forundersøgelse med kloakspuling og tv-inspektion, samt konstatering af skaden) + udbedringsomkostninger til det, som selskabets samarbejdspartner kan gøre dette til (udbedring af skaden efter opgravning og fjernelse af jord, samt reetablering)".

Klageren har anført, at "Vi fik kloakspuling og tv-inspektion udført, da kloakken var tilstoppet/defekt, og vi kontaktede forsikringsselskabet, da de mente kloakken var defekt. Vi spørger specifikt to gange (telefonisk), om vores forsikringsselskab har nogle entreprenører, som vi skal bruge, men til dette fortæller de, at de ikke har nogle, og at vi selv skal kontakte en for at bevise, at kloakken var faldet sammen. Vi kontakter selvfølgelig selv en [entreprenør], og de graver op og konstaterer, at den er faldet sammen. [Entreprenør] udfører arbejdet, og da vi herefter kontakter forsikringen mhp. erstatningskravet for skaden, kan vi ikke nå til enighed". Han har anført, at "selskabet har misvejledt klager gennem ukorrekt information i sådan en grad, at det har medført denne situation. Klager fastholder derfor, at opgravning kun kan være en del af forundersøgelsen, fordi selskabet havde påkrævet, at klager fik gravet op og konstateret skaden, før selskabet ville tage stilling til, om skaden var dækningsberettiget. Selskabet krævede,

at klager selv fandt en entreprenør til denne del af forundersøgelsen, og opgravningen var derfor uundgåelig for klager for, at selskabet ville udtale sig om, hvorvidt skaden kunne dækkes. Selskabets anmodning om, at klager selv skulle finde en entreprenør, (da de ukorrekt informerede klager om, at de ingen samarbejdspartner har til dette) har dermed gjort det umuligt for klager at gøre noget anderledes angående omkostningerne til opgravningen. Klager fastholder derfor, at opgravningen ikke var en del af udbedringen, for den var påkrævet fra selskabet, inden de overhovedet ville gå videre med det som en forsikringssag".

Selskabet har afvist yderligere dækning. Det er selskabets opfattelse, at erstatningen er korrekt opgjort til 12.790,19 kr. Selskabet har lagt vægt på, at der i selskabets beregning af erstatningen er taget udgangspunkt i nødvendigt arbejde for at udbedre skaden, at udbedringen er foretaget, inden selskabet havde modtaget og haft mulighed for at tage stilling til omkostningerne, at den foretagne opgravning ikke kan betragtes som en del af forundersøgelserne, idet tv-inspektionen og jordfaldshullet klart indikerede, hvor utætheden i kloakken befandt sig, at det ikke er dokumenteret, at der var behov for deponering af jorden, der kunne være genanvendt, at jorden er bortkørt af to omgange, selvom det om nødvendigt kunne have været bortkørt med et læs, og at der er beregnet 9 timers kørsel med lastbil, mens deponeringsstedet alene ligger ca. ½ times kørsel fra ejendommen.

Uagtet dette har selskabet tilbudt en erstatning på 26.193,70 kr., og det er selskabets opfattelse, at selskabet med denne erstatning har opfyldt de forpligtigelser, der er på forsikringen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning fra selskabet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet tilbudte erstatning er utilstrækkelig til at udbedre forholdet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets taksator har opgjort udbedringsudgifterne – på baggrund af priser fra selskabets samarbejdspartner – til 12.468,85 kr. for "Opgravning og udskiftning af ca. 2 lbm. ø150 betonrør til pvc, i en dybde på imellem 2,3 og 3 meter", "Opdækning og komprimering af opgravning, inkl. udskiftning af op til 1 m3 jord til grus", og "Retablering af 6 m2 fliser", og at selskabet herefter har accepteret at fordoble udbedringsudgifterne til 24.937,70 kr. Selskabet har endvidere dækket 1.050 kr. til spuling og 2.500 kr. til tv-inspektion.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har indhentet tilbud på udbedring af skaden, og at han har fået skaden udbedret, inden selskabet har haft mulighed for at opføre erstatningen. Det bemærkes, at selskabet i mail af 22/7 2022 oplyste, at selskabet havde brug for yderligere oplysninger og derfor bad klageren om at få hans kloakmester til at udfylde et vedlagt bilag, hvoraf det fremgik, at kloakmesteren skulle fremlægge dokumentation for skaden og tilbud på opgaven. Selskabet oplyste, at udgifter til forundersøgelse var dækket med op til 3.300 kr. inklusive moms, og at selskabet maksimalt erstattede den pris, som selskabets samarbejdspartner kunne reparere skaden for.

Ligeledes fremgår det af telefonnotat af 22/7 2022 kl. 15:29, at klageren selv måtte rekvirere en entreprenør til at grave ned til røret og dokumentere kollapsedet samt afgive tilbud på udbedring, og af telefonnotat af 22/7 2022 kl. 16:11, at det blev aftalt med klageren, at han fik en entreprenør til at grave ned til røret, hvorefter selskabet ville vurdere, om der var tale om en dækket skade.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække faktura af 24/8 2022 vedrørende forundersøgelse på 29.200 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i selskabets erstatningsopgørelse er medregnet udgifter til gravearbejde, og at klageren ikke har bevist, at de afholdte udgifter var nødvendige for henholdsvis at konstatere og udbedre den dækningsberettigende skade.

Ankenævnet for Forsikring

22.

99651

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets taksatornotat, at der på skadesstedet er "god plads til anvendelse af maskiner, samt depot af jord. Der ses ikke andre gener i form af kabler eller rør. Udførte kloak-tv samt jordfaldshul, indikere den præcise placering af skaden. Det vurderes ud fra billeder og forhold på stedet, at der ingen former for komplikationer har været, og ingen fordyrende elementer", og at "Der fremsendes faktura på knap 4 x prisen, tryk kan få udbedret skaden til. En af de væsentlige poster, er lastbil og jorddeponi, til trods for at det ikke er dokumenteret, at jorden ikke er indbygningseget. Opgaven er udført i sommerhalvåret i tørvejr. Jorden køres væk af 2 omgange, til trods for at der kun er få arbejdstimer imellem afhentningerne, og at den samlede mængde, sagtens kunne køres væk af 1 omgang. Deponeringsstedet, er under en halv times kørsel fra skadesstedet, og dette til trods, noteres de 9,5 timers lastbilskørsel på sagen".

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