

Ankenævnet for Forsikring

Den 11. september 2024 blev i sag nr. 100259:

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 20/8 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde 1 vandskade d. 13/3 2023 i køkkenet og køkken-alrum. Vi fik fjernet laminat klik gulv og under gulv (grønne plader) som udjævner betongulv, og sokkel på køkkenskabe og noget tapet. Vi havde affugter i ca. 3 uger.

Efter at håndværkerne har fundet skaden i køkkenet ved at trykprøve i huset, så springer et vand-rør ude i haven lige inden vores vandmåler, en følgeskade.

Da håndværkerne skal lave gulvet, kan de ikke gøre det, da de ikke må bruge det undergulv (grønne plader), som gør at betongulvet er lige, det er blevet ulovligt at bruge. I dag bruger man flydespartel i stedet for, Eller kan håndværkerne ikke lægge det samme gulv som vi havde, eller kunne vi få et ringere gulv almindelig laminat gulv med flere samlinger. 26/6 2023 er håndværkerne færdig ved os.

Og så vil Tryg ikke betale flydespartel og have 2 x selvrisiko? De påstår at flydespartel skal vi selv betale og følgeskaden efter trykprøvning er en ny skade

Så vi får en Selvrisiko på 12853,63 kr.

Og ikke det de skriver i policen som er 2344,- kr.

Flydespartel = kr. 8165,63

2 x selvrisiko = kr. 4688

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kun betale den selvrisiko som står i min police 2344,-"

Ankenævnet for Forsikring

2.

100259

Selskabet har den 6/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Selskabet stiller sig undrende overfor henvendelsen, idet selskabets overtaksator den 20. september 2023 fremsatte et tilbud om erstatning til fuld og endelig afgørelse af sagen, og klageren den 21. september 2023 accepterede det. Mails med aftale og accept fremlægges.

Det er derfor selskabets opfattelse, at klager i henhold til de almindelige aftaleretlige regler har indgået en bindende aftale om endelige løsning den 21. september 2023.

Klageren er ikke trådt tilbage fra aftalen, hvorfor sagen må betragtes som afsluttet med det indgåede forlig.

Hvis nævnets formand på baggrund af det foreliggende finder, at der er ikke indgået en endelig og bindende aftale, vil selskabet påbegynde en almindelig gennemgang og behandling overfor nævnet."

Klageren har i meddelelse af 3/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Tryg har indrømmet at de har behandle min sag forkert og har fået noget af min udlæg tilbage men ikke hele mit krav fik en selvrisiko på 12853,63 selv om der i policen står 2344,- så har jeg fået 5344,- retur så lyder min nye selvrisiko på 7509,63. Så Tryg mener at sagen nu er slut. Har stadigvæk betalt for meget i Selvrisiko i følge policen. Sagen er ikke slut før jeg kun har betalt 2344,- i følge Tryg police."

Selskabet har i brev af 22/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed bekræftes modtagelsen af klagerens seneste indlæg, hvori klageren fremsætter krav om yderligere erstatning for den vandskade, der er sket på køkkenet.

Indledningsvis fastholdes det, at klageren har indgået et bindende forlig med selskabet, hvorfor det efter reglerne i aftaleretten ikke skal ydes yderligere erstatning i sagen.

Imidlertid synes det på nuværende tidspunkt nødvendigt at redegøre for forskellen mellem selvrisikobeløbet, og den egen betaling, som klageren er utilfreds med.

Sagen skal vurderes over den Fritidshusforsikring, som klageren har tegnet i selskabet.

Forsikringen er tegnet med betingelser 17M6. Betingelserne fremlægges som Bilag 1.

2.0 Kort sagsfremstilling

Den 13. marts 2023 anmeldte klageren, at der utæthed på vand under gulvet. Anmeldelsen fremlægges som Bilag 2.

Samme dag var selskabet i telefonisk kontakt med klageren, og af referatet fra denne samtale fremgår det blandt andet, at der var tale om et vinylgulv fra 2000. Selskabet orienterer i forbindelse med samtalen klageren om, at der i henhold til betingelserne ville være afskrivning i erstatningen grundet alderen.

Det fremgår endvidere, at klageren var OK med dette. Referat af samtalen fremlægges som Bilag 3.

Selskabet lader en håndværkstaksator foretage en besigtigelse af ejendommen, og denne besigtigelse fandt sted den 14. marts 2023. Kopi af rapport fra håndværkeren fremlægges som Bilag 4.

Efter modtagelse af fugtrapport, samt trykprøvning, hvor en anden hane desværre blev ødelagt, blev der den 19. april 2023 udarbejdet et tilbud på udbedringen af skaden. Tilbuddet fremlægges som Bilag 5.

I forbindelse med udbedringen af vandskaden oplyser klageren, at gulvet skulle være for skævt til, at der kunne lægges et nyt, hvorfor det underlag, der oprindeligt eksisterede ønskes udskiftet med flydespartel. Selskabet meddelte, at dette ikke ville være omfattet af forsikringen, da det oprindelige underlag ikke var skadet. Kopi af samtaler fremlægges som Bilag 6.

Der var efterfølgende uenighed omkring hvorvidt skaden på den anden hane skete på grund af håndværkerens undersøgelse, samt forsat uenighed om, hvorvidt selskabet skulle betale for opretning af gulvet med flydespartel. Referat af 9. august 2023 fremlægges som Bilag 7.

Efter modtagelsen af den første henvendelse fra Nævnet, anmodede selskabets klageansvarlige afdeling overtaksatoren om, at tage kontakt til klageren, hvilket afstedkom den tidligere fremlagte aftale med klageren omkring opgørelse af skaden.

3.0 Betingelserne.

Der er tale om en skader, hvor selskabet har anerkendt dækningsforpligtigelsen, men uenigheden opstår i forbindelse med opgørelsen af erstatningen.

Opgørelsen af en erstatning er reguleret i betingelsernes pkt. 6., hvoraf blandt andet følgende fremgår:

'Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen, eller når der er skade på

- *Ting, der er nævnet i afskrivningstabellerne (se punkt 6.1)'*

Under pkt. 6.1 fremgår blandt andet følgende:

'Vi beregner erstatningen ud fra prisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskriver vi for tingens alder efter afskrivningstabellerne i dette afsnit.

Afskrivningen beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inklusive arbejds løn mv.'

Blandt afskrivningstabellerne er følgende:

'Gulvbelægning i form af tæpper, vinyl, laminat og andre lignende materialer

<i>Alder indtil</i>	<i>erstatning</i>
---------------------	-------------------

<i>10 år</i>	<i>100%</i>
--------------	-------------

<i>15 år</i>	<i>60%</i>
--------------	------------

<i>20 År</i>	<i>40%</i>
--------------	------------

<i>Derefter</i>	<i>20%.'</i>
-----------------	--------------

4.0 selskabets vurdering

Som nævnt fastholdes det indledningsvis., at klageren har modtaget et tilbud til fuld og endelig afgørelse af sagen, samt at klageren har accepteret dette. Dette er fremlagt den 6. Klageren blev allerede samme dag, som anmeldelsen var modtaget, orienteret om, at der skulle ske fradrag i erstatningen ud fra afskrivningstabellerne, jfr. Bilag 3.

Det forhold, at oplysningen omkring afskrivningstabellerne ikke er nævnt i de efterfølgende skriftlige korrespondance, ændrer ikke på, at klageren var orienteret om afskrivningstabellerne, havde accepteret dette telefonisk, samt at erstatningen skal opgøres ud fra afskrivningstabellerne.

I henhold til opgørelsen af udbedringen, sagens Bilag 5, ville omkostningerne til udskiftning af gulvet beløbe sig til omkring 30.772,50 kr. Erstatningen ville således skulle udgøre 20 % af beløbet, svarende til 6.154,50 kr., mens klagerens egenbetaling for det nye gulv ville udgøre 80% af udbedringsomkostningerne svarende til 24.618,00 kr.

Det er selskabets opfattelse, at selskabet med den udbetalte erstatning til fulde har levet op til de retslige forpligtigelser, der er i henhold til forsikringsaftalen, som består af policen og betingelserne.

2023

Ud fra de almindelige aftaleretlige regler er der således indgået en bindende aftale mellem klageren

og selskabet. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på kendelse nr. 98569, hvor nævnet i forbindelse med en ejerskiftesag ikke ville tilsidesætte et indgået forlig.

Kendelsen fremlægges som Bilag 8.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at gulvet var lagt i år 2000, samt at skaden blev anmeldt i år 2023. Gulvet var således mere end 20 år gammelt, da skaden skete, hvorfor erstatningen i henhold til afskrivningstabellerne ville udgøre 20% af samtlige omkostninger til udbedringen af skaden.

Klageren blev allerede samme dag, som anmeldelsen var modtaget, orienteret om, at der skulle ske fradrag i erstatningen ud fra afskrivningstabellerne, jfr. Bilag 3.

Det forhold, at oplysningen omkring afskrivningstabellerne ikke er nævnt i de efterfølgende skriftlige korrespondance, ændrer ikke på, at klageren var orienteret om afskrivningstabellerne, havde accepteret dette telefonisk, samt at erstatningen skal opgøres ud fra afskrivningstabellerne.

I henhold til opgørelsen af udbedringen, sagens Bilag 5, ville omkostningerne til udskiftning af gulvet beløbe sig til omkring 30.772,50 kr. Erstatningen ville således skulle udgøre 20 % af beløbet, svarende til 6.154,50 kr., mens klagerens egenbetaling for det nye gulv ville udgøre 80% af udbedringsomkostningerne svarende til 24.618,00 kr.

Det er selskabets opfattelse, at selskabet med den udbetalte erstatning til fulde har levet op til de retslige forpligtigelser, der er i henhold til forsikringsaftalen, som består af policen og betingelserne."

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

100259

Ankenævnet for Forsikring

6.

100259

Klageren har i meddelelse af 9/3 2024 bl.a. anført:

"Jeg har talt med Tryg og de sagde at de have lavet en fejl ved min sag så vi fik lidt flere kr. med der er aldrig sagt at det var et forlig. Og så henvende til en fritidshusforsikring? Det har vi ikke men en almindelig husforsikring."

Selskabet har i brev af 22/3 2024 bl.a. anført:

"Selskabet skal beklage, at vi sagsfremstillingen ved en fejl benævnte forsikringen som Fritidshusforsikring.

Der er tale om en husforsikring, og sagen er vurderet ud fra betingelserne fremlagt som Bilag 1 (Husforsikring 17M6).

Vedrørende forliget henviser selskabet til det bilag, som selskabet fremlagde den 6. november 2023.

I dette bilag refererer selskabets overtaksator for en telefonsamtale med klageren, og redegør for en regnefejl, der er fundet i forbindelse med beregningen af erstatningen.

Taksatoren meddeler endvidere, at beløbet, er til fuld og endelig afgørelse af sagen, og vil blive overført til klageren, når dennes accept er modtaget.

Klageren fremsendte sin accept dagen efter, og selskabet må fastholde, at klageren har accepteret, at tilbuddet var til fuld og endelig afgørelse af sagen."

Sekretariatet bad i meddelelse af 16/5 2024 klageren om at præcisere og begrunde sit krav mod selskabet og en faktura på det udførte arbejde. Sekretariatet rykkede klageren for svar den 4/6 2024, 13/6 2024 og den 21/6 2024. Klageren har ikke afgivet svar på sekretariatets henvendelser.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 13/3 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg talte med ham om at skal der vvs skal han være bekendt med hvis skaden ikke er dækket selv betale for forundersøgelsen og dækker udgiften til evt udbedring af skader. Det var han indforstået med.

Vinylgulvet er fra 2000, kunden er flyttet ind i 2008. Gulvet tror han ikke er skadet, men jeg har forklaret at afskrivning er gældende for et gulv i den alder. Det var han ok med. Selvrisko er oplyst her og på skrift på 2344 kr."

Ankenævnet for Forsikring

7.

100259

Af netværkshåndværkerens udbedringstilbud af 14/3 2023 fremgår bl.a.:

"

Tekst	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal	Moms	Total
Admin						
Reparationstilbud	stk	2,00	201,00	402,00	100,50	502,50
Besigtigelsesrapport	stk	1,00	904,00	904,00	226,00	1.130,00
VVS						
Trykprøvning, varmeanlæg	stk	1,00	993,00	993,00	248,25	1.241,25
Trykprøvning, vandinstallation/ afløbsinstallation	stk	1,00	993,00	993,00	248,25	1.241,25
Timepris	timer	6,00	398,00	2.388,00	597,00	2.985,00
Blotlægning						
Demontering af svømmende gulv	m2	30,00	79,00	2.370,00	592,50	2.962,50
Timepris	timer	4,00	398,00	1.592,00	398,00	1.990,00
Reetablering						

Ankenævnet for Forsikring

8.

100259

Tekst	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal	Moms	Total
Timepris	timer	1,00	398,00	398,00	99,50	497,50
Lægning af svømmende gulv	m2	30,00	171,00	5.130,00	1.282,50	6.412,50
Timepris	timer	12,00	398,00	4.776,00	1.194,00	5.970,00
Timepris	timer	6,00	398,00	2.388,00	597,00	2.985,00
Materialer						
Klikgulv	m2	33,00	180,00	5.940,00	1.485,00	7.425,00
Lister og gulvunderlag	stk	1,00	2.000,00	2.000,00	500,00	2.500,00
Køkken sokkel	stk	1,00	3.500,00	3.500,00	875,00	4.375,00
Avance for Materialeleverandør						
Stark avance	ingen	1,00	300,00	300,00	75,00	375,00
Subtotal: 34.074,00				Moms: 8.518,50		Total: 42.592,50

Selvrisko: 2.344,00
Afskrivning: 0,00
Momsandel: 8.518,50
Erstatningsbeløb: 40.248,50

*Momsberegning

Totale skadesomkostninger ekskl. moms: 34.074,00
Kundens eget arbejde: 0,00
Momsgrundlag: 34.074,00
Moms: 8.518,50
Forsikringselskabets andel (25,00%): 8.518,50
Forsikringstagers andel (0,00%): 0,00

"

Af bygningstaksatorens telefonnotater af 28/4 2023 og 13/6 2023 fremgår bl.a.:

"Ft ringer til mig d. 26/4, da jeg er på kursus.

Gulvet er for skævt til at ... kan lægge et nyt klikgulv herpå. Oplyser at vi ikke dækker det -> ok med ft.

... er oplyser i dag d. 28/4 at han forsøger at finde en murer til opgaven, han afventer pt. svar fra den 4. murer han har kontaktet. Lige nu afventer skaden at der kommer murer på.

...

Tilfredshedskald foretaget

... De er meget utilfredse med selv at skulle betale for opretning af betongulvet med flydespartel. Jeg forklarer at det ikke er en del af skaden og at forsikringen dækker det skadede gulv. Ft taler

Ankenævnet for Forsikring

9.

100259

om en egenbetaling på 10-12.000 kr for opretningen og spørger ind til hvad beløbet er. Jeg oplyser at jeg ikke er involveret i denne del og at det er en aftale mellem dem og ... De vil få en regning direkte fra ... Ft udtrykker stadig stor utilfredshed, men jeg fastholder forklaringen. Ft siger de er blevet opkrævet sr, jeg oplyser at jeg ikke kan se at vi har opkrævet eller modtaget betaling. Ft følger op på det og jeg aftaler at ringe tilbage i uge 32 når jeg er tilbage fra ferie."

Af bygningstaksatorens telefonnotat af 9/8 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg taler med hr. ft som udtrykker stor utilfredshed med at skulle betale for opretningen af det skæve betondæk. Jeg forklarer igen at der ikke er sket skade på det og at det var skævt før skaden skete."

Af netværkshåndværkerens faktura af 13/7 2023 fremgår bl.a.:

"Spartel opgave

Spartel af gulv i køkken og spiseplads område som aftalt

...

Gulvspartel ...	2.860,00
-----------------	----------

Murersvend time ...	3.120,00
---------------------	----------

Servicebil, Pr. time ...	552,50
--------------------------	--------

...

Total DKK:	8.165,63"
------------	-----------

Af e-mailkorrespondance mellem klageren og taksatoren fremgår bl.a.:

"21/9 2023

...

[Taksator] Aftalt at jeg fremsender en kort opsummering af hvad vi har aftalt.

Som oplyst har jeg fundet en regnefejl i økonomien på din anmeldte skade.

Der er en økonomisk difference mellem de underlagsplader (de grønne plader) som du havde under dit 'gamle' gulv, og det underlag som der er blevet lagt under det nye gulv, alt sammen i din favør.

Differencen er cirka 3000 kr. inkl. moms.

Ligeledes er det aftalt at der kun opkræves 1 x selvrisiko pga. der er tale om 2 x brud på samme rørstræk, og pga. VVS'er ikke kan garantere at skade 2, er sket i forbindelse med deres trykprøvning ved skade 1, selvom der kun er trykprøvet med 2,5 bar.

Håber ovenstående giver mening ellers er I velkommen til at ringe eller skrive.

Samtidig skal jeg beklage at det ikke er blevet 'fanget' i første omgang.

Økonomi:

Ankenævnet for Forsikring

10.

100259

Difference på underlagsplader = 3000 kr.

1 x selvrisko = 2344 kr.

I alt inkl. moms 5344 kr.

Aftalt at så snart I skriftligt har tilbage meldt hertil, vil beløbet blive overført til jeres Nem konto til fuld og endelig afgørelse. Sagerne vil herefter blive betragtet som afsluttet.

...

21. september 2023

...

[Klageren]

Hej. Det er Ok."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 13/3 2023, at der kom vand op gennem samlinger i køkkengulvet. Køkkengulvet er et vinylgulv fra 2000. Selskabet opgjorde erstatningen i henhold til udbedringstilbud og foretog afskrivning efter alder på 80 %. Selskabet opkrævede 2 gange selvriskobeløb med henvisning til, at der i forbindelse med trykprøvning skete endnu et brud på vandrørene. Klageren har i klage til nævnet af 20/8 2023 anført, at han er utilfreds med, at selskabet har opkrævet 2 gange selvrisko og ønsker herudover dækning på 8.165,63 kr. for flydespartel.

Selskabet har under sagen for nævnet udbetalt yderligere erstatning på 5.344 kr. for "difference på underlagsplader" og "1 x selvrisko".

Klageren har anført, at "da håndværkerne skal lave gulvet, kan de ikke gøre det, da de ikke må bruge de undergulve (grønne plader) som gør at betongulvet er lige, det er blevet ulovligt at bruge. I dag bruger man flydespartel i stedet for. Ellers kan håndværkerne ikke lægge det samme gulv som vi havde, eller kunne vi få et ringere, almindelig laminat gulv med flere samlinger. 26/6 2023 er håndværkerne færdig ved os. Og så vil Tryk ikke betale flydespartel". Klageren har anført, at "jeg har talt med tryk og de sagde at de have lavet en fejl ved min sag så vi fik lidt flere kr. med der er aldrig sagt at det var et forlig".

Selskabet har i første række anført, at selskabet og klageren under sagen for nævnet har indgået et bindende forlig om den yderligere erstatning på 5.344 kr. til fuld og endelig afgørelse. Sel-

Ankenævnet for Forsikring

11.

100259

skabet har i anden række afvist at dække opretning af det nye gulv med flydespartel med henvisning til, at det oprindelige underlag ikke er skadet. Selskabet har anført, at "I henhold til opgørelsen af udbedringen ... ville omkostningerne til udskiftning af gulvet beløbe sig til omkring 30.772,50 kr. Erstatningen ville således skulle udgøre 20 % af beløbet, svarende til 6.154,50 kr., mens klagerens egenbetaling for det nye gulv ville udgøre 80 % af udbedringsomkostningerne svarende til 24.618,00 kr.".

Det fremgår af netværkshåndværkerens reparationstilbud, at "Blotlægning ... Demontering af svømmende gulv ... Reetablering ... Lægning af svømmende gulv ... Klikgulv ... Lister og gulvunderlag ... Køkken sokkel".

Det fremgår af taksatorens e-mail af 20/9 2023 til klageren (efter sagens indbringelse for nævnet), at "som oplyst har jeg fundet en regnefejl i økonomien på din anmeldte skade. Der er en økonomisk difference mellem de underlagsplader (de grønne plader) som du havde under dit 'gamle' gulv, og det underlag som der er blevet lagt under det nye gulv, alt sammen i din favør. Differencen er cirka 3000 kr. inkl. moms. Ligeledes er det aftalt at der kun opkræves 1 x selvrisiko pga. der er tale om 2 x brud på samme rørs-træk, og pga. VVS'er ikke kan garantere at skade 2, er sket i forbindelse med deres trykprøvning ved skade 1, selvom der kun er trykprøvet med 2,5 bar ... Økonomi: Difference på underlagsplader = 3000 kr. 1 x selvrisiko = 2344 kr. I alt inkl. moms 5344 kr. Aftalt at så snart I skriftligt har tilbage meldt hertil, vil beløbet blive overført til jeres Nem konto til fuld og endelig afgørelse. Sagerne vil herefter blive betragtet som afsluttet".

Det fremgår af klageren svar af 21/9 2023, at "Hej. Det er Ok. Hilsen [klageren og ægtefælle]".

Efter en gennemgang af sagen, herunder den forelagte mailkorrespondance mellem klageren og taksatoren, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren og selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har indgået et bindende forlig med selskabet om at modtage yderligere 5.344 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen vedrørende udbedring af vandskaden. Nævnet

Ankenævnet for Forsikring

12.

100259

finder på den baggrund, at klageren har afskåret sig fra at rette yderligere krav mod selskabet i anledning af den anmeldte skade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af mail af 20/9 2023 tydeligt fremgår, at "så snart I skriftligt har tilbage meldt hertil, vil beløbet blive overført til jeres Nem konto til fuld og endelig afgørelse. Sagerne vil herefter blive betragtet som afsluttet".

Klageren har accepteret tilbuddet uden forbehold og har heroverfor ikke bevist, at der foreligger omstændigheder, der giver nævnet grundlag for at tilsidesætte forligsaftalen. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens omkostninger i videre omfang end tilbudt af 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.

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



Jens Kruse Mikkelsen

formand