

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 100249:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 16/8 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med opsætning af alarmudstyr i vores hjem, der ødelægger alarminstallatøren 3 stk. gulvplanker i vores stue.
Dette er sket ved at der er dybe ridser og hakker i plankerne.
På skadetidspunktet har gulvet ligget i 3-4 måneder.
Skaden konstateres ved selvsyn da vi kommer hjem fra arbejde, installatøren har ikke selv oplyst at have ødelagt gulvet.
Dagen efter skaden er opstået, kontakter vi det firma som har haft en installatør ude for at montere alarmudstyr.
Der går et par dage frem og tilbage med kommunikation, hvor vi ender ud i, at den bedst løsning er at anmelde det til forsikringen.
Dette gøres d. 23/3/2023, hvor jeg har kontakt med FOMO over telefonen, for at sikre mig at det bliver anmeldt korrekt.
Herefter er der dialog med et tømrerfirma som skal 'forsøge' (FOMOs egne ord) at udbedre skaden.
Og hvis vi ikke er tilfredse med resultatet, så må vi se hvad der så skal gøres.

Der kommer ingen taksator på sagen, før der er 'forsøgt' at udbedre skaden, hvilket ikke er blevet pænere.

Taksatoren udtaler 'at det slet ikke er en sag som de burde have gået ind i', det skal vel ikke komme mig til last, som forsikringstager?

Sagen er ydermere heller ikke forelagt skadevolders forsikringsselskab.

Jeg har nu en KÆMPE ring på mit gulv, som er en anden farve end resten af gulvet, og stadig tydelige mærker efter de skader som alarminstallatøren har lavet.

Jeg har desuden konsulteret 2 andre tømrer, for at få en ide om hvad der kan/ kunne gøres, for at få gulvet pænt igen. De kommer begge med mere eller mindre samme løsningsforslag, men skyder dem lige så hurtigt ned igen, da deres vurdering er at det eneste rigtige er at skifte hele gulvet, eller slibe hele gulvet.

Men man sliber selvsagt ikke et gulv som kun har ligget i 4 måneder, det forringer ganske enkelt levetiden for meget.

Den ene er ham som har lagt gulvet, og den anden er min [familiemedlem], som har været tømrer i 20 år.

Begge kommer med samme løsningsforslag, men kommer også begge tilbage til, at det eneste rigtige er at skifte hele gulvet, når det er så nyt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker et helt nyt gulv, fra samme fabrikant, i samme farve og i samme kvalitet, da gulvet på skadetidspunktet kun er 3-4 måneder gammelt.

Vi skal derfor leve med et grimt og ødelagt/ uens gulv i RIGTIG mange år.

Alternativt ønsker jeg en passende godtgørelse for det ødelagte gulv, da det ikke kan være rigtigt at jeg skal have et gulv som er 'tåleligt' (FOMOs egne ord) at se på, efter 4 måneder. Dette for at vi kan forskånes for at skulle leve i byggerod endnu en gang (denne gang uforskyldt), men også som 'plaster på såret' for det ødelagt gulv de næste mange år.

Et gulv til den pris, og i den kvalitet, skal være i orden når det kun har ligget i 4 måneder, og skal være i orden i mange år."

Selskabet har i brev af 5/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over den reparation, der er udført på klagerens gulv, efter at en medarbejder i et alarmselskab har ridset gulvet.

Klageren er utilfreds med den udbedring, der er foretaget i forbindelse med ridser og hakker i enkelte gulvplanker i stuen, og har overfor selskabet skitseret tre løsningsmodeller.

1. udskiftning af gulvet med deraf følgende ekstraomkostninger
2. afslibning af gulvet med deraf følgende ekstraomkostninger
3. en kontanterstatning beregnet på omkostningerne ved udskiftning af gulvet.

Selskabet har fastholdt, at udbedringen er foretaget korrekt, samt at en mindre farveforskel i olien vil udlignes med tiden grundet sol, brug og vask af gulvet.

Forsikringen er tegnet via FOMO, og er tegnet med betingelser 1809. Betingelserne fremlægges som Bilag A.

2.0 Kort sagsfremstilling

Klager anmeldte den 23. marts 2023, at det i forbindelse med besøg fra alarminstallatør er konstateret, at han har lavet ridser/hakker i 3 gulvplanker i stuen. Dette er med stor sandsynlighed ved tab af værktøj. Anmeldelsen er fremlagt af klageren sammen med billeder indsendt i forbindelse med anmeldelsen.

Samme dag sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet oplyste, at klageren ville blive kontaktet af en håndværker. Mailen fremlægges som Bilag B.

Ejendommen blev besigtiget den 24. marts 2023, og i forbindelse med besigtigelsen tog håndværkeren en række billeder. Billederne fremlægges som Bilag C.

Ligeledes den 24. marts 2023 sendte håndværkeren en mail med en rapport til selskabet. Mailen fremlægges som Bilag D.

Af rapporten fremgår det blandt andet, at dækningen var uafklaret, samt at der efter håndværkerens opfattelse burde kunne foretages en reparation af gulvet.

Den 26. april 2023 modtog selskabet to billeder af skadestedet henholdsvis før og efter reparationen, med den første gang olie. Billederne fremlægges som Bilag E.

Dagen efter modtog selskabet en besked fra håndværkeren om, at arbejdet var udført, og at det ikke kunne udføres bedre. Samtidig oplyser håndværkeren, at klageren ikke var helt tilfreds med resultatet. Beskeden fremlægges som Bilag F.

Den 1. maj 2023 ringer klageren til selskabet, og i forbindelse med samtalen oplyser klageren, at der skulle være betydelig farveforskel mellem det reparerede sted og det øvrige gulv. I forbindelse med den samtale drøftes også en eventuel værdiforringelseserstatning, og klageren forespurgte om en sådan erstatning ville svare til beløbet for flytning af samtlige møbler, slibning og oliering af gulvene.

Efter meddelelse om, at det ville beløbet ikke, meddelte klageren selskabet, at klageren ville vende tilbage. Referat af samtalen fremlægges som Bilag G.

Håndværkeren tog kontakt med klageren, og den 17. maj 2023 Uploadede håndværkeren yderligere to billeder af gulvet. Disse fremlægges som Bilag H.

Den 22. maj 2023 uploadede håndværkeren et tilbud på en afslibning af gulvet. Tilbuddet fremlægges som Bilag I.

Håndværkeren sendte den 30. maj 2023 en besked til selskabet om, at han uden held havde forsøgt at kontakte forsikringstageren.

Mesteren havde talt med den gulvmand, der havde været derude, og det var dennes opfattelse, at olien havde en anden glans, men at det sikkert ville udligne sig med tiden i forbindelse med sol,

brug og vask af gulvet. Samtidig var det efter gulvmandens opfattelse et rigtig godt resultat, der var opnået. Beskeden fremlægges som Bilag J

Samme dag besluttede selskabet at lade ejendommen besigtige af en taksator, hvilket klageren blev underrettet om via mail.

Ligeledes den 30. maj 2023 sendte klageren en mail til selskabet, hvori klageren udtrykte sin utilfredshed med, at der ikke bare blev taget en beslutning.

Endvidere oplyste klageren to alternativer, som de ikke var interesseret i. Det ene var en afslibning af hele gulvet med deraf yderligere følgeudgifter såsom:

- Nedpakning opbevaring og udpakning af al indbo fra stueetagen
- Slibning af gulv
- Evt. rep. af maler
- Rengøring
- Nedtagning og genopsætning af køkken
- Genhusning
- Godtgørelse for værdiforringelse.

Den anden løsning var en total udskiftning af hele gulvet, med samme følgeomkostninger.

Klageren oplyste samtidig, at de absolut ikke var interesseret i disse to løsningsforslag; men fremkom ikke med et alternativ. Mailen fremlægges som Bilag K.

Taksatoren besigtigede ejendommen den 12. juni 2023, og udarbejdede en rapport dagen efter.

Rapporten fremlægges som Bilag L.

Af denne rapport fremgår det blandt andet, at det er taksatorens opfattelse, at der oprindeligt var tale om en kosmetisk skade, som selskabet ikke skulle have tilbudt dækning til.

Herudover fremgår det af rapporten, at der er tale om et mindre område på gulvet, hvor olien er lidt mere mat end det øvrige område, samt at denne forskel vil udligne sig med tiden, grundet sol, brug og vask af gulvet.

På den baggrund konkluderer taksatoren, at der er tale om et tilfredsstillende resultat af udbedringen.

Den 29. juni 2023 rettede klageren henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling. I denne mail udtrykte klageren sin utilfredshed med afgørelsen og ud over de to tidligere nævnte løsningsforslag, foreslog klageren, at der skulle beregnes en værdiforringelseserstatning ud fra prisen på et nyt gulv. Mailen fremlægges som Bilag M.

Denne henvendelse besvarede den klageansvarlige afdeling den 2. august 2023. I denne mail fastholdt selskabet, at der var tale om en mindre farveforskel, der ville udligne sig med tiden, samt at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle. Svaret fremlægges for god ordens skyld som Bilag N.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

3.0 betingelserne

Forsikringen er tegnet med betingelser 1809, fremlagt som Bilag A.

Af betingelsernes bestemmelser er det punkt 5.2.2 omkring pludselig skade, der er relevant i sagen, og af disse betingelser fremgår følgende:

'Forsikringen dækker pludselig skade, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.'

'Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefrakommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.'

Endvidere fremgår følgende under undtagelser til bestemmelsen, at forsikringen blandt andet ikke dækker.

'kosmetiske skader, fx ridser, skrammer, afskallinger.'

Hvorledes en dækningsberettiget skade dækkes, er reguleret i betingelsernes pkt. 6.

Af disse fremgår det under punktet Generelle erstatningsregler blandt andet at

'rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det, der ikke er skadet. Dette gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de beskadigede.'

4.0 Bevisbyrde

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

5.0 selskabets argumentation

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager den 23. marts 2023 anmeldte, at der i forbindelse med opsætning af alarmer skulle være kommet hakker og ridser i gulvet.

Skaden skal vurderes over dækningen Anden pludselig skade, betingelsernes pkt. 5.2.2.

I henhold til disse betingelser dækker forsikringen ikke kosmetiske skader i form af fx ridser, skrammer, afskallinger, hvorfor der efter selskabets opfattelse kunne rejses berettiget tvivl om, hvorvidt forholdet skulle have været omfattet af forsikringen.

Desuagtet anerkendte selskabet dækningen og tilbød at foretage en reparation af gulvplankerne.

Som det fremgår af de fremlagte billeder, er der tale om et mindre område på gulvet i klagerens stue.

Denne reparation blev foretaget fagligt korrekt, og som afslutning blev det skadede område olie- ret med den olie, som leverandøren af gulvet havde oplyst håndværkeren kunne anvendes.

Efter olieringen kan der konstateres en mindre nuanceforskel i glansen af olien, men det er både taksatorens og håndværkerens opfattelse, at denne nuanceforskel vil udlignes gennem tiden på grund af solpåvirkning, anvendelse af gulvet samt vask af samme.

Ud fra de foreliggende oplysninger finder selskabet det ikke dokumenteret, at de ridser og skrammer, der var konstateret på en lille del af gulvet, i sig selv kunne medføre, at hele gulvet skulle skiftes eller slibes. Der er tale om en mindre skade på et meget afgrænset areal af stuen, og reelt en skade som kunne have været afvist på forsikringen.

Herudover finder selskabet det ikke dokumenteret, at udbedringen af ridserne og skrammerne kunne have været foretaget på en anden måde.

Håndværkeren har haft rettet henvendelse til leverandøren for at få oplyst, hvilken olie, der skulle anvendes, og det var præcist denne olie, som håndværkeren anvendte.

Selskabet finder det således ikke dokumenteret, at der er begået fejl i forbindelse med udbedringen af skaden.

Selskabet er endvidere fortsat af den opfattelse, at nuanceforskellen vil udlignes ved almindelig brug af gulvet.

Herudover fremgår det af betingelserne for forsikringen pkt. 6 Generelle erstatningsregler blandt andet, at forsikringen ikke dækker ren kosmetiske forskelle, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet og det, der ikke er skadet.

Henset til, at der er tale om en nuanceforskel i et begrænset område af stuen, samt at nuanceforskellen med tiden vil udlignes, finder selskabet, at den nuværende forskel er af en sådan størrelse og art, at den ligger inden for tålegrænsen for hvad der skal accepteres i forbindelse med udbedringen af en skade.

Det er derfor selskabets vurdering, at vi med den foretagne udbedring har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er i denne sag.

Selskabet drøftede i telefonsamtalen den 1. maj 2023 en eventuel værdiforringelseserstatning med klageren, og det fremgår af referatet, at klageren ville vende tilbage med et ønske i den retning, Jfr. Bilag G.

Klageren er ikke vendt tilbage til selskabet, men på baggrund af det foreliggende, herunder at der er tale om en mindre nuanceforskel i et meget begrænset område, samt at forskellen vil udlignes med tiden, er selskabet indstillet på at tilbyde skønsmæssigt 5.000 kr. i værdiforringelseserstatning.

Klageren opfordres til at oplyse et reg.nr. og kontonummer, hvortil beløbet kan overføres."

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

"Indledningsvis kan jeg oplyse at der fortsat ikke er nogen ændring i den farveforskel, som har været på gulvplankerne siden det er 'forsøgt' at udbedre de hakker som er lavet i marts måned. I forhold til bilag D, så er jeg nødt til at rette både håndværkeren og forsikringsselskabet, da der IKKE 'blot' er tale om ridser. Der er tale om 2 dybe hakker i den ene planke, og derudover, korrekt, ridser i 3 planker, hvoraf både ridser og hakker stammer fra samme skade.

Af bilag D fremgår det ligeledes at der er tale om et 'forsøg', for at få udbedret skaden. Dette er samme ordlyd vi hele tiden er blevet præsenteret for, at det var et 'forsøg' måden hvorpå skaden skulle udbedres, og vi 'så måtte se på resultatet efterfølgende'. Dette er blevet sagt både af en ansat ved forsikringsselskabet (...), og af den håndværker som har været ude for at 'forsøge' at udbedre skaden.

Af bilag E fremgår mange af ridserne, og det fremgår ligeledes at det største hak (øverste lyse planke), er forsøgt fyldt med et mørkere materiale. Denne fyldning ses også tydeligt efter 'forsøget' på reparation, og ses stadig i dag.

I bilag F oplyser håndværkeren at 'forsøget' er afsluttet, og det ikke kan laves bedre.

Jeg har forhørt mig hos to tømrer, uafhængigt af hinanden, inden det er 'forsøgt' at reparere vores gulv.

Dette er tidligere beskrevet, og er gjort da jeg ønskede at være bedst muligt oplyst, i forhold til den bedste løsning på skaderne på mit gulv. Jeg har forhørt mig hos min [familiemedlem], som har arbejdet som tømrer de seneste 20 år, og hans løsningsforslag er at skifte hele gulvet, da det er den eneste måde at få et ensartet gulv på igen.

Derudover har jeg forhørt mig hos den tømmermester som har stået for entreprisen i forbindelse med udskiftning af det gamle gulv, til det nuværende gulv. Han kom med flere forskellige løsningsforslag, det kunne fræses ud, det kunne slibes (og derved forringe levetiden væsentligt på et helt nyt gulv), eller man kunne lægge et helt nyt gulv, da det også er hans professionelle vurdering, at det er den eneste måde at få et ensartet gulv på, uden at forringe gulvets levetid væsentligt. Den professionelle er ydermere, at et gulv som har ligget i 3 måneder skal være pænt, ensartet og 100 % i orden. Det skal ikke bare være 'ok', som håndværkeren udtaler i bilag F.

Det nævnes flere gange fra forsikringsselskabet at vi ikke er vendt retur i forhold til størrelsen på en erstatning/ godtgørelse, det er ganske enkelt ikke korrekt.

Med henvisning til bilag G, så er der ganske enkelt information vi aldrig har modtaget/ set.

I så fald at tømreren skulle have givet sit besyv til en evt. værdiforringelse, så er den aldrig nået til os.

Det samme gør sig gældende i forhold til en pris/ mulighed for slibning af gulvet, det er heller ikke noget vi er blevet oplyst om.

Vi har aldrig modtaget et forslag/ tilbud/ mulighed for en slibning af gulvet, som der gives udtryk for i bilag G. Det er korrekt at vi ikke er interesserede i en slibning af gulvet, allerede et halvt år efter det er lagt, da det ganske enkelt forringer levetiden på gulvet massivt.

Derudover vil det også have store personlige følger for os som familie, da vi vil skulle leve i byggerod en gang til, fuldstændig som da vi fik lagt det nye gulv i første omgang. I første omgang var dette dog selvvalgt, og derfor til at leve med. Det vil ikke være selvvalgt så kort tid efter, og vi ønsker derfor ikke dette voldsomme indgreb i vores families hverdag.

Vi ønsker at der bliver udbetalt en rimelig compensation, for et ødelagt gulv, som kun har ligget 3-4 måneder da det bliver ødelagt. Gulvet har en nypris af kr. 64.000 (denne har jeg helt ekstraordinært fået af den tømrer som har udført opgaven i første omgang), og en rimelig compensation vil være halvdelen, altså kr. 32.000.

I den nævnte samtale, i bilag G, der [navn] Line søgt efter, om det ville være forsikringsselskabet som skulle stå for at flytte møbler, køkken og øvrigt indbo i stueetagen, hvis gulvet skulle slibes eller skiftes.

Det skal indskydes at den tømrer som har 'forsøgt' at udbedre skaden, har oplyst til [navn], at han selv har samme gulv i sit hjem, og det efter minimum 10 år endnu ikke er slebet. Det bestyrker naturligvis vores opfattelse af, at gulvets levetid vil være væsentligt forringet ved at blive slebet efter 6 måneder.

Der er nævnt flere forskellige løsningsforslag overfor forsikringsselskabet og taksator, dette bør begge også kunne bekræfte. Dette er dog uden at der er sat et konkret tal på, da disse løsningsforslag med det samme er blevet skudt ned. Jeg tillader mig derfor at henvise til ovenstående forslag i forhold til godtgørelse.

Derudover tillader jeg mig her at henvise til den mail som forsikringsselskabet har vedlagt som bilag K.

Denne mail er der aldrig kommet svar på fra forsikringsselskabet.

Der er præsenteret to løsningsforslag i den mail (bilag K), men forsikringsselskabet er aldrig vendt retur på disse. Enten skulle hele gulvet slibes + forsikringsselskabet skulle stå for alle ekstra udgifter i forbindelse med dette + der skulle udbetales den godtgørelse for forringet levetid på gulvet.

Alternativt skulle hele gulvet skiftes, dette vil resultere i samme ekstra udgifter, dog uden nogen udbetaling af godtgørelse for forringet levetid på gulvet.

Vi har tilkendegivet at vi som udgangspunkt ikke er interesseret i nogle af delene, da det vil være et voldsomt indgreb i vores hverdag (igen!) at skulle leve i byggerod, eller skulle være genhuset andetsteds i 1- 2 måneder.

Derfor er vores løsningsforslag, at vi lever med det (som taksatoren udtrykte sig) tålelige gulv, og der samtidig udbetales den godtgørelse som er nævnt længere oppe, på kr. 32.000.

Med henvisning til bilag J, som forsikringsselskabet har vedhæftet, så undrer det mig at gulvmanden til sin mester kan udtrykke sig ved at det ikke kan lade sig gøre at lave en pænere resultat, på

det der var et 'forsøg', men samtidig kan mester få dette vinklet til at der er lavet et rigtig flot resultat, det stemmer jo ikke helt overens?

I forhold til om det udligner sig over tid, så påpeger jeg igen, at det er samme farveforskel dags dato, som efter 'forsøget' var lavet. Jeg er ikke tjent med et gulv som skal være 'tåleligt', når det har ligget i 3-4 måneder, det skal være pænt og i orden!

I forhold til taksatorens rapport, og dennes rolle i sagen, så undrer jeg mig stadig over, hvordan det kan være at der skal gå 3 måneder, et reparations 'forsøg', gentagne korrespondancer, telefonsamtaler, før han bliver tilsagt til at komme ud for at besigtige gulvet?

Taksator har på dette tidspunkt INGEN mulighed for at kunne bedømme hvordan skaden har været til en start, og jeg mener derfor at hans rolle i dette er irrelevant. Det vidner om et forsikrings-selskab som ikke har styr på egne procedure i forhold til behandling af en anmeldt skade. I min optik bør taksatoren være koblet på sagen fra starten, for at hans vurdering og rolle giver mening. I stedet har man 'forsøgt' sig med en reparation, som ikke har gjort gulvet pænere, tværtimod, da der nu er en stor ring på gulvet, og et tydeligt mærke, som resultat af den fyldning der er blevet lavet i det ene hak i den ene planke.

Jeg vedhæftet den mail som er fremsendt til forsikringsselskabets kvalitetsafdeling d. 29/6-23, hvoraf der fremgår samme undren over taksatorens rolle, hans afgørelse, samt de ovennævnte løsningsforslag.

Vi har alle tænkelige tilvalg på vores forsikring, hvordan kan man som forsikringsselskab så lige pludselig IKKE skulle dække en skade?

Hvis taksator mener/ vurderer at forsikringsselskabet ikke skulle dække skaden, hvorfor er han så ikke koblet på til en start, men først efter 3 måneder?

- Han har ingen mulighed for at vurdere skaden, da denne er 'forsøgt' udbedret.

Igen mener jeg at her er tale om et forsikringsselskab, som ikke har styr på egne interne retningslinjer, i forhold til håndtering af en skadessag. Dette fremgår også af den vedhæftede mail, fra d. 29/6-23.

Det kan efter min opfattelse ikke blive mit problem, som forsikringstager, at mit forsikringsselskab ikke har styr på interne retningslinjer, og i hvilken rækkefølge en skade/ sag skal løses.

I forhold til punkt 5, selskabets argumentation, i det svar som der er kommet fra forsikringsselskabet, der er jeg igen nødt til at påpege at der ikke har været tale om ridser eller skrammer, som forsikringsselskabet forsøger at fraskrive sig dækning af, men der har i dette tilfælde været tale om dybe hakker og ridser på 3-4 planker. Desuden er skaden anerkendt af selskabet, hvorfor der også bør kunne opnås en tilfredsstillende løsning, og ikke bare et 'forsøg', som ender med en 'tålelig' løsning.

Der er ikke vendt retur til forsikringsselskabet med en størrelse på værdiforringelseserstatning, da det på det kraftigste er blevet afvist som en mulighed, af både taksator ved dennes besigtigelse, samt efterfølgende telefonsamtale. Men også gentagne gange afvist af forsikringsselskab i telefonen, at dette på nogen måde kunne komme på tale.

Ankenævnet for Forsikring

10.

100249

Derudover er det først pr. 1/5-23 at jeg har modtaget den rene pris kun på gulvet, og ikke værende som en del af en pris i en samlet entreprise.

Jeg henviser igen til ovenstående krav, på 32.000 kr., svarende til halvdelen af gulvets nypris, som skal udbetales i værdiforringelseserstatning. Erstatningen kan udbetales til nedenstående kontonummer.

I forhold til det, af forsikringsselskabet, forslåede beløb på 5.000 kr. i værdiforringelse, så bedes dette overført til konto: ...

Beløbet modtages uden præjudice for verserende ankenævn sag, samt evt. efterfølgende retssag."

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

"Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed indeholder klagerens seneste indlæg ikke oplysninger eller anbringender, der kan give anledning til yderligere.

For god ordens skyld henledes nævnets opmærksomhed på, at selskabet ikke har opkrævet kunden den policemæssige selvrisiko på 2.344 kr."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af nethåndværkerens besigtigelsesrapport af 24/3 2023 fremgår bl.a.:

"Skadebeskrivelse

1. Dækningsberigtigelse:

Uafklaret.

2. Skadeårsag:

Alarmmand har lavet ridser i gulv ved installation af alarm.

3. Skadebeskrivelse

Vurdering af skadens samlede omkostning – over eller under 50.000 kr. inkl. Moms

Under 50.000kr inkl. moms.

4. Skadeomfang, herunder arealer, materialer, rum mm.

Der er ridser i gulvet.

5. Udbedringsmetode – Reparation eller udskiftning

Forsøg på at lave rep. på gulvbrædderne."

Af e-mail af 27/4 2023 fra selskabets tømrer til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har lavet rep, af ridserne i gulvet og det kan vi ikke lave bedre end det vi har gjort. Jeg syntes faktisk at det er et ok resultat.

Ft er ikke helt tilfreds, men ville gå og kigge lidt på det, og vende tilbage, hvis de ikke var tilfredse."

Af selskabets telefonreferat af 1/5 2023 fremgår bl.a.:

"[Navn] ringer at der er stor farveforskel - ridserne er væk, men der er stor farveforskel på området som er olieret og det øvrige trægulv som har ligget 1/2 år. Sagt at det nok vil udligne sig med tiden, brug, gulvvask og sollys.

Tømrer har fortalt at alternativt skal hele gulvet slibes og olieres, men det er de ikke interesseret i da gulvet kun er 1/2 år gi og de derfor 'mister' en slibning lang tid før det ellers var påregneligt at skulle slibe. Og det vi være et stort arbejde at få flyttet det hele ud. Jeg spørger til hvad hun selv har forestillet sig som løsning? Det ved hun ikke?? Vi taler evt lidt værdiforringelse og hun spørger til om en sådan ville modsvarer hvad flytning af alle ting, opmagasinering, slibning og oliering af hele gulvet ville koste. Sagt at det vil det ikke løbe op i. Hun vil gerne have vi vender tilbage med et beløb for evt. VF. Vi må spørge tømrer til værdi af gulvet ctr slibning/oliering og så tilbyde et beløb."

Af selskabets intern e-mail af 30/5 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har lige forsøgt og fange ft, uden held.

Jeg har snakket med min gulvmand, og han mener ikke vi kan ramme et pænere resultat end det der er lavet. Problemer er glansen i olien.

Gulvbrædderne er fra fabrik blevet varmeolieret og den glans det gir, kan vi ikke ramme når vi oliere på stedet. Han syntes at den rep. vi har lavet er rigtig flot, og bedre vil han ikke kunne gøre det. Han siger også at det udligner sig med tiden ifm sol, brug og vask af gulvet."

Af klagerens e-mail af 30/5 2023 fremgår bl.a.:

"Gulvet er stadig helt nyt, og der bør derfor udbetales en godtgørelse som udgør halvdelen af nyprisen på gulvet, da vi ingen intentioner har om at gulvet skal slibes allerede nu, da det så kun kan slibes en gang yderligere.

Vi skal derimod leve med en stor grim plet midt i spisestuen, hmm...

Jeg ved at [navn] har fremlagt de to alternativer der ellers er, men som vi bestemt ikke er interesserede i, da det for os vil være et voldsomt indgreb i vores dagligdag.

Det ene alternativ som er nævnt, er en slibning af hele gulvet, og med de omkostninger/ ekstra opgaver som dette vil medføre.

- Nedpakning af indbo i stueplan
- Opbevaring af indbo fra stueplan
- Nedtagning af køkken
- Genhusning i perioden hvor stueetage er ubeboelig
- Slibning af gulv
- Evt. reparationer af maler
- Rengøring
- Opsætning af køkken
- Indbo flyttes tilbage, samt pakkes ud på samme pladser som inden slibning af gulv
- Godtgørelse for værdiforringelse af gulv udbetales

Andet alternativ er stort set identisk med ovenstående, nemlig at skifte hele gulvet, hvilket vi heller ikke er interesserede i.

Det vil medføre samme opgaver/ udgifter som ovenstående, dog vil der ikke skulle betales godtgørelse for forringet værdi af gulvet. Men det vil selvsagt være langt dyrere løsning end både alternativ et, og den løsning som vi reelt set ønsker.

Jeg kan derfor ikke forstå hvorfor der nu skal en taksator ud at kigge på gulvet, når tømreren har sagt at der ikke er mere at gøre for at få det pænt?

Der bør vel kunne træffes en afgørelse på baggrund af det som tømreren har FORSØGT sig med på vores gulv, og med de billeder som vi har fremsendt, og som tømreren har fremsendt?
- Det er jo ikke ligefrem blevet pænere af det han har gjort ved gulvet.

Jeg kan ikke forestille mig at du ville være tilfreds med at have betalt x antal tusinde kroner for et nyt gulv, og der så går der ikke en gang et halvt år og så er det ødelagt...
Ydermere skal vi så bruge en masse tid, både med Jer, med [netværkshåndværker], og nu med en tredje aktør, uden at vi kan lukke dette og komme videre."

Af taksatorrapport af 13/6 2023 fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden

Ridser, enkelte mindre hakker - partielt på gulvet jf. skitse.

Det er kundens egen alarmmand, der ifølge kunden er skadevolder. (oplysninger på skadevolder har kunden meldt ind med)

Det er formentlig værktøj, som har forårsaget ridserne og enkelte mindre hakker.

Ligeledes har kunden og egen alarmmand drøftet dette.

Skaden partielt på gulvet er anmeldt/dækket som en pludselig skade jf. betingelserne 1809, pkt. 5.2.2 – Anden pludselig skade.

FOMO rekv. Tømrer/snedkerfirmaet [netværkshåndværker] til en vurdering.

Efterfølgende udføres der en partiel reparation af gulvet.

Reparationen er en anerkendt reparations metode.

Tømrer/snedkerfirmaet [netværkshåndværker] er forinden i dialog med producenten, som er ...
De fremsender et egnet reparationssæt med voks/olie til det pågældende gulv.

Kunden er ikke tilfreds med reparationen, hvorfor taksator rekv. til besigtigelse.

Reparationen er mere 'mat' end det øvrige gulv.

Det øvrige gulv har lidt glans, da det fra fabrikken varmeolieres.

Der er derfor en mindre kosmetisk forskel partielt, men denne vil udligne sig over tid ifm. alm. brug, gulvvask samt sollys.

Det er taksators vurdering, at gulvet er repareret tilfredsstillende samt at denne reparation er en tålelig løsning.

Der kan derfor ikke tilbydes yderligere i erstatning.
Skaden afsluttes herefter.

Jf. betingelserne 1809, pkt. 6 – Hvordan erstattes skaderne:

Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.

Note vedr. pludselig skade:

Det er taksators vurdering, at skaden ikke skulle have været dækket, da man ikke dækker ridser samt skrammer som pludselige skader."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.2.2 Anden pludselig skade

Forsikringen dækker skader som følge af:

...

- pludselige skader, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger.

Forsikringen dækker ikke:

...

- kosmetiske skader, fx ridser, skrammer, afskalning.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

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

...

- ting, der erstattes med en kontanterstatning, (se punkt 6.8).

Generelle erstatningsregler

...

- Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet.

Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.

...

6.8 Kontanterstatning

Kontanterstatning i stedet for reparation eller genopførelse.

Hvis erstatningen ikke bliver brugt til reparation eller genopførelse af det beskadigede, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning til fri rådighed. Vi opgør skaden til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid.

Erstatningen kan ikke overstige den beskadigede bygnings handelsværdi umiddelbart før skadens indtræden. Vi erstatter ikke restværdi, udgifter til nedbrydning, lovliggørelse, byggeadministration, prisstigninger og moms."

Nævnet har fået forelagt fotografier af skaden forud for udbedringen set på afstand og tæt på, fotografier af 17/5 2023 efter udbedringen set på afstand og tæt på og tilbud af 24/3 2023 på slibning af gulvet på 13.272,50 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/3 2023, at tredjemand den 17/3 2023 havde lavet ridser i 3 gulvplanker i stuen. Gulvet var på skadestidspunktet 3-4 måneder gammelt. Den 24/3 2023 besigtigede selskabets netværkshåndværker skaden. Selskabet dækkede skaden under dækning for "anden pludselig skade" og rekvirerede netværkshåndværkeren til partiel reparation af gulvet med voks og olie. Selskabet har under sagens behandling for nævnet tilbudt at betale skønsmæssig værdiforringelseserstatning til klageren på 5.000 kr.

Klageren er utilfreds med resultatet efter selskabets udbedringsmetode og ønsker et nyt tilsvarende gulv eller compensation på 32.000 kr. svarende til halvdelen af gulvets nypris. Klageren har anført, at der efter udbedringen er en ring på gulvet i en anden farve end resten af gulvet. Der er stadig tydelige mærker efter ridserne. Klageren har afvist, at farveforskellen udligner sig over tid, idet der et halvt år efter udbedringen fortsat ikke er ændring i farveforskellen. Klageren har anført, at netværkshåndværkeren efter selskabets udsagn alene skulle "forsøge" at udbedre skaden. Klageren har anført, at et gulv til den pågældende pris og kvalitet skal være i orden, når gulvet er kun 4 måneder gammelt. Klageren har anført, at han ikke ønsker gulvet slebet, idet dette væsentligt forringer gulvets levetid, og familien ikke ønsker at leve i flytterod.

Selskabet har anført, at der er tale om en mindre nuanceforskel i glansen af olien i et begrænset område af stuen. Nuanceforskellen er af en sådan størrelse og art, at den ligger inden for

tålegrænsen for, hvad der skal accepteres i forbindelse med udbedringen af en skade. Nuanceforskellen vil med tiden udlignes ved solpåvirkning og almindelig anvendelse af gulvet. Selskabet har anført, at reparationen er foretaget fagligt korrekt. Klageren har ikke dokumenteret, at udbedringen af ridserne og skrammerne kunne have været foretaget på en anden måde. Selskabet har anført, at de ridser og skrammer, der blev konstateret på en lille del af gulvet, ikke i sig selv kunne medføre, at hele gulvet skulle skiftes eller slibes.

Af fotografier af gulvet før udbedringen ses et antal ridser af varierende størrelse på skadesstedet.

Af fotografier af gulvet efter udbedringen ses i lyset fra vinduet, at et område omkring skadesstedet er mere mat, end det øvrige gulv.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at forsikringen ikke dækker rent kosmetiske forskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet.

Nævnets flertal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder flertallet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets udbedringsmetode er utilstrækkelig, eller at de nuanceforskelle – der er opstået efter nethåndværkerens udbedringsforsøg – går ud over, hvad klageren med rimelighed må tåle som følge af en reparation. Flertallet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om en mindre nuanceforskel i den oliering, der er anvendt omkring skadesstedet og på resten af gulvet, som i øvrigt må antages at udlignes med tiden.

Flertallet bemærker, at selskabet har tilbudt at udbetale 5.000 kr. i værdiforringelsesserstatning til klageren.

Ankenævnet for Forsikring

16.

100249

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at der er tale om et næsten nyt gulv – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at netværkshåndværkeren udbedringsforsøg ikke har medført et for klageren acceptabelt resultatet, når man henser til, at der er tale om et næste nyt gulv. Mindretallet finder, at netværkshåndværkeren burde have tilbudt at afslibe gulvet.

Mindretallet finder på den baggrund, at selskabet skal betale 13.000 kr. til klageren, som skønsmæssigt dækker udgiften til en afslibning af gulvet. Klageren må herefter selv afgøre, om han vil lade gulvet afslibe, eller om han vil beholde disse beløb som kompensation for den værdiforringelse, som netværkshåndværkeren udbedringsforsøg har medført.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Hans-Jørgen Nymark Beck