

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. februar 2024 blev i sag nr. 100042:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 28/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vedr. sag ..., Alm. Brand. Kontakt person [selskabets taksator] og afdelingschef ...

Begrundelse for indbringelse af klage er, at ingen yderlig dialog med Alm. Brand er mulig, da afdelingschef ..., har besluttet at lukke sagen.

Bilag 36

Alle bilag startende med et ciffer/tal, er skriftlig dokumentation og tilbud

Alle bilag startende med bogstavet a, er billeddokumentation

I forbindelse med udbedring af vandskade, Alm. Brand sag ... har der været flere skader på loft, stuk og vægge som endnu ikke er udbedret efter de forskellige håndværkere, har afsluttet deres arbejde. Jeg har uden held, forsøgt at finde løsninger sammen med [selskabets taksator] fra Alm. Brand og sidenhen anket dette til Alm. Brands egen klageafdeling, hvor jeg har været i dialog med afdelingschef ... Afdelingschef ... har uden at meddele mig herom, valgt at lukke sagen samt at overføre et mindre beløb til udbedring af alle skader, hvilket jeg selv tilfældigt fandt ud af, da jeg lavede en rutinemæssig gennemgang af mine konti. Afdelingschef ... informerede ikke om at han lukkede sagen ligesom han ikke informerede om at han overførte et beløb. Jeg har bedt [afdelingschefen] på vegne af Alm. Brand selv står for udbedring/rekvirere håndværkere for det beskudne beløb de valgte at overføre, hvilket [afdelingschefen] har afvist og henvist til at yderligere uenigheder fra min side skal foregå via Ankenævnet for Forsikring. Med baggrund i de skader, fejl og mangler håndværkerne har lavet i forbindelse med udbedring af sag ..., Alm. Brand kan og tør

jeg ikke påtage mig ansvaret for at rekvirerer håndværkere, da det arbejde Alm. Brand lægger op til skal lave, er i strid med og til skade for stukken at gennemføre ifølge stukkatør-mester

Bilag 29

Vi ønsker at vores stuk, loft og vægge i stuen på [forsikringsstedet] bliver afleveret i samme stand som var, inden de af Alm. Brand rekvirerede håndværkere påbegyndte deres udbedring af vandskade. Jeg har forstået, at det er almindelig praksis, at forsikringsselskaberne skal aflevere tingene i samme stand som de var før udbedring. Og det er lige præcis det vi ønsker med vores stuk, loft og vægge i stuen på [forsikringsstedet].

Bilag 11, 12, 13, 14, 32, 33, 34, 35 og 36

Sagen

Alm. Brand har godkendt og oprettet sag ..., Alm. Brand og sendt forskellige håndværkere ud til [forsikringsstedet] for at udbedre den anmeldte vandskade. Efterfølgende har jeg kontaktet Alm. Brand og bedt om fakturaer på det arbejde der er blevet udført i forbindelse med vores vandskade på [forsikringsstedet]. Da den pågældende medarbejder hos Alm. Brand spørger til hvad jeg skal bruge fakturaerne til og om jeg er blevet bedt om selv at skulle betale for noget arbejde i forbindelse med sag ..., Alm. Brand, svarer jeg, at jeg ikke er blevet bedt om at betale noget, men at jeg er utilfreds med det færdige resultat og at jeg vil klage over arbejdet og at jeg ikke kan klage uden at have faktura og kvittering på det udførte arbejde. Jeg beder derfor Alm. Brand om de pågældende fakturaer, da det er dem der ligger inde med fakturaer på det udførte arbejde. Alm. oplyser at de vil sende mig fakturaerne på det udførte arbejde og ønsker mig held og lykke med at få bragt arbejdet til ende på en god måde. Alm. Brand kender derfor til, at jeg klager over det færdige resultat og efterlader mig med den klare forståelse, at Alm. Brand påskønner mit initiativ om at klage over resultatet. Alm. Brand tilbyder i den forbindelse ikke selv at klage over det arbejde som [skadeservicefirmaet] og [selskabets netværkshåndværker] har afleveret ligesom de ikke tager initiativ til selv at komme forbi og se/godkende det endelige resultat. Jeg modtager efterfølgende faktura fra Alm. Brand på det arbejde [selskabets netværkshåndværker] udførte i forbindelse med sag ..., Alm. Brand. Jeg modtager ikke fakturaer på det arbejde som [skadeservicefirmaet] udfører på [forsikringsstedet] og som bl.a. omfatter destruktive indgreb som nedrivning af lofter og vægge.

Bilag 32, 33 og 34

Jeg får altså ikke tilsendt faktura på alt arbejde der er udført i forbindelse med sag ..., Alm. Brand selv om jeg efterspurgte fakturaer på arbejdet vedr. sag ..., Alm. Brand. Efterfølgende har afdelingschef ... fortalt, at det er kutyme i Alm. Brand at de ikke udleverer faktura på skadeservicefirmaer, men at de nu gerne vil åbne sagen op, så jeg kan se de efterspurgte fakturaer.

Det er først da afdelingschef ... laver en opsummering af sagen i forbindelse med gentagelse af afslag, at jeg bliver indirekte orienteret/opmærksom på, at der har været flere entreprenører i gang med udbedring af sag ..., Alm. Brand. Bilag 32, 33 og 34

Det er for mig brandhamrende ærgerligt, at jeg ikke får tilsendt fakturaerne fra [skadeservicefirmaet], da det er dette firma der står for nedrivningen og det destruktive arbejde i forbindelse med udbedring af vandskade Alm. Brand sag Det betyder at den klage jeg indgiver til Håndværkets ankenævn, grundlæggende bygger på et fuldstændigt mangelfuldt grundlag, hvor jeg kommer til at fremstå fuldstændigt tåbelig, når jeg påstod, at [selskabets netværkshåndværker] var årsag til de skader og revner der er opstået i forbindelse med udbedringen af Alm. Brand sag

Jeg klager således over alt arbejdet der er udført, men har kun fået faktura på malerarbejdet. Det er således kun malerarbejdet der bliver bedømt af den sagkyndige i min klage til håndværkets ankenævn. Jeg har lige ind til nu været uforstående over for [selskabets netværkshåndværker] afvisninger og manglende kendskab og anerkendelse af påviste skader, ligesom jeg har været uforstående over for ankenævnets håndtering af mine indsigelser.

[Selskabets taksator] og afdelingschef ... der begge har oplyst, at de har sat sig ind i sagen, men ingen af dem oplyser på noget tidspunkt, i den efterhånden ret lange sag, at de ikke har udleveret alle fakturaer til mig - selv om det burde være lysende klart for dem, at der mangler fakturaer fra [skadeservicefirmaet] og at der er en direkte følge af den ifølge afdelingschef ... den interne almindelige praksis som afdelingschef ... fortæller er gældende, at Alm. Brand ikke har aflevere alle fakturaer for skadeservicefirmaer. En praksis som jeg umiddelbart ikke kan finde når jeg søger hos Alm. Brand eller når jeg googler. Måske er der tale om en hemmelig praksis? Det er så blevet grunden til, at de fleste af mine indsigelser forlods bliver afvist af både [selskabets netværkshåndværker], den sagkyndige malermester og håndværkets ankenævn. Bilag 17, 18, 19 og 39

Det fremgår tydeligt og med den sagkyndiges egne ord helt klart, at den sagkyndige alene er kommet for at besigtige malerarbejdet og den sagkyndige skriver direkte at malerne ikke kan gøres ansvarlige for de skader der er opstået. Ikke et eneste ord om andre håndværkeres ansvar. Det betyder også, at alt det arbejde som ikke er malerarbejde, ikke er blevet vurderet af en sagkyndig. Bilag 25, 26, 27 og 28

Alm. Brand, [selskabets taksator] og afdelingschef ... har altså tilbageholdt oplysninger over for mig. Oplysninger der alt andet lige ville kunnet have påvirket min klage så jeg kunne have fået medhold. Jeg har ikke kunnet vende denne tilbageholdelse af efterspurgte fakturaer med Alm. Brand, [selskabets taksator] eller [afdelingschefen], da de har valgt lukke sagen endeligt og henvist mig til Ankenævnet for Forsikring. Bilag 36

Det er alene [selskabets taksator] fra Alm. Brand eller andre fra Alm. Brand der har lavet aftaler med håndværkere om udbedring af sag ..., Alm. Brand.

De eneste aftaler jeg laver med håndværkerne er, når de kontakter mig vedr. tider/adgang/nøgler for arbejdets udførelse ligesom jeg henstiller dem om at være varsom omkring stuk.

Jeg har uden held, forsøgt at finde løsninger sammen med [selskabets taksator] fra Alm. Brand og sidenhen anket dette til Alm. Brands egen reklamationsafdeling, hvor jeg har været i skriftlig dialog med afdelingschef [Afdelingschefen] har ikke taget imod mit tilbud om ved selvsyn at komme ud at omfanget af skaderne på stuk, loft og vægge.

Sagens forløb:

I forbindelse med udbedring af Alm. Brand sag ... rettede selvfølgelig henvendelse til de udøvende håndværkere fra [selskabets netværkshåndværker] som var dem der lavede det sidste arbejde på [forsikringsstedet] og bad dem om at lave de fejl og mangler som jeg fik øje på. Der var tale om mange fejl og mangler og [selskabets netværkshåndværker] har lavet mindst 4 genopretningsforsøg/indgreb, hvorefter at de nægtede at foretage sig mere. Bilag a1 til og med a34 er billeder af de forskellige indsatser begået af de af Alm. Brand rekvirerede håndværkere. Jeg kan ikke redegøre for hvilket arbejde [skadeservicefirmaet] og [selskabets netværkshåndværker] har begået, lige-

som jeg ikke har billeder af alt det arbejde der er udført. Jeg har ikke rettet henvendelse til [skadeservicefirmaet], da jeg ind til nu har været uvidende om deres deltagelse.

Er ikke blevet fortalt hvem der er entreprenør, hovedentreprenør, underleverandør m.m. Nu mere en 3 år er det lidt sent at rette henvendelse til [skadeservicefirmaet], men Alm. Brand er selvfølgelig velkommen til selv at rette henvendelse til firmaet.

Bilag a1 til a34

Sidenhen anlagde jeg sag i håndværkets ankenævn da de pågældende håndværkere fra [selskabets netværkshåndværker] ikke ville rette alle de fejl og mangler der opstod i forbindelse med udbedring af vandskade. Jeg vidste på dette tidspunkt intet om at [skadeservicefirmaet] havde en del af dette ansvar, i og med at jeg ikke havde modtaget fakturaer fra Alm. Brand om deres arbejde. Jeg er derfor helt klar over at jeg har anlagt sagen ved håndværks ankenævn, hvilket jeg til fulde står inde for. Denne sag var afsluttet med kendelse af 17/10-2020 - altså inden at [selskabets taksator] den 3. februar 2022 kom og besigtigede skaderne opstået i forbindelse med udbedring af vandskade.

Jeg fortæller ved mødet den 3. februar 2022, efter at have forstået på [selskabets taksator], at Alm. Brand vil udbedre de skader håndværkerne har begået i forbindelse med af vandskaden Alm. Brand sag ... at jeg vil droppe sagen og få stuk og vægge i stuen færdiglavet. [Selskabets taksator] spørger til sagen og jeg fortæller at det er en tvist på kr. 3.000,- for den sagkyndiges arbejde. Jeg viser ham min stævning samt [klagerens advokats] skriftlige vurdering. [Selskabets taksator] spørger til hvilket et erstatningsansvar [klagerens advokat] refererer til. Her fortæller jeg, at der var en rubrik på minretsag.dk som hed modkrav, og at jeg aktiverede linket og krævede at ankenævnet skulle erstatte stuk og de ødelagte vægge. [Klagerens advokat] vurderede dengang at jeg havde en god sag mht. tvisten på kr. 3.000,- for den sagkyndiges arbejde, men at vi ikke ville kunne pålægge ankenævnet et erstatningsansvar. Hertil sagde [selskabets taksator], at han og Alm. Brand lige ville vente med udbedring, til efter retssagen, da der jo var en lille chance for at jeg ville kunne få medhold. Det var således et ønske/krav fra [selskabets taksator]/Alm. Brand at retssagen skulle gennemføres, hvilket [selskabets taksator] sagde, da jeg ønskede at stoppe sag ... med henvisning til at Alm. Brand nu ville dække de skader der var opstået på loft, stuk og vægge i forbindelse med udbedring af vandskader som alm. Brand stod for. [Selskabets taksator] traf denne beslutning med kendskab til mulighed for erstatning og efter at have set [klagerens advokats] skriftlige vurdering.

Bilag 16 og 37

Da det jo var [selskabets taksator] og Alm. Brand der ønskede at retssagen sag ... i ... byret skulle gennemføres, har jeg efterfølgende bedt om at få mine dokumenterede advokatomkostninger på i alt kr. 36.500,- dækket

Det har alm. Brand afvist.

Alm. Brand har kommet med en masse forklaringsantagelser om, hvorfor Alm. Brand ikke skal dække denne udgift. Hverken [selskabets taksator] eller afdelingschef ... forholder sig på noget tidspunkt til den faktuelle kendsgerning, at retssagen alene blev gennemført på baggrund af ønske/krav fra [selskabets taksator] og Alm. Brand.

Jeg havde en klar forståelse fra [selskabets taksator], at Alm. Brand ville lukke denne sag på en for mig hensigtsmæssig måde. Grunden til at jeg havde denne forståelse var, at det var denne vending [selskabets taksator] brugte, da han den 3. februar 2022 besigtigede skaderne på [forsik-

ringsstedet]. Det er derfor også den vending jeg beder [selskabets taksator] om at bekræfte i den mail jeg umiddelbart efter besøget sender til [selskabets taksator].

Bilag 22

[Selskabets taksator] har sidenhen delvist afvist at dække alle skader der er opstået i forbindelse med udbedring af vandskade. Her henviser [selskabets taksator] til en kendelse i håndværkets ankenævn. [Selskabets taksator] ved godt at der i denne sag er afvist 2 af 4 klagepunkter, nemlig punkt 2. og punkt 3, idet [selskabets netværkshåndværker] nægter kendskab til disse fejl og mangler. Jeg har selvfølgelig oplyst og henvist til mails (30. maj 2020) at jeg har gjort opmærksom på disse fejl og mangler, se bilag, men det var ikke nået frem til den sagkyndige. Ikke min fejl. Det er således alene malerarbejdet der er blevet vurderet i den rapport [selskabets taksator] henviser til. Hverken murer, tømrer, affugtningseksperter eller andre er blevet vurderet.

Det er altså langt fra alle fejl og mangler der er med i den sagkyndiges rapport, som [selskabets taksator] henviser til, idet han på vegne af Alm. Brand afviser at udbedre alle skader.

[Selskabets taksator] er bekendt med, da jeg har drøftet dette med ham ligesom [selskabets taksator] har fået kendelsen tilsendt.

I forbindelse med at [selskabets taksator] har set stuk, loft og vægge på [forsikringsstedet] henholdsvis den 3. februar 2022 og igen den 19. oktober 2022, har [selskabets taksator] kaldt det udførte arbejde på stuk, loft og vægge for sjusket og sagt at det skal selvfølgelig laves. Jeg er undrende derfor over, at [selskabets taksator] har ændret holdning til sjusket arbejde. Jeg spørger derfor direkte [selskabets taksator]:

Har jeres modvilje mod at udbedre benævnte skader et sammenhæng med, at I smed mig ud af Alm. Brand pga. mange skader på hus i forbindelse med vores renovering?

[Selskabets taksator] fortæller at han ikke har mulighed for at svare på dette. Grunden til at jeg stiller dette spørgsmål er, at det på mødet den 19. oktober 2022 kom helt bag på [selskabets taksator], at jeg var blevet smidt ud af Alm. Brand. Grunden til at jeg blev smidt ud af alm. Brand, var at jeg fortsat anmeldte skader der dukkede op i forbindelse med renoveringen af vores hjem. Alm. Brand kom med flere advarsler om at hvis jeg gør brug af den forsikring vi havde tegnet hos dem, ville de sætte præmien op, forhøje selvrisiko, dernæst ville jeg blive opsagt med et års varsel - og da jeg anmeldte endnu en skade om råd i noget træværk, blev jeg sagt op med en måneds løbende varsel. Inden renoveringen havde vores husstand et meget beskedent antal skader, hvor vi havde flere år uden skader og aldrig nogen sinde havde skader der beløb sig til mere en den samlede årlige pris for forsikringer.

Det var efter informationen om at Alm. Brand havde smidt os ud, at stemningen og holdningen blev en anden. Det medførte så, at alle de aftaler [selskabets taksator] og jeg havde indgået med omkring udbedring af skader på loft, stuk og vægge, ikke længere kunne accepteres af Alm. Brand. Det var dog min opfattelse ved mødets afslutning den 19. oktober 2022, at de tilbud jeg havde modtaget, var accepteret af [selskabets taksator], hvilket fremgår af den sms jeg sender til min hustru umiddelbart efter mødet. Det fremgår ligeledes at jeg er overrasket over at de indgåede aftaler ikke bliver overholdt i den mail jeg efterfølgende modtog fra [selskabets taksator].

Bilag 13 og 38

Afdelingschef ... fastholder [selskabets taksators] beskedne tilbud om udbedring af skader sket i forbindelse med sag ..., Alm. Brand. Jeg har fastholdt alle krav, da jeg har forstået, at et forsikringselskab der accepterer at dække en skade, skal aflevere og udbedre tingene som før skaden opstod. Det er helt klart og beviseligt med foto, at de plamager af spartelmasse der er på stuk i stuen, er sammenfaldende med de steder [selskabets netværkshåndværker] har arbejdet med

spartelmasse - så det undrer mig, at Alm. Brand nu ikke vil dække de skader der er påført af de af jer rekvirerede håndværker fra [selskabets netværkshåndværker] på stukken i forbindelse med udbedring af vandskade.

Det er muligt ved selvsyn, at sammenligne stukken i den stue hvor vandskaden skete og med stukken i stuen ved siden af. Det er iøjnefaldende stor forskel, ikke mindst omkring karnappen, hvor væg og loft har været revet ned.

Det endelige afslag

Afdelingschef ... skriver i sit afslag, bilag 39, bl.a.

1: Vi kan – i forbindelse med sagsgennemgang ved denne klage – af de bilag du har fremsendt d. 11-4-2023 se, at du d. 4-5-2020 indbringer en sag for Håndværkets Ankenævn. Alm Brand er ikke forinden blevet orienteret om dette og kender på daværende tidspunkt (4. maj 2020) intet til din klage til Håndværkets Ankenævn. Der er ganske enkelt ukorrekt. Alm. Brand har, som skrevet ovenover, udleveret fakturaer til det formål at jeg ønskede at indsende klage over det endelige resultat. Alm. Brand tager ikke yderligere dialog med [selskabets netværkshåndværker] men accepterer deres svar. Det vil sige, det er en tidligere medarbejder fra [selskabets netværkshåndværker] der svarer. [Selskabets netværkshåndværker] eksisterer ikke længere, da firmaet [selskabets netværkshåndværker] er gået konkurs. Alm. Brand har ikke været i dialog med [skadeservicefirmaet]. Jeg er i så fald ikke orienteret om dette. Som jeg også skriver ovenover, så var det mit indtryk, at Alm. Brand bifaldt mit initiativ mht. at klage. Jeg har spurgt til hvorfor Alm. Brand ikke tager kontakt til [skadeservicefirmaet], men har ikke modtaget svar herpå.

2: Du har efterfølgende en dialog med taksator ... hvor du ønsker erstattet arbejde på et endnu større omfang, herunder afrensning og malerbehandling af ikke skaderamte bygningsdele, herunder lokalets resterende stuk og vægge. Det er ganske enkelt ukorrekt, at jeg ønsker dækning af ikke skaderamte bygningsdele. Her henviser jeg til bilag a3, a4, a7, a8, a17, a19, a24, a25, a28, a31, a33, a34. Specielt på bilag a31 og a34 ser man at der er smurt spartelmasse ud på stukken. Her er det også vigtigt at læse bilag 29, hvor Stukkatøren skriver, at det ikke bliver bedre før en at de kager af

spartelmasse der er påført fjernet. [Selskabets taksator] har ved vores møder både den 3. februar 2022 og igen den 19. oktober 2022 efter min bedste overbevisning givet tilsagn om dækning af disse skader, hvilket jeg giver udtryk for i mail til [selskabets taksator] efter det første møde den 3. februar 2022 og i sms til min hustru efter mødet den 19. oktober 2022. bilag 38. Dette er både afdelingschef ... og [selskabets taksator] blevet orienteret om. Ingen af dem kommenterer stukkatørmesterens bilag 29 ligesom de ikke vil kommentere på de billeder/bilag som klart viser, at vandskaden ikke alene er afgrænset til karnappen.

3: Nedenstående fra Håndværkets Ankenævns kendelse ...: På baggrund af den sagkyndiges vurdering, giver Håndværkets Ankenævn medhold i dit klagepunkt nr. 1 og opgør omkostningen til kr. 550,-. Alle øvrige forhold afvises af Håndværkets Ankenævn. Det er en sandhed med modifikationer. Den sagkyndige bedømmer slet ikke alle skaderne, idet [selskabets netværkshåndværker] til trods for mine indsigelser nægter kendskab til skaderne. Den sagkyndige vurderer alene malerarbejdet, intet andet. Alt det arbejde der er blevet udført af håndværkere der ikke er malere, er ganske enkelt vurderet. Det ville sandsynligvis ikke være sket, hvis Alm. Brand havde sendt alle fakturaer på alle entreprenører der har arbejdet på udbedringen af Alm. Brand sag Flere gange har jeg skrevet om dette til både afdelingschef ... og [selskabets taksator]. Ingen af dem har overhovedet responderet på dette faktum, at det alene er malerarbejdet der er blevet vurderet af den sagkyndige. Bilag 25, 26, 27 og 27

4: Taksator ... og du mødes herefter d. 3-2-2022 for at finde en løsning. Her gennemgår I dit klagepunkt 1. I aftaler at afvente din sag i byretten, dog uden at komme nærmere ind på hvad denne sag omhandler. Det er ganske enkelt ukorrekt. I min mail af 3. februar, Bilag 22, skriver jeg i mødereferatet som jeg beder [selskabets taksator] om at bekræfte, at tvisten er et økonomisk mellemværende håndværkets ankeråd og jeg. [Selskabets taksator] er fuldt ud orienteret om sagen. Som jeg skriver længere oppe, så er [selskabets taksator] opsat på at søge den mulighed for erstatning der er, til trods for [klagerens advokat] ikke finder det realistisk. Dette er både afdelingschef ... og [selskabets taksator] vidende om. Der er dog ingen af dem der på noget tidspunkt forholder sig til [selskabets taksators] ønske/krav om at sagen i byretten skal gennemføres før Alm. Brand vil gå videre med udbedring af vandskaden. I stedet lader [selskabets taksator] og afdelingschef ... forstå, at de ikke er orienteret om sagen, hvilket er ukorrekt.

5: Efter der faldt afgørelse i byretten, aftalte du og taksator ... et nyt møde d. 19-10-2022. På baggrund af dette møde – og i et forsøg på at finde en mindelig afslutning på din skadesag, godkender taksator ... at betale nedenstående omkostninger: Det er således en – for dig – yderst favorabel og mindelig løsning, hvor erstatningsbeløbet let overstiger kr. 8.000,- Du har efterfølgende en dialog med taksator ... hvor du ønsker erstattet arbejde på et endnu større omfang, herunder afrensning og malerbehandling af ikke skaderamte bygningsdele, herunder lokalets resterende stuk og vægge. Taksator ... fastholder det yderst mindelige erstatningstilsagn, der reelt er udarbejdet på baggrund af det tilbud du har indhentet fra stukatør og maler. Malertilbuddet er imidlertid mere omfattende end det omfang der er dækket og taksator ... beder derfor om et revideret malertilbud, der alene omfatter det skaderamte omfang – dvs. det omfang der er aftalt dækket tidligere i din sag. Alm Brand har til d.d. ikke modtaget et revideret tilbud. Alm Brand vedstår at dække det omfang som oplyst til dig d. 20-10-2022. Du kan vælge at lade arbejdet udføre i henhold til tilbud, forudsat vi kan godkende et revideret tilbud fra maler, eller vi kan tilbyde at afslutte skaden med en kontanterstatning på kr. 10.000 til fuld og endelig afgørelse.

Her påstår afdelingschef og [selskabets taksator] igen at jeg ønsker dækning og udbedring af ikke skaderamte bygningsdele. Jeg vil blot henvise til bilag a3, a4, a7, a8, a17, a19, a24, a25, a28, a31, a33, a34. Af disse billeder fremgår det tydeligt, at der har været udbedring af loft med berøringer til stuk i hele stuen

Af bilag 32, tilbud fra malerfirmaet ..., skriver de, at der ikke kan pletmales med tonet maling. Det ved både afdelingschef ... og [selskabets taksator]. Ingen af dem kommenterer på dette, til trods for at jeg over for begge parter spørger hertil. Jeg har selv ikke mere af den tonede maling til stuerne tilbage, da jeg gav det til malerne fra [selskabets netværkshåndværker]. Jeg har ikke søgt et revideret tilbud, da malerfirmaet ... oplyser, at det ikke er muligt at pletmale med tonet maling.

6: Du ønsker tillige dine omkostninger til behandling af sagen i Håndværkets Ankenævn dækket. Omkostningen er på kr. 3.000 inkl. moms – og oplyst til dig senest i kendelsen fra Håndværkets Ankenævn d. 17-10-2020.

Jeg mener ikke at have bedt om at få dækket mine omkostninger i forbindelse med sag i håndværkets ankenævn. Jeg har sagt ja tak og accepteret at Alm. Brand uopfordret og af egen vilje har betalt dette beløb.

7: Ud over dit krav om betaling af stukatør og malerarbejde på de ikke skaderamte bygningsdele, har du også rettet krav mod Alm Brand for de omkostninger du har haft til sag i ... Byret Sagen omhandler at du har valgt ikke at betale omkostningen til Håndværkets Ankenævn. Alm Brand har

ikke været en del af denne retssag. Alm. Brand har ikke haft indflydelse eller hensigt til, at du skulle vælge ikke at betale omkostningen til Håndværkets Ankenævn.

Dette har alene været dit valg. Vi kan derfor ikke tilbyde at betale dine omkostninger til Byrets sagen. Af ovennævnte årsager ser jeg ikke mulighed for at hjælpe dig yderligere med denne skadesag.

Indledningsvis påstår afdelingschef ..., at jeg ønsker dækning og udbedring af ikke skaderamte bygningsdele. Jeg igen henvise til bilag a3, a4, a7, a8, a17, a19, a24, a25, a28, a31, a33, a34. Af disse billeder fremgår det tydeligt, at der har været håndværkere i hele stuen. Ovenstående er som sådan ikke forkert, men mangelfuldt. Pointen er stadigvæk en anden. Ved mødet med [selskabets taksator] den 3. februar 2022 ønskede jeg at stoppe sagen, da jeg var af den klare forståelse, at Alm. Brand ville udbedre fejl og mangler i forbindelse med sag ..., Alm. Brand. Som skrevet tidligere, ønskede/krævede [selskabets taksator] at jeg gennemførte sagen, da der var et spinkelt håb om at jeg kunne pålægge ankenævnet et erstatningsansvar. Her henviser jeg igen til bilag 16 og bilag 13

Det er med udgangspunkt i det krav og ønske fra [selskabets taksator] om at sagen skulle gennemføres inden, at Alm. Brand ville udbedre fejl og mangler på vores stuk, loft og vægge, at jeg finder det rimeligt, at Alm. Brand dækker de advokatomkostninger jeg har haft ved at gennemføre sagen. Altså omkostninger jeg ikke ville have, hvis jeg havde stoppet sagen som jeg selv ønskede og meddelte [selskabets taksator] den 3. februar 2022.

Jeg har forsøgt at koge sagen lidt ned og er derfor klar over at der kan være mange flere detaljer en dem jeg har anført. Hvis I ønsker yderligere information eller dokumentation, eftersender jeg gerne bilag ligesom jeg er åben over for at uddybe yderligere.

Alm. Brand har modtaget samtlige bilag.

I forbindelse med at afdelingschef ... egenhændigt lukker sagen og uden at informere mig herom, overfører Alm. Brand kr. 13.000 til min konto med teksten i henhold til aftale. Jeg har ikke lavet nogen aftale om at lukke sagen.

Jeg accepterer at Alm. Brand uopfordret og af egen drift har betalt kr. 3.000,- til dækning af sagkyndiges arbejde.

Jeg har anerkendt modtagelsen af beløbet og bedt om at have lov til at tilbageføre de resterende kr. 10.000 da beløbet overhovedet ikke dækker de omkostninger der er i forbindelse med udbedring af skader på stuk, loft og vægge i stuen på [forsikringsstedet], sag ..., Alm. Brand. Alm. Brand reagerer ikke herpå.

Bilag 35

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Krav og ønsker

Vi ønsker at vores hjem kommer til at fremstå som det var mht. loft, stuk og vægge i stuen på [forsikringsstedet] inden vi fik vandskade. Derfor ønsker vi at få dækket alle omkostninger i forbindelse med udbedring af fejl og mangler opstået i forbindelse med Alm. Brands udbedring af vandskade på [forsikringsstedet] i henhold til de 2 fremsendte tilbud fra stukkatørmester ... og tilbuddet malerfirmaet Priserne har formentligt ændret sig, men opgaverne er de samme. Jeg ønsker derfor at afregne efter faktura fra de pågældende firmaer.

Jeg betaler selv for evt. andre omkostninger der ikke er relateret til Alm. Brand sag ...

Bilag 30, 31 og 32

Ankenævnet for Forsikring

9.

100042

Jeg ønsker at få dækket mine advokatomkostninger i forbindelse sag ... i ... byret med kr. 36.500,- Bilag 15."

Selskabet har i brev af 19/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren klager over Alm. Brands erstatningsopgørelse, i forbindelse med en dækningsberettiget rør- og vandskade samt selskabets afvisning af at betale klagers omkostninger i forbindelse med en sag mod Håndværkets Ankenævn i byretten.

Klager har oprettet Husforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser HU 1703, bilag A, samt Retshjælpsforsikring med betingelser RH 1601, bilag B.

...

Indledende bemærkninger

Selskabet kan ikke genkende klagers gengivelse af sagen, herunder at vi har tilbageholdt oplysninger, som kunne ændre afgørelsen i Håndværkets Ankenævn.

Klager har vedlagt flere billeder. Der er desværre ikke en oversigt over, hvor og hvornår billederne er optaget. Nogle giver sig selv, men en del af billederne er svære at tids- og stedfæste.

Nogle af billederne foreligger i sagen i forvejen. Dem der er optaget af samarbejdspartner, kan vi se, hvornår de er optaget. Selskabet vedlægger nogle af billederne, som bilag C. Nogle af billederne fra skadeservicefirmaet kan ses i bilag D og E.

Selskabet bemærker, at klageren i klagen til Håndværkets Ankenævn, ligeledes klager over skaden (ridser) på gulvet. Selskabet kan ikke se, at klager har medtaget gulvet i klagen til Ankenævnet for Forsikring, hvorfor denne ikke beskrives i vores svar. Hvis dette er en fejl, hører selskabet gerne nærmere herom.

Sagens forløb

Klager anmelder den 17. oktober 2019, at der er sket vandskade den 16. oktober 2019.

Skadeservicefirmaet ankommer til skadestedet den 16. oktober 2019. Her oplyser klager, at de har fået pudset altanen op i sommers og der er lavet nyt nedløbsrør. Afløbet er stoppet på grund af byggeaffald.

Der stod vand op på altanen, som er løbet ind i etageadskillelsen. Der er kommet vandskade på loftet i stueplan. Se eventuelt assistancerapporten, bilag D.

Skaden bliver i første omgang afvist, da klager ikke har udvidet forsikringen med udvidet vandskadeforsikring. Efterfølgende anerkender selskabet skaden som en skjult rørskaade. Nedløbsrøret er et kort stykke indmuret i ydervæggen.

Skadeservicefirmaet fastlægger skadesomfanget i rapport af den 11. november 2019, jf. bilag E.

Klager ønsker først, at reparationen igangsættes efter jul, hvilket klager oplyser skadeservicefirmaet.

Den 29. januar 2020 oplyser vores samarbejdspartner, at klager har oplyst, at der er revner i loftet. Vores samarbejdspartner mener ikke, at revnerne kan stamme fra den dækningsberettiget skade.

Den 20. april 2020 skriver klager til selskabet, om afløbsrøret. Samtidig nævner klager ridserne på gulvet og spørger, om taksator vil tage kontakte til maleren. Taksator opfatter beskeden således, at han skal kontakte maleren vedrørende ridserne i gulvet, da de blandt har afdækket gulvet. Se bilag H.

Klager har den 22. april 2020 skrevet til vores samarbejdspartner, at der er fortsat, er store ujævnheder ved stukken. Ifølge klager, har vores samarbejdspartner to gange tidligere, forsøgt at udbedre skaden.

Den 23. april 2020 fastholder vores samarbejdspartner, at udbedring er færdiglavet. Samme dag spørger klager vores samarbejdspartner, om de er medlem af BYG garanti. Vores samarbejdspartner svarer klager, hvis han ønsker køre en sag mod dem, skal forsikringen ikke ind over.

Den 24. april 2020 forespørger klager vores samarbejdspartner, om der foreligger en kvittering for overførelse af pengene, ligesom klager gerne vil vide, om der er andre økonomiske mellemværende mellem vores samarbejdspartner og klageren. Samarbejdspartneren oplyser, at der ikke er noget økonomisk mellemværende. Fakturaen er fremsendt til selskabet. Klager modtager mail samt fakturaen fra vores samarbejdspartner. Se bilag F samt bilag G.

Selskabet får ikke besked om korrespondancen mellem klager og vores samarbejdspartneren.

Den 16. maj 2020 vender klager tilbage. Selskabet har haft vores samarbejdspartner ude og se på afløbet (i forbindelse med henvendelsen den 20. april 2020), som var utæt og årsagen til skaden. Se bilag H.

I slutningen af maj 2020 besigtiger vores egen taksator ejendommen, for at få en afklaring vedrørende det utætte tagnedløb. På dette tidspunkt har klageren allerede klaget til Håndværkets Ankenævn, som selskabet ikke har modtaget oplysninger om.

Herefter hører selskabet ikke fra klager før den 9. december 2021. Her oplyser klager, at han er utilfreds det udførte arbejde. Se bilag I.

Selskabet kontakter samarbejdspartneren i januar 2022, for at få deres bemærkninger til klagerens klage, herunder få dem til at udbedre manglerne. Her får selskabet oplyst, at der er faldet afgørelse i Håndværkets Ankenævn. Ligesom de oplyser, at de har udbetalt det beløb, som Håndværkets Ankenævn har pålagt dem, hvis de ikke selv ønskede at udbedre forholdet. Selskabet får kendelsen af vores samarbejdspartner, vedlægges som bilag K.

Klager oplyser, at de ikke har modtaget beløbet fra vores samarbejdspartner, som Håndværkers Ankenævnet har pålagt dem.

Vores samarbejdspartner ønsker ikke at være en del af den reklamation, som klager sender til selskabet. De fastholder, at de har udbetalt det beløb, de er dømt til af Nævnet.

For god ordens skyld skal det oplyses, at selskabet ikke yderligere har forholdt sig til, om beløbet er udbetalt eller ej. Selskabet har efterfølgende opgjort manglerne. Se selskabets svar under 'Sagens begrundelse', 'Opgørelse af vandskaden'.

Selskabet vælger at genbesigtige ejendommen, hvilket sker den 3. februar 2022. På dette møde får selskabet oplyst, at klager afventer byrettens afgørelse af den økonomiske tvist mellem Håndværkets Ankenævn og klager.

På dette tidspunkt havde vi ikke oplysninger om, at det vedrørte en faktura, klageren ikke ville betale. Vores taksator formoder derimod, at der bliver kørt en retssag på grund af det lille erstatningsbeløb, klager har blevet tildelt af Håndværkets Ankenævn.

Det aftales derfor, at vi afventer afgørelsen og derefter tager vi en vurdering af sagen.

Dommen kommer den 25. september 2022, bilag L. På dette tidspunkt, får vi viden om, at retssagen vedrørte omkostninger til førelse af sagen, og ikke udbedringsomkostninger af de fremsatte mangler.

Vi beklager, at der er opstået misforståelser om, hvad byretssagen drejede sig om, men selskabet mener ikke, at selskabet har pådraget klager et dækningsberettiget tab. Vores vurdering uddybes under 'Sagens begrundelse', 'Krav for omkostninger til retssag'.

Herefter genbesigtiger selskabet ejendommen den 19. oktober 2022, hvor selskabet bekræfter i mail af den 20. oktober 2022, hvad selskabet mener, der kan henføres til 'mangelfuld reparation'. Se bilag M.

Herefter modtager selskabet blandt andet tilbud for reparation af stuk i karnap, bilag 31. Klagers krav er for hele stuen jf. bilag 30. Endvidere modtager selskabet tilbud for maling af hele stuen, jf. bilag 32, og ikke alene en reparation, som aftalt.

Selskabet anerkender, den 26. oktober 2022, tilbuddet for reparation af stuk jf. bilag 31 og beder klager om at indhente nyt tilbud fra maleren, på det omfang, som selskabet har anerkendt. Se eventuelt klagers bilag 12.

Klageren klager over, at vi alene vil dække stukken i karnappen, da klager mener, at der er skade på stukken flere steder. Ligesom klager mener, at vores taksator har ændret holdning i forhold til omfanget.

Vores taksator er ikke enige med klager. Omfanget blev gennemgået ved den sidste besigtigelse. Ved besigtigelsen var der enighed om, at selskabet anerkendte tilbuddet, som blev indhentet i januar 2021, bilag 31. Ligesom omfanget af malerarbejdet blev fastlagt. Selskabets taksator har ikke efter besigtigelsen ændret i det aftalte omfang.

Klager vender tilbage den 6. november 2022, bilag 13, og er utilfreds med vores fastholdelse af omfanget. I den forbindelse beder klager om fakturaerne fra udført arbejde af vores samarbejdspartner, ligesom klager beder om at få bekræftet, at det er selskabet, der har rekvireret vores samarbejdspartner.

Selskabet fastholder omfanget på ny, sender fakturaen for udført arbejde. Klager ønsker svaret uddybet, hvilket sker i mail af den 5. december 2022, bilag N.

Den 29. december 2022 vender klager tilbage, med krav om dækning af omkostninger til retssagen mod Håndværkets Ankenævn, klagers bilag 21. Selskabet afviser omkostningerne den 6. januar 2023, over Husforsikringen. Der er yderligere korrespondance vedrørende kravet.

Den 13. januar 2023 taler klager med selskabets retshjælpsafdeling, da han anmoder om retshjælp til førelse af sagen mod Håndværkets Ankenævn.

Den 25. januar 2023 beder selskabets retshjælpsafdeling om yderligere oplysninger.

Den 14. februar 2023, retter klager henvendelse til både Husforsikringen og Retshjælpsforsikringen. Klager mener, det er Husforsikringen, som skal dække udgifterne til retssagen og ikke klagers Retshjælpsforsikring.

Vores retshjælpsafdeling afviser sagen den 16. marts 2023, jf. bilag O.

Klageren klager over selskabets afvisning af retshjælp, hvor selskabet fastholder vores afvisning jf. bilag P.

Den 29. marts 2023, vender klager tilbage til skaden på Husforsikringen, med kravet om dækning af sagsomkostningerne til retssagen. Klager ønsker, at selskabet skal refundere hans udgifter til det nye selskab jf. bilag Q.

Selskabet fastholder vores tidligere afgørelse af sagen. Herefter klager klageren til selskabets klageansvarlig jf. bilag R, som selskabet besvarer den 20. april 2023, jf. bilag 39. Herefter er der yderligere korrespondance jf. bilag S, klager bilag 33 (som umiddelbart er enslydende med bilag 34), klagers bilag 35 og 36.

Herefter indbringes sagen for Nævnet.

Selskabet bemærker at klagers bilag 17, 18 og 23 er enslydende. Flere af de øvrige bilag vedrørende sagen i Håndværkets Ankenævn modtager selskabet først i forbindelse med, at sagen indbringes for Ankenævnet for Forsikring.

Der er en omfattende korrespondance i sagen. Hvis Nævnet ønsker yderligere korrespondance, vil det naturligvis blive fremsendt til Nævnet.

Sagens begrundelse

Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at det er klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettiget skade. Klager skal ligeledes dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravets omfang og størrelse.

Rekvirent af samarbejdspartner

Selskabet anerkender, at vi har rekvireret vores samarbejdspartner til udbedring af vandskaden. Vi hæfter derfor for mangelfuldt udført arbejde.

Selskabet har derfor, taget kontakt til vores samarbejdspartner og bedt dem om at kontakte klager. Ligesom selskabet har genbesigtiget ejendommen flere gange, for at finde en mindelig løsning på sagen.

Selskabet har efterfølgende opgjort og udbetalt erstatning for udbedring af manglerne jf. de gældende betingelser, hvilket vi er forpligtet til efter Nævnets praksis.

Klager kan ikke kræve, at selskabet forestår udbedringerne, ligesom klager ikke kan kræve udbedring af mangler, udover hvad de gældende betingelser dækker. Se blandt andet selskabets mail af den 20. oktober 2022, bilag M.

Selskabet vil under punktet 'Opgørelse af vandskaden' uddybe, hvorledes erstatningsbeløbet for manglerne er fremkommet.

Samtidig skal selskabet henlede opmærksomheden på, at klager anmelder skaden til selskabets døgnavt og skadeservicefirmaet kommer ud samme aften.

Ligesom klager allerede den 4. november 2019 modtager en mail cc. fra skadeservicefirmaet. Klager har altså været vidende om, at der har været 2 partner involveret i skaden.

Fakturaer for udført arbejde

Med hensyn til, at klager ikke har modtaget fakturaerne fra skadeservicefirmaet, beklager vi dette, og de vedlægges her, som bilag T og U.

Klagers synspunkt om, at afgørelsen i Håndværkets Ankenævn er forkert på grund af de manglende fakturaer, mener vi ikke er korrekt.

Vi skal dog henlede opmærksomheden på, at vores samarbejdspartner, som bliver indbragt for Håndværkets Ankenævn, har udført tømrer-, murer- og malerarbejde. Det fremgår af den faktura, bilag G, klager modtager fra samarbejdspartneren, inden sagen indbringes for Håndværkets Ankenævn.

Det arbejde der således klages over, er indbefattet i den faktura, klager har modtaget af vores samarbejdspartner. Derudover skal vi bemærke, at klager ikke selv tidligere har efterspurgt de pågældende fakturaer.

Skadeservicefirmaet har alene foretaget nedbrydning og affugtning i forbindelse med den dækningsberettiget skade, og har ikke fortaget reetableringsarbejde.

Opgørelse af vandskaden

Erstatningen opgøres til nyværdi. Det vil sige, at der erstattes det beløb, som det ifølge priserne på skadedagen vil koste at istandsætte eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde på samme sted og til samme anvendelse, jf. betingelsernes afsnit 2, punkt 2.2.1.

Endvidere fremgår det, at forsikringen ikke dækker skade af kosmetisk art eller forskelle i farve, form, mønster eller materiale mellem de erstattede genstande og de ubeskadigede.

Det vil sige, at selskabet ikke maler hele stuen, når det alene er den ene væg, som er beskadiget. Så vil erstatningen blive opgjort til, hvad det koster at male den ene væg fra hjørne til hjørne.

Det vil samtidig sige, at vi ikke kan imødekomme klagers krav om, at hele stuen skal males. Mindre kosmetiske farveforskelle mellem den erstattet væg, som er malet, dem der ikke er, er ikke dækningsberettiget.

For god ordens skyld skal det oplyses, at en malermester kan ramme farven, også speciel farver, inden for en rimelig tolerance.

Af det sendte tilbud, klagers bilag 32, er for maling af hele stuen og ikke alene af den beskadigede væg, som er fra vindue i karnap, rundt hjørnet indtil næste hjørne. Den lange væg i stuen er ikke berørt og derfor bliver den ikke malet.

Klagers krav vedrørende stukken er, at den skal gennemgås hele vejen rundt i stuen. Selskabet udbedrer alene stukken, hvor den er blevet berørt af den dækningsberettiget vandskade, herunder den efterfølgende reparation (karnappen, rundt hjørnet indtil næste hjørne).

Af afgørelse fra Håndværkets Ankenævn, bilag K, side 4, fremgår det blandt andet af den sagkyndig erklæring:

Beskrivelse af de generelle forhold:

Sagen handler om generelt dårlig vedhæftning, samt dårlig udført maler håndværk. Sagen omhandler lofter og stuk i stue, samt loft i køkken.

Endvidere fremgår det af bilag K, side 5:

Besigtigelse og konstatering:

loft i stuen:

Det der reelt er tilbage, som klager er utilfreds med er - ca. 5 cm af en kant ind til stuk. Resten af loftet (og stuk) er alle enige om ser rigtig flot ud.

På side 6, er der en 'Faglige vurdering':

Det vurderes at loft og stuk generelt er udført som flot malerarbejde. Der kan pyntes lidt på de 5 cm. ved at fuge en ekstra gang og plet males.

Pris: Vurderet på arbejdes timer/medgået tid

Rensearbejder lofter - 1 timer a 550 kr. inkl. materialer (inkl. moms)

Vi skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på fakturaen fra reparatøren, bilag H, hvor det fremgår, at murerarbejdet omhandler puds af loftet, malerarbejdet omhandler udkrads af revner i loft i stue og stuk samt malerarbejde.

Til trods for at håndværkets Ankenævn alene har vurderet reparationen af stukken til 550 kr. inkl. moms, så har selskabet erstattet yderligere 4.346,25 kr. inkl. moms.

Med hensyn til revnerne i væg, står der i bilag K, side 6;

Der er revner i væg, hvor der er nymalet. Klager oplyser at der her er tale om revne imellem stuk og væg i karnap.

Besigtigelse og konstatering:

Her er tale om bevægelses revner.

Den sagkyndige fortsætter på side 7 til 9, hvor det fremgår:

Der er tale om bevægelses revner. Maler kan ikke tillægges ansvar for dette.

Selskabet mener heller ikke, at bevægelses revner kan betragtes som mangler ved det udførte arbejde.

Selskabet taksator har anerkendt yderligere end det Håndværkets Ankenævn har anerkendt, men kan ikke anerkende, at det er hele stuen, der skal istandsættes.

Af tilbuddet fra stukkatøren, bilag 31, på i alt 4.346,25 kr. inkl. moms, er for udbedring af stuk i karnappen samt hjørnet ved karnappen.

Endvidere har selskabet anerkendt malerarbejde for ca. 5.500 kr. Hvilket kan dække udgifterne til maling af det omfang, som er dækningsberettiget jf. de gældende betingelser (fra vindue i karnap, rundt hjørnet og til næste hjørne).

Øvrigt malerarbejde mener vi ikke, er dækningsberettiget og derfor ikke anerkendt.

Samtidig må vi henlede opmærksomheden på, at stukkatør anvendes sædvanligvis ikke, for mindre reparationer. Det er ikke usædvanligt at disse mindre reparationer foretages af maleren.

Krav for omkostninger til retssag

Klager har indbragt sagen for Håndværkets Ankenævn. Til trods herfor, så har selskabet, på grund af sagens omstændigheder, kulant, valgt at betale den omkostning klager har haft til den sagkyndiges erklæring over Husforsikringen.

Vi kan af klagers bilag 17 (som umiddelbart er enslydende med bilag 18 og 23) se, at klager accepterer betingelserne for fortsættelse af sagen i Håndværkets Ankenævn, som er et forbrugerklagenævn. Betingelserne kan se på Håndværkets Ankenævns hjemmeside.

For selskabet, så vælger klager, af ukendte årsager, at stævne Håndværkets Ankenævn på grund af den udgift han er blevet pålagt. Dette er til trods for, at han har accepteret betingelserne jf. ovennævnte.

Vi kan, af klagers bilag 25 til 27, se, at klager ikke mener, at erklæringen er korrekt. Af bilagene fremgår både klagers bemærkninger, men ligeledes den sagkyndiges bemærkninger.

Selskabet bemærker, at bilag 25 er umiddelbart enslydende med bilag 28. Ligesom selskabet bemærker, at bilag 27 er dateret den 7. august 2020 og bilag 26 er dateret den 23. september 2020.

Klager mener, at omkostningerne til førelse af retssagen mod Håndværkets Ankenævn skal dækkes af selskabet. Gerne af Husforsikringen, da klager mener, at vores taksator har lovet dette, men alternativ over Retshjælpsforsikringen.

Selskabet mener ikke, at vi over klagers Husforsikring, har lovet dækning. Da der ikke er tale om dækningsberettiget omkostninger under Husforsikringen, og vi ikke mener der er lovet dækning, kan vi ikke tilbyde erstatning herfor. Ligesom vi mener, at vi ikke har pådraget klager et økonomisk tab.

Selskabet har afvist at dække omkostninger over retshjælpsforsikringen, da søgsmålet er efter forsikringen er overgået til klagers nye selskab. Ligesom klagers nye selskab har anerkendt og betalt omkostningerne jf. betingelserne. Vi henviser til vores svar til klager den 16. marts 2023, bilag O og den 27. marts 2023, bilag P.

Selskabet bemærker ligeledes, at klager har modtaget erstatning, jf. gældende betingelser for Retshjælp, fra klagers nye selskab, som havde forsikringen, på datoen for søgsmålet.

Opsigelse af Husforsikringen

Indledningsvis skal vi henlede opmærksomheden på, at vi ikke har 'smidt klager ud' af selskabet. Vi har ændret klagers forsikring til en ren bygningsbrandforsikring samt ændret selvrisikobeløbet på grund af en konkret vurdering af kundeforholdet.

Efterfølgende anmeldte klager endnu en skade, og ved den henvendelse, der ændrede selskabet dækningen og selvrisikobeløbet med 14 dages varsel, jf. betingelsernes afsnit 1, punkt 1.10.4.

Hvis Nævnet ønsker de nævnte skrivelser, kan selskabet eftersende disse.

Samtidig skal vi beklage, hvis klager har oplevelsen af, at kommunikationen efterfølgende blev anderledes. Det er ikke en oplevelse vores taksator kan genkende. Det har naturligvis ikke været vores hensigt, at varslingen skulle ændre eller på anden måde påvirke vores behandling af den/de anmeldte skader, herunder kommunikationen.

Konklusion

Selskabet har rekvireret samarbejdspartner til udbedring af en dækningsberettiget skade.

Selskabet vedkender sig ansvaret og har opgjort de mangler, der er ved arbejdet og har betalt klager dette. Klager må herefter selv forestå udbedring af manglerne.

Klager og selskabet er ikke enige om omfanget af manglerne. Selskabet finder det ikke sandsynliggjort, at omfanget er større end det allerede opgjorte krav. Selskabet henviser særligt til den sagkyndige erklæring, der er udarbejdet i Håndværkets Ankenævn, ligesom vi henviser til, at selskabet har erstattet yderligere end den sagkyndige har anerkendt for 'mangelfuldt arbejde'.

Med hensyn til omkostningerne til førelse af byretssagen, mener selskabet ikke, at vi har lovet dækning over Husforsikringen, ligesom der ikke er tale om en dækningsberettiget søgsmål over Retshjælpsforsikringen."

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

"Svar til indledende bemærkninger

Ankenævnet for Forsikring

17.

100042

Jeg modtager ikke faktura fra [skadeservicefirmaet] som forestår de destruktive indgreb vedr. loft og vægge, men alene fra Alm. Brands samarbejdspartner [selskabets netværkshåndværker] som forestår reetableringen af lofter og vægge.

Jeg havde som udgangspunkt tillid til at Alm. Brand havde hånd i hanke med hvilke firmaer der forestår det arbejde de sætter i gang. Hvem der er entreprenør og underleverandør har jeg ikke holdt øje med. Jeg har blot lavet aftaler mht. nøgler og tider når jeg ringes op af håndværkere. Jeg havde derfor også tillid til at Alm. Brand fremsendte alle fakturaer der havde med udbedring af vandskaden at gøre. Det var jo netop det jeg bad om.

Det er overvejende mere sandsynligt at folk der banker lofter og vægge ned foruretter skade på lofter, vægge og stuk, en dem der står for reetableringen af det nedbrudte, hvilket selvfølgelig ville kunnet have ændret afgørelsen i håndværkets ankenævn.

Redegørelse af billeder

A5, a10, a11, a16, a17, a18 og a20 er billeder af loftet der revner flere steder efter [selskabets netværkshåndværker] melder arbejdet færdigt 1. gang til mig

A3 og a4 viser [selskabets netværkshåndværker] 1. genopretningsforsøg i loftet.

a7, a8, a9 a10, a33 og a34 er billeder af loft i stuen hvor [selskabets netværkshåndværker] efter min 2. henvendelse om fejl og mangler i loftet laver deres 2. genopretningsforsøg. Her vælger maler at sætte filt op i hele loftet og bagefter fuldspartle loftet. Det er her, at der påføres spartelmasse på stukken andre steder end i kannappen.

A40 viser bilag sendt til [selskabets netværkshåndværker] hvor det ses, at de har været ned omkring stukken midt på loftet og at der er kommet revne, februar 2020

a29 er helt korrekt fra sagen og ikke mit billede. A 29 viser hvor tæt der har foregået nedrivning arbejde på stukken både fra væg og loft. A29 skal sammenlignes med de efterfølgende billeder a9, a15 og a21 der viser hvordan stuk er plastret til med spartelmasse, loftet med en ualmindelig grim sammenføjning samt overgangen mellem væg og stuk der er faldet helt ind. A9, a15 og a21 er viser hvordan [selskabets netværkshåndværker] slutteligt efterlader det mest udsatte hjørne efter deres reetablering.

Jeg vedhæfter nye billeder, a35, a36, a37 og a38 som er taget den 7. august 2023 lige præcis der hvor a29 viser at der har været nedbrydning foretaget af [skadeservicefirmaet].

Jeg har aldrig nogensinde bedt Alm. Brand om at erstatte ridserne i gulvet, men har flere gange, både over for [selskabets taksator] og [afdelingschef] afvist at klage over de påførte ridser i gulvet i stuen. Hver afvisning er begrundet med, at jeg ikke kan løfte bevisbyrden, selv om jeg ville finde det rimeligt, at det ødelagte blev istandsat.

For god ordens skyld har jeg heller ikke bedt Alm. Brand om at godtgøre mine omkostninger vedr. udgifter til den sagkyndige håndværkets ankenævn der foretog de faglige skøn i forbindelse med min klage. Det er en omkostning som Alm. Brand uopfordret betalte - en betaling som jeg har accepteret.

Jeg kan godt se, at jeg har sendt nogle bilag flere gange. Det undskylder og beklager jeg mange gange.

Bemærkninger til sagens forløb

[Selskabets medarbejder] skriver, at Selskabet, [selskabets netværkshåndværker] oplyser at have overført et beløb til mig på kr. 550,-

Det burde jo være let at bevise. Jeg har aldrig nogensinde oplyst eller videregivet [selskabets netværkshåndværker] nogle af mine bankoplysninger og afviser at have modtaget og indløst en check på beløbet.

[Selskabets medarbejder] skriver om sagens forløb at [selskabets taksator] på vores møde den 3. februar ikke vidste at i ... byret drejede sig om en ubetalt faktura. Det er ukorrekt.

Det er påfaldende, at [selskabets taksator] tidligere har videregivet oplysninger til [afdelingschefen] om at sagen slet ikke blev benævnt og at han, efter flere skrivelser i detaljer husker, at han har taget fejl, at det drejede sig om et erstatningsbeløb?

Jeg ved at jeg ved mødet den 3. februar rent fysisk overdrager [klagerens advokats] vurdering af min sag samt min stævning til [selskabets taksator]. Efterfølgende skrev jeg i mail et kort mødereferat at sagen drejede sig om en økonomisk tvist mellem håndværket ankeråd og jeg. Jeg skrev ikke at det drejede sig om et erstatningskrav, det er noget Alm. Brand finder på.

[Selskabets taksator] og jeg talte om tingene og efter at have læst og fået dokumenterne, sagde [selskabets taksator], at vi skulle vente med at sætte udbedringerne i værk til der forelå en dom, det kunne jo være at håndværket ankeråd tabte sagen. Denne mulighed ønskede [selskabets taksator] skulle forfølges.

Dette har jeg skrevet flere gange til Alm. Brand. Først direkte til [selskabets taksator], så til retshjælpen som [selskabets taksator] henviste mig til, og så til alm. Brands interne klagenævn. [Selskabets taksator] reagerer aldrig på disse henvendelser og han benægter ikke, at han har ønsket at sagen skulle fortsætte. Det bliver altså ikke modsagt af [selskabets taksator].

Efter flere forskellige forklaringsantagelser er Alm. Brand og [selskabets medarbejder] nu nået frem til, at [selskabets taksator] nu husker at han har misforstået sagen...

Her er det vigtigt at understrege, at jeg flere gange har skrevet til [selskabets taksator] at det var på hans ønske om at sagen skulle gennemføres og at det derfor er rimeligt at Alm. Brand dækker denne udgift. Her er det vigtigt at fastholde, at [selskabets taksator] på intet tidspunkt har benægtet, at han ønskede at sagen i byretten skulle finde sin afslutning.

Uanset om [selskabets taksator] husker sagen eller ej, så fritager det ikke alm. Brand deres dækningsansvar de har for de omkostninger de pådrager mig, ved at fastholde sagen skal gennemføres byretten inden de vil gå videre med udbedring af følgeskaderne på udbedring af vandskaderne.

Selv var Jeg indstillet på, dengang som nu, at denne sag snart skal kunne finde en løsning, hvorfor jeg som tidligere skrevet var indstillet på at betale den omstridte faktura. På dette tidspunkt havde jeg efter min bedste overbevisning en klar aftale med [selskabets taksator] om at jeg kunne benytte mig af de indhentede tilbud fra stukkatørmester ..., hvilket også fremgår af min mail af 3. februar.

Bilag 37 advokat-vurdering

Bilag 22 referat af møde 3. februar

Bilag 30 og 31 stukkatør-tilbud

Bilag 40 og 41

[Selskabets medarbejder] skriver at 'dommen kommer den 25. september 2022, bilag L. På dette tidspunkt, får vi viden om, at retssagen vedrørte omkostninger til førelsen af sagen og ikke til udbedringsomkostninger til de fremsatte mangler.'

Begge påstande er ukorrekte. [Selskabets taksator] har den 3. februar 2022, både mundtligt og skriftligt blevet informeret om, at sagen drejede sig om en økonomisk tvist mellem håndværksrådets ankenævn og jeg. Sagen i byretten omhandler heller ikke om omkostninger til førelsen af sagen. Jeg har ingen ide om hvor denne udlægning kommer fra.

Bilag 22 referat af møde 3. februar

[Selskabets medarbejder] skriver endvidere at selskabet modtager krav om reparation fra mig, som er mere omfattende en aftalt.

Det er jeg ganske enkelt ikke enig i, hvilket jeg også straks skriver til [selskabets taksator] og begrundet mine synspunkter og spørger ind til hans ændrede holdning. Jeg er af den klare opfattelse at [selskabets taksator] og jeg havde en klar aftale om at udbedre alle skader i stuen, hvilket jeg var glad og lettet over og skriver kort og præcist til min hustru i en sms-besked. Så er stuk og maler i orden.

Bilag 13 og 38

Holdningsændring hos Alm. Brand kommer da jeg i en indskudt sætning nævner, at jeg var blevet smidt ud af Alm. Brand pga. for mange skader. Et udsagn som jeg også har spurgt [selskabets taksator] ind til men som han fortæller, at han ikke kan kommentere på.

[Selskabets medarbejder] skriver at 'vores taksator er ikke enig med klager. Omfanget blev gennemgået ved den sidste besigtigelse. Ved besigtigelsen var der enighed om, at selskabet anerkendte tilbuddet, som blev indhentet i januar 21, bilag 31. Ligesom omfanget af malerarbejdet blev fastlagt. Selskabets taksator har ikke efter besigtigelsen ændret i det aftalte omfang'.

Jeg er ganske enkelt uenig i denne konklusion og kan igen skrive: Det er jeg ganske enkelt ikke enig i, hvilket jeg også straks skriver til [selskabets taksator] og begrundet mine synspunkter og spørger ind til hans ændrede holdning. Jeg er af den klare opfattelse at [selskabets taksator] og jeg havde en klar aftale om at udbedre alle skader i stuen, hvilket jeg var glad og lettet over og skriver kort og præcist til min hustru i en sms-besked. Så er stuk og maler i orden.

Bilag 13 og 18

[Selskabets medarbejder] skriver om mit krav om dækning af omkostninger retssagen mod håndværkets ankenævn at jeg kommer med mit krav den 29. december 2022. Det er korrekt.

Herefter fremfører [selskabets medarbejder] en masse historik som ikke er helt korrekt. Bl.a. at jeg anmoder om retshjælp. Det er ganske enkelt forkert. Jeg henvises til retshjælpen af [selskabets taksator], der heller ikke i denne sammenhæng benægter at skulle have krævet at jeg gennemførte retssagen mod håndværkets ankenævn. [Selskabets taksator] skriver endvidere: Jeg håber at du får kontakt dertil, ellers må du vende tilbage igen.

I retshjælpen gør jeg Skadebehandler ... samt [selskabets taksator] opmærksom på, at jeg ikke som sådan søger retshjælp, men at jeg søger dækning for de omkostninger [selskabets taksator] har pådraget mig i forbindelse med kravet om gennemførelse af retssag inden udbedring af vandskade. Heller ikke i den forbindelse kommer der indsigelser fra [selskabets taksator].

Hverken [skadebehandleren] eller [selskabets taksator] kommer med et klart svar på hvortil jeg bør rette henvendelse med mit krav. Så sagen går sin gang med krav og afslag indtil jeg er tilbage hos [selskabets taksator] der igen afslår mit krav, men stadig ikke benægter at have fremsat krav om gennemførelse af retssag som forudsætning for udbedring af vandskade.

For at dokumentere dette vedhæfter jeg mailkorrespondance mellem [selskabets taksator] og jeg samt mellem [skadebehandleren], [selskabets taksator] og jeg.

I disse bilag er tydeligt at jeg gentagende gange henviser til [selskabets taksators] krav om at gennemføre retssagen mod håndværkets ankenævn og at denne påstand ikke bliver modsagt. Bilagene viser også, at der ikke tales sammen internt i Alm. Brand og at der ikke er klarhed over hvortil jeg skal rette mit krav, ligesom [skadebehandleren] roder op i nogle krav jeg ikke har fremsat. Bilag 40 og 41

Bemærkninger til rekvirent af samarbejdspartnere

[Selskabets medarbejder] skriver i forbindelse med mangelfuldt udført arbejde: Selskabet har derfor taget kontakt til vores samarbejdspartner og bedt dem om at kontakte klager.

Det kan jeg slet ikke genkende. Alm. Brand har jo flere gange oplyst, at de ikke kendte til det mangelfuldt arbejde som jeg klager over og ikke blev inddraget. Jeg tog selv kontakt til [selskabets netværkshåndværker].

Bemærkninger til generelle forhold

[Selskabets medarbejder] vælger at copy-taste følgende fra den sagkyndiges erklæring: Sagen handler generelt om dårlig vedhæftning, samt dårlig udført maler håndværk. Sagen omhandler lofter og stuk i stue samt loft i køkken.

Det er endnu et trist eksempel på, at den sagkyndige har copy-tastet indholdet fra tidligere sager. Vandskaden har på ingen måde være i køkkenet.

Det fremgår af den sagkyndiges svar, at han fejlagtigt har ladet nogle gamle fraser blevet hængende i dokumentet - hvilket jeg også har klaget over.

Besigtigelse og konstatering: loft i stuen

[Selskabets medarbejder] copi-taster følgende fra den sagkyndiges erklæring: Det der reelt er tilbage, som klager er utilfreds med er 5 ca. cm af en kant ind til stuk. Resten af loftet (og stuk) er alle enige om ser rigtigt flot ud.

Jeg vedhæfter et nyt billedokumentation af den omtalte revne på 5 cm. Her er det tydeligt at der er flere revner og at de er mere en 180 cm. Lange, bilag a35 og a36 er taget den 7. august 2023.

Jeg har over for skønsmanden skriftligt gjort opmærksom på, at jeg ikke er enig i at loft og stuk ser rigtig flot ud. Min pointe med at klage var jo netop at jeg var utilfreds.

[Selskabets medarbejder] copy-taster også følgende fra den sagkyndiges erklæring: Der er tale om bevægelsesrevner. Maler kan ikke tillægges ansvar for dette.

Her er det vigtigt at holde fast i, at den sagkyndige er maler og at den sagkyndige og skriver, at den sagkyndige er her for at besigtige malerarbejdet. Altså ikke det arbejder nedrivningsfolk, murere med flere laver i udbedringen af vandskaden på [forsikringsstedet].

Jeg er enig i, at maleren ikke kan tillægges ansvar for disse revner. Det kan bageren, slagteren og apotekeren heller ikke.

Derimod kan [skadeservicefirmaet] der stod for det destruktive nedbrydningsarbejde sammen de andre håndværkere fra [selskabets netværkshåndværker] tømrer og murere også gøres ansvarlige over for. Det bliver de dog ikke, da den sagkyndige jo udelukkende er kommet for at bedømme malerarbejdet. DET ER ALENE MALERNES ARBEJDE DER HOLDES ANSVARSFRIT i den sagkyndiges erklæring.

Det betyder at alle de håndværkere der ikke er malere, ikke medgår i den erklæring den sagkyndige udarbejder. Med henvisning til den sagkyndiges eget udsagn og erklæring, er det derfor ikke muligt holde andre en malerne ansvarsfrie, da ingen andre håndværkeres arbejde bliver vurderet i den sagkyndiges erklæring.

Denne faktuelle kendsgerning at den sagkyndiges erklæring alene bedømmer malerarbejdet forholder hverken [selskabets taksator], [afdelingschefen] eller [selskabets medarbejder] sig til. Dette til trods for at jeg gentagende gange har bedt dem forholde sig til netop denne kendsgerning. Bilag 17, 26

Mine krav til Alm. Brand Stuk

Med henvisning til bilag a7, a8, a9 a10, a33 og a34 billeder af loft i stuen hvor [selskabets netværkshåndværker] efter min 2. henvendelse om fejl og mangler i loftet laver deres 2. genopretningsforsøg.

Her vælger maler at sætte filt op i hele loftet og bagefter fuldspartle loftet. Det er her, at der påføres spartelmasse på stukken andre steder end i kannappen.

Fra disse bilag er det tydeligt at se, at maler flere steder rammer stukken i stuen med spartelmasse. Maleren kommer fra Alm. Brands samarbejdspartner [selskabets netværkshåndværker].

Ankenævnet for Forsikring

22.

100042

Henviser også til bilag 42, korrespondance mellem [selskabets netværkshåndværker] og jeg, hvor af det fremgår at der har været flere genopretningsforsøg. Man kan også se, at jeg rykker for det utilfredsstillende arbejde 28. februar 2020 samt igen den 4. marts 2020 - begge gange uden at få svar.

[Selskabets netværkshåndværker] har aldrig været forbi og set det endelige resultat.

Med henvisning til benævnte billedokumentation mener jeg til fulde, at det er beviseligt, at det er håndværkerne der har forårsaget disse ødelæggelser på stuk.

Stukkatørerklæringen gør det klart at man ikke behandler en 99 år gammel stuk med lidt spartelmasse og pletmaling og at overmaling kun vil gøre skaden være. Det er ikke muligt at fjerne spartelmasserne fra stukken uden at arbejde med professionelle opløsningsmidler, hvorfor det er tvingende nødvendigt at takke ja til begge stukkatørmester I modsat fald vil forskellighederne i stukken være for store- også i kannappen.

Jeg ønsker derfor stukken i stuen repareret ud fra tilbud 1 og 2 fra stukkatør mester ...
Arbejdet ønskes lavet efter faktura.
Bilag 29, 30 og 31

Maler

Maleren skriver helt klart i sit tilbud, at der ikke kan pletmales med tonet maling.

Hertil kommer, at også væggene i resten af stuen vil blive berørt, når stukkatørmester ... skal fjerne spartelmasse på stukken der ikke støder op til kannappen.

Arbejdet ønskes lavet efter faktura, tilbud 32 fra [malerfirmaet]

Omkostninger vedr. sag i byretten

Da det er [selskabets taksator] der den 3. februar bad om at jeg gennemførte sagen mod håndværkets ankenævn som forudsætning for at Alm. Brand ville gå i gang med udbedring af skader opstået i forbindelse med udbedring af vandskader, finder jeg det ret og rimeligt, at det også er Alm. Brand der påtager sig ansvaret for disse udgifter.

Jeg ønsker mit udlæg på samlet kr. 36.500,-

Jeg har forstået det sådan, at da der er tale om en forsikringssag, skal arbejdet omkring stuk, loft og vægge afleveres som de fremstod før skaden. Det vil kun kunne lade med fuld godkendelse af ovennævnte tilbud fra Stukkatørmester ... og malerfirmaet

Det er jo ikke meningen at spartelmasserne på stuk og revnerne fra [selskabets netværkshåndværker] arbejde skal pryde vores stuk, lofter og vægge.

Er der behov for yderligere dokumentation eftersender jeg gerne ligesom jeg gerne finder tid til at åbne vores hjem op, så I ved selvsyn kan se de omtalte ødelæggelser og ikke mindst sammenligne stukken i spisestuen med de ødelæggelser der er i opholdsstuen. Det vil give så god mening."

Ankenævnet for Forsikring

23.

100042

Selskabet har i brev af 23/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkninger fra Nævnet, samt nye billeder.

Selskabet har noteret sig klagers bemærkninger. Selskabet vil alene kommentere de punkter, vi mener der skal præciseres.

Det er ikke usædvanligt, at der opstår revner i forbindelse med nedrivning af beskadigede bygningsdele, i det aktuelle tilfælde, loftet. Men det er fortsat dem som etablerer loftet på ny, som er ansvarlig for, at revnerne udbedres.

At klager først har modtaget regningerne, efter han har indbragt sagen for Håndværkets Ankenævn, mener selskabet fortsat ikke betydning for afgørelsen, da det er maleren, som har foretaget udbedringen af skaden.

Samtidig mener selskabet, at det er ikke usædvanligt, at der opstår revner i et pudset loft. En ejendom bevæger sig i vejr og vind og bygningsdele arbejder forskelligt, hvorfor der opstår bevægelsesrevner. Bevægelsesrevner er ikke omfattet af Husforsikringen.

Det er selskabets opfattelse, at klagers bilag a29, viser området omkring karnappen, rundt hjørnet og til næste hjørne. Selskabet finder det derfor fortsat ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at der er et større omfang, end det vores taksator allerede har anerkendt.

Selskabet bemærker, klagers bilag 37, hvor der blandt andet står:

Du bad mig om, at orientere dig, hvis sagen ikke kunne vindes - jeg mener fortsat, at du har en god sag, men jeg tænker ikke, vi lykkes med at pålægge et ankenævn et erstatningsansvar. I bedste fald kan udfaldet (kendelsen) blive et andet, hvis domstolen er på vores side - men jeg mener, det er så fejlbehæftet, at sagen bør gå om - og dermed også med andre sagkyndige - og andre medlemmer i panelet.

Selskabet kan ikke bebrejde vores taksator, hvis han, med ovennævnte tekst, fik forståelse af, at retssagen vedrørte erstatningsbeløbet, og ikke fik mistanke om, at det vedrørte en omkostning til førelse af sagen.

Samtidig må vi meddele, hvis sagen havde vedrørt erstatningsbeløbet, ville det give mening at afvente afgørelsen af retssagen.

Selskabet mener ikke, at der er kommet nye oplysninger og har ikke yderligere bemærkninger til sagen.

Vi henviser til vores tidligere svar til Nævnet."

Klageren har i brev af 1/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"...

**Mine krav til alm. Brand
Stuk, lofter og vægge**

Hvis de overskydende spartelmasser fra [selskabets netværkshåndværker] malere skal fjernes er det nødvendigt at rense hele stukken. Det svarer til at man ikke bare kan pletmale en veteranbil flere steder. Stukken er næsten 100 år og skal behandles med respekt.

Jeg har i forbindelse med genopretning af vandskaderne på [forsikringsstedet], ud over aftaler om tider og nøgler, kun bedt om at der passes godt på stukken i stuen. Det blev der desværre ikke. Det er helt rimeligt at skaderne udbedres.

Bilag a21, a28 og a29 viser at vægge og lofter er nedbrudt netop der hvor der i dag er skader og revner, hvorfor det ikke kan være gamle skader. Det nye bilag a41 viser desuden at der før vand-skaden ingen revner var i stukken.

Med henvisning til bilag a7, a8, a9 a10, a33 og a34 billeder af loft i stuen hvor [selskabets netværkshåndværker] efter min 2. henvendelse om fejl og mangler i loftet laver deres 2. genopretningsforsøg.

Her vælger maler at sætte filt op i hele loftet og bagefter fuldspartle loftet. Det er her - som er påvist i bilag a7, a8, a9 a10, a33 og a34, at der påføres spartelmasse på stukken andre steder end i kannappen.

Fra disse bilag er det tydeligt at se, at maler flere steder rammer stukken i stuen med spartelmasser. Maleren kommer fra Alm. Brands samarbejdspartner [selskabets netværkshåndværker].

Henviser også til bilag 42, korrespondance mellem [selskabets netværkshåndværker] og jeg, hvor af det fremgår at der har været flere genopretningsforsøg. Man kan også se, at jeg rykker for det utilfredsstillende arbejde 28. februar 2020 samt igen den 4. marts 2020- begge gange uden at få svar.

[Selskabets netværkshåndværker] har aldrig været forbi og set det endelige resultat.

Med henvisning til benævnte billedokumentation mener jeg til fulde, at det er beviseligt, at det er håndværkerne der har forårsaget disse ødelæggelser på stuk.

Stukkatørerklæringen gør det klart at man ikke behandler en 99 år gammel stuk med lidt spartelmasser og pletmaling og at overmaling kun vil gøre skaden være. Det er ikke muligt at fjerne spartelmasserne fra stukken uden at arbejde med professionelle opløsningsmidler, hvorfor det er tvingende nødvendigt at takke ja til begge stukkatørmester ... I modsat fald vil forskellighederne i stukken være for store - også i kannappen. Det kan sammenlignes med at det kan være nødvendigt at om-lakere en hel bil.

Den sagkyndige anerkender, at der er spartelmasser forskellige steder på stuk og at det ikke er begrænset til kannappen.

Jeg ønsker derfor stukken i stuen repareret ud fra tilbud 1 og 2 fra stukkatør mester ...

Arbejdet ønskes lavet efter faktura.

Bilag 29, 30, 31 og 32

Maler

Maleren skriver helt klart i sit tilbud, at der ikke kan pletmales med tonet maling. At påstå det modsatte, må bunde i et ønske om sparehensyn fra Alm. Brand.

Hertil kommer, at også væggene i resten af stuen vil blive berørt, når stukkatørmester ... skal fjerne spartelmasse på stukken. Altså den spartelmasse som malerne og murene fra [selskabets netværkshåndværker] har påført.

Arbejdet ønskes lavet efter faktura, tilbud 32 fra [malerfirmaet]

Omkostninger vedr. sag i byretten

Da det er [selskabets taksator] der den 3. februar bad om at jeg gennemførte sagen mod håndværkets ankenævn som forudsætning for at Alm. Brand ville gå i gang med udbedring af skader opstået i forbindelse med udbedring af vandskader, finder jeg det ret og rimeligt, at det også er Alm. Brand der påtager sig ansvaret for disse udgifter.

[Selskabets taksator] var til fulde klar over at jeg var blevet stævnet for ikke at ville betale kr. 3.000,- for den sagkyndiges arbejde. [Selskabets taksator] vidste også at jeg havde stillet et modkrav. [Selskabets taksator] vidste også at [klagerens advokat] skriftligt havde sagt, at det ikke er sandsynligt at pålægge et ankenævn et erstatningsansvar.

Med denne viden valgte [selskabets taksator] at sagen skulle gennemføres før at Alm. Brand ville udbedre skaden, da det kunne være, at sagen ville falde ud til min/selskabets fordel. [Selskabets taksator] har aldrig, til trods for mange henvendelser herom, benægtet at have bedt mig at gennemføre sagen.

Jeg ved at jeg ved mødet den 3. februar rent fysisk overdraget [klagerens advokats] vurdering af min sag samt min stævning til [selskabets taksator]. Efterfølgende skrev jeg i mail et kort mødereferat at sagen drejede sig om en økonomisk tvist mellem håndværket ankeråd og jeg. Jeg skrev ikke at det drejede sig om et erstatningskrav, det er noget Alm. Brand finder på.

Benægtelserne, fejltagelserne og de modsatrettede forklaringer er kommet fra de personer i Alm. Brand, der på vegne af [selskabets taksator] benægter sagens sammenhæng.

Jeg bebrejder ikke [selskabets taksator] at han kan have misforstået hvad retssagen skulle dreje sig om. Men jeg fastholder, at han - og dermed Alm. Brand er ansvarlig for at kræve at jeg gennemfører sagen og dermed også er erstatningsansvarlige for de omkostninger jeg i den forbindelse har haft.

Jeg ønsker mit udlæg på samlet kr. 36.500,- godtgjort.

Jeg har forstået det sådan, at da der er tale om en forsikringssag, skal arbejdet omkring stuk, loft og vægge afleveres som de fremstod før skaden. Det vil kun kunne lade med fuld godkendelse af ovennævnte tilbud fra Stukkatørmester ... og malerfirmaet

Det er jo ikke meningen at spartelmasserne på stuk og revnerne fra [selskabets netværkshåndværker] arbejde skal pryde vores stuk, lofter og vægge.

Jeg finder at der er billedokumentation der underbygger mine påstande om skaderne og arbejds omfang på lofter og stuk ligesom der findes skriftlig dokumentation for [selskabets taksators] krav om gennemførelse af retssag inden [andet selskab] ville påbegynde en udbedring af skaderne.

Er der behov for yderligere dokumentation eftersender jeg gerne ligesom jeg gerne finder tid til at åbne vores hjem op, så I ved selvsyn kan se de omtalte ødelæggelser og ikke mindst sammenligne stukken i spisestuen med de ødelæggelser der er i opholdsstuen. Det vil give så god mening."

Selskabet har i brev af 20/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet mener ikke, at klager kommer med ny oplysninger til sagen.

Vi bemærker, at klager nævner [andet selskab] flere gange. Selskabet formoder det er en fejl og der skulle stå Alm. Brand.

Klager har fremsendt et billede, bilag a41, hvilket ikke ændre selskabet afgørelse af sagen. Klager oplyser selv, at billedet er taget år tilbage. Samtidig må vi gøre opmærksom på, at man på denne afstand ikke vil kunne se hårfine revner i loftet.

Vi vil gerne præcisere, at vi ikke har oplyst, at vores taksator på nuværende tidspunkt kan huske samtalen vedrørende retssagen. Vi henviser til vores anden besvarelse til Nævnet, side 1, nederst, hvor selskabet oplyser, at vi ikke kan bebrejde vores taksator, hvis han med den fremviste tekst fik en forståelse af, at retssagen vedrørte erstatningsbeløbet.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger, men henviser til vores tidligere besvarelser til Nævnet.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger, hvis det ønskes."

Klageren har i brev af 6/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Svar til Alm. Brands bemærkninger samt opgørelse krav.

Det er korrekt, at jeg fejlagtigt har skrevet [andet selskab], hvor der burde have stået Alm. Brand. Beklager fejlen og takker for korrektionen.

Alm. Brand har vedkendt sig erstatningsansvarlig for skaderne i forbindelse med udbedringerne af vandskaden i vores hjem [forsikringsstedet]. Uenighederne ligger i omfanget af skaderne.

Jeg henviser derfor til, at Stukkatørmesteren i sin udtalelse fastslår, at yderligere overmaling af stuk blot vil ødelægge stukken yderligere, hvorfor en rensning af stukken er nødvendig. Det er

Ankenævnet for Forsikring

27.

100042

med billeddokumentation bevist, at reetableringen af loftet har omfattet hele stuen og at der i den forbindelse er kommet spartelmasse på stuk.

Maleren skriver direkte, at det ikke er muligt at klatmale med en tonet farve, hvorfor hele stuen skal males.

Taksatoren har haft adgang til alle dokumenter i forbindelse med den retssag han bad mig om at gennemføre og han bad mig på den baggrund, om at gennemføre sagen inden at Alm. Brand ville gå ind og udbedre skaderne. Dette fremgår klart og tydeligt af min mail til taksator.

Mine krav til alm. Brand

Stuk, lofter og vægge

Jeg ønsker stukken i stuen repareret ud fra tilbud 1 og 2 fra stukkatør mester ... Arbejdet ønskes lavet efter faktura.

Bilag 29, 30, 31 og 32

Maler

Arbejdet ønskes lavet efter faktura, tilbud 32 fra [malerfirmaet]

Omkostninger vedr. sag i byretten

Jeg ønsker mit udlæg på samlet kr. 36.500,- godtgjort.

Jeg har forstået det sådan, at da der er tale om en forsikringssag, skal arbejdet omkring stuk, loft og vægge afleveres som de fremstod før skaden. Det vil kun kunne lade med fuld godkendelse af ovennævnte tilbud fra Stukkatørmester ... og malerfirmaet ... samt dækning af de omkostninger taksator pålagde mig, da han mod min vilje forlangte, at jeg gennemførte retssagen Håndværkets ankenævn havde anlagt, frem for at betale det skyldige beløb.

Jeg har ikke mere at tilføje og ser fortrøstningsfuldt frem til en afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadeservicefirmaets assistancerapport af 17/10 2019 fremgår bl.a.:

"**Skadeomfang** Skl har fået pudset altan op i sommers og nyt nedløbsrør Der stod vand op på altanen hvor vandet er løbet ind i etageadskillelsen så der er kommet vand ned fra loftet i stuen. Skl oplyser at byggeaffald der har stoppet afløb ikke har fjernet affald.

...

Udført tiltag af [skadeservicefirmaet] Har opsat affugter og skl vil ikke have plastik op i loftet da det er stoppet med at dryppe efter afløbet er fjernet fra afløbet"

Af skadeservicefirmaets omfangsrapport af 11/11 2019 fremgår bl.a.:

"Fugtteknisk omfangsbeskrivelse

Skadeårsag: vandindtrængen via murværk efter tilstoppet regnvandsnedløb

St. – stue: laminatgulv, pudsede vægge – relativ fugtighed 59% v. 18°C

Ankenævnet for Forsikring

28.

100042

- I loft registreret fugtphobning umiddelbart under altan/nedløb fra altan over et ca. 1-2 kvm stort område – målinger i loft og væg umiddelbart herunder viste 100-130 digits, reference viste 40-60 digits på både loft og væg

1. sal – værelse: stavparket, pudsede vægge

- Ingen forhøjede værdier registreret

Udvendigt:

- Ft. påviste altan hvor der i bunden var afløbshul til regnvand – han oplyste at have tjæret området omkring hullet til for at undgå yderligere vandindtrængen
- Længere nede på murværket konstateret nedløbsrør ved kanalens udmunding – der sås indmuret en studs hvor der udenpå var monteret galvaniseret nedløbsrør i en noget større diameter end den oprindelige – samlingen ikke tætnet
- Ved jorden sås det galvaniserede nedløbsrør afmonteret fra muren og ført til regnvandstønde
- Afløbet i jorden sås stoppet med mørtelrester/andet mureraffald

Yderligere anbefalet tiltag

St. – stue:

- Væg blotlægges i det markerede, opfugtede område
- Sanering foretages og affugtning iværksættes
- Affugtning af loft ved gennemboring af pudsløft og etablering af koncentreret udtørring ved indblæsning af tør varmluft og sug i modsatte ende af det opfugtede område

1.:

- Ingen yderligere tiltag anbefales

Eventuelle bemærkninger

Det var på besigtigelsestidspunktet ikke muligt at foretage målinger udvendigt på murværk grundet nedbør – det var således heller ikke muligt at konstatere eventuelle misfarvninger / mørkfarvninger på murværk efter eventuel fugtphobning."

Af selskabets netværkshåndværkers mail af 24/4 2020 klageren til fremgår bl.a.:

"Hvis du ønsker at køre en sag mod [selskabets netværkshåndværker], er det ikke noget forsikringen er inde over

Vi er medlem af Dansk Håndværk som er vores organisation.

Faktura for udført arbejde er vedhæftet."

Af sagkyndig erklæring til brug for klagesagen i Håndværkets Ankenævn af 23/7 2020 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse af de generelle forhold:

Sagen handler om generelt dårlig vedhæftning, samt dårlig udført maler håndværk. Sagen omhandler lofter og stuk i stue, samt loft i køkken. Priser ligge på niveau, med normale markedspriser

ser. Arbejdet er forsøgt udbedret en gang, det har dog kun gjort vedhæftning og kvalitet ringere. Ifølge anklager er hun også blevet rådgivet dårligt om arbejdets færdige resultat.

Klagepunkt 1) Uensartede resultater ved stuk, vægge og loft i forbindelse med malerarbejdet.

Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen:

Klager oplyser at stuk stod ensartet og uden fejl før.

Entreprenør oplyser at der udbedret loft og kun fuldspartiet til stuk.

Stuk var ikke uden fejl der er udbedret et revner hist og her og stuk er her efter malet.

Klager medgiver han er glad for disse, da de ikke længere ses.

Besigtigelse og konstatering:

Loft i stuen:

Det der reelt er tilbage, som klager er utilfreds med er - ca. 5 cm af en kant ind til stuk. Resten af loftet (og stuk) er alle enige om ser rigtig flot ud.

...

Faglig vurdering:

1) Det vurderes at loft og stuk generelt er udført som flot malerarbejde.

Der kan pyntes lidt på de 5 cm. Ved at fuge en ekstra gang og plet males.

Pris: Vurderet på arbejdes timer / medgået tid

Rense arbejder lofter - 1 time a kr. 550,- inkl. Materialer (inkl. moms)

Klagepunkt 2) Der er revner i væg hvor der er nymalet.

Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen:

Klager oplyser at der her er tale om revne imellem stuk og væg i karnap.

Besigtigelse og konstatering:

Her er tale om bevægelses revner.

...

Faglig vurdering:

Der er tale om bevægelses revner. Maler kan ikke tillægges ansvar for dette.

Der kan pyntes lidt på revner ved at fuge en ekstra gang og plet males.

Pris: Vurderet på arbejdes timer/ medgået tid

Rense arbejder lofter - 2 time a kr. 550,- pris i alt kr. 1.100,- inkl. Materialer (inkl. moms)

Klagepunkt 3) Der er grimme samlinger hvor tapet (glasfilt) i karnap

Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen:

Klager oplyser at han mener glasfilt, burde være bukket rundt om hjørnet.

Entreprenør forklarer at dette er forkert, det skæres sammen på hjørnet.

Da dette også er tilfældet, frafalder klager dette punkt.

Besigtigelse og konstatering:

1) Filt reparation udført på dette hjørne.

Filt skåret og forsøgt tilpasset hjørnet.

Her er tale om et 'rundet hjørne' uden kantskinne.

Stuens andre hjørner fremstår også 'rundet'

Faglig vurdering:

Filt er skåret på rette sted og er ikke samlet forkert. Kunne nok have udført mere elegant - men svært uden en hjørneskinne.

Klager frafalder klage på dette punkt.

Klagepunkt 4) Ridser i gulv ca. 60 x 60 cm. Ved indgangen til venstre i stue.

Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen:

Klager oplyser at der ikke var ridser på dette sted før.

Entreprenør forklarer at gulvet har været fuldstændig afdækket med plader.

Klager mener at der har ligget noget under plader der kunne ridse.

Besigtigelse og konstatering:

Sagkyndig anerkender der er revner.

Her er tale om planke gulve i lyst træ.

Denne sagkyndige kan ikke se om det er fra februar hvor der blev lagt afdækning ud. Eller om det er før, eller siden.

Kan konstatere at der ikke er tale om helt gennem ridset til bart træ. Der er stadig lak i ridser.

...

Faglig vurdering:

Der er tale om ridser, som denne sagkyndige ikke kan bestemme en tidslinje på.

Da der er tale om overflade ridser, bør evt. udbedring kunne klares med en 'polering' og 2 x ny lak.

Men her bør man søge råd og vejledning hos et gulv slibnings firma.

Pris: Vurderet på arbejdes timer I medgået tid

Rense arbejder lofter - 10 time a kr. 550,- pris i alt kr. 5.500,- inkl. Materialer (inkl. moms)"

Af supplerende erklæring af 22/9 2020 fra den sagkyndige fremgår bl.a.:

"Den sagkyndige (...) har ved e-mail af 17.09.2020 fra Håndværkets Ankenævn modtaget kopi af klagers supplerende kommentarer af 07.08.2020. Den sagkyndige kan bekræfte, at materialet er læst.

Den sagkyndige kan oplyse, at den sagkyndiges erklæring alene er en faglig vurdering og prisfastsættelse af klagepunkterne.

Den sagkyndige henviser i sin besvarelse af klagers supplerende kommentarer til den rækkefølge, som klagepunkterne fremgår af klageskemaet og er beskrevet i den sagkyndige erklæring.

Den sagkyndiges svar er angivet med **Rød**.

Til Håndværkets ankenævn

... den 7. august 2020

Mine input til den sagkyndiges erklæring vedr. Klagesag, ...

1. Sagkyndige skriver indledningsvis, at jeg (hun, selv om jeg er en mand) er blevet rådgivet dårligt om arbejdets færdige resultat. Det er ikke korrekt, idet jeg er overhovedet ikke blevet rådgivet. Fra mit udgangspunkt har jeg dog bedt om og indskærpet at stukken i loftet skal skånes og bevares. Dette er endvidere aftalt mellem [selskabets netværkshåndværker] og jeg. Hvad der rent håndværksmæssigt er aftalt, ligger mellem [selskabets netværkshåndværker] og Alm. Brand.

Beklager, det er tekst fra anden erklæring der har 'hængt' i dokumentet og har intet med denne sag at gøre.

2. Sagkyndige skriver under klagepunkt 1 'stuk var ikke uden fejl der er udbedret revner hist og her og stuk er herefter malet. Klager medgiver han er glad for disse, da de ikke længere ses.' Jeg

ved ikke ganske enkelt hvad sagkyndige mener og kan ikke genkende udsagnet. Jeg skal dog fastholde at stukken intet fejlede før udbedring af vandskader. Jeg medsender før og efterbilleder samt et enkelt billede af stuk hvor udbedring ikke har fundet sted. Der er 3 steder hvor stukken nu fremstår uensartet, der er tale om 3 steder hvor udbedrende firma har udført arbejde. Jeg har dog udtrykt at jeg er tilfreds med de udbedringer der er foretaget i loftet, men absolut ikke omkring stuk, da disse ikke er udbedret.

Entreprenør viste fra før billeder at der var spartlet revner i stuk, så de nu slet ikke var synlige. Det udtrykte klager tilfredshed med på dagen.

Udover det står jeg ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen.

3. sagkyndige skriver endvidere 'Det der reelt er tilbage, som klager er utilfreds med er ca. 5 cm af en kant ind til stuk'. Det er ukorrekt. jeg er også utilfreds med revner ved stuk, samt de 3 steder hvor udbedrende firma har udført arbejde på stuk og hvor stukken nu fremstår uensartet efter udbedring. Jeg bemærkede ved gennemgangen at [selskabets netværkshåndværker] oplyste, at de ikke havde været i højre side af stukken i karnappen og at han fremviste et billede. Her skal jeg tilføje, at der på grund af mange fejl og mangler i forbindelse med udbedringen måtte flere indgreb til. Jeg vedhæfter forskellige billeder der viser at der har været indgreb flere steder og over flere gange. Som klager er jeg utilfreds med revner i ved stuk, samt dårligt udført arbejde ved og på stuk 4 steder ved og tæt på karnappen. Jeg bemærkede at sagkyndige fortalte, at hvis det skal laves bedre, så er det ikke et malerarbejde men en stukkatør der skal lave arbejdet. Det kan jeg godt tilslutte mig og byder en stukkatør velkommen til at udbedre de opståede skader ved stuk.

Jeg mener stadig at det er bevægelses revner, der ikke har noget med maler istandsættelsen at gøre. Jeg står ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen.

4. klagepunkt 2, revner i væg. Sagkyndige oplyser at der er tale om bevægelsesrevner. Ifølge en af de malere der var ude fra udbedrende firma, er revnerne opstået i forbindelse med tørringsprocessen. Der var da også gået mindre end 3 uger da jeg gjorde opmærksom på revnerne. Der var i øvrigt flere tøn-erevner i loftet, da der ifølge maler var smurt for tykke lag på og at man ikke ventede på at det skulle tørre, hvorfor der opstod tørrerevner. Disse blev udbedret, hvorimod revnerne mellem stuk og loft blev ignoreret. Vedhæfter et billede herpå. Selve pudset/eller hvad det nu er omkring revnerne er også uensartet. Der har i de 20 år jeg har et på [forsikringsstedet] absolut ingen bevægelsesrevner været i stukken, hverken i den ene eller i den anden stue. Alle revner er opstået i forbindelse med udbedring af vandskade. Påfaldende hvis disse revner skulle opstå inden for mindre end 3 uger efter udbedring.

Jeg står ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen.

5. klagepunkt 3. Jeg er for så vidt ikke uenig i om tapetsamlingerne er udført korrekt. Da det blev oplyst at man samler tapet ved en kant, har jeg godtaget dette. Jeg er ikke fagmand og kan ikke argumentere for om det er korrekt. Jeg fastholder dog, at når der sættes tapet op, forventer jeg at det bliver lavet pænt. Sammenligningsgrundlaget skal/bør være hvad der kan forventes af en fagmand, ikke hvad jeg har lavet af tapetarbejde på modsatte side. Sagkyndige hæftede sig ved, at der ikke ligger en aftale om arbejdets udførsel. Hertil vil jeg fastholde, at tapetarbejdet skal laves efter gældende standarder med en skarp kant og ikke hvad der er nemmest for udbedrende firma.

En skarp kant havde som beskrevet krævet en kantskinne/spartelskinne. Som beskrevet kender jeg ikke aftalegrundlaget, eller har haft adgang til tilbudsmateriale for at kunne se om det er udført som beskrevet. Uden spartel skinne, er hjørnet udført til fredstillende og stadig en hel del pænere end modsatte hjørne på karnap.

6. klagepunkt 4. Her vil jeg gøre opmærksom på at [selskabets netværkshåndværker] i mail påstår, at der er tale om slitage opstået ved dagligt slid. Jeg bestrider denne udlægning, da gulvene endnu er under 1 år gamle og fastholder at disse ridser, som er de eneste af den slags i hele huset, er opstået i forbindelse med udbedring af stuen. Jeg bekræfter at gulvene har været dækket af og at firmaet har søgt at undgå skader og generelt har passet godt på.

herudover vil jeg understrege og fastholde nedenstående:

Aftalegrundlaget kender jeg ikke til, da det er indgået mellem [selskabets netværkshåndværker] og Alm. Brand. Jeg har dog aftalt med [selskabets netværkshåndværker], at stukken skal skånes, hvilket håndværkerne har levet op til langt hen ad vejen. De er for os uacceptabelt at stukken skal tage skade ved udbedring af vandskade.

Der har været flere bump på vejen. Dels har malerne startet op på arbejdet med at male vægge og lofter inden murerarbejdet var blevet tilstrækkeligt tørt, hvilket er maleren ... fra [selskabets netværkshåndværker] udlægning. Dette medførte at loftet dels hang og at det allerede inden en uge havde flere revner. Dette er med variabelt held forsøgt rettet op.

Hverken [selskabets netværkshåndværker] eller folk fra Håndværk har været forbi for at se eller vurdere det færdige malerarbejde eller ridserne på gulvet i stuen og blev således afvist uden syn. I det omfang en aflevering har fundet sted, har jeg ikke haft kendskab hertil og har derfor aldrig godkendt det endelige arbejde.

Denne sagkyndige kan ikke se om ridser er fra før, under eller efter udførelse af entreprise. Blot konstatere de er der, og de ikke er ridset igennem lakken. Det er op til nævnet at træffe den endelige afgørelse.

Ønsker

Vi ønsker fortsat stuk lavet, gerne af en på området uddannet fagperson/stukkatør, så stukken fremstår ensartet over det hele og uden sprækker ligesom jeg ønsker at de omtalte ridser i gulvet bliver udbedret samt at tapetet i samlingen laves med en skarp kant."

Af supplerende erklæring af 5/10 2020 fra den sagkyndige fremgår bl.a.:

"Den sagkyndige ... har ved e-mail af 05.10.2020 fra Håndværkets Ankenævn modtaget kopi af klagers kommentarer af 1.10.2020 fra klager vedrørende den sagkyndige supplerende erklæring i sagen. Den sagkyndige kan bekræfte, at materialet er læst. Den sagkyndige kan oplyse, at den sagkyndiges erklæring alene er en faglig vurdering og prisfastsættelse af klagepunkterne.

Den sagkyndige henviser i sin besvarelse af klagers supplerende kommentarer til den rækkefølge, som klagepunkterne fremgår af klageskemaet og er beskrevet i den sagkyndige erklæring.

Den sagkyndiges svar er angivet med **Rød**.

Punkt 1: Det er helt i orden at den sagkyndige ikke har ryddet op i dokumentet, det var blot vigtigt for mig, at kommenterer på de faktuelle fejl om den påståede rådgivning.

Punkt 2: Jeg kan slet ikke erindre at entreprenøren viste nogle billeder af den påståede stuk, hvorfor er de ikke vedlagt sagen? Hvorfor fik jeg dem ikke at se?

Jeg er fuldstændig sikker på, at jeg ikke på noget tidspunkt, hverken mundtligt eller skriftligt skulle have udtrykt tilfredshed med reparation af stuk. Sagkyndige husker her fuldstændig forkert. Måske er der noget her der heller ikke er blevet ryddet op i?

Entreprenør viste på dagen A4 print af billeder, taget undervejs i bygge processen. Klager var tilstede, klager fandt selv billede materiale frem. Og begge parter har eftersendt billeder til nævnet og undertegnet.

Hvad der er blevet sagt på dagen, har jeg ikke flere kommentarer til. Til det er der gået for lang tid, og det tjener intet formål.

Jeg har alene givet udtryk for, at jeg blev tilfreds med loftet, efter at entreprenørens personale lavede de opståede revner i loftet, der opstod pga. manglende respekt for den nødvendige tørretid. Jeg har d.d. taget et billede af stukken hvor den ser grimtest ud, som jeg vedhæfter. Her fremgår det tydeligt at der ud over revner er en fordybning ind i stukken. Det er en fordybning som enten ikke er blevet spartlet af entreprenøren eller som jeg ser det, en fordybning der er opstået, som revnerne i loftet, pga. den manglende respekt for tørretiden.

Hvis den sagkyndige skulle fastholde hans vurdering om at der er opstået bevægelsesrevner mindre en 2 uger efter at spartelarbejdet er udført, bør den sagkyndige svare på, hvordan der er opstået fordybninger i en ellers jævn flade?

Den 'fordybning' på ca. 10 cm. har jeg jo netop beskrevet i rapporten. Der er også et billede af den der?! Der er beskrevet behandlingsforslag med ekstra gang fuge.

Udover det står jeg ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen.

Punkt 3: Der har ikke været revner i stuk før reetableringen af vandskade i loftet. Det er påfaldende at bevægelsesrevner alene opstår i den periode lige efter at der er fyldt spartelmasse på. Bevægelsesrevnerne er pudsigt nok også stoppet efter en tørreperiode. Man skal hertil lægge, at revnerne alene er opstået hvor entreprenøren har ødelagt stukken. Det var ellers en klar aftale og i øvrigt den eneste aftale jeg har lavet med entreprenøren om arbejdets udførsel, nemlig at entreprenøren skulle arbejde uden om al stuk. Den del overholdt entreprenøren desværre ikke. Når der er en fordybning i en ellers jævn flade, så er det min påstand, at der ikke er spartlet godt nok, hvilket Jeg har fået bekræftet af en tidligere maler, der har set skaden og som uden tøven siger at det er tørretiden der ikke er overholdt og at der burde have været spartlet og pudset over flere gange.

Sagkyndige er der for at besigtige malerarbejdet..

Maler kan ikke lave revner i en stuk, uden at bruge destruktive midler. Maler kan lukke revner.. Der så kan komme igen, hvis noget sætter sig ..

Maler kan også glemme at lukke revner, der så bliver .. Men da revner ikke har været der før – så det jo ikke tilfældet ..

Det er bevægelses revner, der ikke har noget med maler istandsættelsen at gøre.

Jeg står ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen.

Punkt 4: Ifølge entreprenørens maler, der kom og lavede de første revner/skader, er revnerne opstået pga. at der har været smurt et for tykt lag spartel på samt at tørringstiden ikke er overholdt. Altså er det entreprenørens egne ansatte der bringer tørretiden på bane, allerede ved min første indsigelse.

Jeg ønsker selvfølgelig ikke at tage stilling til en samtale to mennesker har haft, i en samtale jeg

ikke har været en del af ..

Punkt 5: Sagkyndige sammenligner kanten med kanten på den modsatte side. Det er ikke et fair grundlag at sammenligne en kant med hvad der er lavet af en glad amatør og hvad der er lavet af en professionel maler. Det er endvidere temmelig subjektivt at vurdere hvilken side der er pænest. Efter min bedste overbevisning bør man vurdere hvordan et professionelt malerarbejde bør laves. Den sagkyndige fremhæver jo helt klart at en kantskinne eller spartelskinne er den rigtige løsning hvis det skal se ordentlig ud. Som forbruger forventer jeg at tingene bliver lavet efter gældende standarder, at det ser ordentligt ud og ikke hvad der er lettest for entreprenøren eller at det sammenlignes med hvad der er lavet andre steder. Det skal bare være håndværksmæssigt i orden. Mindst af alt burde jeg kunne forvente, at blive spurgt om hvilke løsninger jeg ville foretrække og om

jeg evt. var villig til at betale en merudgift for at kanten blev lavet ordentligt. Jeg er hverken blevet hørt eller spurgt.

Gentager gerne igen, at der ikke for sagkyndige er fremlagt et tilbudsmateriale. Ej heller et aftalegrundlag. Ergo kan jeg ikke vide om der mangler en behandling (en hjørneskinne opsat).

Pointen gik alene på at 'den glade amatør' har et 'rundt hjørne' i højre side, hvor filt er bukket rundt og bulet.

Og et venstre hjørne hvor der korrekt er skåret filt til samling på hjørnet.

Da dette hjørne er rundet, kan det ikke blive perfekt lige - med mindre der er opsat spartelskinne.

Dette er en ekstra behandling, der normalt skal fremgå i tilbud og være prissat.

Punkt 6: Jeg vil gerne have den sagkyndiges vurdering af, om de pågældende ridser kan være opstået pga. dagligt slid. Dette er vigtigt, idet entreprenøren påstår at det er sådan ridserne er opstået.

Jeg kan tilføje, at der ingen andre steder i huset er tilsvarende ridser og at de pågældende ridser ligger lidt til siden for den daglige trafik foregår - og her er der ingen spor efter dagligt slid. Gulvene er jo helt nye.

Den sagkyndige mener godt at de ridser, kan være fremkommet ved brug af dagligt brug (f.eks. møbler). Og ja, det mener jeg er mere plausibelt, end at de er opstået under et fuldt afdækket gulv. Kan de være opstået da gulvplader er pålagt, eller fjernet. Ja, det er også muligt .. Det er op til nævnet at træffe den endelige afgørelse."

Af kendelse af 17/10 2020 fra Håndværkets Ankenævn fremgår bl.a.:

"Klagers påstande:

Indklagede tilpligtes at afhjælpe fejl og mangler vedrørende malerarbejde.

Indklagedes påstande:

Frifindelse for klagers påstande.

Sagens omstændigheder:

Af sagens bilag fremgår, at indklagede har udstedt faktura nr. ... af 25.2.2020 på 55.768,75 kr. inkl. moms.

Klager har oplyst, at hele fakturabeløbet er betalt.

Sagen er oversendt fra Byggeriets Ankenævn, jf. j.nr.

Der er udarbejdet sagkyndig erklæring af 23.7.2020 med supplement af 22.9.2020 og 5.10.2020.

Klagers argumenter:

Der er klaget over:

- 1) Uensartede resultater ved stuk, vægge og loft i forbindelse med malerarbejde.
- 2) Der er revner i væg, hvor der er nymalet. Ifølge maler Jeanette pga. at der er malet og tapetseret, inden murerarbejdet har været tilstrækkeligt tørt.
- 3) Der er grimme samlinger, hvor tapet er samlet i karnap.
- 4) Ridser i gulv ca. 60 cm x 60 cm ved indgangen til venstre i fjernsynsstuen.

Klager har forskellige bemærkninger til den sagkyndige erklæring.

Indklagedes argumenter:

Indklagede har hertil anført:

- 1) Der er udført reparation af stuk og loftflade. Stuk fremstår som før skade. Se bilag 1.
- 2) Indklagede er ikke gjort bekendt med dette og har derfor ikke haft mulighed for, at vurdere det udførte arbejde.
- 3) Indklagede er ikke gjort bekendt med dette og har derfor ikke haft mulighed for at vurdere det udførte arbejde.
- 4) Gulvflade i stue var afdækket med gulvpap og masonit. Se bilag 2 og 3.

Ankenævnet udtaler:

Nævnet kan tilslutte sig den sagkyndige erklæring med supplement og finder, at indklagede skal have mulighed for uden beregning at afhjælpe de af den sagkyndige konstaterede fejl og mangler vedrørende klagepunkt 1, alternativt betale 550 kr. inkl. moms til klager.

I overensstemmelse med den sagkyndige erklæring frifindes indklagede for klagers påstande vedrørende klagepunkterne 2 og 3.

Vedrørende klagepunkt 3 bemærker nævnet, at arbejdet er udført som en forsikringssag, hvor indklagede skal levere arbejdet, som hjørnet fremstod før skaden.

Nævnet finder, at det vil kræve parts- og vidneforklaringer at klarlægge, hvad der har ført til ridserne i stuegulvet. Da der ikke kan ske en sådan bevisførelse for nævnet, afvises klagepunkt 4 for behandling ved nævnet, jf. vedtægternes § 5, stk. 4, nr. 3.

Nævnet bemærker, at afdækningen ser fin ud på de billeder parterne har fremsendt.

Under hensyn til sagens udfald, og da klager ikke har fået medhold i sin klage, jf. vedtægternes § 24, stk. 3, skal klager betale omkostninger med 3.000 kr. inkl. moms til Håndværkets Ankenævn til delvis dækning af udgifterne til indhentelse af sagkyndig erklæring, hvilket er maksimum for klagers betaling.

Herefter

bestemmes

Ankenævnet for Forsikring

36.

100042

Indklagede skal uden beregning afhjælpe ovenstående fejl og mangler. Afhjælpsningen skal være foretaget senest 30 dage fra kendelsens forkyndelsesdato. Hvis indklagede ikke udfører dette arbejde, skal indklagede inden samme frist betale 550 kr. inkl. moms til klager.

Klager skal betale 3.000 kr. inkl. moms til Håndværkets Ankenævn for indhentelse af sagkyndig erklæring.

Klagegebyret inddrages."

Af tilbud af 3/1 2021 fra klagerens stukkatør fremgår bl.a.:

"Vedr. afrensning af stukgesims og udskiftning af roset.

I det vi takker for henvendelsen, har vi herved fornøjelsen at fremsende tilbud på stukarbejde som følger:

Nedtagning af eksisterende roset samt levering og montering af en ny efter aftale i forbindelse med øvrige arbejder.

For en pris af kroner 1350,00 inkl. moms.

Afrensning af stukgesims i hele stuen for maling og kalk.

For en pris af kroner 25.477,00 inkl. moms.

Alt afleveres klart til Malerbehandling."

Af tilbud af 3/1 2021 fra klagerens stukkatør fremgår bl.a.:

"Vedrørende opretning af stuk i karnap.

I det vi takker for henvendelsen, har vi fornøjelsen at sende tilbud på stukarbejde som følger:

Opretning af samlinger på stukgesims i karnap.

Vi fjerner alt den spartelmasse som er spartlet for meget på i de fleste samlinger og laver dem pæne igen, dette fører til at malingen brudes og derfor vil der være malerreparationer bagefter som IKKE er inkluderet i prisen.

For en pris af Kroner 3477,00 Ekskl. Moms.

Alt afleveres klart til Malerbehandling."

Af tilbud fra malerfirmaet fremgår bl.a.:

"Tak for snakken vedr. Overslag –

maling af stuk og loft hvidt

pletspartlinger efter demontering af 2 stikkontakter - plet reps vil kunne ses.

*Der kan ikke pletmales med tonet maling.

1 kant rettes op - forbehold for fuldspartling og ny filt IKKE medtaget

Ankenævnet for Forsikring

37.

100042

Der laves ikke ny kant til farvede vægge - kan forekomme nuance forskelle mellem hvidkant og stuk.. skulle der være nogle spørgsmål til tilbuddet i er selvfølgelig meget velkomne til at kontakte mig."

Af klagerens mail af 3/2 2021 til selskabets taksator fremgår bl.a.:

"Tak for møde d.d.

Jeg har forstået det videre forløb sådan, at vi afventer afgørelse af økonomisk tvist mellem håndværkets ankeråd og jeg.

Falder afgørelsen ikke ud til min fordel, vil I være behjælpelig med at få sagen lukket på en for mig hensigts- og håndværksmæssig forsvarlig måde.

Er du rar at bekræfte ovenstående og evt. komme med dine forbehold og kommentarer?

Er du interesseret i at få dato for ny beramning af sagen i byretten? Eller skal jeg blot meddele dig sagens udfald når der er fundet en afgørelse?

Er du endvidere rar at bekræfte, at sagen ikke forældes hos jer, så længe at tvisten mellem håndværkets ankeråd og jeg er uafsluttet?"

Af selskabets taksators mail af 10/2 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Selv tak for mødet.

Ja, vi afventer situationen og udfald af din sag.

Herefter vil vi tå en vurdering på en løsning for afslutning af sagen."

Af erklæring af 2/5 2021 fra klagerens stukkatør fremgår bl.a.:

"Vedrørende opretning af stuk i karnap.

Efter besigtigelsen kan jeg konkludere at dem som har udført reparation af stukken efter vand-skaden har spartlet et lag af et eller andet, uden på stukken. Det burde ikke være sket, da der nu sidder 'kager' af spartelmasse uden på stukken, men inden under den nye Maling.

Det vil på ingen måde gøre det bedre hvis man maler det igen uden først at fjerne det overskydende spartel.

Man bliver derfor nød til at bryde den nye maling og fjerne det spartel som er for meget.

Derefter skal man male igen."

Af byretsdommen af 15/9 2022 fremgår bl.a.:

"Rettens begrundelse og resultat

Det fremgår af Vedtægter for Håndværkets Ankenævn § 24, stk. 3 og 4, at

' ...

Stk. 3. Hvis der i den konkrete sag har været anvendt en sagkyndig, kan ankenævnet beslutte, at forbrugeren skal betale maksimalt 3.000 kr. inkl. moms til hel eller delvis dækning af udgifterne til den sagkyndige, forudsat, at forbrugeren ikke har fået medhold i klagen.

Stk. 4. Inden sagkyndig erklæring indhentes, skal forbrugeren skriftligt acceptere en eventuel betaling af omkostninger hertil i henhold til stk. 3.

...'

Sagsøgte udfyldte og underskrev den 4. maj 2020 et klageskema, hvori han klagede over kvaliteten på murer- og malerarbejde på sin ejendom og endvidere bekræftede at være indforstået med, at han kunne pålægges omkostninger på maks. 3.000 kr. inkl. moms, hvis han ikke fik medhold ved ankenævnet.

Sagsøger præciserede ved brev af 6. maj 2020 sagsøgtes fire klagepunkter og gentog ved brev af 26. maj 2020 bestemmelserne om betaling af omkostninger til en sagkyndig, hvilket sagsøgte accepterede ved mail af 30. maj 2020.

Sagsøger udmeldte herefter en sagkyndig, der besigtigede ejendommen den 16. juli 2020 og den 23. juli 2020 afgav erklæring, hvori sagsøgtes fire klagepunkter blev behandlet. Den sagkyndige prissatte eventuelle udbudringer i klagepunkterne et, to og fire, idet sagsøgte frafaldt klagen i punkt tre. Sagsøgte kommenterede efterfølgende den sagkyndige erklæring, hvilket den sagkyndige besvarede ved to supplementer, inden sagsøger afsagde kendelse den 17. oktober 2020. Af kendelsen fremgår, at sagsøgte fik medhold i det første klagepunkt på 550 kr. inkl. moms og materialer, mens indklagede blev frifundet i klagepunkterne to og tre og klagepunkt fire blev afvist, da der ikke kan ske parts- og vidneforklaringer for nævnet, jf. vedtægternes § 5, stk. 4, nr. 3. Efter sagens udfald blev sagsøgte opkrævet de 3.000 kr. til delvis dækning af omkostningerne ved indhentelse af sagkyndig erklæring.

Sagsøgte begærede ikke sagen genoptaget eller indbragt for domstolene.

Henset til, at der er afgivet sagkyndig erklæring i sagen, som er behandlet af sagsøger, og henset til, at sagsøgte alene fik medhold i et enkelt klagepunkt for 550 kr., tages sagsøgers betalingspåstand til følge.

Efter bevisførelsen, herunder to énsidigt indhentede tilbud fra [stukkator] samt en énsidigt indhentet erklæring fra samme efter denne sags anlæg, findes sagsøgte ikke at have godtgjort, at der var fejl og mangler ved hverken udmeldelse af den sagkyndige, dennes erklæring eller sagsøgers behandling af sagen.

Herefter, og da sagsøgte ikke har godtgjort, at sagsøger på anden vis skulle have handlet ansvars-pådragende overfor sagsøgte, frifindes sagsøger for sagsøgtes betalingspåstand.

Da der ikke er hjemmel til, at retten kan hjemvise sagen til fornyet behandling hos sagsøger, afvises sagsøgtes påstand herom.

Sagsomkostningerne er efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 16.000 kr. og af retsafgift med 500 kr., i alt 16.500 kr.

Håndværkets Ankenævn er momsregistreret

THI KENDES FOR RET:

Sagsøgte, [klageren], skal til sagsøger, Håndværkets Ankenævn, betale 3.000,00 kr. med tillæg af procesrente fra den 17. december 2020.

Sagsøger frifindes.

Sagsøgte skal til sagsøger betale sagsomkostninger med 16.500 kr.

Beløbene skal betales inden 14 dage.

Sagsomkostningerne bliver forrentet efter rentelovens § 8 a."

Af selskabets mail af 20/10 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for behageligt møde i går.

Som aftalt vil vi gerne være behjælpelig med følgende:

- accept af tidligere indhentet tilbud fra [stukkatør] af den 3. januar 2021 til kr. 3.477,- ekskl. moms.
- malerbehandling af bearbejdet stugarbejde i karnap.
- malerarbejde af vægstykke mod vej på venstre hånd.
- evt. malerbehandling af stueloft.

Jeg afventer tilbud fra din maler til godkendelse."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.2 Hvordan beregner vi erstatningen?

Vi erstatter skaden på følgende måde:

- Nyværdi, se punkt 2.2.1.

...

2.2.1 Nyværdi

Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, som det ifølge priserne på skadedagen vil koste at istandsætte eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde på samme sted og til samme anvendelse.

Når vi fastsætter værdien gøres det på følgende måde:

- Der kan ikke anvendes priser for dyrere materialer og genstande end de beskadigede
- Der kan højst anvendes priser for standardbyggematerialer, der ikke er specialfremstillet
- Der kan kun anvendes byggemetoder, der er håndværksmæssigt kendt og alment anvendt på skadetidspunktet

Det vil f.eks. sige, at en ældre, tungt konstrueret bygning erstattes med en bygning af samme størrelse opført med nutidige byggematerialer og byggemetoder.

Anvendes billigere byggematerialer og byggemetoder, end hvad skaden blev opgjort til, nedsætter vi erstatningen tilsvarende.

Forsikringen dækker ikke:

- Skade af kosmetisk art.
- Forskelle i farve, form, mønster eller materiale mellem de erstattede genstande og de ubeskadigede.

I forbindelse med en dækningsberettiget skade, f.eks. på badeværelset, udskifter vi kun fliser/klinker i et afgrænset areal, der svarer til det gulv eller den væg, hvor skaden er sket. Har du valgt Kosmetisk forsikring, se afsnit 8.

Hvis istandsættelse eller byggeri til samme anvendelse finder sted uden unødigt forsinkelse, regulerer vi erstatningen i overensstemmelse med udviklingen i byggepriserne inden for en normal byggeperiode.

Reguleringen for prisstigninger kan sammen med den egentlige skadeserstatning ikke overstige de faktiske byggeomkostninger."

Nævnet udtaler:

Den 16/10 2019 skete der vandskade på loftet i stueplan, da vand løb ind i etageadskillelsen. Skadeservicefirmaet besigtigede forsikringsstedet samme aften og påbegyndte affugtning. Selskabet anerkendte skaden som en skjult rørskade, og selskabets netværkshåndværker foretog reetablering efter vandskaden. Klageren var utilfreds med det udførte arbejde, og han klagede over revner i loftet og store ujævnheder ved stukken. Efter udbedringsforsøg indledte klageren sag mod selskabets netværkshåndværker ved Håndværkets Ankenævn, der den 4/11 2020 gav klageren medhold i ét af de fremsatte punkter og pålagde håndværkeren at betale 550 kr. til klageren. Under hensyn til sagens udfald pålagde Håndværkets Ankenævn klageren at betale 3.000 kr. inklusiv moms til delvis dækning af udgifterne til indhentelse af den sagkyndige erklæring. Klageren betalte ikke omkostningerne, og klageren blev derfor sagsøgt af nævnet med påstand om at skulle betale 3.000 kr. med tillæg af procesrente fra den 17/12 2020, rykkergebyrer med 200 kr. og inkassogebyr med 100 kr. samt et passende beløb til dækning af sagsøgers (Håndværkets Ankenævns) rimelige omkostninger ved den udenretlige inddrivelse og retssa-

Ankenævnet for Forsikring

41.

100042

gen. Klageren påstod principalt frifindelse og nedlagde selvstændig påstand om, at Håndværkets Ankenævn skulle betale 38.000 kr. til klageren, da Håndværkets Ankenævn i sin sagsbehandling benyttede en mangelfuld erklæring. Ved byrettens dom blev klageren pålagt at betale 3.000 kr. til Håndværkets Ankenævn med tillæg af procesrente fra den 17/12 2020, og byretten frifandt Håndværkets Ankenævn, da Ankenævnet ikke havde handlet ansvarspådragende. Klageren skulle videre betale sagsomkostninger til Håndværkets Ankenævn med 16.500 kr.

Twisten for nævnet omhandler selskabets erstatningsopgørelse, idet klageren er utilfreds med den tilbudte erstatning til udbedring af manglerne ved reetableringsarbejdet. Derudover ønsker klageren videre dækning af omkostningerne til retssagen.

Selskabet har vedkendt sig ansvaret for netværkshåndværkerens arbejde, og selskabet har opgjort erstatningen for manglerne og udbetalt 10.000 kr. til klageren. Selskabet har anført, at klageren herefter selv må forestå udbedringen af manglerne.

Klageren ønsker, at stuen sættes i samme stand som før vandskaden, og at udbedringen af arbejdet sker i henhold til tilbuddene fra stukkatøren og tilbuddet fra malerfirmaet. Klageren har anført, at den udført reparation har medført yderligere skader på loft, stuk og vægge, som selskabet er ansvarlige for, og at skaderne endnu ikke er udbedret korrekt. Klageren har anført, at skaderne ikke kan udbedres for det beskedne beløb selskabet har overført. Ifølge stukkatøren har håndværkerne spartlet et lag af et eller andet uden på stukken, som skal fjernes før malerarbejdet kan udføre. Klageren har anført, at selskabet har lagt vægt på kendelsen fra Håndværkets Ankenævn, der bygger på et forkert grundlag, idet afgørelsen alene tager stilling til malerarbejdet, og idet den sagkyndige erklæring indeholder flere fejl. Klageren har anført, at selskabet har tilbageholdt vigtige oplysninger af betydning for sagen hos Håndværkets Ankenævn, idet selskabet har ikke fremsendt fakturaerne for skadeservicefirmaets arbejde. Klageren har anført, at "det er for mig brandhamrende ærgerligt, at jeg ikke får tilsendt fakturaerne fra [skadeservicefirmaet], da det er dette firma der står for nedrivningen og det destruktive arbejde i forbindelse med udbedring af vandskade ... Det betyder at den klage jeg indgiver til Håndvær-

Ankenævnet for Forsikring

42.

100042

kets Ankenævn, grundlæggende bygger på et fuldstændigt mangelfuldt grundlag, hvor jeg kommer til at fremstå fuldstændigt tåbelig, når jeg påstod, at [selskabets netværkshåndværker] var årsag til de skader og revner der er opstået i forbindelse med udbedringen". Klageren har anført, at "det er overvejende mere sandsynligt at folk der banker lofter og vægge ned foruretter skade på lofter, vægge og stuk, en dem der står for reetableringen af det nedbrudte, hvilket selvfølgelig ville kunnet have ændret afgørelsen i håndværkets ankenævn". Klageren har videre anført, at selskabets taksator den 19/10 2022 tilbød udbedring af alle skaderne, hvilket bekræftes af ordlyden af den SMS, som klageren samme dag sendte til sin hustru.

Klageren ønsker videre dækning af omkostninger til byretssagen på 36.500 kr. Klageren har anført, at han på mødet den 3/2 2022 med selskabets taksator oplyste, at han ville droppe byretssagen, da selskabets taksator lovede at dække udbedringen af skaderne, og at det var selskabets taksator, der krævede, at han førte sagen.

Klageren har anført, at han viste taksatoren stævningen samt den skriftlige vurdering fra klagerens advokat, og at selskabet derfor var fuldt ud bekendt med indholdet af byretssagen. Klageren har anført, at det således var selskabets taksator, der pålagde ham udgifterne.

Selskabet har anført, at selskabet ikke kan genkende klagerens gengivelse af sagen. Selskabet har anført, at erstatningen opgøres til nyværdi, og at forsikringen ikke dækker skader af kosmetisk art eller forskelle i farve, form, mønster eller materiale mellem de erstattede genstande og det ubeskadiget. Selskabet har derfor afvist at være forpligtet til at dækning malerarbejde af hele stuen, men alene af de flader, der er foretaget reparationer på. Derudover har selskabet anerkendt udbedring af stukken, hvor den er blevet berørt af den dækningsberettiget vandskade, herunder den efterfølgende reparation, dvs. rundt om karnappen. Selskabet har oplyst, at selskabets samarbejdspartner ikke mener, at revnerne i det øvrige loft stammer fra den dækningsberettigende skade, men er almindelige bevægelsesrevner.

Selskabet har bestridt at have tilbageholdt oplysninger af betydning for sagen ved Håndværkets Ankenævn. Selskabet har oplyst, at det fremgår af fakturaen fra selskabets netværkshåndvær-

ker, at murerarbejdet omhandler puds af loftet, og at malerarbejdet omhandler udkrads af revner i loft i stue og stuk samt malerarbejde. Det er derfor selskabets opfattelse, at det arbejde, klageren har klaget over til Håndværkets Ankenævn har været belyst i forbindelse med sagen, og at Håndværkets Ankenævn til trods herfor alene har vurderet reparationen af stukken til 550 kr. inklusiv moms. Selskabet har erstattet yderligere 4.346,25 kr. inklusiv moms til arbejdet med stukken i karnappen. Selskabet har videre anført, at den sagkyndige i forbindelse med sagen ved Håndværkets Ankenævn har vurderet, at der er tale om bevægelsesrevner i væggene. Selskabet har anført, at disse revner ikke kan betragtes som mangler ved det udførte arbejde.

Selskabet har anført, at klageren selv indbragte sagen for Håndværkets Ankenævn, at klageren accepterede betingelserne for at føre sagen, og at selskabet på trods heraf kulant har valgt at betale klagerens udgift til den sagkyndige erklæring.

Selskabet har afvist dækning af klagerens omkostninger til retssagen. Selskabet har anført, at selskabet ikke har lovet dækning over husforsikringen for omkostningerne. Selskabet har i den forbindelse henvist til, at det af klagerens advokats skrivelse fremgår, at "du bad mig om, at orientere dig, hvis sagen ikke kunne vindes – jeg mener fortsat, at du har en god sag, men jeg tænker ikke, vi lykkes med at pålægge et ankenævn et erstatningsansvar. I bedste fald kan udfaldet (kendelsen) blive et andet, hvis domstolen er på vores side – men jeg mener, det er så fejlbehæftet, at sagen bør gå om – og dermed også med andre sagkyndige – og andre medlemmer i panelet". Selskabet har anført, at det ikke kan bebrejdes taksatoren, at han ikke fik mistanke om, at sagen vedrørte omkostningen til den sagkyndige erklæring. Selskabet har videre afvist at dække omkostninger over retshjælpsforsikringen, da søgsmålet er opstået efter forsikringen er overgået til klageren nye selskab, der har anerkendt og betalt omkostningerne i henhold til retshjælpsforsikringen.

Erstatningsopgørelsen

Det fremgår af den sagkyndige erklæring af 23/7 2020, at "Klagepunkt I) Uensartede resultater ved stuk, vægge og loft i forbindelse med malerarbejdet. Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen: Klager oplyser at stuk stod ensartet og uden fejl før. Entreprenør oplyser at der udbed-

ret loft og kun fuldspartlet til stuk. Stuk var ikke uden fejl der er udbedret et revner hist og her og stuk er herefter malet. Klager medgiver han er glad for disse, da de ikke længere ses. Besigtigelse og konstatering: Loft i stuen: Det der reelt er tilbage, som klager er utilfreds med er - ca. 5 cm af en kant ind til stuk. Resten af loftet (og stuk) er alle enige om ser rigtig flot ud. ... Faglig vurdering: 1) Det vurderes at loft og stuk generelt er udført som flot malerarbejde. Der kan pyntes lidt på de 5 cm. Ved at fuge en ekstra gang og plet males. Pris: Vurderet på arbejdes timer/medgået tid. Rense arbejder lofter - 1 time a kr. 550,- inkl. Materialer (inkl. moms). Klagepunkt 2) Der er revner i væg hvor der er nymalet. Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen: Klager oplyser at der her er tale om revne imellem stuk og væg i karnap. Besigtigelse og konstatering: Her er tale om bevægelses revner. ... Faglig vurdering: Der er tale om bevægelses revner. Maler kan ikke tillægges ansvar for dette. Der kan pyntes lidt på revner ved at fuge en ekstra gang og plet males. Pris: Vurderet på arbejdes timer/medgået tid.

Rense arbejder lofter - 2 time a kr. 550,- pris i alt kr. 1.100,- inkl. Materialer (inkl. moms). Klagepunkt 3) Der er grimme samlinger hvor tapet (glasfilt) i karnap. Oplyst til den sagkyndige under besigtigelsen: Klager oplyser at han mener glasfilt, burde være bukket rundt om hjørnet. Entreprenør forklarer at dette er forkert, det skæres sammen på hjørnet. Da dette også er tilfældet, frafalder klager dette punkt. Besigtigelse og konstatering: 1) Filt reparation udført på dette hjørne. Filt skåret og forsøgt tilpasset hjørnet. Her er tale om et 'rundet hjørne' uden kantskinne. Stuens andre hjørner fremstår også 'rundet' Faglig vurdering: Filt er skåret på rette sted og er ikke samlet forkert. Kunne nok have udført mere elegant - men svært uden en hjørneskinne. Klager frafalder klage på dette punkt".

Det fremgår af klagerens kommentar af 7/8 2020 til den sagkyndige erklæring, at "jeg er for så vidt ikke uenig i om tapetsamlingerne er udført korrekt. Da det blev oplyst at man samler tapet ved en kant, har jeg godtaget dette. Jeg er ikke fagmand og kan ikke argumentere for om det er korrekt. Jeg fastholder dog, at når der sættes tapet op, forventer jeg at det bliver lavet pænt. Sammenligningsgrundlaget skal/bør være hvad der kan forventes af en fagmand, ikke hvad jeg har lavet af tapetarbejde på modsatte side. Sagkyndige hæftede sig ved, at der ikke ligger en

aftale om arbejdets udførsel. Hertil vil jeg fastholde, at tapetarbejdet skal laves efter gældende standarder med en skarp kant og ikke hvad der er nemmest for udbedrende firma".

Det fremgår af supplerende erklæring af 22/9 2020 fra den sagkyndige, at "en skarp kant havde som beskrevet krævet en kantskinne/spartelskinne. Som beskrevet kender jeg ikke aftalegrundlaget, eller har haft adgang til tilbudsmateriale for at kunne se om det er udført som beskrevet. Uden spartel skinne, er hjørnet udført til fredstillende og stadig en hel del pænere end modsatte hjørne på karnap".

Det fremgår af klagerens kommentar af 1/10 2020 til den sagkyndige erklæring, at "Punkt 2: Jeg kan slet ikke erindre at entreprenøren viste nogle billeder af den påståede stuk, hvorfor er de ikke vedlagt sagen? Hvorfor fik jeg dem ikke at se? Jeg er fuldstændig sikker på, at jeg ikke på noget tidspunkt, hverken mundtligt eller skriftligt skulle have udtrykt tilfredshed med reparation af stuk. Sagkyndige husker her fuldstændig forkert. Måske er der noget her der heller ikke er blevet ryddet op i? ... Punkt 3: Der har ikke været revner i stuk før reetableringen af vandskade i loftet. Det er påfaldende at bevægelsesrevner alene opstår i den periode lige efter at der er fyldt spartelmasse på. Bevægelsesrevnerne er pudsigt nok også stoppet efter en tørreperiode. Man skal hertil lægge, at revnerne alene er opstået hvor entreprenøren har ødelagt stukken. Det var ellers en klar aftale og i øvrigt den eneste aftale jeg har lavet med entreprenøren om arbejdets udførsel, nemlig at entreprenøren skulle arbejde uden om al stuk. Den del overholdt entreprenøren desværre ikke. Når der er en fordybning i en ellers jævn flade, så er det min påstand, at der ikke er spartlet godt nok, hvilket Jeg har fået bekræftet af en tidligere maler, der har set skaden og som uden tøven siger at det er tørretiden der ikke er overholdt og at der burde have været spartlet og pudset over flere gange. ... Punkt 4: Ifølge entreprenørens maler, der kom og lavede de første revner/skader, er revnerne opstået pga. at der har været smurt et for tykt lag spartel på samt at tørringstiden ikke er overholdt. Altså er det entreprenørens egne ansatte der bringer tørretiden på bane, allerede ved min første indsigelse. ... Punkt 5: Sagkyndige sammenligner kanten med kanten på den modsatte side. Det er ikke et fair grundlag at sammenligne en kant med hvad der er lavet af en glad amatør og hvad der er lavet af en pro-

fessionel maler. Det er endvidere temmelig subjektivt at vurdere hvilken side der er pæneste. Efter min bedste overbevisning bør man vurdere hvordan et professionelt malerarbejde bør laves. Den sagkyndige fremhæver jo helt klart at en kantskinne eller spartelskinne er den rigtige løsning hvis det skal se ordentlig ud. Som forbruger forventer jeg at tingene bliver lavet efter gældende standarder, at det ser ordentligt ud og ikke hvad der er lettest for entreprenøren eller at det sammenlignes med hvad der er lavet andre steder. Det skal bare være håndværksmæssigt i orden. Mindst af alt burde jeg kunne forvente, at blive spurgt om hvilke løsninger jeg ville foretrække og om jeg evt. var villig til at betale en merudgift for at kanten blev lavet ordentligt. Jeg er hverken blevet hørt eller spurgt".

Det fremgår af den supplerende erklæring af 5/10 2020 fra den sagkyndige, at "Punkt 2: ... Entreprenør viste på dagen A4-print af billeder, taget undervejs i bygge processen. Klager var til stede, klager fandt selv billede materiale frem.

Og begge parter har eftersendt billeder til nævnet og undertegnet. Hvad der er blevet sagt på dagen, har jeg ikke flere kommentarer til. Til det er der gået for lang tid, og det tjener intet formål. ... Punkt 3: ... Sagkyndige er der for at besigtige malerarbejdet. Maler kan ikke lave revner i en stuk, uden at bruge destruktive midler. Maler kan lukke revner. Der så kan komme igen, hvis noget sætter sig. Maler kan også glemme at lukke revner, der så bliver. Men da revner ikke har været der før – så det jo ikke tilfældet. Det er bevægelses revner, der ikke har noget med maler istandsættelsen at gøre. Jeg står ved mine betragtninger, og billede dokumentation. Det er op til nævnet at træffe videre afgørelse i sagen. Punkt 4: ... Jeg ønsker selvfølgelig ikke at tage stilling til en samtale to mennesker har haft, i en samtale jeg ikke har været en del af. Punkt 5: ... Gentager gerne igen, at der ikke for sagkyndige er fremlagt et tilbudsmateriale. Ej heller et aftalegrundlag. Ergo kan jeg ikke vide om der mangler en behandling (en hjørneskinne opsat). Pointen gik alene på at 'den glade amatør' har et 'rundt hjørne' i højre side, hvor filt er bukket rundt og buler. Og et venstre hjørne hvor der korrekt er skåret filt til samling på hjørnet. Da dette hjørne er rundet, kan det ikke blive perfekt lige - med mindre der er opsat spartelskinne. Dette er en ekstra behandling, der normalt skal fremgå i tilbud og være prissat".

Ankenævnet for Forsikring

47.

100042

Det fremgår af kendelse af 17/10 2020 fra Håndværkets Ankenævn, at "Nævnet kan tilslutte sig den sagkyndige erklæring med supplementer og finder, at indklagede skal have mulighed for uden beregning at afhjælpe de af den sagkyndige konstaterede fejl og mangler vedrørende klagepunkt 1, alternativt betale 550 kr. inkl. moms til klager. I overensstemmelse med den sagkyndige erklæring frifindes indklagede for klagers påstande vedrørende klagepunkterne 2 og 3. Vedrørende klagepunkt 3 bemærker nævnet, at arbejdet er udført som en forsikringssag, hvor indklagede skal levere arbejdet, som hjørnet fremstod før skaden. ... Under hensyn til sagens udfald, og da klager ikke har fået medhold i sin klage, jf. vedtægternes § 24, stk. 3, skal klager betale omkostninger med 3.000 kr. inkl. moms til Håndværkets Ankenævn til delvis dækning af udgifterne til indhentelse af sagkyndig erklæring, hvilket er maksimum for klagers betaling".

Det fremgår af tilbud vedrørende afrensning af stukgesims og udskiftning af roset af 3/1 2021 fra klagerens stukkator, at "nedtagning af eksisterende roset samt levering og montering af en ny efter aftale i forbindelse med øvrige arbejder. For en pris af kroner 1350,00 inkl. moms. Afrensning af stukgesims i hele stuen for maling og kalk. For en pris af kroner 25.477,00 inkl. moms. Alt afleveres klart til malerbehandling".

Det fremgår af tilbud vedrørende opretning af stuk i karnap af 3/1 2021 fra klagerens stukkator, at "opretning af samlinger på stukgesims i karnap. Vi fjerner alt den spartelmasse som er spartlet for meget på i de fleste samlinger og laver dem pæne igen, dette fører til at malingen brudes og derfor vil der være malerreparationer bagefter som IKKE er inkluderet i prisen. For en pris af Kroner 3477,00 Ekskl. Moms. Alt afleveres klart til malerbehandling".

Det fremgår af tilbud fra malerfirmaet, at "maling af stuk og loft hvidt. Pletspartlinger efter demontering af 2 stikkontakter - plet reps vil kunne ses. *Der kan ikke pletmales med tonet maling. 1 kant rettes op - forbehold for fuldspartling og ny filt IKKE medtaget. Der laves ikke ny kant til farvede vægge - kan forekomme nuance forskelle mellem hvidkant og stuk".

Det fremgår af erklæring af 2/5 2021 fra klagerens stukkatør, at "efter besigtigelsen kan jeg konkludere at dem som har udført reparation af stukken efter vandskaden har spartlet et lag af et eller andet, uden på stukken. Det burde ikke være sket, da der nu sidder 'kager' af spartelmasse uden på stukken, men inden under den nye maling. Det vil på ingen måde gøre det bedre hvis man maler det igen uden først at fjerne det overskydende spartel. Man bliver derfor nødt til at bryde den nye maling og fjerne det spartel som er for meget. Derefter skal man male igen".

Det fremgår af byretsdommen af 15/9 2022, at "sagsøgte udfyldte og underskrev den 4. maj 2020 et klageskema, hvori han klagede over kvaliteten på murer- og malerarbejde på sin ejendom og endvidere bekræftede at være indforstået med, at han kunne pålægges omkostninger på maks. 3.000 kr. inkl. moms, hvis han ikke fik medhold ved ankenævnet.

Sagsøger præciserede ved brev af 6. maj 2020 sagsøgte fire klagepunkter og gentog ved brev af 26. maj 2020 bestemmelserne om betaling af omkostninger til en sagkyndig, hvilket sagsøgte accepterede ved mail af 30. maj 2020. Sagsøger udmeldte herefter en sagkyndig, der besigtigede ejendommen den 16. juli 2020 og den 23. juli 2020 afgav erklæring, hvori sagsøgte fire klagepunkter blev behandlet. Den sagkyndige prissatte eventuelle udbedringer i klagepunkterne et, to og fire, idet sagsøgte frafaldt klagen i punkt tre. Sagsøgte kommenterede efterfølgende den sagkyndige erklæring, hvilket den sagkyndige besvarede ved to supplement, inden sagsøger afsagde kendelse den 17. oktober 2020. Af kendelsen fremgår, at sagsøgte fik medhold i det første klagepunkt på 550 kr. inkl. moms og materialer, mens indklagede blev frifundet i klagepunkterne to og tre og klagepunkt fire blev afvist, da der ikke kan ske parts- og vidneforklaringer for nævnet, jf. vedtægternes § 5, stk. 4, nr. 3. Efter sagens udfald blev sagsøgte opkrævet de 3.000 kr. til delvis dækning af omkostningerne ved indhentelse af sagsyndig erklæring. Sagsøgte begærede ikke sagen genoptaget eller indbragt for domstolene. Henset til, at der er afgivet sagkyndig erklæring i sagen, som er behandlet af sagsøger, og henset til, at sagsøgte alene fik medhold i et enkelt klagepunkt for 550 kr., tages sagsøgers betalingspåstand til følge. Efter bevisførelsen, herunder to énsidigt indhentede tilbud fra [stukkatør] samt en énsidigt indhentet erklæring fra samme efter denne sags anlæg, findes sagsøgte ikke at have godtgjort, at der var

Ankenævnet for Forsikring

49.

100042

fejl og mangler ved hverken udmeldelse af den sagkyndige, dennes erklæring eller sagsøgers behandling af sagen. Herefter, og da sagsøgte ikke har godtgjort, at sagsøger på anden vis skulle have handlet ansvarspådragende overfor sagsøgte, frifindes sagsøger for sagsøgtes betalingspåstand. Da der ikke er hjemmel til, at retten kan hjemvise sagen til fornyet behandling hos sagsøger, afvises sagsøgtes påstand herom. Sagsomkostningerne er efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 16.000 kr. og af retsafgift med 500 kr., i alt 16.500 kr. Håndværkets Ankenævn er momsregistreret. THI KENDES FOR RET: Sagsøgte, [klageren], skal til sagsøger, Håndværkets Ankenævn, betale 3.000,00 kr. med tillæg af procesrente fra den 17. december 2020. Sagsøger frifindes. Sagsøgte skal til sagsøger betale sagsomkostninger med 16.500 kr.".

Det fremgår af selskabets mail af 20/10 2022 til klageren, at "som aftalt vil vi gerne være behjælpelig med følgende: - accept af tidligere indhentet tilbud fra [stukkatør] af den 3. januar 2021 til kr. 3.477,- ekskl. moms. - malerbehandling af bearbejdet stukarbejde i karnap. - malerarbejde af vægstykke mod vej på venstre hånd. - evt. malerbehandling af stueloft. Jeg afventer tilbud fra din maler til godkendelse".

Nævnet lægger til grund, at selskabet har anerkendt at dække udbedringen af stuk i karnappen og hjørnet ved karnappen i henhold til tilbuddet fra stukkatøren på i alt 4.346,25 kr. inklusiv moms, og at selskabet videre har anerkendt malerarbejde for ca. 5.500 kr.

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.

Ankenævnet for Forsikring

50.

100042

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der i selskabets erstatningsopgørelse er dækket arbejdet i henhold til stukkatør til på opretning af stuk i karnap.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle, og at selskabet derfor ikke er forpligtet til at dække maling af hele stuen.

Erstatningsansvar og retshjælp

Det fremgår af klagerens mail af 3/2 2021 til selskabets taksator, at "tak for møde d.d. Jeg har forstået det videre forløb sådan, at vi afventer afgørelse af økonomisk tvist mellem håndværkets ankeråd og jeg. Falder afgørelsen ikke ud til min fordel, vil I være behjælpelig med at få sagen lukket på en for mig hensigts- og håndværksmæssig forsvarlig måde. Er du rar at bekræfte ovenstående og evt. komme med dine forbehold og kommentarer? Er du interesseret i at få dato for ny beramning af sagen i byretten?

Eller skal jeg blot meddele dig sagens udfald når der er fundet en afgørelse? Er du endvidere rar at bekræfte, at sagen ikke forældes hos jer, så længe at tvisten mellem håndværkets ankeråd og jeg er uafsluttet?".

Det fremgår af selskabets taksators mail af 10/2 2021 til klageren, at "selv tak for mødet. Ja, vi afventer situationen og udfald af din sag. Herefter vil vi tå en vurdering på en løsning for afslutning af sagen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med skadebehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er pligtigt på almindeligt erstatningsretligt grundlag at dække klagerens udgifter til byretssagen.

Nævnet bemærker, at klagerens nuværende retshjælpsforsikringsselskab har tilbudt retshjælpsdækning til byretssagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

51.

100042

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til retshjælpsdækning hos det indklagede selskabet.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings