

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100194:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 3/8 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er formand for andelsboligforeningen, hvor KF afviser at dække vores udgifter til VVS-faktura på udbedring af akut vandskade, brud på stikledning fra vejen til ejendommen.

Samlede udgifter (VVS-arbejde og ny rørisolering) 112.961,43 kr.
KF angiver selvrisikoen på 10.302 kr.

Men opgør herefter erstatningen til 81.888,80 kr., da man ikke anerkender VVS-fakturaen.

Den klageansvarlige har i sit svar på vores klage, den 3. august 2023, hævet den tilbudte erstatning med 5.000 kr. til 86.888,80 kr. (efter selvrisiko).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I a/b ønsker vi fuld erstatning (minus selvrisiko) af de udgifter, der har været til skadesudbedring – og altså en erstatning (efter selvrisikoen på 10.302 kr.) på 102.659,43 kr. fra KF.

Vi har i forbindelse med sagen udvist sparsommelighed, hvor vi kunne - bl.a. undladt at kræve af-fugtere opstillet, en foranstaltning som ved tilsvarende skade i naboejendom alene kostede forsikringsselskabet 66.000 kr."

Klageren har videre i brev af 3/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende det langstrakte forløb skal jeg oplyse følgende:

Ankenævnet for Forsikring

2.

100194

- Taksators mail af 26. september 2022 kommer kun som svar på min forespørgsel af 23. september til skadessagen og den samlede erstatning, idet jeg netop var tiltrådt som ny formand for a/b, da den tidligere formand var fraflyttet a/b.

Her anfægter taksator for første gang fakturaen af 21. juli for udført VVS-arbejde (som KF har modtaget fra vores administrator via vores forsikringsmægler samme dag, den 21. juli) med en formulering om, at 'timepriser og materialepriser er noget over markedspris.'

- Af forskellige årsager forsinkes afslutningen af sagen meget. Taksator afventer (ubegrundet, viser det sig) en faktura for genopretning af fortovet. Der er it-kiks i kommunikation mellem vores forsikringsmægler og administrationsfirma. Og jeg er som nytiltrådt formand i en lille a/b uden erfaring i den slags sager af den overbevisning, at sådan en sag 'kører helt automatisk,' når både administrator, forsikringsmægler og taksator er involveret i sagen. Jeg spørger et par gange ind til en afslutning på sagen på mail over de næste måneder, men slår mig til tåls.

- Først, da jeg modtager årsregnskabet (vi har skævt regnskabsår, fra 1.3 til ultimo februar) og stadig kan se, at vi har knap 110.000 kr. som udestående i forbindelse med forsikringsskaden, kaster jeg kræfter ind i at få afsluttet sagen. Den faktura, taksator afventer, skal han slet ikke have, det er løst

uden ekstraudgifter for KF eller os.

- Nu tager taksator så stilling til skadeserstatningen i skadebrev af 9. juni 2023, som jeg modtager fra forsikringsmægler den 12. juni i år.

- Jeg klager over afgørelsen 30. juni 2023 og eftersender nogle dage senere – 4. juli 2023 – brev fra KF af 23. oktober 2020, hvor de forsikrer os kunder om, at '...hvis I fx får en skade på rør, som er over 30 år gamle, vil I få fuld erstatning kun fratrasket selvriskoen. Selvriskoen på rør-, stiklednings- og vandskade stiger til 10%, min. 10.000 kr., dog max 25.000 kr. (2020). Men I vil altså aldrig komme til at betale mere end selvriskoen – selv på store og omfattende vandskader, som i værste fald kan løbe op i flere hundrede tusinde kroner.'

- KF's skadechef, erhverv, stadfæster 11. juli 2023 afgørelsen – hvorefter jeg indbringer sagen for KF's klageansvarlige, der kommer med sin afgørelse 3. august 2023

Principiel sag om forsikredes retsstilling – og forsikringsselskabets (uudtalte) krav til forsikredes adfærd og viden ved akut-skade:

I sagsdokumenterne kan Nævnet se de argumenter, som a/b har bragt op over for KF. Vi håber naturligvis, at Nævnet vil tage argumenterne langt mere alvorligt, end KF har gjort.

Efter vores vurdering er der tale om en principiel sag i forhold til, hvordan en lille erhvervskunde er stillet (vi er en andelsboligforening med ... andele i tre opgange [i by]) over for en professionel og stor forsikringsvirksomhed.

En a/b som vores drives af få, frivillige amatører, der naturligvis gør det så godt, vi kan – men ikke er professionelle, hverken mht. ejendomsadministration, forsikringsforhold og håndtering af forsikringssager, endside med viden om markedsforhold for akut-arbejde inden for VVS-branchen mv.

Vi har erkendt over for KF, at vi ikke på skadestidspunktet var klar over, at de har en akut-telefon – som man, hvis man leder på deres hjemmeside, kan finde info om.

Havde vi kendt til den akut-telefon, havde vi naturligvis ringet til den – og ikke selv rekvireret (det var godt nok en ansat hos en butik i gadeplan i a/b, men på vores vegne) først et kloak-firma, som ikke kunne løse sagen, men henviste til et VVS-firma, der blev kontaktet netop fordi de rykker ud, også i weekender og sommerferier.

Havde KF's taksator reageret, umiddelbart efter KF modtog VVS-fakturaen den 21. juli, havde vi i a/b endnu ikke betalt regningen – og ville have haft mulighed for at gå i kritisk dialog med VVS-firmaet omkring timeforbrug, priser på materialer og løn osv., med de branchemæssige fakta, taksator og andre kunne hjælpe os med.

KF's indvending om, at dele af VVS-arbejdet burde være udskudt, så arbejdet med reetablering af vandforsyning til ejendommen først var påbegyndt mandag morgen, er efter vores opfattelse urimelig. Der var med [VVS-firma1]-indsatsen først vand i hannerne igen søndag morgen, og vi har adskillige børnefamilier og ældre gangbesværede beboere i ejendommen, der havde fået store problemer, hvis de skulle være uden vand i 3-4 døgn, frem for i det ene døgn, vandforsyningen var afbrudt som følge af bruddet på stikledningen.

KF's insinuationer undervejs i 'dialogen' om, at vi bare har rekvireret 'egne håndværkere' er det rene vrøvl. Vi bruger sædvanligvis (gennem vores vicevært) et helt andet VVS-firma.

Det var [kloakeringsfirma], der blev tilkaldt (et kloakeringsfirma, vi heller ikke sædvanligvis anvender), men de meldte efter besigtigelse af skaden hus forbi og anbefalede [VVS-firma1], der var klar til at rykke ud i en weekend i sommerferien.

Derimod anvender KF's taksator forud for sin afgørelse 9. juni 2023 KF's faste leverandør og samarbejdspartner og egen' håndværker – der næppe kan betegnes som uafhængig byggesagkyndig. Det sker, da taksator – næsten et år efter skadesbegivenheden – åbenbart finder ud af, at KF skal have et 'sammenligningsgrundlag' i forhold til fakturaen fra [VVS-firma1], så KF kan fastsætte en skadeserstatning.

Hvis forsikrede til enhver tid kun er berettiget til at få dækket udgifter til udbedring af en akut-skade med udgangspunkt i en skønsmæssig vurdering, som forsikringsselskabet – efter egen, selektiv beskrivelse af opgaven – indhenter hos forsikringsselskabets egen, faste samarbejdspartner, så opleves retssikkerheden for den forsikrede at være ganske lille.

Også selv om forsikringsselskabet i vores tilfælde – storsindet – skønsmæssigt lægger en mindre eller større procentdel oveni 'tilbuddet' fra deres samarbejdspartner, der selvsagt på intet tidspunkt har haft mulighed for at se skaden – eller de lokale omstændigheder og forhold omkring skaden, skadesudbedring og behovet for skadesinddæmning.

Udgifterne til skadesudbedring er søgt begrænset – i væsentligt omfang

Da vores vicevært kommer hjem til ejendommen mandag den 18. juli 2022 efter weekendophold ..., er han yderst sparsommelig på KF's vegne og har ikke krævet affugtere opstillet, som VVS-firmaet ellers klart anbefalede.

En tilsvarende anvendelse af affugtere har i en naboejendom ... (der havde en nærmest identisk skade på deres stikledning nogle måneder efter) kostet den ejendoms forsikringsselskab en erstatning på 66.000 kr. alene til opsætning og drift af affugtere.

Efter en senere besigtigelse af kælderen med taksator foreslog vicevært også at 'se tiden an' med hensyn til en dør i kælderen, der pga. opfugtning ikke kunne lukke. Men som efter nogen tids udtørring atter kunne lukkes og altså ikke var nødvendig at udskifte.

Begrundelsen for disse valg har været, at vores kælder efter viceværtens vurdering er 'velventileret' – og dermed har viceværten sparet KF for rigtig mange penge i skadeserstatning, i stedet for at kræve maksimal sikkerhed for den bedste skadesudbedring for a/b og forsikringstager.

KF's markedsførings-påstande om forsikredes sikkerhed i tilfælde af bl.a. vandskader

Jeg vil også henlede opmærksomheden på KF's egen formulering i det udsendte kundebrev fra efteråret 2020 (der er vedhæftet som et bilag i anmodningen om revurdering af 30. juni 2023):

'...I vil altså aldrig komme til at betale mere end selvrisikoen – selv på store og omfattende vandskader, som i værste fald kan løbe op i flere hundrede tusinde kroner.'

Den formulering viser sig i vores tilfælde at være en temmelig lemfældig omgang med sandheden, hvis det stod/står til KF. Så ville vores selvrisiko ikke være 10.302 kr. – men i dette tilfælde på godt 31.000 kr. Med den klageansvarliges tilbud af 3. august 2023 om at hæve erstatningen med 5.000 kr. ender vores selvrisiko ved skaden på godt 26.000 – i modsætning til KF's egen opgørelse af selvrisikoen til 10.302 kr.

Frem for at beskrive kundernes sikkerhed mod uventet store udgifter i tilfælde af skader i overdrevne og uholdbare vendinger, finder vi, at forsikringsselskaber i stedet burde være pligtig til at informere deres kunder om, hvad forsikringsselskabet forventer af kunderne i tilfælde af akutskader.

Kun professionelle ejendomsvirksomheder med udlejning i adskillige ejendomme kender til markedsforhold og materiale- og timepriser – henholdsvis inden for normal arbejdstid, om aftenen, om natten og weekenden, tilmed i ferieperioder – inden for diverse forskellige brancher, der kan være relevant i tilfælde af akutskader, der som bekendt skal stoppes og udbedres, så man opfylder den forsikredes pligt til skadesbegrænsning.

KF's klageansvarlige har i telefonsamtale med mig 1. august 2023 svaret, at man tit informerer kunder om selskabets akut-telefon. Det har jeg ikke mulighed for at kunne anfægte, men kan dog blot konstatere, at jeg som formand i et år aldrig har set sådan en henvendelse og information fra selskabets side. Vi har i a/b måttet erfare om deres akut-telefon på 'den hårde måde.'

Indtil netop den 1. august i år, da vi via vores administrator fik info om KFs akut-telefon (se vedhæftede dokument KF-info-om-akutskader). Hvorvidt jeg i vores 'dialog' med KF har skubbet på for en sådan mere offensiv information til deres forsikrede kunder, kan jeg naturligvis ikke vide. Jeg kan blot konstatere, at det er et godt, første skridt.

(Om end det ikke er efter vores opfattelse er tilstrækkeligt. Det er ikke beskrevet, hvorfor det er vigtigt at kontakte og rådføre sig med forsikringsselskabet, inden forsikrede selv 'handler' for at gøre sin pligt om at skadesbegrænse).

KF's klageansvarlige oplyste mig i samme telefonsamtale den 1. august om, at både KF og andre forsikringsselskaber havde mange sager om det, den klageansvarlige betegner som 'overfakturering' fra [VVS-firma1].

Når det lægges til grund, er det for mig endnu mere, ja aldeles uforståeligt, at selskabets taksator ikke straks efter at have modtaget fakturaen 21. juli 2022 reagerer og påpeger over for os og vores

administrator og vores forsikringsmægler, at fakturaen ifølge KF's opfattelse ligger langt fra det markedskonforme – og samtidig sørger for at give et overslag på, hvad KF som udgangspunkt ved den type skader kan acceptere for det udførte VVS-arbejde.

Nævnets tidligere afgørelse i sag med sammenlignelige træk

Som ikke-kyndig inden for jura og forsikringsforhold har jeg haft svært ved at søge og eventuelt finde andre af Nævnets sagsafgørelser, der kan være relevant at tage i betragtning i vurderingen af vores tvist med KF. Den eneste sag med visse sammenlignelige træk, jeg er blevet opmærksom på, er Nævnets afgørelse den 22. januar 2020 i sag nr. 93415 om en vandskade, hvor forsikringsselskabets medarbejder straks efter modtagelse af et tilbud på udbedring af skaden sender mail til forsikringstageren om, at priserne er 'uacceptable høje.' Men da skaden allerede er delvist udbedret, gives der tilladelse til at færdiggøre arbejdet.

Nævnet finder efter 'en samlet og konkret vurdering, at selskabet skal anerkende at dække hele klagerens udgift til skadeudbedringen.... Uanset at der blev iværksat udvendig opgravning ved ejendommen uden selskabets forudgående accept af prisen.'

Nævnet har videre i sin afgørelse lagt vægt på, at 'et skadesudbedringsarbejde i almindelighed indebærer en vis risiko for fordyrelser af entreprisen som følge af uforudsete forhold,' mens 'selskabets taksering... grunder sig på teoretiske prisoverslag.'

Nævnet har også i afgørelsen lagt vægt på, at det må lægges til grund, at 'skaden krævede hurtig udbedring for at undgå følgeskader, og der derfor må tillægges forsikrede en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet.'

Som lægmand finder jeg – og bestyrelsen – at flere af disse betragtninger synes at være relevante i sammenhæng med vores tvist med KF omkring skadeserstatningens størrelse."

Selskabet har den 8/9 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 16.07.2022 opdages der vand i kælderen på forsikringsstedet og der tilkaldes herefter reparatør [VVS-firma1].

Det aftales herefter mellem en repræsentant fra andelsforeningen og VVS-selskabet, at der skal ske udbedring af skaden. [VVS-firma1] foretager herefter udbedringen af skaden som beskrevet i deres faktura, som efterfølgende fremsendes og lyder på 109.408,75 kr. Se bilag i sagen 'mail til KF med VVS faktura'.

Skaden anmeldes til Købstædernes Forsikring første gang af andelsboligens forsikringsmægler den 20.07.2022 og fakturaen for arbejdet udført af [VVS-firma1], fremsendes til selskabet dagen efter den 21.07.2022.

Det skal bemærkes, at hverken andelsboligforeningen eller reparatøren på noget tidspunkt ifm. udbedringen af skaden, har kontaktet Købstædernes Forsikring, selvom Købstædernes Forsikring har en døgnbemandet vagtordning, som står til rådighed ved akutte skader.

Efter modtagelse af anmeldelse og faktura overgiver vi skaden til vores taksator, ..., som vurderer at den fakturerede pris for skaden, er urimelig høj.

Taksator undersøger efterfølgende hvad tilsvarende arbejde, på samme tidspunkt af døgnet, ville have kostet ved indhentning af pris fra et andet VVS-firma, som selskabet normalt anvender ved udbedring af lignende skader. Herfra kommer en beregning på samlet 67.867,50 kr.
Se bilag A for udregning.

Det er taksators vurdering at den fakturerede pris fra [VVS-firma1] ligger betydeligt over normalt brancheniveau – hvilket også afspejles i den store prisforskel.

For at imødekomme forsikringstagers situation, samt eliminere den usikkerhed der måtte være ved indhentning af en alternativ pris på en allerede udført reparation – så tilbyder Købstædernes Forsikring at erstatte med et beløb, som tager udgangspunkt i den indhentede pris med et tillæg på 50%. svarende til en erstatning på 92.190,80 kr. - minus gældende selvrisiko på 10.302 kr. = 81.888,80 kr.

Forsikringstager klager over denne afgørelse til selskabet og i den dialog der har været, har vi yderligere forhøjet erstatningen med 5.000 kr., således at vi reelt har tilbudt en erstatning på i alt = 86.888,80 kr.

Derved kan den faktiske difference mellem forsikringstagers krav om fuld godtgørelse af fakturaen fra [VVS-firma1] og den tilbudte erstatning opgøres til 109.408,75 kr. minus 86.888,80 kr. = 22.519,95 kr.

I henhold til forsikringsvilkårenes pkt. 7.1 har kunden pligt til at begrænse skaden. Men det fremgår klart af beskrivelsen af det udførte arbejde på fakturaen fra [VVS-firma1], at der er tale om en udbedring af skaden og at arbejdet strækker sig langt ud over den almindelige tabsbegrænsningspligt.

Af forsikringsvilkårenes pkt. 7.2.2 fremgår det, at forsikringstager ikke må igangsætte udbedring af skaden uden forudgående aftale med selskabet.

...

Samlet set mener vi at Købstædernes Forsikring har godtgjort forsikringstager på et fuldt ud rimeligt niveau, henset til at der er disponeret uden forudgående aftale med selskabet og til – hvad der desværre viser sig at være et betydeligt opskruet prisniveau.

Klager har også nævnt, at Købstædernes Forsikring, ved modtagelse af fakturaen fra [VVS-firma1], burde have taget kontakt til [VVS-firma1] med henblik på forhandling af pris.

Da der er tale om arbejde, der er aftalt og udført af [VVS-firma1] efter instruks fra andelsforeningens repræsentant – og da der ikke kan påpeges at være faktureret for åbenlyst unødvendigt eller slet ikke udført arbejde – og da de fakturerede timepriser i øvrigt svarer til hvad [VVS-firma1] oplyser på deres hjemmeside - så er der ikke noget grundlag for at påklage fakturaens størrelse fra selskabets side."

Klageren har i brev af 25/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1) KF skriver i skrivelsen af 8.9.2023, at skaden anmeldes 20.07.2022.

Det er forkert, skaden anmeldes 19.07.2022, hvilket også fremgår af selskabets eget skadesbrev.

2) KF opgør i deres skrivelse af 8.9.2023 uenigheden om erstatningens størrelse forkert.

Andelsboligforeningen ønsker som afslutning på sagen erstatning udbetalt, der opgøres som vores betaling af faktura fra [VVS-firma1] på 109.408,75 minus selvrisiko – anført af KF som 10.302 kr. – altså 99.106,75 kr. i udbetalt erstatning i forhold til regningen fra [VVS-firma1].

Den klageansvarlige i KF har senest forhøjet selskabets tilbudte erstatning til 86.888,80 kr., hvilket betyder, at uenigheden mellem KF og andelsboligforeningen altså drejer sig om en difference på 12.217,95 kr.

Derfor er KFs påstand om, at andelsboligforeningens krav ligger 22.519,95 kr. over den tilbudte erstatning både faktisk forkert og uforståelig. Vores krav om en erstatning på 99.106,75 kr. for den betalte regning fra [VVS-firma1] forudsætter, at KF samtidig vedstår (og ikke efterfølgende modregner) deres anerkendelse af udskiftning af den beskadigede rørisolering, som KF's taksator under besigtigelse godkendte erstattet (regningen for dette beløb sig til 3.552,68 kr.)

Andelsboligforeningen ønsker kort sagt at stå tilbage efter udbetalt erstatning fra KF med en samlet udgift/selvrisiko på vandskaden, som beløber sig til præcis den selvrisiko på 10.302 kr., som KF selv har opgjort i forhold til den tegnede forsikring.

3) Vi har ikke fra andelsboligforeningens side, som anført af KF i skrivelsen af 8.9.2023, i vores klage til Ankenævnet nævnt, at KF burde have taget kontakt til [VVS-firma1] for at forhandle prisen for det udførte arbejde, som KF finder for høj.

...

Havde KF reageret straks og gjort indsigelse over fakturaen, så havde andelsboligforeningen og administrator haft mulighed for at gøre indsigelse over for og forhandle regningen med [VVS-firma1], inden fakturaen blev betalt.

Men KF kommer først med en generel indsigelse to måneder efter i en svarmail den 26.9.2022, en svarmail som endog kun er affødt af, at jeg som nytiltrådt formand spørger til sagen.

Og KF kommer først med en konkret indsigelse og tvist-beløbsangivelse, mere end ti måneder efter at have modtaget fakturaen, i KF's skadesbrev af 9.6.2023. At KF i skrivelsen af 8.9.2023 er i stand til at forudsige, at en dialog mellem andelsboligforeningen og administrator med [VVS-firma1] ikke havde ført til et andet resultat og en lavere faktura fra [VVS-firma1], er selvmodsigende – idet KF samtidig påstår, at regningen ligger langt over markedsniveau.

Selskabet gør da heller intet for at dokumentere deres påstand, udover at vedlægge et overslag fra deres faste samarbejdspartner og håndværker – udarbejdet efter anmodning fra KF, knap et år efter skaden og udbedring af denne – og naturligvis uden, at KF's faste samarbejdspartner har haft nogen som helst mulighed for at besigtige hverken skaden eller de konkrete forhold og vilkår i skades-området.

4) 'Taksator undersøger efterfølgende' skriver KF 8.9.23, men undlader at skrive – også på bilaget – at 'undersøgelsen' og tilbagemeldingen til andelsboligforeningen sker med mere end ti måneders forsinkelse, først efter utallige rykkere fra andelsboligforeningens side om en afklaring af sagen og det udestående beløb på 109.408,75 kr.

5) KF angriber i skrivelsen af 8.9.2023, at der er tale om udført arbejde 'langt ud over den almindelige tabsbegrænsningspligt.'

Det henviser øjensynligt til, at [VVS-firma1] ikke blot har stoppet vandskaden, men også reetableret vandforsyningen.

KF forholder sig dog ikke til, at andelsboligforeningens beboere (der omfatter adskillige ældre, gangbesværede beboere – og flere unge familier med børn) trods det udførte arbejde fra [VVS-firma1] i weekenden var uden vand i ét døgn.

KF bør naturligvis med sin erklæring om, at det udførte arbejde i weekenden ligger 'langt ud over den almindelige tabsbegrænsningspligt' som følge heraf præcisere, hvor længe beboerne efter deres opfattelse i en sådan situation skal tåle at være uden vand.

...

6) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- andelsboligforeningens anke over, at KF på ingen måde lever op til selskabets egne markedsførings-formuleringer i kundebrevet fra efteråret 2020 om, at '... I vil altså aldrig komme til at betale mere end selvriskoen – selv på store og omfattende vandskader, som i værste fald kan løbe op i flere hundrede tusinde kroner.'

7) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- andelsboligforeningens principielle klage over, at KF med sin praksis i denne sag forlanger, at en lille andelsboligforening med frivillige (ikke-sagkyndige) i bestyrelsen under en akutskade skal handle med branche-professionelt kendskab til markedspriser ..., både hvad angår materialer og timepriser, for akut-tilkalde-vagt på VVSområdet i en weekend i sommerferieperioden.

...

8) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- de markante besparelser, KF har haft i forbindelse med erstatning for vandskaden, pga. andelsboligforeningens sparsommelige handlinger efter weekendens VVS-arbejde for at stoppe vandskaden og genoprette vandforsyning til beboerne.

...

9) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- andelsboligforeningens henvisning til Nævnets afgørelse den 22. januar 2020 i vandskadesag, sag nr. 93415.

10) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- andelsboligforeningens kritik af, at KF ikke aktivt markedsfører deres akut-telefon over for forsikringstagerne og ikke mindst informerer forsikringskunderne om, HVORFOR det er vigtigt, at forsik-

ringstagere rekvirerer håndværkerassistance efter aftale med KF's akuttelefon, så man ikke efterfølgende havner i en tvist mellem KF og forsikringstager om det markedskonforme og rimelige i regninger for akut skadesbegrænsning (og reetablering af nødvendig vandforsyning til beboerne)."

Selskabet har i brev af 25/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1) ...

Skaden anmeldes helt korrekt den 19.07.2022.

2) ...

Vi skulle selvfølgelig have fratrullet [VVS-firma1]s faktura på 109.408,75 kr. med selvrisikoen på 10.302 kr. og derved havde vi fået samme difference i denne sag på de 12.217,75 kr.

3) ...

Jeg har vedhæftet en tidslinje for bedst muligt at kunne påpege, at vi har gjort vores for at afslutte sagen hurtigt, men det har knebet med fremsendelsen af den sidste faktura.

4) ...

Vi har dokumenteret at boligforeningen grundet deres manglende indsendelse af den sidste faktura selv er part i årsagen til den noget lange behandlingstid.

5) ...

Foreningen har igangsat et arbejde som ligger uden for tabsbegrænsningspligten fordi de skal stoppe skaden, efter bedste evne, men når det handler om reetablering af vandet er det uden for tabsbegrænsningspligten. Og når man her vælger at få udbedret en skade uden om forsikringsselskabet, er vi som selskab jf. vilkårene 'kun' forpligtiget til at erstatte det der er 'nødvendigt og rimeligt'.

6) I skrivelsen af 8.9.2023 forholder KF sig endvidere heller ikke til:

- andelsboligforeningens anke over, at KF på ingen måde lever op til selskabets egne markedsførings-formuleringer i kundebrevet fra efteråret 2020 om, at '...'

Ovenstående har den fundamentale forudsætning, at man som skadelidte ikke selv kan disponere over vores fælles midler uden først at have indgået en aftale med os. Jeg henviser her til pkt. 7.2.2 hvor det er et krav for dækning, at man ikke udbedre en skade før vi har givet vores samtykke.

7) ...

Vi henviser igen til pkt. 7.2.2 hvor det blot kræves, at vi tages med på råd inden man påbegynder en udbedring af skaden.

8) ...

Vi ønsker ikke at indgå i en teoretisk dialog om eventuelle udgiftsposter ift. andre lignende skader. Vi forholder os til, at vi ikke er blevet kontaktet inden udbedring af skaden.

Vi havde kunne overtage hele skaden ved blot et enkelt opkald og vi har jo netop taget udgangspunkt i, at I ikke er skadesspecialister ved at give vores beregningsgrundlag yderligere 50% i tillæg.

9) ...

Den ankenævnskendelse som klager her henviser til, mener vi ikke kan anvendes i denne sag.

I sagen er skaden anmeldt til forsikringsselskabet og tvisten handler om den efterfølgende kommunikation mellem hhv. forsikringstager, administrator og forsikringsselskabet.

I denne sag er det ubestridt at forsikringstager har rekvireret og igangsat udbedring, inden skaden anmeldes til Købstædernes Forsikring hvilket er i strid med forsikringsvilkårenes pkt. 7.2.2.

10)...

Hvis man logger ind på vores hjemmeside og anmelder en skade kommer man bl.a. igennem nedenstående hvor man kan klikke på 'Akut hjælp uden for åbningstid'.

Anmeld din skade | Købstædernes Forsikring >> (kfforsikring.dk)."

Klageren har i brev af 16/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende KF's særdeles selektive 'tidslinje':

1. Vandskaden opdages tidligt formiddag, kl. ca. 9.30 lørdag 16.7.22.

Det betyder, at selv med indsatsen fra [VVS-firma1] er beboerne (inkl. ældre, gangbesværede og børnefamilier) uden vand i cirka et døgn.

2. KF anfører nu som noget nyt, at taksator under besigtigelse 26.7 over for viceværten anfører, at 'fakturaen er ganske høj.' Adspurgt om dette, har viceværten i går svaret, at han ikke (her 17 måneder efter) erindrer dette udsagn. Selv hvis det lægges til grund, at et udsagn (som nu angivet) skulle være udtrykt den pågældende dag – over for viceværten – er det jo ikke et professionelt led i en skadesbehandling og noget, taksator kan forudsætte giver anledning til videreformidling fra viceværten til bestyrelsen og administrator og deraf følgende reaktion fra andelsboligforeningens side over for [VVS-firma1].

Vedrørende KF's øvrige kommentarer i deres reaktion af 28. november 2023:

3. Taksator efterspørger over en længere periode en faktura (for reetablering af fortorvet), der ikke eksisterer. Derfor er det forkert, når KF skriver, at 'vi har gjort vores for at afslutte sagen hurtigt' – hvilket KF's særdeles langsommelige reaktionsmønster i forhold til sagsbehandlingen i Ankenævnet kun bekræfter til fulde.

Formuleringen 'det har knebet med fremsendelsen af den sidste faktura' er korrekt, hvad angår faktura for isoleringsarbejdet.

...

Men dette arbejde (udført medio august 2022) blev først igangsat efter taksators besigtigelse og efterfølgende godkendelse af tilbud, som viceværten indhentede. Derfor var der ingen tvivl om eller udestående problemer med godkendelse af denne isolerings-faktura.

Nej, det ukendte spørgsmål fra KF, som trak sagen i langdrag, var, at taksator over mange måneder efterspurgte en faktura, der ikke eksisterer – for reetablering af fortorvet.

...

Først efter knap et år indhenter KF's taksator et overslag fra sin faste leverandør og samarbejdspartner på en 'beskrevet opgave' – og trods vores indsigelser, har KF fortsat ikke leveret nogen som helst dokumentation for, at timepriser mv. fra [VVS-firma1] ligger over den sædvanlige markedspris i ... for straks-udrykning på en lørdag i sommerferien med diverse tillægstakser, også for aften og natarbejde.

KF har heller ikke – trods den klageansvarliges gentagne erklæringer om dette over for mig i telefonsamtale 1. august i år, jf. oprindelig klage til Ankenævnet – forklaret om og dokumenteret påstanden om KF's 'mange tvist-sager omkring regninger fra [VVS-firma1]' – et forhold, der i sig selv, hvis det lægges til grund, efter vores opfattelse burde have fået taksator til at reagere hurtigt over

for os, da faktura blev modtaget 21.6.22 – og ikke først ved at 'indhente et sammenligningsgrundlag' fra en tæt samarbejdspartner knap et år senere.

4. Som lægmænd i forsikringsanliggender kan a/b's bestyrelse ikke vurdere, om KF har ret i sin gentagne erklæring om, at reetablering af vandforsyning til beboere ligger uden for tabsbegrænsningspligten.

Men det er da relevant som forsikringstager at vide, hvor længe man så ifølge forsikringspraksis skal forvente at skulle få beboernes dagligliv til at fungere uden vandforsyning.

Og om ekstraudgifter til vandforsyning til beboerne i denne periode er omfattet af skadesudgifter, som KF (og andre forsikringsselskaber) som konsekvens heraf godkender som skadesudgift og erstatte.

5. I kommentaren til de markante besparelser på skadesudbedringen vedr. vores vandskade, som KF har haft pga. andelsboligforeningens (og viceværtens) sparsommelige adfærd (især vedr. at undlade opsætning og drift af affugtere i kælderen), skriver KF, at man ikke ønsker at indgå 'i en teoretisk dialog om eventuelle udgiftsposter....'

Men i mange måneder afventer og forventer KF, at der også kommer en faktura til reetablering af fortorvet – en arbejdsopgave, der er løst uden faktura og deraf følgende erstatning/udgift for KF.

Der er altså på ingen måde tale om 'teoretiske' udgifter, men bl.a. en konkret udgift, som KF selv har forventet og rykket for.

Tilsvarende vedrørende udtørring. Det er efter vores opfattelse bestemt heller ikke en 'teoretisk dialog.'

...

At udtørring ikke er 'en teoretisk' problemstilling i tilknytning til vandskader fremgår også klart af Forsikringsoplysningen, som brancheforeningen F&P står bag, og som med F&P's egen formulering 'giver objektiv vejledning om forsikringer.'

Her et relevant tekstuddrag fra F&P's guide – med link efterfølgende:

'Luk for vandet – begræns skaden... Få vandet væk, og få sat udtørring i gang. Brug evt. affugter.... Er skaden dækket, betaler dit forsikringsselskab rimelige og nødvendige udgifter til at få vandet fjernet, til udtørring samt evt. midlertidig reparation, der kan forebygge yderligere skade.'

Sprængte vandrør - Få svar på hvad forsikringen dækker her (forsikringsguiden.dk)

6. KF's kommentar til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 93415 forbigår, at denne vandskadesag handler om et tilbud på udbedring, som forsikringsselskabet afviser med argumentet, at 'priserne er uacceptable høje' – og hvor Nævnet trods dette finder, at selskabet skal dække hele klagerens udgift til skadeudbedringen, uanset at udbedrings-arbejdet blev iværksat uden selskabets forudgående accept af prisen

Og endvidere tilsidesætter Nævnet i sin afgørelse selskabets taksering, der ifølge Nævnet 'grunder sig på teoretiske prisoverslag.'

Derfor finder vi fortsat, at afgørelsen den 22. januar 2020 i sag nr. 93415 er relevant at tage med i betragtning for Nævnet, når man skal tage stilling til vores sag og klage over KF's afgørelse.

7. KF's reaktion i svaret af 28. november 2023 – vedr. deres manglende aktive påpegning af kravet om kontakt inden udbedring og manglende information om akut-telefon uden for alle hverdage mellem 9-15 – er en henvisning til, hvordan en skade anmeldes på deres hjemmeside.

Dertil lægges information om, at man her – efter at være logget ind – kommer til en mulighed for at klikke på 'akut hjælp uden for åbningstid.'

Men som andelsboligforening anmelder vi sædvanligvis ikke skader direkte til KF – og aldrig på deres hjemmeside.

Anmeldelse af forsikringsskader foregår for vores vedkommende som en andelsboligforening via vores administrator og forsikringsmægler, hvilket KF naturligvis er fuldt ud bekendt med.

Og hverken administrator eller forsikringsmægler er sædvanligvis på arbejde i en weekend i sommerferien."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af brev fra selskabet af 23/10 2020 fremgår bl.a.:

"Igennem de seneste år er antallet af vandskader i ejendomme steget markant.

...

For at vi kan blive ved med at dække denne type skader, har vi nu ændret ejendomsforsikringen.

...

Ændringen betyder, at jeres pris stiger med 4,5 % en stigning som ligger under de stigninger, vi generelt ser på markedet. Men samtidig har vi også valgt at forbedre forsikringen ved at fjerne nedskrivningen på erstatninger på udvendige og indvendige skjulte rør. Det vil sige, at hvis i fx får en skade på rør, som er over 30 år gamle, vil i få fuld erstatning kun fratrukket selvrisikoen. Selvrisikoen på rør-, stiklednings- og vandskade stiger til 10 %. min. 10.000 kr. dog max. 25.000 kr. (2020). Men I vil altså aldrig komme til at betale mere end selvrisikoen selv på store og omfattende vandskader, som i værste fald kan løbe op i flere hundrede tusinde kroner."

Af faktura fra VVS-firma1 af 21/7 2022 fremgår bl.a.:

"16/07/22

Lukket for stophane ud i vejen, fik gravet op og kontaktet kunde at der er brud p indføringsrøret (røret som gr fra vejen og ind gennem bygningen under jorden) Vi blev derfor nødt til at lave et nyt.

Opmle og skaffe mat.hus ao ... Brække væg ned for at skifte defekt indføringsrør, Skift af nyt presserør fra vandmler til indføringsrør.

slamsuger tilkaldt for at suge alt vandet op i klæderne ca 17 m3 vand. vi har derefter forsøgt at suge resten af vandet op.

NB. Murer bør kontaktes snarest muligt for at f muret op omkring det nye indføringsrør.

Tilkald slamsugerchauffør p opgaven for opugning af vand i kælderen

Ankenævnet for Forsikring

13.

100194

Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
Arbejdstid inkl. til- og frakørsel før kl 20 af 3 mænd	12	TIMER	1.250,00	15.000,00
Arbejdstid inkl. til- og frakørsel efter kl 20 af 3 mænd	24	TIMER	1.850,00	44.400,00
Akut vagtudkald gebyr	2	STK.	3.000,00	6.000,00
Servicevogn	1	STK.	100,00	100,00
Miljøtillæg - affaldsgebyr	1	STK.	4.256,00	4.256,00
35X1.1/4" TURBO INOX OVERG. MF.	1	STK	843,00	843,00
35MM TURBO INOX BØJN. 90G. MN.	3	STK	564,00	1.692,00
HANDSKE NITRIL CHEMICAL STR 11	1	PAR	28,50	28,50
32-35MM M8/10-1/2" RØRB. FRS	3	STK	79,50	238,50

Tekst	Antal	Enhed	Stk. pris	Pris
3/4"X10 MM RØDG. HANEFORL. KROM	2	STK	122,00	244,00
35MM TURBO INOX RØR 6M	6	MTR	714,00	4.284,00
1.1/4"X1" NIPPELMUFFE AISI 316	1	STK	391,00	391,00
Opsugning af vand slamsuger	1	STK.	8.450,00	8.450,00
Åbning af Grossist udenfor normal åbningstid	1	STK.	1.600,00	1.600,00

(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 87.527,00)

Subtotal : 87.527,00

25,00% moms : 21.881,75

Total DKK : 109.408,75

"

Af e-mail fra selskabets bygningstaksator til klageren af 26/9 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg afventer de resterende faktura inden jeg kan opgøre erstatningen, men jeg mener ikke at det fremsendte er rimeligt.

Både timepriser og materialepriser er noget over markedspris."

Af selskabets indhentede tilbud fremgår bl.a.:

Men hvis vi skulle lave det uden for normal arbejdstid, ville økonomien se ud som følger:

Lukke for jordstopbane
Fjerne belægning ud for ejendom, kælderindføring
Opgravning uden for kælderindføring (fortov)
Skære stikledning over i opgravning
Frakobling af vandindføring i kælderrum
Bore gammel indføring ud af kældervæg
Etablering af PEL rør fra stikledning (der er taget udgangspunkt i at der er tale om en større støbejernsledning og dermed brug af en Multijoint+Isiflo for tilkobling mellem nyt og gammelt)
Etablering af ny kælderindføring og tilstøbning omkring denne.
Etablering af inoxrør fra ny indføring til vandmåler.
Trykprøvning af stikledning

VVS vagtudkald (inkl 2 timer kørsel og arbejdstid) : 3.800,-
VVS timer - 6 timer udover vagtudkald á 1.298,- : 7.788,-
Materialer (indføring, Multijoint, isiflo, div. inox) estimat : 12.000,-
Gravemand (borer og tilstøber også) estimat : 18.000,-

" Udbedring på Vagtudkald i alt : 41.588,-

"

Af selskabets skadebrev af 9/6 2023 fremgår bl.a.:

"Vi dækker skaden på [adressen].

Årsagen til skaden var brud på vandstikledning, som medførte oversvømmelse af kælderen.

Sådan dækker vi skaden

Skaden skete 16/7-22.

Skaden blev anmeldt 19/7-22 og blev besigtiget af undertegnede 26/7-22.

I forbindelse med skaden, tilkaldte forsikringstager [VVS-firma1], som udskiftede vandstikledningen og rørføring frem til vandmåleren i kælder.

Der er efterfølgende fremsendt faktura på 109.408,75 kr. for vvs-arbejdet ([VVS-firma1] fakt. 12995) og på 3.552,68 kr. for rørisolering (... isolering fakt. 5082).

Jeg har efterspurgt faktura på reetablering, da dette var oplyst ikke at være med i [VVS-firma1] fakt. 12995, og har oplyst at jeg finder [VVS-firma1] fakturaen urimeligt høj.

...

Erstatningsopgørelse

Bygningsforsikringer dækker rimelige og nødvendige udgifter til reparation af skader.

Det er Købstædernes opfattelse at den fremsendte faktura 12955 er urimeligt høj, og ligger over hvad det generelt vil koste at få lignende skader udbedret.

Der er indhentet en vurdering af udbedringen fra et andet vvs-firma ([VVS-firma2]), som ligger noget under fakt. 12955. Det vil naturligvis være på skønsmæssig basis, da skaden er udbedret inden anmeldelse.

Deres skøn er at en vvs-svend og en gravemand ville kunne lave udskiftningen på en dags arbejde.

Deres skøn, inkl. materialer, ligger på 41.588,00 kr. ex. moms.

Hertil skal naturligvis lægges udgiften til slamsuger og affaldsgebyr. Hvis man tager udgangspunkt i faktura 12955 udgør disse en udgift på hhv. 8.450,00 kr. og 4.256,00 kr.

Altså samlet en udgift på 54.294,00 kr. ex. moms. eller 67.867,50 kr. inkl. moms.

Den største forskel skyldes timepriserne og tillæggene.

[VVS-firma1] kører med en timepris efter kl. 20 på 1.850,00 kr. ex. moms.

[VVS-firma2] kører med samme timepris udenfor normal arbejdstid, men har et enkeltstående tillæg efter kl. 22 på 1.700 kr. ex. moms. Det svarer til den generelle prissætning i branchen.

Mit forslag er, at vi aftaler en forligsmæssig erstatning for vvs-arbejdet på 88.638,13 kr. inkl. moms,

svarende til den skønsmæssige opgørelse, tillagt 50% af forskellen op til faktura 12955.

Dertil tillagt de 3.552,68 kr. for rørisoleringen.

Erstatningen fratrækkes selvriskoen på 10.302,00 kr. hvilket betyder en erstatning til udbetaling på 81.888,80 kr."

Af udskrift fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Forsikringssag

Her kan du døgnet rundt anmelde skader, som er dækket af ejendommens forsikringer

...

Ankenævnet for Forsikring

15.

100194

Er skaden akut og kræver øjeblikkelig indsats, så ring da enten til jeres administrator eller direkte til forsikringsselskabet.

...

Uden for åbningstid: Telefon ... ([Købstædernes 24 timers skadeservice])."

Af selskabets tidslinje over sagsforløbet fremgår bl.a.:

"Skadesdato

16.07.2022

Reetablering af vand

17.07.2022 kl. 09.15

Fakturadato

21.07.2022

Brev fra Skade

21.07.2022 Vi skriver 'og da fakturaen ikke er vurderet end nu'.

[Taksator] besigtiger

26.07.2022 Vicevært, ... er til stede og taksator ... er tilstede og her nævnes det at fakturaen er ganske høj.

Betalingsdato faktura

26.07.2022.

Mail fra [taksator] til 'alle'

02.08.2022 [taksator] skriver at vi afventer faktura for ekstra isoleringsarbejde.

Mail fra [taksator] til 'alle'

22.08.2022 Vi afventer stadig den sidste faktura for udbedring/reetablering, før jeg kan opgøre erstatningen som helhed.

Ny formand

23.09.2022 [Klageren] bliver ny formand.

Vi opponerer mod faktura(skriftligt)

26.09.2022 og vi har fortsat ikke modtaget den ekstra faktura vi har efterspurgt den 02.08.2022.

Rykker for faktura igen

Den 17.10.23, 03.02.2023 og 30.05.2023."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"**6.1 Selvrisiko** 6.1.1 Af enhver skade, der henhører under punkt 4 bærer sikrede en selvrisiko som fremgår af policen. Selvrisiko indeksreguleres.

6.1.2 Uanset pkt. 6.1.1 gælder der for enhver vand-, rør- og stikledningsskade en selvrisiko på 10%, dog min. 10.000 kr. og max. 25.000 kr. af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger.

Selvrisikoen indeksreguleres.

Er der både en vand- og rør/stikledningsskade, gælder der én samlet selvrisiko af den samlede skadeudgift inklusiv undersøgelsesomkostninger for vand- og rør/stikledningsskaden.

...

7. I tilfælde af skade 7.1 Begrænsning af skade

7.1.1 I skadetilfælde er forsikringstageren forpligtet til begrænse skaden, ligesom Købstædernes Forsikring er berettiget til at foretage dertil sigtende foranstaltninger.

7.2 Anmeldelse af skade

7.2.1 I skadetilfælde skal forsikringstageren snarest sende anmeldelse til Købstædernes Forsikring indeholdende så fyldestgørende oplysninger som muligt.

...

7.2.2 Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke finde sted, før Købstædernes Forsikring har givet sit samtykke dertil.

Nævnet udtaler:

Klageren (som repræsenterer en andelsboligforening) anmeldte den 19/7 2022, at der den 16/7 2022 – en lørdag – var sket brud på en vandstikledning, hvilket medførte oversvømmelse af kælderen. Klageren tilkaldte VVS-firma¹, som udbedrede skaden og skiftede indføringsrøret. VVS-firma¹s faktura var på 109.408,75 kr., og klageren kræver fuld erstatning efter fradrag af selvrisiko på 10.302 kr., i alt 99.106,75 kr. Selskabet har anerkendt dækning af skaden og har tilbudt erstatning på 86.888,80 kr. (efter fratræk af selvrisiko) med henvisning til, at VVS-firma¹s faktura er "urimeligt høj".

Klageren har anført, at andelsboligforeningen har udvist sparsommelighed, hvor de kunne, idet de blandt andet har undladt at kræve affugtere opstillet. Klageren var på skadestidspunktet ikke klar over, at selskabet havde en akut-telefon og har anført, at "Havde vi kendt til den akut-telefon, havde vi naturligvis ringet til den – og ikke selv rekvireret". Klageren har anført, at selskabets sagsbehandling har været meget forsinket, og at selskabets taksator først anfægtede fakturaen for det udførte VVS-arbejde den 26/9 2022. Hvis selskabet havde reageret umiddelbart efter fremsendelsen af fakturaen den 21/7, så kunne de have gået i kritisk dialog med VVS-

firmaet om prisen. Klageren har anført, at selskabet har indhentet en pris på, hvad arbejdet ville have kostet hos anden VVS'er, som dog ikke kan betegnes som en uafhængig byggesagkyndig, idet der er tale om selskabets faste leverandør og samarbejdspartner. Klageren har anført, at selskabet ikke har leveret dokumentation for, at timepriserne mv. hos det anvendte VVS-firma ligger over den sædvanlige markedspris for straksudrykning på en lørdag i sommerferie, herunder med aften- og natarbejde. Klageren har henvist til nævnets sag 93.415.

Selskabet har anført, at tilsvarende arbejde – på samme tidspunkt af døgnet – ville have kostet 67.867,50 kr. hos et andet VVS-firma, som selskabet normalt anvender ved udbedring af lignende skader. Selskabets taksator har vurderet, at den fakturerede pris for skaden er urimelig høj og ligger betydeligt over normalt brancheniveau. Selskabets erstatningstilbud er tillagt 50 % af forskellen i forhold til den af selskabet indhentede pris med henblik på at imødekomme klagerens situation samt eliminere den usikkerhed, der måtte være ved indhentning af en alternativ pris på en allerede udført reparation. Selskabet har anført, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at kunden har pligt til at begrænse skaden, og at udbedring af skade ikke må igangsættes uden forudgående aftale med selskabet. Hverken andelsboligforeningen (klageren) eller reparatøren har på noget tidspunkt i forbindelse med udbedring af skaden kontaktet selskabet, som ellers har en døgnbemandet vagtordning, som står til rådighed ved akutte skader.

Det fremgår af selskabets skadebrev af 9/6 2023, at "Det er Købstædernes opfattelse at den fremsendte faktura 12955 er urimeligt høj, og ligger over hvad det generelt vil koste at få lignende skader udbedret. Der er indhentet en vurdering af udbedringen fra et andet vvs-firma ([VVS-firma2]), som ligger noget under fakt. 12955. Det vil naturligvis være på skønsmæssig basis, da skaden er udbedret inden anmeldelse. ... Deres skøn, inkl. materialer, ligger på 41.588,00 kr. ex. moms. Hertil skal naturligvis lægges udgiften til slamsuger og affaldsgebyr. Hvis man tager udgangspunkt i faktura 12955 udgør disse en udgift på hhv. 8.450,00 kr. og 4.256,00 kr. Altså samlet en udgift på 54.294,00 kr. ex. moms. eller 67.867,50 kr. inkl. moms. Den største forskel skyldes timepriserne og tillæggene. [VVS-firma1] kører med en timepris efter kl. 20 på 1.850,00 kr. ex. moms. [VVS-firma2] kører med samme timepris udenfor normal

arbejdstid, men har et enkeltstående tillæg efter kl. 22 på 1.700 kr. ex. moms. Det svarer til den generelle prissætning i branchen".

Det fremgår af udskrift fra selskabets hjemmeside, at "Her kan du døgnet rundt anmelde skader, som er dækket af ejendommens forsikringer ... Er skaden akut og kræver øjeblikkelig indsats, så ring da enten til jeres administrator eller direkte til forsikringsselskabet. ... Uden for åbningstid: Telefon ... ([Købstædernes 24 timers skadeservice])".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.2.2., at "efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke finde sted, før Købstædernes Forsikring har givet sit samtykke dertil".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet skal dække klagerens udgift til skadeudbedringen på 99.106.75 kr. efter fradrag af selvrisiko.

Nævnet har lagt vægt på, at der var tale om en akut skadesituation, som krævede øjeblikkelig og hurtig udbedring, og at der derfor må tillægges klageren en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet. Nævnet finder, at klagerens dispositioner i den givne situation ligger inden for denne margin. Det kan ikke føre til andet resultat, at klageren ikke var opmærksom på oplysningerne på selskabets hjemmeside om henvendelse til selskabet ved akut vandskade uden for åbningstiden.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af faktura af 21/7 2022, og at det ikke heroverfor findes godtgjort, at klageren har betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadesudbedringen.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

100194

b e s t e m m e s :

Selskabet, Købstædernes Forsikring, skal dække hele klagerens udgift til udbedring af skaden på 99.106,75 kr. med fradrag af allerede udbetalte beløb. Erstatningsbeløbet forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck