

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev sag nr. 99800:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 7/5 2023 har klageren bl.a. anført:

"Som jeg oplyste i vores skadeanmeldelse af 23. marts 2023 til Aros, opstod der på gulvet en misfarvning, og pludselig den 22. marts 2023 var der vand under gulvet. Som tidligere oplyst, var det svært af konstatere, hvor vandet kom fra. Aros afviste at sende en taksator ud og vurdere skaden sammen med min håndværker. Efter at vi har brækket gulvet op, har min håndværker til Aros oplyst, at han antager, at fordi gulvet havde fået en begyndende utæthed ved vandlåsen, er der kommet fugt og kondensvand under gulvet med deraf misfarvning til følge, men som tidligere oplyst kommer der først den 22. marts 2023 vand under gulvet, som vi opdager fordi boblen opstår. Boblen er fyldt med vand, hvilket er dokumenteret ved fotos og videooptagelser. Det må betyde, at der den 22. marts 2023 er gået hul ved afløbet, og der er kommet udstrømning af vand. Aros henviser bl.a. til, at gulvet kan være forkert monteret. Vi har haft gulvet siden 2014, så det er svært at forestille sig, at det ikke har været korrekt monteret, når der først opstår skade 9 år senere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for udgifter til nyt badeværelsesgulv i forbindelse med vandskade under badeværelsesgulvet, anslået i størrelsesorden 15-20.000 kr."

Selskabet har den 12/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager foretager følgende skriftlige anmeldelse til selskabet:

Beskrivelse af skaden

Hvor skete skaden?

Vandskade i badeværelset

Hvordan er skaden sket?

Der er trængt vand ind under vores badeværelsesgulv

Har du yderligere oplysninger, der er relevant for, at vi kan behandle skaden?

Vi har et epoxygulv i badeværelset og det har over tid fået en misfarvning og nu er der opstået "en boble", hvor man kan se, at der står en smule vand.

Selskabet har ikke kunne anerkende en dækningsberettiget bygningsskade i forbindelse med den anmeldelse, som klager er fremkommet med.

Selskabet har således meddelt klager, at *'Ud fra de foreliggende oplysninger kan vi beklageligt ikke anerkende skaden på forsikringen, idet der ikke er konstateret en dækningsberettiget skade. Skade på gulv, hvor der kommer bobler af vand i overfladen, betragtes ikke som en skade'*.

Indledningsvist skal det bemærkes, at det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at der er sket en dækningsberettiget skade, og klager har ikke løftet denne bevisbyrde.

Klager har fx ikke dokumenteret, at der er en dækningsberettiget rørskade, ensidige har klager heller ikke sandsynliggjort et sådant forhold.

Det forhold, at der skulle være en boble med vand i overfladen af epoxygulvet er således ikke dokumentation for nogen dækningsberettiget skade i henhold til betingelserne.

Det er ikke selskabets opgave at 'fejlfinde', og selskabet har bedt klager vende tilbage, hvis der kom nye oplysninger, der kunne understøtte, at der er en dækningsberettiget skade, idet selskabet så naturligvis ville se på sagen igen. I den forbindelse skal det også bemærkes, at der ikke påhviler en pligt for selskabet til at sende en taksator ud og besigtige forholdet, og det har selskabet således heller ikke gjort i denne sag. Der er således ikke sket fejl i selskabets sagsbehandling.

Selskabet har således bedt klager dokumentere den dækningsberettiget skade, men det har klager ikke gjort. Der er heller ikke kommet materiale, der sandsynliggør en dækningsberettiget skade.

I forbindelse med sagsbehandlingen har selskabet også spurgt klager til forskellige faktuelle forhold, og det fx:

Er gulvet nyt/af nyere dato?

I den forbindelse vejledte selskabet klager om, at klager kunne rette henvendelse til den gulvmand, der havde lavet gulvet og reklamere over arbejdet. Da epoxygulv er vandtæt, bør der ikke trænge vand ned i gulvet, men der kan være en utæthed i gulvet som kan være årsagen til den anførte boble.

Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som selskabet er fremkommet med."

Klageren har i brev af 28/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende til sagsfremstillingen bemærker jeg, at jeg i første omgang den 22. marts 2023 blot lavede en ganske kort beskrivelse af vandskaden i gulvet, idet jeg på tidspunktet for skadesanmeldelsen ikke var klar over, hvordan skaden var opstået, og hvorfra vandindtrængen skete. Jeg sendte billeder med af vand under gulvet, og gik herefter ud fra, at jeg ville blive kontaktet af Aros Forsikring.

Den 27. marts 2023 svarer skadesafdelingen hos Aros, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade, og at sagen samtidig betragtedes som afsluttet. Det undrede jeg mig over, idet jeg på det tidspunkt endnu ikke havde afklaret, hvordan vandet pludselig var trængt ind under gulvet, og derfor var det heller ikke beskrevet i skadesanmeldelsen.

Ved mail af 27. marts 2023 skrev jeg derfor retur til Aros og anmodede om at få oplyst, hvorledes Aros kunne konstatere en ikke dækningsberettiget skade, når jeg end ikke havde fundet ud af skadens opståen. Jeg bad om, at jeg kunne komme i kontakt med en taksator, således at jeg i samråd med taksator kunne afklare Aros' krav til fejlfinding af skaden, herunder hvornår det ville være formålstjenligt at bryde gulvet op, idet jeg kun har et badeværelse i huset, og naturligvis ikke kunne stå uden mulighed for bad i en længere periode. Så mit ønske om at samarbejde med taksator var primært begrundet i en hurtig afklaring og løsning af gulvet, som uanset om skaden var dækningsberettiget eller ej skulle udbedres, da jeg allerede ved vandindtrængen den 22. marts 2023 ikke kunne risikere at anvende badet, før skaden var fundet. Det er jo ikke rart, når der pludselig står vand under gulvet. Min mail til skadebehandleren var derfor ikke begrundet i skuffelsen over, at skaden eventuelt ikke var dækningsberettiget, men mere i den manglende service i forhold til at koordinere gulvets opbrydning og efterfølgende eventuel besigtigelse ved taksator – egentlig blot for at få et flow i opbrydning og udbedring, når jeg ikke kunne bruge badeværelset. Det var derfor heller ikke et forsøg på at taksator skulle konstatere, hvordan skaden var opstået, men blot hvis han ville besigtige skaden før udbedring og eventuelt i samarbejde med min håndværker.

Jeg havde herefter kontakt til murer, ..., der brød gulvet op og konstaterede, at vandet var kommet fra afløbet/vandlåsen. Der blev sendt video og billeddokumentation til Aros. Denne billede og videodokumentation er samtidig uploadet til Ankenævnet for forsikring.

Aros Forsikring ved ... kontaktede mig efterfølgende telefonisk, idet hun bad om kontaktoplysninger på [klagerens håndværker] for at drøfte skaden med ham. På baggrund af denne telefonsamtale er skaden afvist som dækningsberettiget den 1. maj 2023 og efterfølgende ved afslag fra Aros' egen klageafdeling for forsikringsskader. Jeg har ikke overhørt denne samtale mellem [selskabets medarbejder] og [klagerens håndværker], men [klagerens håndværker] har overfor mig oplyst, at vandet er kommet ind under gulvet ved afløbet/vandlåsen. Som tidligere oplyst, havde jeg forinden konstateret en mindre misfarvning omkring afløbet, men vandet kom under gulvet efter et bad den 22. marts 2023. Før det tidspunkt havde der ikke været vandindtrængen.

Baggrunden for, at jeg ønsker sagen behandlet i Ankenævnet for Forsikring skyldes bl.a., at jeg, uanset flere opfordringer til Aros Forsikring, endnu ikke har fået svar på, hvordan en skade med

vandindtrængen under gulvet ikke kan være dækningsberettiget, når jeg i øvrigt har tegnet forsikring med udvidet rørskade, skade på afløb og stikledninger, skjulte rør osv. Det er der ikke nogen hos Aros, der ønsker at svare på, hvorvidt jeg på anden måde skulle have været forsikret ved eventuelle andre tillægsdækninger, for at skaden ville være dækningsberettiget. Herudover er jeg fortsat uforstående overfor afslaget, og jeg henviser i den forbindelse til nedenstående police vilkår.

Det fremgår af vilkårene til husforsikring under pkt. 16 skjulte rør:

'Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet'.

Med henvisning til ovenstående gør jeg gældende, i) at der er tale om skjulte rør, da det er omkring afløbet/vandlåsen, der er sket vandindtrængen, ii) at det er en skade, der udbreder sig fra skjulte rør, iii) at utætheden har medført skade på bygningen, iv) at afløbet og vandlåsen er indstøbt i gulvet, v) at Aros ved skadens anmeldelse har afvist at medvirke til rådgivning om forløb med skadens afklaring og taksator, uanset at det ovenfor klart fremgår, at udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet. Dette var slet ikke en mulighed, idet jeg blot blev afvist.

Af vilkårenes pkt. 13 pludselig skade fremgår:

Skade, som sker pludseligt, og som ikke er dækket eller undtaget andet sted. Skaden er pludselig, når den sker på et tidspunkt, hvor bådens skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.

Jeg var jo ikke vidende om, at mit bad den 22. marts 2023 ville medføre vand under gulvet, så det er derfor min opfattelse, at skaden er pludselig og virkningen er uventet. Jeg har anvendt badet i mange år, uden at der er trængt vand under gulvet.

Undtaget fra dækning under ovenstående pkt. 13 er:

Skade sket over et tidsrum, f.eks. sætningsskader, rystelser fra trafik, frost eller tæringsskader.

Skade, der er påregnelig eller opstår ved daglig brug. Dette betyder, at der ikke ydes erstatning for skade, der opstår i forbindelse med de aktiviteter, der normalt forekommer i et hjem. Dette kan f.eks. være skade forårsaget af børn, dyr, spild af væsker, skrammer, ridser eller tilsmudsning.

Bygninger under opførelse, om- eller tilbygning samt byggematerialer.

Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering mv.

Skade, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse.

Min skade på gulvet falder ikke ind under ovenstående undtagelser, og såfremt Aros er af den opfattelse, må det være Aros, der fremlægger dokumentation for den påstand.

Som tidligere nævnt er gulvet lavet i 2014, og har således fungeret upåklageligt i næsten 9 år. Det er derfor min opfattelse, at der ikke er tale om en konstruktions- eller monteringsfejl, så havde gulvet formentlig ikke holdt i 9 år.

Såfremt Aros forsikring gør gældende, at der var tale om byggefejl, fejlkonstruktion eller lignende, så burde Aros have prioriteret at samarbejde om at lade en taksator vurdere skaden, forinden gulvet blev brudt om.

Jeg fastholder herved, at vandskaden på mit badeværelse er omfattet af min bygningsforsikring, og dermed dækningsberettiget."

Selskabet har i brev af 6/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist kan det oplyses, at der ikke herved er fremkommet nye oplysninger, og der er således ikke anledning til at ændre den afgørelse, der allerede er truffet fra selskabets side.

Aros Forsikring kan desuden ikke genkende forløbet på den måde, som klager gengiver forløbet, men det er ikke afgørende for sagens afgørelse.

Selskabet tog selvfølgelig en samtale med [klagerens håndværker] – pågældende fortalte i samtalen, at vandet kom ind under gulvet, fordi epoxyen 'enten havde sluppet ved afløbets kant ad åre eller ikke oprindeligt var lagt korrekt'.

Ovennævnte er ikke en dækningsberettiget skade på klagers husforsikring – og forholdet kan ikke anerkendes.

Det skal desuden (igen) bemærkes, at det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at klager har en dækningsberettiget skade.

Klager skal altså bevise, at klager har en skade, der kan omfattes af følgende punkt i betingelserne:

Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

16. Skjulte rør

- Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.
- Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.

Klager har ikke løftet denne bevisbyrde, endsige forsøgt at løfte den bevisbyrde.

Klager har således ikke nogen utætheder i bygningens skjulte rør eller kabler. Der er således ikke nogen dækningsberettiget skade.

Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som selskabet er fremkommet med. På denne baggrund mener jeg, at sagen kan afgøres på det foreliggende grundlag."

Klageren har i brev af 24/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har som klager allieret mig med en professionel håndværker til at afdække skaden og dennes omfang. [Klagerens håndværker], Fugemesteren har dokumenteret vandindtrængen ved badeværelsesgulvet i forbindelse med gulvets opbrud. Videooptagelserne er fremsendt til Aros Forsikring som dokumentation for skaden og omfanget.

Aros Forsikring, ... har haft en telefonsamtale med [klagerens håndværker]. Det er ikke en samtale jeg har overhørt, og allerede fordi jeg fik 2 afslag fra Aros Forsikring – på et tidspunkt hvor skadens omfang og opståen endnu ikke var konstateret – bærer sagen præg af, at man hos Aros Forsikrings skadesafdeling havde besluttet, at skaden ikke var omfattet af min forsikringsdækning. Hvorledes der herefter fra skadebehandleren i telefonsamtalen er spurgt ind til skaden og dennes opståen, kan jeg redegøre for.

Som supplement til sagens oplysning har jeg sendt mail af 20. juli 2023 til Fugemesteren, og Fugemesteren har besvaret mailen den samme dag. Som det fremgår af svaret, der dog er ganske kort, afviser Fugemesteren, at han skulle have udtalt, at gulvet ikke har været korrekt udført ved monteringen. Skaden må således være opstået i forbindelse med, at vi konstaterede vand under gulvet, altså en pludselig opstået vandskade.

Jeg er ikke klar over, hvorledes jeg yderligere skal kunne dokumentere vandskaden. Jeg ved godt, at det er forsikringstager, der skal løfte bevisbyrden for vandskaden. Allerede fordi vi fra starten af havde vanskeligt ved at konstatere, hvor vandskaden var opstået, forsøgte jeg med et samarbejde med Aros Forsikring og opfordrede faktisk til, at en taksator kunne være til stede eller besigtige gulvet umiddelbart efter, at det var brudt op, hvilket blev afvist af Aros Forsikring. Hvis Aros Forsikring nu efterfølgende ikke mener, at bevisbyrden er løftet godt nok, så må det komme dem til skade, at de ikke har ønsket at besigtige skaden, uanset min opfordring hertil. Jeg henviser i den forbindelse også til, at jeg også gerne ville have mine omkostninger til gulvets opbrud omfattet af forsikringsdækningen, hvilket i så fald skulle være aftalt forinden opbruddet med Aros Forsikring. Det var heller ikke en mulighed allerede af den grund, at skaden var afvist som forsikringsdækket, inden gulvet var brudt op.

Jeg fastholder på baggrund af den i sagen fremlagte dokumentation, at der er tale om en pludselig opstået vandskade ved afløb indstøbt i gulvet, og at en sådan skade er omfattet af min forsikringsdækning.

Jeg fastholder endvidere, at jeg har løftet bevisbyrden for skaden ved fremlæggelse af videooptagelser af vandindtrængen. Såfremt Aros havde ønsket yderligere dokumentation, kunne Aros have bedt om uddybende dokumentation, idet gulvet var opbrudt i mere end en uge, før vi igen fik det lukket nødtørftigt, indtil udbedring kunne finde sted.

Den manglende service og vejledning som Aros Forsikring har udvist i sagen, bærer præg af, at man fra første skadesanmeldelse ikke har ønsket, at skaden skulle være omfattet af min forsikringsdækning. Aros Forsikring sidder som professionel skadebehandler og jeg er blot en simpel forbruger. Aros Forsikring har ikke på noget tidspunkt vejledt mig i forhold til, hvorledes de ønskede fremsendt dokumentation for skaden, omfanget af dokumentationen, eller bedt om sup-

Ankenævnet for Forsikring

7.

99800

plerende oplysninger. Andre selskaber sender en taksator ud til vurdering og besigtigelse af skaden, når den er afdækket, det har man heller ikke ønsket."

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

"I ovennævnte sag har jeg modtaget supplerende indlæg fra klager. Inden jeg kan lave supplerende indlæg til sagen, skal jeg bede klager fremlægge en komplet faktura for det nu udførte arbejde samt en komplet oversigt fra mureren/andre håndværkere, hvad de har udført af arbejde samt hvilke materiale der er brugt/udskiftet."

Klageren har i brev af 26/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Idet jeg henviser til besked af 9. august 2023 fra Aros Forsikring sender jeg faktura af 11. juni 2023 fra Fugemesteren.

Jeg har fået en fastpris på arbejdets udførelse, der omfatter badeværelse og gulv på toilet samt afklaring af vandskaden, opbrud af gammelt gulv, fotos og videodokumentation til forsikringsselskab samt reparation ved afløb. Jeg har ikke nogen specificeret faktura og har heller ikke på bagkant tænkt mig af ulejlige mureren hermed. Som det fremgår af fakturaen, er der udført ekstraarbejder for 7.000 kr. + moms.

Gulvet har, udover ekstraarbejderne kostet 16.000 kr. inkl. moms. Det fremgår af vedhæftet tilbud af 16. juni 2023, som er et tilbud, som skulle anvendes til mit forsikringsselskab, efter at Fugemesteren ved badeværelsets montering lavede en skade på det nye gulv i badeværelset. Skaden kunne ikke udbedres uden synlige reparationer, hvor Fugemesteren anmeldte skaden til sit eget forsikringsselskab. En skade som Aros også er bekendt med, idet Fugemesterens ansvarsforsikring bad mig om at anmelde skaden overfor min bygningsforsikring. Denne skade blev også afslået af Aros forsikring, og er efterfølgende dækket af Fugemesterens ansvarsforsikring.

Omkostningerne til udbedring af vandskaden på badeværelsesgulvet inkl. nyt gulv udgør derfor 16.000 kr. inkl. moms + anslået andel af ekstraarbejder med 5.000 kr. inkl. moms, idet ekstraarbejderne udover den vandskaden tillige har omfattet reparation af loft i badeværelse samt maling af loft. En udgift på i alt 21.000 kr. inkl. moms til vandskade og nyt gulv i badeværelset.

Jeg fastholder, at skaden er omfattet af min forsikringsdækning hos Aros, ligesom jeg fastholder, at Aros Forsikring burde have været mere samarbejdsvillig og på mine utallige opfordringer have sendt en taksator ud og besigtige skaden, da gulvet var brudt op. Aros har afvist, at der skulle være et samarbejde herom, og det må efter min opfattelse få skadevirkning for Aros, at man ikke har ønsket at besigtige skaden."

Selskabet har i brev af 29/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har fremlagt en maildialog, som selskabet har haft med klager. I denne maildialog meddelte klager, at selskabet ikke må tage kontakt til [klagerens håndværker], der har lavet arbejde på klagers bopæl.

Klager meddeler følgende:

Nej det er jeg ikke indforstået med. [Klagerens håndværker] har stået mere end rigeligt til rådighed ved sagens behandling hos ARoS. Sagen behandles i Ankenævnet for forsikring og verserer mellem ARoS og mig, og [klagerens] skal ikke ulejliges yderligere. Jeg har meddelt, at sagen på det foreliggende grundlag er klar til afgørelse i ankenævnet, og jeg foretrækker at yderligere korrespondance holdes i ankenævnets regi.

Det er på nuværende tidspunkt ikke din beslutning, hvordan jeg oplyser sagen i Ankenævnet for Forsikring og derfor skal du heller ikke ulejlige [klagerens håndværker] yderligere i denne sag. Vi og [klagerens håndværker] har stået til rådighed for ARoS med skadens oplysning i forbindelse med sagens behandling hos jer. Hvis du på det tidspunkt havde brug for yderligere oplysninger til vurdering af skaden, så burde du have indhentet dem, før du gav afslag på dækning i 2 omgange. I ville end ikke lade en taksator besigtige skaden efter at gulvet var brudt op!

Samtidig vil klager heller ikke fremlægge dokumentation i forhold til, hvad der er udført af arbejde på ejendommen. Klager har således blot fremlagt en faktura for udført arbejde på kr. 27.000 + moms. Man kan slet ikke se, at der skiftet et rør eller kabel, eller foretaget en reparation af et rør eller et kabel. Tilbuddet af 16. juni 2023 opklarer heller ikke noget om dette. Man kan heller ikke se, at nyt rør er en del af de materiale, der skal betales for i forbindelse med det udførte arbejde. Dette var et af de forhold, som selskabet ville snakke med [klagerens håndværker] om. Det er naturligvis mærkværdigt, at klager ikke ønsker denne oplysning til sagen.

Det er således selskabets opfattelse, at klager ikke har opfyldt kravene i FAL § 22, idet klager ikke medvirker til at få sagen oplyst.

Dette skal således komme klager bevismæssigt til skade, jf. reglerne i FAL § 22, stk. 2, jf. § 21 og således komme klager til skade. Klager har ikke loyalt medvirket til at afklare sagens forhold og vil altså nu hindre, at selskabet kan snakke med [klagerens håndværker] om, hvordan hans ord/forhold er belyst for Ankenævnet, herunder få nogle bemærkninger sat på sagen omkring tilbud og faktura, der intet dokumenterer i sagen.

Det skal desuden (igen) bemærkes, at det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at klager har en dækningsberettiget skade. Klager skal altså bevise, at klager har en skade, der kan omfattes af følgende punkt i betingelserne:

Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

Klager skal altså i denne sag have bevist, at der har været et brud i bygningens skjulte rør eller kabler. Selskabet har intet bevis set for dette.

Klager har ikke løftet denne bevisbyrde, endsiøgt at løfte den bevisbyrde. Klager har således ikke nogen utætheder i bygningens skjulte rør eller kabler. Der er således ikke nogen dækningsberettiget skade.

Det eneste, som selskabet kan se og har fået dokumenteret, er, at epoxyen 'enten er sluppet ved afløbets kant ad åre eller ikke oprindeligt var lagt korrekt'.

Ovennævnte er ikke en dækningsberettiget skade på klagers husforsikring – og forholdet kan ikke anerkendes.

Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som selskabet er fremkommet med."

Klageren har i brev af 16/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt, at forsikringstager skal medvirke til sagens oplysning. Det har jeg forsøgt ad 3 omgange, hvor jeg nærmest har 'ligget på knæ', for at få Aros til at medvirke ved skadens afdækning, herunder hvad de skulle bruge, om jeg kunne få kontakt med en taksator osv. Aros har ikke på noget tidspunkt villet samarbejde om skaden. Det fremgår af det i sagen allerede fremlagte materiale.

Jeg betragter mig som forbruger i forholdet til Aros og min tegnede bygningsforsikring. Aros Forsikring betragtes som den professionelle part ved skadens anmeldelse og behandling, og det havde derfor været formålstjenligt, hvis den professionelle part havde oplyst forsikringstager om, hvad forsikringstager skulle frembringe af beviser og dokumentation ved skadens behandling. Hvis Aros forsikring nu på bagkant har brug for at få sagen yderligere belyst – efter at deres afslag på skadesdækning er indbragt for Ankenævnet for Forsikring – hvorfor ville de så ikke medvirke til at få sagen ordentligt oplyst i forbindelse med skadens anmeldelse?

Jeg har betalt min håndværker for ekstraarbejder, hvilket også omfatter ombrydning af gulv, telefonsamtale med Aros Forsikring og optagelse af video- og billededokumentation til brug for forsikringsskaden. Min afvisning af, at Aros Forsikring på ny ville rette henvendelse til håndværkeren, beror på, at jeg ikke have flere udgifter til min håndværker til udredning af skaden overfor Aros Forsikring. Jeg har fået afvist forsikringsdækning, og der er kun mig til at betale de timer, som håndværkeren fakturerer for sin medvirken. Vi har leveret det materiale, som Aros Forsikring udbad sig, og nu viser det sig at de tilsyneladende ikke har haft den fornødne dokumentation til at kunne træffe afgørelse i sagen.

Det er min opfattelse, at de nu manglende oplysninger virker som en bevist handling fra Aros' side, således at man nu peger på, at forsikringstager bærer ansvaret for, at skaden ikke er ordentligt oplyst og dokumenteret. Aros Forsikring skriver i sin mail af 5. september 2023 til mig, at de har brug for 'at klæde forsikringsankenævnet ordentligt på', men hvorfor havde de ikke brug for selv at blive 'klædt ordentligt på' inden de traf den 3. afgørelse i sagen?

Jeg har kun faktura for fastpris arbejdet. Da forsikringsdækning er afvist, har jeg ikke haft brug for en specifikation af det udførte arbejde, men som det fremgår af håndværkerens egen skadesanmeldelse til sit forsikringsselskab, udgør udgiften til gulvet 16.000 kr. inkl. moms. Heri er ikke medregnet øvrigt anvendt materiale, idet vandskaden var udbedret på tidspunktet for håndværkerens skade på gulvet.

Aros Forsikring anvender til sagens oplysning telefonsamtaler. Da vi i første omgang anmeldte skaden, blev håndværkeren ringet op af den skadesbehandler, der i første omgang havde behandlet og afvist min anmeldelse af skaden. Den pågældende medarbejder kan i telefonsamtalen dreje samtalen hen mod det hun selv gerne vil høre, særligt fordi vi på tidspunkt endnu ikke havde afdækket, hvor skaden var opstået. Skadebehandleren afviser endnu engang forsikringsdækning

med henvisning til telefonsamtalen med min håndværker. I øvrigt en telefonsamtale som jeg ikke har haft lejlighed til at deltage i.

Min klage i sagen vedrører ikke alene den manglende forsikringsdækning, men i høj grad forsikringselskabets behandling af sagen, hvor man fra starten af har afvist dækning uden at vejlede og guide forsikringstager i forhold til sagens oplysning. Når man har undladt denne vejledning i forhold til sin kunde, som er forbruger i sagen, så kan man også sagtens nu 'læne sig tilbage' og henviser til FAL § 22 og samtidig gøre gældende, at det skal komme forsikringstager til skade, at skaden ikke er korrekt oplyst.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger i sagen, og denne kan som tidligere oplyst afgøres på det foreliggende grundlag."

Selskabet har i brev af 30/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal præciseres, at selskabet ikke mangler oplysninger i sagen, men jeg synes, at det var relevant at få håndværkeren til at uddybe det meget mangelfulde materiale, der er fremlagt i sagen. Det skal desuden bemærkes, at en taksator naturligvis ikke besigtiger alle skadessager, der er foretaget skadesanmeldelser på. Der sidder erfarne bygningsskadesskadebehandlere, der sammen med taksator vurderer de anmeldte ting, og så er det altid en konkret vurdering at vurdere, om der skal en taksator ud og vurdere tingene fysisk. Det kræver oftest, at der er tale om større sager, og det er ikke tilfældet her.

Man kan således vurdere de fleste sager på bilag og ved online besigtigelser og drøftelser telefonisk med håndværkere, men det har klager ikke medvirket til i denne sag – klager har endda afvist, at selskabet må kontakte selskabet herom.

Der er således fremlagt et tilbud, der slet ikke er uddybet, og selskabet synes, at det var relevant, at man kontaktede håndværkeren herom, men klager afviser således, at selskabet må tage kontakt til håndværkeren i sagen. Jeg skal nok betale håndværkeren, hvis han kræver betaling for den kontakt, som jeg har med ham, men det tilbud har klager aldrig givet mig. Klager har afvist, at jeg overhovedet må kontakte håndværkeren.

Dette skal således komme klager bevismæssigt til skade – og det skal tillægges processuel skadevirkning.

Det er ikke selskabets skyld, hvis denne sag ikke er belyst grundigt nok – det er klagers bevisbyrde og dokumentationsbyrde at dokumentere, at der er en dækningsberettiget skade, og det har klager ikke dokumenteret.

Klager har ikke loyalt medvirket til at afklare sagens forhold og vil altså nu hindre, at selskabet kan snakke med [klagerens håndværker] om, hvordan hans ord/forhold er belyst for Ankenævnet, herunder få nogle bemærkninger sat på sagen omkring tilbud og faktura, der intet dokumenterer i sagen.

Det skal desuden (igen) bemærkes, at det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at klager har en dækningsberettiget skade. Klager skal altså bevise, at klager har en skade, der kan omfattes af følgende punkt i betingelserne:

Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

Klager skal altså i denne sag have bevist, at der har været et brud i bygningens skjulte rør eller kabler. Selskabet har intet bevis set for dette. Klager har ikke løftet denne bevisbyrde, endsige forsøgt at løfte den bevisbyrde. Klager har således ikke nogen utætheder i bygningens skjulte rør eller kabler. Der er således ikke nogen dækningsberettiget skade. Det eneste, som selskabet kan se og har fået dokumenteret, er, at epoxyen 'enten er sluppet ved afløbets kant ad åre eller ikke oprindeligt var lagt korrekt'.

Ovennævnte er ikke en dækningsberettiget skade på klagers husforsikring – og forholdet kan ikke anerkendes. Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som selskabet er fremkommet med."

Klageren har i brev af 13/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvist synes jeg, at sagen nu bærer præg af, at 'den kloge narrer den mindre kloge'. Hele skadens afdækning, i forhold til om jeg har en dækningsberettiget skade eller ej, ender nu med, at det er mig, der ikke ønsker at medvirke til skadens oplysning, hvilket slet ikke er korrekt i forhold til skadesagens behandling i Aros regi.

Først efter at jeg har modtaget Aros Forsikrings 3. afslag på skadesdækning, og først efter at jeg vælger at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, synes Aros at det er vigtigt at få afdækket, hvorledes skaden er udbedret, hvilke materialer der er anvendt osv. Disse oplysninger er tilsyneladende bevist ikke forsøgt indhentet i forbindelse med samtaler med min håndværker. Der har heller ikke i nogen af de 3 afslag været en nærmere begrundelse eller vejledning fra Aros til, hvordan jeg skulle dokumentere og oplyse skaden, og ingen hos Aros har bedt min håndværker om fx et tilbud på udbedring med specifikation af materialer og beskrivelse af og pris på udbedring. I og med at jeg har 3 afslag fra Aros, burde det nok have været muligt at guide mig som kunde til at levere de rigtige oplysninger for skadens opståen, omfang og udbedring.

Det er korrekt, at jeg har afvist, at Aros igen skulle kontakte min håndværker. Det bemærkes, at afvisningen er først sket under sagens behandling i ankenævnet. Aros anfører, at jeg ikke loyalt har medvirket til afklaring af sagens forhold. Det mener jeg ikke er korrekt, idet jeg har sendt fotos og videooptagelser, ligesom jeg flere gange har talt med ... i Aros Forsikrings skadesafdeling, og hun har også efterfølgende drøftet sagen telefonisk med min håndværker. Det er naturligvis mig, der har foranlediget denne kontakt til håndværkeren på opfordring fra [selskabets medarbejder]. Under telefonsamtalerne har [selskabets medarbejder] haft mere end rig lejlighed til at oplyse både mig og min håndværker om, hvilke yderligere oplysninger vi skulle sende, for at skaden kunne vurderes på et korrekt oplyst grundlag. Det anføres nu overfor ankenævnet, at det fremlagte materiale var meget mangelfuldt, og det er jeg da oprigtig ked af først at blive orienteret om under sagens behandling i ankenævnet. Det blev min håndværker så heller ikke oplyst om i forbindelse med telefonsamtalerne!

Som tidligere oplyst, har jeg i fastprisaftalen tillige honoreret timer til skadens afdækning og oplysning overfor Aros, og da jeg allerede har 3 afslag på forsikringsdækning, har jeg ikke ønsket at bruge yderligere omkostninger herpå. Det er et valg jeg har taget, da det er min opfattelse, at

Ankenævnet for Forsikring

12.

99800

Aros nu på bagkant synes at sagen skal være bedre oplyst. Det undrer mig fortsat, at Aros Forsikring har kunnet give 3 afslag, uden at de selv synes at skaden har været korrekt oplyst og dokumenteret. Det er altså kun skadesafdelingen hos Aros, der helt nøjagtig ved, hvorledes en skade, på en bygningsforsikring tegnet hos dem, skal afdækkes og dokumenteres, for at de på korrekt grundlag kan vurdere, om skaden er dækningsberettiget eller ej. Det synes som om, at det er et bevist valg fra Aros' side, at man har undladt denne vejledning/rådgivning samt opfordring til at indsende yderligere dokumentation, uanset at jeg er forbruger i forholdet til Aros.

Det bestrides, når Aros i sine bemærkninger anfører, at jeg ikke har haft skade på afløbet under mit badeværelsesgulv. Aros anfører igen, at fakturaen fra min håndværker ikke dokumenterer nogen berettiget vandskade. Det er korrekt, idet jeg som tidligere nævnt har aftalt en fastpris på skadens udbedring, nyt gulv, diverse malerarbejde samt nye vægge i brusekabinen. Der er sendt dokumentation i form af billeder og videooptagelse af vand under gulvet, og det er fortsat min håndværkers opfattelse, at vandindtrængen er sket ved en utæthed i afløbet, der er indstøbt i mit badeværelsesgulv. At jeg ikke har en specificeret faktura med angivelse af indkøbte materialer og arbejdsløn kan ikke komme mig til skade ved vurderingen af, hvorvidt jeg har haft en dækningsberettiget vandskade. Min fastpris aftale er indgået efter at jeg havde modtaget 3. afslag på dækning af min vandskade fra Aros. Denne aftale kan jeg ikke lave om, blot fordi sagen er indbragt for ankenævnet."

Selskabet har i brev af 27/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det kan oplyses, at jeg d.d. har været i telefonisk kontakt med [klagerens håndværker].

Han kunne telefonisk bekræfte følgende:

- At der ikke har været et ødelagt rør i gulvet.
- At afløbsskålen ikke var i stykker.

Tværtimod hæftede afløbsskålen ikke til gulvet, og når man gik i bad med varmt vand, så kom der hver gang kondens fra afløbsskålen og ind under gulvet grundet den manglende vedhæftning mellem gulv og afløbsskål.

Det svarer helt til den oplysning, som [klagerens håndværker] tidligere har givet skadebehandler Da skadebehandleren fik denne oplysning tidligere i sagsbehandlingen, så afviste man helt berettiget skaden.

Der bliver ikke en regning til forsikringstager for min kontakt til [klagerens håndværker]. Det står jeg naturligvis selv for, hvis der er en udgift til det.

---o0o---

I det seneste indlæg gør klager gældende, at vandindtrængen skyldes en utæthed i afløbet. Håndværkeren har i dag telefonisk afkræftet denne påstand. Dette er således ikke korrekt.

Det skal desuden (igen) bemærkes, at det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at klager har en dækningsberettiget skade. Klager skal altså bevise, at klager har en skade, der kan omfattes af følgende punkt i betingelserne:

Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader, der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv.

Klager skal altså i denne sag have bevist, at der har været et brud i bygningens skjulte rør eller kabler. Selskabet har intet bevis set for dette – tværtimod har håndværkeren nu to gange bekræftet det modsatte. Klager har ikke løftet denne bevisbyrde, endsige forsøgt at løfte den bevisbyrde. Klager har således ikke nogen utætheder i bygningens skjulte rør eller kabler. Der er således ikke nogen dækningsberettiget skade. Det eneste, som selskabet kan se og har fået dokumenteret, er, at epoxyen ikke slutter tæt ved afløbet. Dette er ikke en dækningsberettiget skade.

I denne sag skal det komme klager bevismæssigt til skade, at klager ikke ønsker at dokumentere og oplyse sagen – og det skal tillægges processuel skadevirkning i forbindelse med sagens afgørelse.

Det er ikke selskabets skyld, hvis denne sag ikke er belyst grundigt nok – det er klagers bevisbyrde og dokumentationsbyrde at dokumentere, at der er en dækningsberettiget skade, og det har klager ikke dokumenteret. Det må også afvises, at denne sag skal behandles som en paragraf 4 sag – ene og alene fordi klager ikke loyalt oplyser sagen med de oplysninger, som klager opfordres til at fremlægge.

Ovennævnte er ikke en dækningsberettiget skade på klagers husforsikring – og forholdet kan ikke anerkendes. Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som selskabet er fremkommet med."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens håndværkers tilbud af 16/6 2023 på reparation af skade og udførelse af microcement gulv og klagerens håndværks faktura af 11/6 2023. Det fremgår af selskabets mail af 1/5 2023:

"I forbindelse med min mail til [klagerens håndværker] for indhentelse af dokumentation for skade på rør, har jeg talt med ham her fra morgenstunden.

Det er oplyst i sagen, at epoxygulv ikke slutter tæt omkring afløb, således der kan trænge damp og fugt ud i gulvet. Om epoxygulvet er sluppet over tid eller om det ikke har været tilsluttet korrekt, da gulvet blev lagt, er uvist.

Ud fra håndværkerens forklaringen på, hvordan vandet er kommet ud i gulvet, skal jeg hermed fastholde den tidligere afgørelse, om at skaden ikke er omfattet af jeres husforsikring. At epoxy slipper i vedhæftningen, eller ikke er tilsluttet korrekt betragtes ikke som et brud på rør.

Der er ligeledes ikke tale om vandskade som følge af tilfældig udstrømning af vand, eller anden dækningsberettiget årsag (skade efter storm, brand eller anden pludselig skade)

For god ordens skyld, har jeg vedhæftet betingelserne, hvor der fra punkt 8 til 21, er listet de dækningsberettiget årsager der kan accepteres på forsikringen."

Det fremgår af klagerens mail af 20/7 2023 til klagerens håndværker:

"Som du er bekendt med, har jeg haft vandskade på badeværelset, hvor du har været behjælpelig med afklaring af skadens opståen samt oplysninger til Aros Forsikringsselskab, idet du telefonisk har talt med skadebehandler ... hos Aros.

Uheldigvis har forsikringsselskabet afvist dækning af vandskaden, idet [selskabets medarbejder] under telefonsamtale med dig har noteret og konkluderet, at vandskaden er opstået på grund af en konstruktionsfejl ved montering af epoxygulv på badeværelset, dvs. en konstruktionsfejl, der er lavet for ca. 9 år siden.

Sagen med den afviste dækning af vandskaden verserer pt. i Ankenævnet for forsikring, og i den forbindelse vil jeg gerne have svar på nedenstående spørgsmål:

1. Hvis gulvet har haft en konstruktionsfejl i forbindelse med gulvets opbygning for ca. 9 år siden, hvor sandsynligt er det så, at der først opstår vandskade på nuværende tidspunkt?
2. Da gulvet blev brækket op, var det så åbenlyst for dig, at skaden var opstået på grund af en konstruktionsfejl, eller havde du flere formodninger om, hvordan skaden kunne være sket?

Beskriv gerne dine eventuelle andre formodninger.

3. Jeg var til stede, da du brækkede gulvet op, og du optog løbende video af opbrud af gulvet. På det tidspunkt drøftede vi flere forskellige muligheder, og det var svært at konstatere, hvor vandet kom fra. Du havde på det tidspunkt ikke nogen endelig konklusion på skadens omfang og opståen. Jeg sendte herefter videodokumentation til Aros, hvorefter skadebehandleren bad om at få udleveret dine kontaktoplysninger til brug for en samtale med dig. På hvilket tidspunkt når du frem til den konklusion, som er noteret i afslaget fra Aros forsikring?

'Det er oplyst i sagen, at epoxygulv ikke slutter tæt omkring afløb, således der kan trænge damp og fugt ud i gulvet. Om epoxygulvet er sluppet over tid eller om det ikke har været tilsluttet korrekt, da gulvet blev lagt, er uvist.

Ud fra håndværkerens forklaringen om, hvordan vandet er kommet ud i gulvet, skal jeg hermed fastholde den tidligere afgørelse om, at skaden ikke er omfattet af jeres husforsikring. At epoxy slipper i vedhæftningen, eller ikke er tilsluttet korrekt betragtes ikke som et brud på rør. Der er ligeledes ikke tale om vandskade som følge af tilfældig udstrømning af vand, eller anden dækningsberettiget årsag (skade efter storm, brand eller anden pludselig skade).

Der kunne være tale om en håndværkerfejl, hvor I kan gå til den udførende håndværker, men det kan jeg ikke se ud fra sagens akter.'

4. Under samtalen med skadesbehandleren ... kan du da være blevet påvirket i retning af, at skaden skyldes en konstruktionsfejl i forbindelse med den måde, hun spørger ind til skaden på?
5. Har du andre supplerende oplysninger i forhold til skaden, som du mener Ankenævnet for forsikring bør være bekendt med?"

Det fremgår af klagerens håndværkers mail af 20/7 2023 til klageren:

Ankenævnet for Forsikring

15.

99800

"Det undrer mig, at det skulle være en konstruktionsfejl efter 9 års brug. Jeg har ikke givet udtryk over for dit forsikringsselskab, at det skulle være en konstruktionsfejl. Jeg har lavet en videodokumentation, hvor det fremgår tydeligt, at der er revner nede i afløbet, hvor vandet er trukket op under epoxylaget."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

FORSIKRINGSARTER	11. Vand og frost	12. Storm m.m.	13. Pludselig skade
 DÆKKET	- Vand, olie, kølevæske eller lignende, der pludseligt og tilfældigt strømmer ud fra installationer eller akvarier samt andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover. Nedløbsrør og tagrender betragtes ikke som installationer eller beholdere. - Skade som følge af frostsprængninger, når årsagen er tilfældig svigtende varmforsyning.	- Storm og umiddelbar efterfølgende nedbørsskade. Ved storm forstås vind, hvor styrken konstant eller i stød er mindst 17,2 m pr. sekund. - Oversvømmelse som følge af voldsomt sky- eller tåbrud, når vandet ikke kan få normalt afløb. Dvs. vand der fra terræn, tag eller altan, trænger gennem naturlige åbninger i bygningerne, såsom døre, lyskasser m.v. eller stiger op gennem afløbsledningerne.	Skade, som sker pludseligt, og som ikke er dækket eller undtaget andet sted. Skaden er pludselig, når den sker på et tidspunkt, hvor både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.
 UNDTAGET	- Skade som følge af dryp eller udsvining. - Udgifter til optøning af rør. - Skade opstået under påfyldning og aftapning af olietanke eller andre beholdere. - Tabet af selve den udflydende væske. - Skade som følge af opstigning af grund- og kloakvand. - Bygninger under opførelse, om- eller tilbygning samt byggematerialer.	- Oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb. - Nedbør der trænger gennem utætheder og åbninger, medmindre det er en følge af en dækningsberettiget skade på bygningen. - Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering m.v. - Skade, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse.	- Skade sket over et tidsrum, f.eks. sætningsskader, rystelser fra trafik, frost- eller tæringsskader. - Skade, der er påregnelig eller opstår ved daglig brug. Dette betyder, at der ikke ydes erstatning for skade, der opstår i forbindelse med de aktiviteter, der normalt forekommer i et hjem. Dette kan f.eks. være skade forårsaget af børn, dyr, spild af væsker, skrammer, ridser eller tilsmudsning. - Bygninger under opførelse, om- eller tilbygning samt byggematerialer. - Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering m.v. - Skade, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse.
FORSIKREDE GENSTANDE			

...

FORSIKRINGSARTER	14. Glas og sanitet	15. Stikledninger	16. Skjulte rør
 DÆKKET	Brud på glas, sanitet og keramiske kogeplader uanset årsagen.	- Utætheder, der opstår i stikledningerne i jorden, som sikrede har vedligeholdelsespligten for regnet fra indførelsen i bygning til hovedledning/fællesledning samt skader, der udbreder sig derfra. - Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.	- Alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv. - Udgifter til opsporing af utætheder betales, når det forud er aftalt med selskabet.
 UNDTAGET	- Ridser, afspringning af fliser, punktering af eller utætheder i sammensætningen af termoruder betragtes ikke som brud. - Glas eller erstatningsmateriale herfor i drivhuse og erhvervslokaler. - Sanitetsskade, der er følge af frost i utilstrækkeligt opvarmet rum eller bygning, medmindre årsagen er tilfældig svigtende varmforsyning. - Ridser i keramiske kogeplader. - Glas- og sanitetsskader i forbindelse med om- og tilbygninger.	- Udgifter til forebyggelse. - Svamp-, råd- og insektskade, se punkt 17, 18 og 19.	- Udgifter til forebyggelse. - Svamp-, råd- og insektskade, se punkt 17, 18 og 19. - Skade som følge af frost, se punkt 11. - Aftræksrør fra varmeinstallationer i skorstene.
FORSIKREDE GENSTANDE			

...

20. Skadedyr, udvidet vandskade og kosmetiske forskelle (skal fremgå af policen)	21. Pludselig daglig skade, væsketab og mekanisme funktionsfejl (skal fremgå af policen)
20.1 Kosmetiske forskelle på fliser/klinker Ved en dækningsberettiget skade på skjulte rør og kabler samt stikledninger dækker forsikringen 50 % af udgiften til udbedring af kosmetiske forskelle mellem beskadigede og ubeskadigede fliser og klinker i badeværelse, toilet, køkken og bryggers. Dækningen gælder i et afgrænset areal svarende til gulv eller vægge afhængig af, hvor skaden er i følgende rum: • Toilet/baderum. • Bryggers. • Køkken/alrum. Forsikringen dækker kun, hvis det ikke har været muligt at anskaffe fliser/klinker, der er identiske med de beskadigede. 20.2 Kosmetiske forskelle på glas/sanitet Ved en dækningsberettiget skade på glas og sanitet dækker forsikringen 50 % af udgiften til udbedring af kosmetiske forskelle mellem beskadiget og ubeskadiget glas/sanitet i badeværelse og toilet. Dækningen for sanitet gælder i det toilet eller baderum, hvor skaden er sket. Dækningen omfatter ikke ubeskadiget indmuret badekar eller fodbadekar. Dækningen for glas gælder kun det vindues- eller dørparti, hvor skaden er sket. Det er en betingelse, at det ikke er muligt at skaffe samme farve og/eller mønstre og/eller konstruktion, der er identisk med det ødelagte. 20.3 Udvidet vandskade Forsikringen dækker skade som følge af: • Nedbør eller grundvand, der trænger ind i bygningen. • Fygesne, hvor loftet ikke er umiddelbart tilgængeligt pga. bygningskonstruktionen. • Udsivning fra synlige installationer tilhørende bygningens drift samt beholdere og akvarier med et rumindhold på mere end 20 liter. Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden reparerer/udbedres straks efter skaden. Udgifterne hertil dækkes ikke af forsikringen. Forsikringen dækker ikke: • Udbedring af årsagen til, at vand eller fygesne er trængt ind i bygningen. • Skader som skyldes kondensfugt. • Lugtgener. • Vandskader opstået i forbindelse med om- eller tilbygning. • Skader på bygninger under opførelse. • Oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb. • Følger efter byggefejl, fejlkonstruktion, fejlmontering, underdimensionering m.v. • Skade der skyldes mangelfuld vedligeholdelse.	21.1 Mekaniske funktionsfejl i faste elektriske installationer Forsikringen dækker fejl og svigt i faste elektriske bygningsinstallationers normalfunktion. F.eks. centralvarmefyr, hårde hvidevarer, indendørs spa, tyverialarm, elektriske markiser. Installationerne er dækket i 4 år fra første købsdato. Hvis en installation er købt brugt, er den dækket fra anskaffelsesdatoen, og indtil 4 år fra installationen blev købt første gang hos en forhandler. Hvordan erstatter vi skaderne? Reparation Aros Forsikring dækker skaden ved at reparere genstanden, hvis den kan sættes i væsentlig samme stand som før skaden. Totalskade Hvis det ikke kan betale sig at reparere genstanden, dækker vi til nyværdi på en af disse måder: • Genlevering Du får en tilsvarende ny genstand, dvs. en genstand som i al væsentlighed svarer til den beskadigede genstand. Ønsker du ikke den genstand, vi tilbyder, får du i stedet for en kontanterstatning. • Kontanterstatning Vi betaler en kontanterstatning, der svarer til den pris, vi skal betale for en tilsvarende genstand hos den leverandør, som vi har anvist. Forsikringen dækker ikke: • Skade der skyldes slitage, mangelfuld vedligeholdelse, fejlbehandling, fejltilslutning, forkert reparation eller skader sket under reparation. • Fejl i eller tab af software, data mv. samt pixelfejl. • Skade, som er dækket af en garanti, serviceordning eller sælgers ansvar i henhold til køberetlige regler. • Skade lavet af dyr, jf. afsnit 20. (Udvidelse 1) • Brugte apparater, der var beskadigede på anskaffelsestidspunktet. 21.2 Anden pludselig skade Dækker ud over pludselig skade, afsnit 13, endvidere pludselig skade opstået ved daglig brug. For enhver skade gælder en selvrisiko 2.581 kr. udover eventuel anden rabatgivende selvrisiko. 21.3 Tab af vand, olie og gas I forbindelse med en dækningsberettiget skade på rør eller stikledninger dækker forsikringen dokumenterede udgifter til tab af vand, olie og gas, såfremt udgifterne ikke refunderes af andre.

Nævnets sekretariat har gennemset de fremlagte videoer fra badeværelset.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 22/3 2023, at der var trængt vand ind under gulvet i badeværelset. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for et dækningsberettigende forhold. Klageren ønsker dækning af udgift til et nyt badeværelsesgulv.

Klageren har oplyst, at gulvet er fra 2014, og at gulvet har fungeret upåklageligt i næsten 9 år, hvorfor der ikke er tale om en konstruktions- og monteringsfejl. Klageren har anført, at der er tale om en skjult rørskaade på grund af en utæthed ved afløbet samt en pludselig skade, da skaden opstod i forbindelse med et bad den 22/3 2023. Klageren har anført, at der ikke foreligger dokumentation for telefonsamtalen mellem selskabet og klagerens håndværker.

Klageren er videre utilfreds med selskabets sagsbehandling, hvor selskabet fra starten har afvist dækning uden at vejlede og guide hende i forhold til sagens oplysning. Klageren har anført, at selskabet først efter sagens indbringelse for nævnet har gjort gældende, at det skal afdækkes, hvordan skaden er udbedret. Klageren har anført, at selskabet burde have været mere samarbejdsvillig og have sendt en taksator ud for besigtigelse af skaden, da gulvet var brudt op.

Selskabet har anført, at epoxyen enten er sluppet ved afløbets kant ad åre, eller at gulvet ikke har været lagt korrekt oprindeligt, hvilket ikke er dækket af forsikringen. Klageren har ikke dokumenteret utætheder i røret eller anden pludselig skade. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt en udspecificeret faktura for det udførte arbejde samt en komplet oversigt fra håndværkeren. Selskabet har anført, at klagerens håndværker har bekræftet, at røret i gulvet ikke var ødelagt, at afløbsskålen ikke var i stykker, men at afløbsskålen ikke hæftede til epoxygulvet.

Det fremgår af selskabets mail af 1/5 2023, at "i forbindelse med min mail til [klagerens håndværker] for indhentelse af dokumentation for skade på rør, har jeg talt med ham her fra morgenstunden. Det er oplyst i sagen, at epoxygulv ikke slutter tæt omkring afløb, således der kan trænge damp og fugt ud i gulvet. Om epoxygulvet er sluppet over tid eller om det ikke har været tilsluttet korrekt, da gulvet blev lagt, er uvist. Ud fra håndværkerens forklaringen på, hvordan vandet er kommet ud i gulvet, skal jeg hermed fastholde den tidligere afgørelse, om at skaden ikke er omfattet af jeres husforsikring".

Det fremgår af klagerens håndværkers mail af 20/7 2023, at "det undrer mig, at det skulle være en konstruktionsfejl efter 9 års brug. Jeg har ikke givet udtryk over for dit forsikringsselskab, at det skulle være en konstruktionsfejl. Jeg har lavet en videodokumentation, hvor det fremgår tydeligt, at der er revner nede i afløbet, hvor vandet er trukket op under epoxylaget".

Ankenævnet for Forsikring

18.

99800

Det fremgår af punkt 11 i forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker "vand, olie, kølevæske eller lignende, der pludseligt og tilfældigt strømmer ud fra installationer eller akvarier samt andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover".

Det fremgår af punkt 13 i forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker "skade, som sker pludseligt, og som ikke er dækket eller undtaget andet sted. Skaden er pludselig, når den sker på et tidspunkt, hvor både skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet".

Det fremgår af punkt 16 i forsikringsbetingelsernes dækningsskema, at forsikringen dækker "alle utætheder, der opstår i bygningens skjulte rør og kabler, samt skader der udbreder sig derfra, såfremt utætheden medfører funktionssvigt eller skade på bygningen. Ved skjulte rør forstås sådanne, der er skjult i vægge, skunkrum, krybekældre, under gulv eller indstøbt i gulv".

Nævnet bemærker, at det påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at skaden er forårsaget af utæthed i skjulte rør, tilfældig udstrømning af vand fra beholdere/installationer eller en udefra kommende pludselig skade. Nævnet bemærker, at man på videoerne ikke kan se, at røret er ødelagt, og at klageren/håndværkeren ikke har fremlagt dokumentation for et ødelagt rør eller en ødelagt løbsskål.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet den 27/11 2023 var i telefonisk kontakt med håndværkeren, der ifølge selskabet oplyste, at røret i gulvet ikke var ødelagt, og at afløbsskålen ikke var i stykker. Det fremgår af selskabets mail af 1/5 2023, at håndværkeren havde

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

99800

oplyst, at epoxygulvet ikke sluttede tæt omkring afløb, så der kunne trænge damp og fugt ud i gulvet.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets oplysning om, at epoxygulvet er sluppet over tid, efter nævnets vurdering fremstår som en plausibel skadesmekanisme.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder håndværkerens mail af 20/7 2023 – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings