

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 100470:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
Kirkebjerg Parkvej 12, 2.
2605 Brøndby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring. I klage af 1/10 2023 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Hermed indgiver jeg på vegne af [klageren] en klage over FRIDAS/Domus behandling af og afgørelse i skadesagen.

Klager har købt en 5-årig ejerskifteforsikringen med forsikringsbetingelser nr. E34 – 01. november 2022 uden udvidet dækning hos Domus Forsikring. Ejerskifteforsikringen er trådt i kraft 16. januar 2023.

Klagers krav er, at ejerskifteforsikringen hos Domus med agenturet FRIDA som skadebehandler anerkender, at erstatte en tilstrækkelig udbedring af sætningsskaden i/på bygningen samt årsagen til sætningsskaden, hvilket FRIDA/Domus på nuværende tidspunkt har afvist.

Tidslinie

Den 16. januar 2023 overtog klager ejendommen.

Den 6. februar 2023 anmeldte klager skaden til ejerskifteforsikringen.

Den 17. februar 2023 besigtigede FRIDAS taksator skaden.

Den 22. marts 2023 udarbejdede taksator en taksatorrapport.

Den 2. maj 2023 – omkring 3 måneder efter anmeldelsen foreligger FRIDA's svar, som er en afvisning af, at dække sætningsskaden.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100470

Den 2. maj 2023 gør klager telefonisk indsigelse over for [selskabets faste samarbejdspartner] og sender en kort mail den 3. maj 2023, som FRIDA har overladt skadebehandlingen til.

Den 8. maj 2023 svarer [selskabets faste samarbejdspartner] og fastholder afgørelsen.

Den 10. maj 2023 sender klager en klage til Kvalitetsafdelingen hos FRIDA. I klagen anføres, at der er ved at blive indhentet teknisk og juridisk bistand, hvorfor klager vil vende tilbage til sinde anbringender.

Den 22. maj 2023 modtager klager et afslag fra Fridas klageafdeling på trods af at der endnu ikke er fremsendt anbringender i henhold til ovennævnte oplysninger til FRIDA fra klager.

Den 8. august 2023 sender klager endnu en klage til Frida og fremsender i umiddelbar forlængelse også en tilsynsnotat nr. 1 udarbejdet af en statiker, som bekræfter, at der er tale om en egentlig sætningsskade.

Den 7. september 2023 fastholder FRIDA/Domus deres afvisning med en uacceptabel begrundelse.

Den 22. september 2023 indhenter klager en supplerende statikerrapport med beregninger efter destruktivt indgreb i bygningen foretaget af entreprenør under instruktion af statikeren. Se tilsynsnotat nr. 2.

Idet det ikke har været muligt at formå FRIDA/Domus til at anerkende at erstatte udgiften til en nødvendig udbedring af den alvorlige sætningsskade i bygningen, klagers genhusning/opmagasinering og klagers udgifter til bistand fra statiker og [klagerens repræsentant], er klager nødt til at indbringe en klage til Ankenævnet.

Klager mener ikke, at taksators besigtigelse er sket med den fornødne faglige omhu

Den 17. februar 2023 blev skaden besigtiget af FRIDA's samarbejdspartner [selskabets rådgivende ingeniør]. Konklusionen blev, at *'Der er konstateret revnedannelser i samtlige vægoverflader i samtlige rum i boligen. Der vurderes ikke at være risiko for konstruktionssvigt'*.

Det er korrekt at der er revner i samtlige vægoverflader. Derudover er forankringen af tagkonstruktionen tvivlsom, hvilket taksator ikke opdagede i forbindelse med hans besigtigelse, fordi han ikke valgte at gå i tagrummet eller besigtige tagkonstruktionen udefra for at se, om årsagen til revnebilledet måske skulle søges der.

Det er et bemærkelsesværdigt at en taksator til et så omfattende revnebillede som denne bygning har kan nå det resultat, at der ikke er risiko for konstruktionssvigt, idet der allerede er sket konstruktionssvigt med de store revner, der nogle steder decideret forskyder sig, hvis taksators besigtigelse er udført med den tilstrækkelige faglige omhu, som klager med rette kan forvente af en taksator udsendt af FRIDA/Domus.

Hertil kommer, at det er direkte i modstrid med fakta, at der ikke er risiko for konstruktionssvigt allerede af den grund, at der er konstateret konstruktionssvigt i form af, at nogle af revnerne er bredde og lange og med egentlige deciderede forskydninger, hvilket typisk kendetegner alvorlige sætningsrevner.

Taksator har baggrund som bygningskonstruktør og den eksterne byggetekniker som klager efterfølgende har kontaktet har baggrund som ingeniør og statiker. Således har den eksterne byggetekniker som klager har kontaktet en stærkere/tungere faglig baggrund til at kunne vurdere revnebilledet end taksator har.

Det har imidlertid ikke fået FRIDA/Domus til at foretage yderligere undersøgelser eller på anden måde revurdere om taksator tager fejl, når en ingeniør med statikerbaggrund når et ganske andet resultat end taksator, der desværre – hyret ind af FRIDA/Domus i et fast samarbejde med FRIDA/Domus – har en åbenlys interesse i at tale en sætningsskade ned.

Statiker bekræfter, at skaden har konstruktiv skadelig betydning for bygningen

Idet det er klager, som skal sandsynliggøre, at klager har anmeldt en dækningsberettiget skade til ejerskifteforsikringen, har klager efter afvisningen fra FRIDA/Domus kontaktet en statiker, som har besigtiget sætningsskaden og udarbejdet et besigtigelsesnotat, se tilsynsnotat nr. 1.

Klager har dermed løftet sin bevisbyrde over for ejerskifteforsikringen, hvorefter det efter klagers opfattelse må være op til ejerskifteforsikringen enten at erstatte skaden på den baggrund eller påvise at den ingeniør med statiker-uddannelse, som klager har involveret, tager fejl.

Ejerskifteforsikringen har ikke påvist at klagers statiker har vurderet forkert, men har blot afvist – uanset udtalelsen fra statikeren i tilsynsnotat nr. 1 – at der er tale om en dækningsberettiget skade og at der er tale om almindelige normale revner og at huset har 'overlevet' storme.

De argumenter ændrer ikke ved,
at der er et omfattende revnebillede med revner i alle vægge,
at der er sket deciderede forskydninger af vægflader ved nogen af revnerne samt
at tagkonstruktionen ikke er forankret tilstrækkeligt.

Det er efter klagers opfattelse en absurd afvisning fra FRIDAS/Domus side al den stund, at en statiker har beskrevet revnerne og vurderet, at de netop er atypiske og dermed ualmindelige revner med forskydninger flere steder og dette er dokumenteret med fotos, altså der er tale om en reel sætningsskade.

Klager og klagers [murer- og entreprenørfirma] har hele tiden været af den opfattelse, at der var tale om en alvorlig sætningsskade i/på bygningen. Både skaden samt årsagen til skaden bør udbedres og udgifterne her til betales af ejerskifteforsikringen.

Rapporten/tilsynsnotatet fra statikeren fra den 1. august 2023 fra statikeren vedlægges ankenævnsklagen som tilsynsnotat nr. 1.

Det virker som om FRIDA/Domus ikke har læst notatet og/eller forstået indholdet siden indholdet ikke hverken er vægtet eller modbevist af FRIDA/Domus.

Statikeren skriver, at: *'Der er foretaget en visuel gennemgang indendørs i alle husets rum. I alle vægge konstateres lodrette og vandrette revner uden et klart defineret revnemønster. Revner følger generelt ikke de lime-samlinger mellem elementerne. Flere steder følger revner dog de lime-samlinger'.*

Understregningen herover er klagers understregning/farvemarkering og viser, at det ikke 'bare' er limningen mellem elementerne, der er dårligt udført. Der er desværre meget mere på spil her.

Det er bemærkelsesværdige store revner, der konstateres flere steder:

...

Statikeren skriver endvidere, at:

'I værelse mod nordvest observeres kraftig revnedannelse med revnevidder op til 3,5 mm. Desuden forskydning i væggens plan. Revner løber dels gennem limsamlinger og elementer'.

Statikeren har desuden konstateret, at der flere steder er gennemgående revner i indervæggene og har over for klager oplyst, at det sandsynligvis også gælder ved de vægge, som der er ved ydermurene.

Han skriver således ved billede 4:

'Mellem de to værelser mod sydøst observeres revner <1 mm. Revnen ses fra begge sider'.

Sådanne revner burde taksator også have observeret og medtaget i sin rapport, hvilket ikke er sket og det understreger klagers påstand om en overfladisk fejlagtig taksatorrapport - bevidst eller ubevidst.

Statiker har overfor klager oplyst, at der er tale om helt atypiske revner uden nogen åbenlys forklaring. Ud over at revnerne har et unaturligt 'forløb' og mange af revnerne også af større bredde, er der flere steder konstateret uforklarlige revner under vinduerne. Se eksempel i statikers rapport billede 3.

For god ordens skyld skal det oplyse, at statikers rapport kun indeholder et meget lille udsnit af de konstaterede revnedannelser.

Statikeren vurderer følgende efter gennemgangen:

'Revner som er > 0,5-1,0 mm, samt steder med større afskalninger og/eller forskydning mellem elementer i væggens plan kan foruden de under 1) nævnte årsager skyldes manglende kapacitet i husets stabiliserende system. Vægge med disse revnevidder må forventes at være revnet hele vejen gennem tværsnittet, og væggenes stabiliserende effekt vil deraf være reduceret. Revnedannelsen vil formentlig vise sig igennem almindelig malerbehandling med væv/filt over tid.

Det anbefales, at vægfelter repareres ved opkradsning/limning af revner og/eller pudsning med armeret systempuds ved mere lokale skader, som fx bag radiatorer. Vægge med kraftigere og udpregtet revnedannelse kan med fordel forstærkes ved opklæbning af fibergipsplade med egnet lim.

Det anbefales, at der forud for udbedring af revner udføres beregninger for at sikre tilstrækkelig kapacitet i husets stabiliserende system. Det bør kontrolleres, at loftskive i form af vindkryds kan videreføre laster til husets stabiliserende vægge, og at denne har effektiv forbindelse til de stabiliserende vægge. Dernæst vil de stabiliserende vægge kunne dimensioneres korrekt.

Herunder bør det sikres, at væggene er korrekt forankret eksempelvis via tagspær'.

Statikeren oplyste, at det er et meget atypisk revneforløb generelt set.

Klager har efterfølgende indhentet endnu et notat fra statikeren med udførte beregninger. Notatet vedlægges til Ankenævnet som tilsynsnotat nr. 2.

Her er der foretaget hultagning for at følge op på statikerens formodning om manglende tilstrækkelig forankring af tagkonstruktionen.

Det blev konstateret, at der er ingen forankring på yderste spær mod NV.

Statikeren udtaler blandt andet, at: *'Antallet af forankringer vurderes at matche det angivne antal i anvisningen, men der har hverken i projekteringen eller udførelse været tilstrækkeligt fokus på samlingsdetaljer, hvorved forankringerne ikke har de nødvendige kapaciteter. Ved samling mellem forankring af hulbånd og spær anvendt firkantsøm, som i sammenligning med egentlige beslag-søm har en væsentlige mindre bæreevne. Ved forankring på veksler er der ikke anvendt bjælkesko eller lignende, og bæreevnen af disse forankringer er derfor behæftet med stor usikkerhed. I begge tilfælde tillægges forankringen i stabilitetsberegningen en karakteristisk bæreevne på maks. 3 kN. Samlinger til stabiliserende tvær- og gavlvægge vurderes generelt at være mangelfulde'.*

Statikeren konklusion er klar:

1. husets afstivende system ikke stabilt overfor vindlast i en karakteristisk lastkombination
2. ikke tilstrækkelig kapacitet overfor de forekommende laster og ingen indbygget sikkerhed
3. konstateret tilstedeværelse af forankringer og samlinger mellem spær, rem og stabiliserende vægfelter. Bortset fra manglende forankring ved bygningens nordvestlige hjørne er der placeret forankringer af tagkonstruktionen, der dog ikke har tilstrækkelig kapacitet til at kunne stabilisere vægfelter ved forudsatte vindlast
4. Det samlede forankringsbehov er større end de tilstedeværende forankrings bæreevne. Husets stabiliserende system betragtes derfor som mangelfuldt
5. kræfterne omfordes til andre vægge på en ikke forudsigelig måde. Derved vil vægge modtage en større last end tiltænkt, hvilket medfører en risiko for, at disse også overbelastes. Det er ikke hensigtsmæssigt i et materiale som porebeton, hvor bevægelse medfører revnedannelse
6. Gennemgående revner i tværsnittet i de stabiliserende vægge vil bevirke en reduceret bæreevne overfor vandret last, hvorfor det vil være vanskeligt at modellere et veldefineret stabiliserende system, der kan føre den forudsatte vindlast til fundament
7. ses et bekymrende revnebillede i bagvægge af porebeton, der vurderes at kunne henføres til den manglende stabilitet. Revnedannelse, som ikke hidrører svind i materialet, vurderes at være opstået over tid og i forbindelse med kraftig vindpåvirkning
8. på baggrund af beregninger og konstaterede forhold på stedet kan yderligere skadesudvikling ikke udelukkes
9. det anbefales ikke at gennemføre en reparation af revnerne, uden at træffe de nødvendige foranstaltninger til sikring af bygningens stabilitet. Gennemføres en reparation af revnerne, uden at sikre stabiliteten, må der forventes gentagne reparationer af vægge. Det anbefales at bygningens stabilitet eftervises med en vis sikkerhed, og at konstruktionerne forstærkes i nødvendigt omfang samt at lade udførelsen heraf kontrollere ved fagtilsyn.

Eller sagt med andre ord, så er den utilstrækkelige forankring af tagkonstruktionen skyld i den ekstra bevægelse af bygningen gennem årene, hvilket har været årsag til sætningsrevnerne i væggene. Hver storm gennem årene har rusket revnerne værre med tiden på grund af den mangelfulde forankring af tagkonstruktionen.

Hertil kommer, at revnerne i væggene giver adgang for vand kan trænge ind. Også af den grund bør revnerne og årsagen til revnerne udbedres i overensstemmelse med statikerens anvisninger:

En forstærkning forventes at indebære:

- 1) Sikring af vægges tæthed og bæreevne ved reparation af revner, der ikke kan henføres til almindeligt svind. Altså udbedring af sætningsrevnerne.
- 2) Forstærkning af eksisterende samlinger mellem vægge, forankringer og tagkonstruktion.
- 3) Etablering af supplerende forankringer samt modhold evt. i form af ballastfundamenter.
- 4) Forstærkning af loftskive, så laster kan fordeles til stabiliserende vægge efter forudsat model.

På den her baggrund må klager naturligvis fastholde sit krav om, at FRIDA/Domus bør anerkende, at ejerskifteforsikringen erstatter udgifterne, som er forbundet med at få udført en tilstrækkelig udbedring af bygningen og en nærmere undersøgelse af årsagen til at bygningen har sat sig samt forankringen af tagkonstruktionen.

Genhusning

Det er ikke gratis for klager at have tag over hoveder, uanset at hun har kunne bo hos ... Klagers privatliv er begrænset af, at bo i et værelse hos ... gennem efterhånden meget lang tid.

Værelset var benyttet til andet formål og har måtte gøres klar til klagers beboelse og kan nu ikke benyttes til andet af ...

Hertil kommer, at klagers indflytning medfører et ekstra forbrug af vand, strøm og varme ud over en større daglig trængsel i boligen.

Parterne har indgået en lejeaftale for perioden, hvor klager bor dette sted:

...

Klager kan dog sandsynligvis ikke blive boende på værelset og har behov for en egen bolig med et privatliv og ikke blot et lejet værelse. Klager havde ikke påregnet en ekstra udgift til dobbelt husleje, da hun overtog ejendommen og heller ikke de ekstra udgifter til rapporter og bistand, som viste sig nødvendige efter FRIDAs/Domus fejlagtige afvisning af dækning af sætningsskaden.

Klager mener, at ejerskifteforsikringen bør være forpligtet til, at refundere den hidtidige genhusning samt at erstatte klager lejen af fremtidig genhusning indtil sætningsskaden er udbedret.

Yderligere udgifter som bør erstattes af ejerskifteforsikringen

Klager har en månedlig udgift til container med lås, hvor hendes indbo opbevares:

...

Da ikke alle klagers ting kan være i containeren, har klager også måtte leje depotrum:

...

Klager minder om, at det ikke er muligt for hende at have møbler m.m. til et helt hus stående i det lille værelse klager har lejet midlertidigt til at bo i.

Klager har haft en forventning om senest at være flyttet ind i huset 1. maj 2023, hvorfor de løbende udgifter ønskes afdækket fra dette tidspunkt, fordi den planlagte indflytning desværre ikke kunne ske på grund af skaden og det efterfølgende skadesagsforløb hos FRIDA/Domus.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

100470

Udgift til statiker

Klager har haft følgende udgift på nuværende tidspunkt:

...

Klager har tidligere sendt fakturaen til FRIDA den 13. august 2023. I det omfang, at klager opnår medhold i klagen ønsker klager beløbet forrentet i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24.

Fakturaen for tilsynsnotat nr. 2 følger herunder:

...

Der er i forvejen klaget til FRIDA/Domus

Idet undertegnede har erfaring med, at FRIDA/Domus forsøger at komme uden om ankenævnsklager ved at få Ankenævnet til at sætte sager i bero med en begrundelse om, at der ikke er klaget til FRIDA/Domus, uanset der er klaget til FRIDA/Domus inden, henleder klager allerede nu opmærksomheden på, at der er klaget til FRIDA/Domus inden ankenævnsklagen og **ikke mindre end tre gange**:

Den 8. maj 2023 er der klaget til [selskabets faste samarbejdspartner], der behandlede skaden på vegne af FRIDA

Den 10. maj 2023 er der klaget til FRIDAS Kvalitets- og klageafdeling.

Den 8. august 2023 er der igen klaget til FRIDAS Kvalitetsafdeling og der blev medsendt en udtalelse fra en ingeniør med statikerbaggrund, der udtalte sig på baggrund af en konkret undersøgelse. Se tilsynsnotat nr. 1. FRIDA/Domus ønskede ikke, at foretage sig yderligere i den forbindelse, uanset muligheden var der for at gå ind i en dialog og søge egen ekstern teknikerbistand, men det fravalgte FRIDA/Domus og fastholdt deres afvisning.

Klager henstiller derfor på forhånd til, at Ankenævnet ikke stiller sagen i bero af den grund, hvis FRIDA/Domus svarer i Ankenævns sagen med en anmodning om at sagen sættes i bero.

Der er klaget tre gange over afgørelsen og klager har fremlagt en statikerrapport uden at FRIDA/Domus har ønsket at anerkende at erstatte eller alternativt selv foranledige en supplerende undersøgelse. FRIDA/Domus har således selv fravalgt en mindelig løsning uden involvering af Ankenævnet og har ikke ønsket at bekoste en supplerende undersøgelse.

FRIDA/Domus har haft mulighed for at igangsætte yderligere undersøgelse efter statikerens tilsynsnotat

Idet undertegnede også har erfaring med at FRIDA/Domus bruger, at bede om at få sat klagesager i bero efter indbringelsen af ankenævnsklagen med en begrundelse om, at der indhentes teknisk bistand, gør klager allerede nu opmærksom på, at FRIDA/Domus allerede har haft i hvert fald tre muligheder for at indhente supplerende teknisk bistand og senest ved klagen den 8. august 2023, hvor klager efterfølgende fremsendte statikerens tilsynsnotat.

FRIDA/Domus blev i den seneste klage til FRIDA/Domus gjort særskilt opmærksom på, at en ankenævnsklage ville blive indgivet, idet et udkast til ankenævnsklagebrev var vedhæftet og en svarfrist for FRIDA/Domus.

Ønsker FRIDA/Domus efter indbringelsen af en klage til Ankenævnet alligevel at indhente teknisk bistand på dette sene tidspunkt, *så bør det komme Domus til skade*, at dette tidligere flere gange er blevet decideret fravalgt af FRIDA/Domus.

Ankenævnet for Forsikring

9.

100470

Indhenter FRIDA/Domus teknisk bistand efter indbringelsen af ankenævnsklagen bør dette i så fald kunne ske inden for den almindelige svarfrist hos Ankenævnet på sædvanligvis 18 dage som klager ser det. Der har jo være rig mulighed for det tidligere om FRIDA/Domus havde ønsket dette.

Som bekendt så er intet umuligt for den som bærer viljen i sit hjerte. Klager kan blot konstatere, at viljen hidtil ikke har været til stede hos FRIDA/Domus til en mindelig løsning af skadesagen uden for ankenævns-regi og ej heller til at få undersøgt sætningsskaden nærmere fra FRIDA/Domus side.

Udgift til bistand fra [klagerens repræsentant]

Klager har en udgift til min bistand, som er 6.500 kroner for klagesagen.

...

Renter

For de udgifter, som klager har betalt og efterfølgende har krav på, at få dækket i forbindelse med skaden, ønsker klager kravene at ejerskifteforsikringen forrenter kravene i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24.

Genhusningen ønskes forrentet måned for måned og ikke blot ud fra en samlet sum på et givent senere tidspunkt. Det betyder også, at der bør forrentes måned for måned i det omfang klager har krav på renter.

Klager venter nu på svar fra FRIDA/Domus i klagesagen

Idet klager har haft klaget forgæves til FRIDA/Domus flere gange, er der desværre ikke håb om en mindelig løsning mellem parterne, uanset FRIDA/Domus er adviseret om, at sagen ved fastholdelse af afvisningen vil blive indbragt for Ankenævnet.

Skadens alvor er således linet op over for FRIDA/Domus sammen med dokumentationen fra klager i form af en statikerrapport, som bekræfter skaden er en sætningsskade, som ikke blev beskrevet i tilstandsrapporten.

Klager har derfor ikke kunne handle skaden af med sælger i forbindelse med handlen af ejendommen, da klager ikke var klar over huset var sætningsskadet og årsagen til dette på tidspunktet for handlen.

Klager har senest suppleret med endnu en statikerrapport inklusive fotos og beregninger, se tilsynsnotat nr. 2.

Klager venter nu på, at Ankenævnet forelægger klagen for Domus."

Klageren har i mail af 6/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed eftersendes de to fakturaer (bilag 5 og 6) som klager har modtaget for bistanden fra ingeniør/statiker, idet jeg ved en fejl har fået indsat den samme faktura to gange i klagebrevet.

Dette er der hermed rettet op på."

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

100470

Ankenævnet for Forsikring

11.

100470

Selskabet har den 22/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har gennemgået klagers høringsindlæg og skal beklage, at der er gået lang tid før vores høringsvar.

Vi har modtaget supplerende oplysninger fra ekstern rådgiver [selskabets rådgivende ingeniør] på baggrund af de nye rapporter, som klager har indsendt sammen med høringsindlægget.

I tilsynsnotat 2 fra den 22. september 2023 konkluderer [klagerens rådgivende ingeniør] følgende på side 7:

Ved gennemregning af husets stabilitet overfor vindlast er husets afstivende system ikke stabilt overfor vindlast i en karakteristisk lastkombination. Der er således ikke tilstrækkelig kapacitet overfor de forekommende laster og ingen indbygget sikkerhed.

Forsikringen dækker stabilisering af husets afstivende system.

Omfanget og udbedringsmetoden er endnu ikke afklaret, da vi er i gang med at indhente supplerende oplysninger fra [SELSKABETS RÅDGIVENDE INGENIØR].

Vi vender derfor tilbage med nærmere oplysninger om omfanget af dækningen herunder udbedringsmetoden, når vi har modtaget svar fra [selskabets rådgivende ingeniør].

Med hensyn til følgeskader dækker forsikringen Jf. tilsynsnotat fra [klagerens rådgivende ingeniør] fra den 1. august 2023 jf. pkt. 2) på side 6 i rapporten udbedring af revner, som er over 0,5 – 1,0 mm, samt steder med større afskalinger/og eller forskydning mellem elementer i væggens plan.

Hertil dækker forsikringen klagers rimelige udgifter til genhusning. Hertil dækker forsikringen klagers udgifter til forsikringsteknisk rådgiver forud for sagens indbringelse for nævnet.

Dertil dækker forsikringen også klagers udgifter til rapporterne fra [klagerens rådgivende ingeniør], som er fremlagt for ankenævnet.

Klagers udgifter til dækning af såvel teknisk som forsikringsrådgiver er ikke dækket af forsikringen fremadrettet.

Af erstatningen fratrækker vi selvrisikoen på 5.000 kroner.

Vi vender tilbage, når vi har modtaget svar fra [selskabets rådgivende ingeniør] og afventer samtidigt, om klager ønsker at trække sagen retur fra Ankenævnet."

Klagerens repræsentant har i brev af 8/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for svaret fra Domus og for at erkende, at Domus har været alt, alt for lang tid om at få svaret i klagesagen.

Klager glad for, at Domus nu endelig efter at klagen har ligget ubesvaret fra Domus siden 3. oktober 2023, altså knap 4 yderligere måneder, hvor klager ikke har kunne flytte ind i sit hus tillagt perioden fra skadens anmeldelse den 6. februar 2023.

Klager bemærker, at det er meget utilfredsstillende at Domus har ladet klager 'i stikken' økonomisk og mentalt i gennem 1 år, før der kommer en anerkendelse af dækning for flere tidligere uberettigede afvisninger.

Forsikringen dækker stabilisering af husets afstivende system.

Klager venter nu på, at Domus i en noget hurtigere tempo end hidtil får afklaret, hvilken nødvendig udbedring [selskabets rådgivende ingeniør] – Domus faste samarbejdspartner i skadesager – vender tilbage med. Klager beder om at svar foreligger rettidigt i ankenævns sagen næste gang inklusive [selskabets rådgivende ingeniørs] vurdering.

Fordi at Domus benytter en fast samarbejdspartner – [selskabets rådgivende ingeniør] - der af den grund er i et økonomisk afhængighedsforhold til Domus, idet firmaet også kører almindelige tak-satoropgaver for Domus ud over at Domus benytter [selskabets rådgivende ingeniør] til tekniske vurderinger i større/komplekse skadesager, ser klager sig nødsaget til, at få eftervist den udbed-ringsløsning, som Domus må fremlægge inden selskabets næste svarfrist udløber i klagesagen.

Klager påpeger i den forbindelse, at [selskabets rådgivende ingeniør] tidligere erkendte over for klager ved besigtigelsen, at der var tale om en voldsom skade, men at det uanset dette endte op med en sølle rapport, hvor skadens omfang og betydning for bygningen blev bagatelliseret. Klagers tillid til [selskabets rådgivende ingeniør] i deres samarbejde med Domus er derfor af indly-sende grunde ikke stor, idet det nu står klart, at der er tale om en stor skade i omfang og økono-mi.

Klager beder om at Domus anerkender, at betale et beløb for fortsat bistand til klager fra [klage-rens rådgivende ingeniør] disse omstændigheder taget i betragtning. Det er et rimelig krav fra kla-ger.

Følgeskader er nu også anerkendt af Domus

Domus anerkender, at erstatte følgeskader i henhold til tilsynsnotatet fra [klagerens rådgivende ingeniør] fra den 1. august 2023 jf. pkt. 2) på side 6 i rapporten udbedring af revner, som er over 0,5 – 1,0 mm, samt steder med større afskalinger/og eller forskydning mellem elementer i væg-gens plan.

Følgende fremgår af punkt 2 på side 6 i notatet fra [klagerens rådgivende ingeniør]:

2) Revner som er > 0,5-1,0 mm, samt steder med større afskalninger og/eller forskydning mellem elementer i væggens plan kan foruden de under 1) nævnte årsager skyldes manglende kapacitet i husets stabiliserende system. Vægge med disse revnevidder må forventes at være revnet hele ve-jen gennem tværsnittet, og væggenes stabiliserende effekt vil deraf være reduceret. Revnedannel-sen vil formentlig vise sig igennem almindelig malerbehandling med væv/filt over tid.

Det anbefales, at vægfeltet repareres ved opkradsning/limning af revner og/eller pudsning med armeret systempuds ved mere lokale skader, som fx bag radiatorer. Vægge med kraftigere og ud-præget revnedannelse kan med fordel forstærkes ved opklæbning af fibergipsplade med egnet lim.

Det anbefales, at der forud for udbedring af revner udføres beregninger for at sikre tilstrækkelig kapacitet i husets stabiliserende system. Det bør kontrolleres, at loftskive i form af vindkryds kan videreføre laster til husets stabiliserende vægge, og at denne har effektiv forbindelse til de stabili-

serende vægge. Dernæst vil de stabiliserende vægge kunne dimensioneres korrekt. Herunder bør det sikres, at væggene er korrekt forankret eksempelvis via tagspær.

Klager indhenter nu et vederlagsfrit specificeret tilbud på de nævnte arbejder for følgeskadernes udbedring under punkt 2. Når tilbuddet foreligger fremsendes det til klagesagen.

Klager er klar over, at udbedringen ikke kan igangsættes før årsagen er udbedret samt at Domus skal godkende tilbuddet.

Domus har anerkendt at erstatte rimelige udgifter til genhusning

Klager har været genhuset siden det tidspunkt, hvor klager skulle have været flyttet ind planmæssigt den 1. maj 2023 og er stadig genhuset. Klager indgik en aftale med ... om at bo i et lille værelse, hvilket på ingen måde er en bolig, der svarer rimeligt til det klager skulle flytte ind i. Klager påpeger, at det har været vanskeligt at bo under så små forhold og der til medbringende en stor [hund] i så lang tid.

Klager ser dog ikke nogen mening i at flytte til anden genhusningsmulighed nu på dette sene tidspunkt i forløbet, hvor klager regner med at Domus – sagsforløbet taget i betragtning – nu skynder sig videre med processen.

Det betyder for Domus, at selskabet er sluppet billigt for refusion af genhusningsudgifter og fortsat vil slippe billigt frem til udbedringen er sket og klager kan flytte ind i sit hus, når skaden er udbedret.

Det håber klager, at Domus værdsætter i det videre forløb, idet klager kunne have iværksat en noget dyrere genhusning. Klager havde ikke troet, at et så langt og for klager opslidende sagsforløb ville være tilfældet.

Klager har boet under hele genhusningen hos ... og har betalt 3.000 kroner om måneden, se opgørelse længere nede i dette brev, se klagers opgørelse længere nede i dette brev, som dog skal tillægges renter. Beløbet til genhusning bedes forrentet måned for måned i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24.

Klagers genhusningsudgift frem til skaden er udbedret vil derfor også fortsat være kun 3.000 kroner pr. måned.

Domus kan ikke med rette gøre gældende, at genhusning alene dækkes i 12 måneder i henhold til forsikringsbetingelserne, når det er Domus skyld, at sagen har trukket så længe ud samt at FRI-DA/Domus afvisning var uretmæssig.

Derfor er det klagers opfattelse, at Domus bør tilpligtes at erstatte for genhusning fra 1. maj 2023 og indtil udbedringen er gjort færdig og klager kan flytte ind i huset, selv om det måtte vise sig at vare længere end 12 måneder.

Domus bedes bekræfte at genhusningen varer til og med udbedringen af skaden.

Diverse bistand

Klager har tidligere fremsendt fakturaer for bistand og beløbet refunderet klager inklusive renter i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24, se klagers opgørelse længere nede i dette brev, som dog skal tillægges renter.

Opmagasineret af indbo

Klager har haft opmagasineret sit indbo og Domus bedes anerkende at erstatte udgiften indtil skaden er udbedret og klager kan flytte ind.

Klager har en månedlig udgift til container med lås, hvor hendes indbo opbevares.

Da ikke alle klagers ting kan være i containeren, har klager også måtte leje depotrum.

Beløbet bedes betalt for den periode, der allerede er medgået inklusive renter måned for måned i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24. Se klagers samlede opgørelse længere nede i dette brev, se klagers opgørelse længere nede i dette brev, som dog skal tillægges renter.

Fremadrettet bedes beløbet refunderet klager månedligt, når klager indsender kvitteringen for betalingen af opmagasineret.

Domus bedes bekræfte ovennævnte.

Refusion bedes ske så snart Domus modtager klagers bankkontonummer

I forhold til refusion af klagers afholdte udgifter til genhusning, opmagasineret og bistand fra [klagerens rådgivende ingeniør] og [klagerens repræsentant], vil klager sende sit bankkontonummer direkte til Domus for at refusion kan ske med det samme. Det er ikke rimeligt, at klager skal afholde udlæg i den størrelsesorden på grund af fejl i skadebehandlingen hos FRIDA/Domus.

Klager beder om at modtage en renteopgørelse, herunder også for genhusningen beregnet måned for måned i det forudgående års tid.

Sagsforløbet taget i betragtning og den særdeles rimelige genhusningsudgift i forbindelse med skadesagen taget i betragtning regner klager ikke med, at Domus er urimelig på disse punkter.

Klager har udarbejdet den her opgørelse over klagers udlæg i perioden siden anmeldelsen:

...

Domus bedes bekræfte at der sker refusion af klagers udlæg inklusive forrentning og at der udarbejdes en opgørelse over beregningen.

Domus spørger om klager vil trække klagesagen

Idet Domus på intet tidspunkt i skadesagens forløb har været samarbejdsvillige eller imødekomende for klagers mange klager før efter klagen indbringes for Ankenævnet, ønsker klager ikke at trække klagesagen fra Ankenævnet.

Klager gør opmærksom på, at:

1. Der blev klaget tre gange til FRIDA/Domus over afgørelsen og afgørelsen blev kontinuerligt fastholdt. Domus har haft rig lejlighed til at revurdere og omgøre afgørelsen inden klagen til Ankenævnet

2. Der blev klaget til Ankenævnet og Domus var knap 4 måneder om overhovedet at svare i klagesagen

3. Domus har haft rig lejlighed til, at involvere [selskabets rådgivende ingeniør] tidligere for teknisk bistand til en udbedringsløsning og alligevel sker det først så sent i skadesagsforløbet (efter 1 år og uanset [selskabets rådgivende ingeniør] tidligere - inden rapporten blev gennemgået internt af FRIDA - havde udtalt til klager ved besigtigelsen, at der var tale om en voldsom skade).

Klager har en berettiget forventning om, at Domus får skadesagen afsluttet tilfredsstillende over for klager meget hurtigt efter det her helt uforståelige lange skadesagsforløb med en helt forkert skadebehandling.

Klager har behov for, at skadesagen finder sin afslutning på tilfredsstillende vis for klager og at klager opnår den erstatning, som klager har krav på. Klager har ikke tillid til, at Domus vil sørge for dette, hvis klagen afsluttes hos Ankenævnet allerede nu.

Hvis Domus nu får svaret rettidigt og holder sagen i drift samt har en fornuftig udbedringsløsning, som klagers byggetekniske rådgiver – betalt af Domus - kan nikke til, som værende tilstrækkelig og med samme byggemåde byggeteknisk (i henhold til Bekendtgørelse om dækningsomfanget for ejerskifteforsikringer) udført korrekt, vil klagesagen kunne afsluttes som at 'Selskab opfyldt' klagers krav.

Klager mener ikke, at der skulle være basis for at give klagesagen en gunstig status ved, at klager trækker klagen tilbage, så den ikke tæller med i Domus statistik hos Ankenævnet, når skadesagsforløbet hidtil tages i betragtning. Domus har på intet tidspunkt været hjælpsomme eller imødekommende over for klager i den for klager forfærdelige situation, som klager uventet kom i med skadesagen.

Klager beder Ankenævnet om at sætte klagesagen i bero indtil klager ved om Domus har opfyldt klagers krav på tilfredsstillende vis, hvorefter klagesagen – i så fald og til den tid – vil kunne afsluttes med, at selskabet har opfyldt klagers krav.

Sker det ikke, at Domus opfylder klagers krav på tilfredsstillende vis, da må Ankenævnet fortsat afsige en kendelse i klagesagen på vanlig vis. Klager vender senere tilbage herom over for Ankenævnet.

Dette klagesvar er samtidigt også sendt direkte til Domus, så Domus meget hurtigt kan fortsætte skadebehandlingen om Domus ønsker at fremme sagen fra nu af."

Klagerens repræsentant har i mail af 8/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har lagt sit svar i klagesagen og beder Ankenævnet sætte sagen i bero indtil det står klart om Domus har et reelt ønske om, at erstatte skadens udbedring og følgeudgifter, som Domus er forpligtet til. Klager vender tilbage senere herom, hvor det vil stå klart om sagen kan afsluttes med 'Selskab opfyldt klagers krav' eller om Ankenævnet måske er nødt til at afsige en kendelse i sagen.

Klagesvaret fra klager er også sendt direkte til Domus for at forsøge at fremme sagen hos Domus på dette sene tidspunkt."

Ankenævnet for Forsikring

16.

100470

Selskabet har i brev af 22/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået klagers rådgivers høringsindlæg fra den 8. februar 2024. Vi har i den forbindelse følgende bemærkninger:

Vi skal bemærke, at vi den 13. februar 2024 har kontaktet en entreprenør vedr. tilbud på udbedringen dækket af forsikringen herunder beskrivelse af omfanget af udbedringen mv.

Vi vender tilbage, når vi modtager svar fra entreprenøren.

Udgifter til bistand fremadrettet

Vi skal gøre opmærksom på, at det fremgår af ankenævnets vedtægter, at hver part bærer egne omkostninger ved sagens behandling ved nævnet.

Med hensyn til klagers forsikringstekniske rådgivers kommentarer vedr. udgifter til forsikringsrådgiver fremadrettet, fastholder vi derfor, at de ikke er dækket af forsikringen.

Udgifter til genhusning

Klager rettede den 3. oktober 2023 henvendelse til ankenævnet og den 22. januar 2024 vendte vi tilbage med vores tilkendegivelse vedr. dækning.

Set i forhold til, at forløbet i ankenævnet har varet næsten 4 måneder, er vi indforstået med at dække udgifter til genhusning i maksimalt 16 måneder.

Såfremt arbejdet dækket af forsikringen afsluttes før de 16 måneder er gået, dækker forsikringen alene genhusning i udbedringsperioden.

Diverse bistand

Domus Forsikring har nu afregnet klagers udgifter til teknisk bistand, som vi den 22. januar 2024 har meddelt dækning til mv.

Opmagasinerings af indbo

Jf. ovenstående kommentarer vedr. genhusning dækker forsikringen også opmagasinering af indbo i maksimalt 16 måneder.

Sagens behandling ved nævnet

Klagers forsikringsrådgiver bemærker, at hun ikke ønsker at trække sagen retur fra nævnet.

Vi har ingen yderligere bemærkninger til dette og klagen kan derefter behandles af nævnet på det foreliggende grundlag."

Klagerens repræsentant har i brev af 29/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Tak for klagesvaret fra Domus Forsikring.

Klager har noteret sig, at Domus i deres svar skriver, at:

'... vi den 13. februar 2024 har kontaktet en entreprenør vedr. tilbud på udbedringen dækket af forsikringen herunder beskrivelse af omfanget af udbedringen mv.'.

Den 22. januar 2024 skrev Domus i det første klagesvar:

Ankenævnet for Forsikring

17.

100470

'Omfanget og udbedringsmetoden er endnu ikke afklaret, da vi er i gang med at indhente supplerende oplysninger fra [selskabets rådgivende ingeniør]. Vi vender derfor tilbage med nærmere oplysninger om omfanget af dækningen herunder udbedringsmetoden, når vi har modtaget svar fra [selskabets rådgivende ingeniør]'.

Klager beder om, at Domus får sendt svaret fra [selskabets rådgivende ingeniør] til ankenævns sagen således, at klager kan få dette gennemgået med den statiker (som klager har måtte tilknytte alene på grund af den fejlagtige afvisning fra Domus), mens vi venter på tilbuddet fra den entreprenør, som Domus har kontaktet.

Klager bemærker, at Domus har anerkendt klagers krav efter indbringelsen for Ankenævnet.

Dog ved klager ikke, hvilken udbedringsløsning som Domus fremkommer med, herunder om udbedringsløsningen efter klagers statikers vurdering/beregning er tilstrækkelig til at udbedre skaden byggeteknisk korrekt og om der opnås enighed mellem parterne på den baggrund.

Så længe at der ikke er enighed om udbedringsens omfang og erstatningens endelige opgørelse, kan klagen af indlysende grunde ikke afsluttes hos Ankenævnet."

Selskabet har i mail af 11/3 2024 bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers høringsvar fra den 4. marts 2024.

Da der er tale om interne bilag, kan vi ikke tilbyde at fremsende de efterspurgte dokumenter.

Vi har ikke yderligere kommentarer og har noteret os, at klager fortsat ønsker at sagen skal behandles af nævnet."

Klagerens repræsentant har i brev af 20/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bemærker, at årsagen til at Domus ikke ønsker at fremlægge rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør] må skyldes, at der er oplysninger i rapporten, som støtter en større udbedringsløsning end Domus helst ser. Der kan ikke være anden grund, idet rapporten burde kunne sendes til Ankenævnet og indgå i Ankenævnets vurdering.

Vores antagelse bestyrkes af, at klager tidligere den 8. Maj 2023 har fået udleveret en rapport. Der var tale om taksators skadesrapport.

Klager er af den opfattelse, at det bør komme Domus til skade, at Domus ikke loyalt fremlægger rapporten for Ankenævnet i klagesagen.

Domus skriver, at '*vi har ikke yderligere kommentarer*'. Det kan opfattes som om, at Domus ikke kommer med yderligere indlæg i ankenævns sagen, ej heller det lovede oplæg til, hvordan stabiliteten skal genetableres.

Klager venter fortsat på det lovede svar fra Domus om etablering af stabilitet.

Hvis ikke vi hører noget inden for den frist som Ankenævnet giver Domus på 18 dage fra offentliggørelsen af dette klagesvar fra klager, vil klager selv gå videre i processen.

Vi gør for god ordens skyld opmærksom på, at klager er ved at indhente tilbud på udbedring af revner

Så længe at der ikke er enighed om udbedringens omfang og erstatningens endelige opgørelse, kan klagen af indlysende grunde fortsat ikke afslutte klagesagen hos Ankenævnet."

Klagerens repræsentant har i mail af 29/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager noterer sig, at Nævnet endnu en gang har givet fristudsættelse til sagen, hvor Domus rådgiver har haft mulighed for at have drøftet sagen med Domus i perioden fra den 20. marts 2024, hvor klager afgav sit svar i klagesagen og frem til 27. maj 2024, altså gennem 10 uger i stedet for endnu en fristudsættelse.

Klager gør opmærksom på, at klager efterhånden har behov for fremdrift i sagen. Klager har lejet et værelse hos ... og bor der med en stor [hund]. Det belaster naturligvis både klagers og ... hverdag i så lang en periode, at pladsrammerne er så begrænsede, som der er tale om her blot fordi Domus tidligere ikke ville anerkende dækning. Klager må derfor venligt henstille til Nævnet om ikke at give Domus flere udsættelser, idet sagen foreløbigt har været udsat siden klagers svar den 20. marts 2024.

Der er i løbet af ankenævnsagen anerkendt dækning, men ikke i det fornødne omfang og Domus har noget overraskende nægtet at udlevere en [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør] så den kan indgå i Nævnets vurdering, hvilket naturligvis bør komme Domus til skade ved sagens vurdering og afgørelse. Domus har anerkendt genhusning i 16 måneder og bliver ved med at trække sagen i langdrag og de 16 måneder er snart gået, idet klager anmeldte skaden 6. februar 2023 og planmæssigt skulle have indflyttet 1. maj 2023, hvilket klager ikke kunne på grund af skaden. Vi nærmer os 1. juni 2024 og der er gået 13 måneder af den anerkendte genhusningsperiode på 16 måneder. Om 14 dage kommer Domus – forhåbentlig – med et svar og Ankenævnets afgørelse forventes først at foreligge omkring 90 dage efter skriftvekslingen er færdig, så de anerkendte 16 måneder er ikke tilstrækkeligt, uanset om Domus anerkender en tilstrækkelig udbedring ved næste svar eller ikke.

Det vil være nødvendigt med et udbudsmateriale og at indhente to nye tilbud, hvoraf det billigste – normalt i hvert fald – danner grundlag ved erstatningsberegningen. Udbudsmaterialet skal naturligvis udarbejdes på baggrund af det korrekte omfang af skaden.

Vi er om lidt i en sommerferieperiode, hvor entreprenørerne enten holder ferie selv eller er travle, fordi andre entreprenører afholder ferie. Det er urealistisk at tro, at 16 måneders genhusning er nok. Klager beder derfor om en ubetinget genhusningsaccept fra Domus som dækker klager frem til skaden er udbedret. Domus må ligeledes acceptere, at betale for et udbudsmateriale udarbejdes.

Kan Nævnet bekræfte at der ikke gives yderligere udsættelse i klagesagen? Vil Nævnet bede om at få udleveret den [rapport fra selskabets faste samarbejdspartner] som Domus tidligere – overraskende og ganske uhørt – ligefrem har nægtet at udlevere så den kan indgå i sagens behandling?

Klager kan ikke lade være med at tænke, at den manglende vilje til at udlevere den rapport, som Domus oplyste i klagesagen, at ville indhente umiddelbart må hænge sammen med, at Domus ønsker at udbedre i et mindre omfang end [selskabets rådgivende ingeniør] i rapporten har fundet påkrævet for skadens udbedring. Der er ingen god grund til at tilbageholde en rapport, som Domus selv har oplyst at ville indhente i klagesagen og som skulle indgå i klagesagens behandling."

Selskabet har i mail af 7/6 2024 bl.a. anført:

"I ovennævnte sag har jeg fra min klient, ved direktør ..., modtaget underretning om, at min klient har fulgt op i forhold til [selskabets rådgivende ingeniør], men dags dato foreligger der ikke en tilbagemelding, og idet dette er afgørende for at kunne give et svar i klagesagen, bliver jeg desværre nødt til at anmode om yderligere udsættelse i 14 dage, hvilket jeg beklager, og min klient gør hvad denne kan for at presse på i forhold til [selskabets rådgivende ingeniør]."

Klagerens repræsentant har i brev af 18/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager kan noget rystet og meget overraskende konstaterer, at Ankenævnet har valgt at give Domus udsættelse endnu en gang på trods af klagers henvendelse den 29. maj 2024. Det er naturligvis Ankenævnet som bestemmer sagens gang i forbindelse med svarfrister, men det kan undre at et forbrugergodkendt klagenævn gang på gang tilgodeser selskabet, når Nævnet er gjort opmærksom på situationens alvor.

Domus fik klagers svar den 20. marts 2024, altså for 3 måneder siden og trækker fortsat sagen i langdrag uanset at Domus er klar over den situation, som klager er i.

Det er til stor undren for klager, at Domus skal have fat i [selskabets rådgivende ingeniør] for, at fremlægge den rapport som [selskabets rådgivende ingeniør] tidligere har udarbejdet og sendt til Domus og det kan umiddelbart kun skyldes – som klager opfatter situationen – at Domus ønsker at få rapporten ændret inden den fremlægges for Ankenævnet.

Det er naturligvis ikke i orden, at 'fabrikere' indholdet af sådanne rapporter ved at bede [selskabets rådgivende ingeniør] ændre i indholdet, hvis det forholder sig som klager frygter. Klager ser ikke, at der kan være en anden forklaring, men hører naturligvis gerne, hvis klager tager fejl. Klager skal igen opfordre til at Domus fremlægger den rapport, som Domus oplyste Ankenævnet om var modtaget fra [selskabets rådgivende ingeniør], men som Domus decideret nægtede at fremlægge i klagesagen.

Om Domus efterfølgende forsøger forskellige muligheder for at skyde deres egen rapport ned - som vi må gå ud fra støtter klagers klagesag - er en anden sag, men forhindrer ikke Domus i at fremlægge den tidligere rapport.

Det er reelt nærmest uhørt og det er sjældent, at et selskab nægter at fremlægge bilag i klagesager hos Ankenævnet og klager mener stadig, at den adfærd bør komme Domus til skade ved sagens vurdering. Det bør ikke 'præmieres' at et selskab ikke vil fremlægge en rapport som selskabet tidligere selv har oplyst er indhentet. Ankenævnet må blot ikke se indholdet af rapporten.

Klager ønsker, at redegørelsen/rapporten for hvilke tiltag der skal til for, at genetablere stabiliteten i huset er udarbejdet på et objektivi grundlag. Klager vil derfor anmode [klagerens rådgivende ingeniør] – der som bekendt tidligere har dokumenteret den manglende stabilitet ved fysisk be-

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

100470

sigtigelse og beregninger - om at udarbejde en rapport over, hvilke initiativer, der skal iværksættes. Det må forventes, at klager vil rette kravet for dette arbejde mod Domus henset til det uhørte sagsforløb."

Ankenævnet for Forsikring

21.

100470

Selskabet har i brev af 24/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag foreligger der desværre ikke (endnu) et svar fra [selskabets rådgivende ingeniør].

Min klient følger løbende op i forhold til [selskabets rådgivende ingeniør], jf. min mail af 3. juni 2024, men idet der fortsat ikke foreligger en tilbagemelding fra [selskabets rådgivende ingeniør] er det ikke muligt pt. at afgive et indlæg til Ankenævnet, hvorfor jeg skal anmode om fristudsættelse i 14 dage."

Klagerens repræsentant har i mail af 1/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager henstiller endnu en gang til at der ikke sker flere udsættelser og opfordrer fortsat Domus til at indsende den tidligere [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør] til Ankenævnet som Domus har nægtet at indsende til klagesagen."

Selskabet har i brev af 11/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag har min klient bedt [selskabets rådgivende ingeniør] udarbejde udbedringsforslag, som min klient pt. fortsat afventer, sandsynligt grundet at vi befinder os i en sommerferieperiode.

Sagen bedes derfor udsat til medio uge 32."

Selskabet har i mail af 7/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag har jeg tilbage fra ferie tjekket, hvorvidt der forelægger et af [selskabets rådgivende ingeniør] udarbejdet udbedringsforslag. Jeg kan ikke se at dette foreligger, men har dags dato anmodet min klient om at rykke [selskabets rådgivende ingeniør] og sagen bedes venligst udsat i 14 dage på, at der fremkommer et udbedringsforslag fra [selskabets rådgivende ingeniør]."

Selskabet har i mail af 20/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag er jeg af min klient den 14. august 2024 blevet orienteret om, at man pt. afventer tilbud på udbedring, som forhåbentlig forelægger inden for ganske kort tid. Jeg skal derfor anmode om, at sagen udsættes yderligere to uger, idet min klient vedvarende følger op på sagen. Jeg forventer således, indenfor to uger at kunne vende tilbage overfor Ankenævnet."

Selskabet har i brev af 5/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag har min klient den 4. september 2024 fremsendt takseringsmeddelelse til klager.

Meddelelsen af 4. september 2024 uploades.

Klager bedes derfor bekræfte at man tilbagekalder sagen ved Ankenævnet for Forsikring."

Ankenævnet *for* Forsikring

22.

100470

Ankenævnet for Forsikring

23.

100470

Af mail af 4/9 2024 fra selskabet til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Vi vender hermed tilbage vedr. ovenstående skadessag.

Vedhæftet finder du en kopi af rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør], plan- og detaljetegning samt tilbud på udbedring af den anerkende skade.

Vi har modtaget vedhæftede tilbud på udbedring af din skade fra [tømrerfirma].

På baggrund af tilbuddet, kan vi opgøre erstatningen som følger:

Udbedring jf. tilbud		281.374,61 kr.
Selvrisiko		-5.000 kr.
I alt		276.374,61 kr.

Erstatningen er opgjort til 276.374,61 kr.

Næste skridt er nu, at du igangsætter udbedringsarbejdet.

Du er bygherre. Du har derfor også frit håndværkervalg. Du kan således vælge at benytte det vedlagte tilbud eller en anden håndværker efter eget valg. Vælger du en dyrere håndværker eller en dyrere løsning, f.eks. fordi du benytter lejligheden til at få udført ekstraarbejder, betaler du selv merprisen. Vælger du en billigere håndværker eller udbedring, får du ikke differencen udbetalt. Erstatningen opgøres i givet fald på baggrund af de faktiske udbedringsomkostninger.

Konstateres nye skader i forbindelse med udbedringen, eller viser arbejdet sig i øvrigt mere omfattende end først antaget, skal vi kontaktes straks, så vi har mulighed for at vurdere det øgede omfang, inden merarbejdet igangsættes.

Eventuelle prisstigninger som alene skyldes manglende igangsætning af udbedring, er ikke dækket af forsikringen. Forsikringen tager udgangspunkt i, hvad det på skadetidspunktet koster at reetablere det skadesramte. Ved udbedring betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Hvis ikke vi har hørt fra dig inden 6 måneder lukker vi sagen på det foreliggende grundlag. Kan udbedringen ikke påbegyndes inden for perioden, bedes du vende tilbage med oplysning om, hvornår udbedringen hurtigst muligt herefter forventes at blive sat i gang.

Erstatningsbeløbet udbetales, når der foreligger udspecificeret faktura på udført arbejde. Når du modtager fakturaen fra håndværkeren, bedes du sende den til os med meddelelse om, at arbejdet er udført tilfredsstillende og med oplysning om til hvilket kontonummer, vi skal overføre erstatningen. Medmindre vi aftaler andet, betaler du selv håndværkeren, og vi betaler dig. OBS: Da du selv skal afregne med håndværkeren, skal du sørge for at fremsende fakturaen i god tid i forhold til betalingsfristen."

Klagerens repræsentant har i brev af 25/9 2024 bl.a. anført:

"Tak for svaret fra Domus Forsikring i ankenævnsklagen. Klager har modtaget svaret den 4. september 2024 fra Domus' skadeafdeling.

Indledningsvis vil vi gerne for forståelsen af vores bemærkninger, minde om, at denne sag overordnet set består af 3 forhold

- a) Genetablering af stabilitet
- b) Udbedring af eksisterende skader
- c) Udgifter til genhusning mm og rådgivere

Som Domus/Frida den 22. januar 2024 har accepteret at ville dække.

Erstatningsopgørelsen er mangelfuld

Domus har – uanset selskabet er klar over, at korrespondancen går gennem undertegnede – skrevet direkte til klager med en takseringsmeddelelse.

Domus tilkendegiver, at erstatningsopgørelsen på udbedring af den anerkendte skade baserer sig på tilbuddet fra Domus faste samarbejdspartner [tømrerfirma] og [selskabets rådgivende ingeniørs] seneste rapport.

Domus har opgjort erstatningen baggrund af tilbuddet på trods af mangler og forbehold i tilbuddet og når frem til et erstatningsbeløb på 281.374,61 kroner - selvrisiko 5.000 kr. I alt 276.374,61 kroner. Domus oplyser, at næste skridt er, at klager igangsætter udbedringsarbejdet.

Klager er naturligvis glad for anerkendelsen af en erstatning på foreløbig 276.374,61 kroner og ikke mindst, når udgangspunktet oprindeligt var en afvisning af at erstatte skaden og klager betragter beløbet som foreløbig opgjort erstatning.

Der er nemlig fortsat udeståender, som klager, ikke kan se at Domus har medtaget i deres erstatningsopgørelse, hvilket redegøres for nedenfor.

Domus har trænet skadesagen voldsomt i det konkrete tilfælde

Klager minder Ankenævnet om, at dét som [selskabets rådgivende ingeniørs] første mand på stedet oplyste til klager om en større skade – men som blev benægtet efterfølgende af Domus – alligevel er en realitet præcist som klager frygtede og derfor påstod. Det har endelig langt om længe udmøntet sig i en 132 sider lang rapport.

Det bør give stof til eftertanke hos Domus, at man kan tage så meget fejl i skadebehandlingen – også selv om klager efterfølgende sendte dokumentation for sin påstand i form af et notat og beregninger fra en statiker.

Domus har spildt mange måneder af klagers liv på at vanskeliggøre skadesagens forløb inden Domus blev realistiske på trods af klagers fremlagte dokumentation. Det skete reelt først efter klager indbragte en klage til Ankenævnet.

Det er efter klagers opfattelse kritisabelt, at skadesagsbehandlingen har været så langvarig og med indlysende fejlvurdering af dækningsspørgsmålet, uanset at [selskabets rådgivende ingeniørs] første besigtigelse med udtalelse til klager om, at klager stod med en meget omfattende ska-

de. Domus har således tidligt i forløbet været klar over, at der var tale om en større skadesag i omfang og pris, men valgte så at sige, at 'vende det døve øre til'.

Det har desværre haft store menneskelige konsekvenser for klager at måtte bo på et lille værelse med sin [hund] hos ... uden mulighed for et almindeligt privat voksenliv i den meget lange periode, hvor uenigheden har verseret, fordi Domus trænerede sagen og holdt oplysninger tilbage. Det var en konsekvens af en ringe skadesagsbehandling kombineret med konkrete fravalg fra Domus side og det led klager under.

Undervejs i klagens behandling hos Ankenævnet, har [selskabets rådgivende ingeniør] udarbejdet en rapport, som Domus konsekvent og ganske overraskende ikke ville udlevere til Ankenævnet. Det er uhørt, at man som selskab tilbageholder en rapport for Ankenævnet og det bør i princippet komme Domus til skade. Naturligvis deler man sine rapporter med Ankenævnet og så må Domus argumentere for eller imod, hvis det resultat, som fremgår af den tilbageholdte rapport, går Domus imod.

Klager gør opmærksom på, at den seneste og fremlagte rapport, som [selskabets rådgivende ingeniør] har udarbejdet, er en ganske omfattende rapport udarbejdet uden at en besigtigelse ligger til grund, og den er alene udarbejdet ud fra andres notater om bygningen og byggesagsarkivet. Det er derfor en rapport, der desværre ikke korrekt og fuldt ud tager højde for udbedringens omfang, da [selskabets rådgivende ingeniør] ikke ved selvsyn har konstateret skaden og dens følger og konstruktionernes aktuelle udførelse.

Klager gør opmærksom på, at det alene er en udbedring af stabilitetsproblemet på baggrund af en [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør], der ikke fuldt ud afklarer udbedringen i det nødvendige omfang, som [tømrerfirma] har givet tilbud på.

Tilbuddet fra [tømrerfirma] er derfor ufuldstændigt i si indhold i forhold til den nødvendige udbedring af skaden samt dens årsag og følgeskader.

Det fremgår direkte af [tømrerfirmaets] tilbud, at:

'Udførelse af arbejde iht. ingeniør rapport fra [selskabets rådgivende ingeniør] sags nr. ...'.
Alligevel er det hele ikke kommet med udbedringsmæssigt og det er bekymrende.

Kommentarer til tilbudet fra [tømrerfirma] og [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør]

Indledningsvist så bygger tilbuddet fra [tømrerfirma] sig udelukkende på [selskabets rådgivende ingeniørs] rapport om etablering af stabilitet. De opståede følgeskader indgår ikke i tilbuddet.

Klager har indhentet tilbud fra [murer- og entreprenørfirma] på 297.259,88 kr. inkl. moms vedrørende følgeskaderne.

I et eller andet meget lille omfang kan der være anført beløb som skal udgå. Som eksempel skal der naturligvis ikke afsættes beløb til fermacell plader på de vægge, som nu skal erstattes med nye vægge.

Der henvises til afsnittet Udgifter til udbedring af revner for uddybning.

Alle følgeskader der i sig selv er at betegne som skader i henhold til definitionen i forsikringsbetingelserne, skal medtages i tilbuddet på udbedringen af skaden, hvilket ikke er sket.

Klager foreslår Domus, at når det endelige erstatningsbeløb er beregnet/fastlagt, indsættes det samlede erstatningsbeløb på en bankkonto beregnet til formålet at udbedre skaderne, og at banken påser betalingen af fakturaer i skadesagen i takt med at der udføres arbejde.

[Tømrerfirma] har en række punkter, som desværre ikke er blevet prissat og disse punkter bør naturligvis prissættes og beløbet lægges til det foreløbigt beregnede erstatningsbeløb, som Domus har anerkendt med deres takseringsmeddelelse.

[Tømrerfirma] skriver blandt andet:

1. Det er en forudsætning at der kan opnås parkeringstilladelse for lastbiler samt varevogne under byggeperioden. Huset ligger ud til en gennemgående vej igennem ..., så der er løbende trafik.

Klager skal venligst forespørge, hvad der er planen, hvis der ikke opnås parkeringstilladelse hos kommunen? Der skal være mulighed for opstilling af skurvogne for håndværkere med tilslutning af el, vand og kloak. For at skabe plads til byggepladsfaciliteter kan der blive behov for at flytte en container. Domus bedes anerkende at ville dække eventuel udgift til transportmiddel der kan flytte containeren.

2. Er etablering af byggeplads herunder opstilling af skurvogne for håndværkere med tilslutning af el, vand og kloak medtaget i tilbuddet eller kommer det oveni tilbuddet?

3. I tilbuddet indgår ikke VVS, el og malerarbejde. Der skal sættes beløb af hertil. I tilbuddet fra [murer- og entreprenørfirma] på udbedring af følgeskader, indgår omkostninger til el og malerarbejde, som i et vist omfang vil dække tilsvarende udgifter.

4. Arbejde, der udføres ud over aftalen, udføres til en aftalt pris eller på medgået tid og materialer. Det kunne blandt andet, men ikke kun være sådan noget som [tømrerfirma] nævner i deres tilbud: 'Der tages forbehold for at vi skærer i nogen former for rør eller ledninger'. Der bør afsættes et beløb på 10% af enterprisesummen til uforudsete arbejder/udgifter og det beløb bør tilføjes erstatningsbeløbet, fordi håndværkeren vurderer, at der kommer sådanne ekstra udgifter. Det er derudover almindeligt og forventeligt i forbindelse med større udbedringer som i dette tilfælde.

5. Det fremgår af tilbuddet, at i henhold til Bygningsreglementet påhviler ansvaret for sundhed, miljø og sikkerhed bygherren. Det fremgår af tilbuddet fra [tømrerfirma], at: 'Vi indgår gerne en aftale, så vi overholder kravene i Bygningsreglementets §7-8 og 9. Arbejde med sundhed, miljø og sikkerhed. Arbejdet udføres på timebasis efter en aftalt timepris'. Hvad vil prisen være for at overholde kravene i bygningsreglementets §7-8 og 9 i den her forbindelse? Vil Domus anerkende at dække denne udgift?

6. [Tømrerfirma] påtager sig byggestyringen i henhold til den her bemærkning i tilbuddet: 'Evt. under-entreprenørarbejde vil blive styret af ...'. Klager forudsætter at det også gælder for VVS, el og maler, medmindre Domus vender tilbage og afkræfter dette over for klager. Hvis Domus ikke kan bekræfte, at det også gælder for VVS, el og maler, bedes Domus tage stilling til betaling af udgift til byggestyring for storskader, hvilket typisk er 8% af det endelige opgjorte udbedringsbeløb. Der vil kunne forekomme stilstandsperioder af den ene eller anden grund ved udbedring af en så stor og omfattende skade, så det bør der tages højde for.

7. Der vil blive fremsendt a'conto hver den sidste dag i måneden fra [tømrerfirma]. Domus bedes bekræfte, at a conto faktura i forbindelse med udbedringen kan håndværkerne sende direkte til Domus for refusion. Alternativt bedes Domus bekræfte at være indforstået med, at der udbetales det endelige opgjorte erstatningsbeløb til en byggekonto, som klager opretter beregnet til formålet at udbedre skaden.

8. Prisen er regnet ud fra alt arbejde udføres i samme arbejdsperiode. Domus bedes bekræfte, at eventuel fordyrelse opstået, hvis murer, tømrer, VVS, el og maler ikke koordineres (byggestyring) af [tømrerfirma] eller Domus ikke vil betale et beløb til byggestyring, betales af ejerskifteforsikringen.

9. Det fremgår, at det kan være nødvendigt, at der males og fuges efter nogen tid i vindueslysninjerne. Dette er ikke indeholdt i tilbuddet. Domus bedes bekræfte, at Domus erstatter udgiften til den her nævnte efterbehandling – alternativt kapitaliserer den og lægger beløbet til erstatningsbeløbet.

10. Der tages i tilbuddet forbehold for miljøfarlige stoffer, så som asbest, PCB mv. Domus bedes bekræfte, at ejerskifteforsikringen erstatter udgiften til den nævnte screening inden opstart af udbedringen.

11. Der står anført at tilbuddet er beregnet ud fra samtale på stedet og tilsendt materiale. Klager har ikke haft samtale med [tømrerfirma] og kender ikke til, at firmaet har været på ejendommen og således har firmaet heller ikke besigtiget bygningen indefra, selv om firmaet måtte have været på ejendommen uden klagers tilladelse. Klager havde gerne taget dialogen med firmaet i forbindelse med tilbudsgivningen. Klager beder om en forklaring fra Domus på forløbet og bemærkningen i tilbuddet.

Kommentarer til [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør]

Eksisterende bygningen er et traditionelt etplanshus, som er bygget i 1993 til beboelse efter datidens byggeskik og datidens byggeskik var i 1993 bygningsreglementet fra 1985.

12. Punkt 6.1.1 på side 11: Der er på nuværende tidspunkt ikke lavet en geoteknisk undersøgelse. Geotekniske værdier skal derfor verificeres inden fundament udføres. Domus bedes bekræfte, at ejerskifteforsikringen betaler for den geotekniske rapport, som [selskabets rådgivende ingeniør] finder, er nødvendig inden udbedringen går i gang.

13. Punkt 7.4 på side 18: Bygningen er regnet med en bredde, hvor vinkelbygningen ikke indgår, da det for vind giver større vindpåvirkning. Idet vinkelbygningen (udestuen) er sammenbygget med bygningen, skal der regnes med, at vinkelbygningen indgår i beregningen, så der er taget højde for en større vindpåvirkning, som vinkelbygningen bidrager med til hovedbygningen, går klager ud fra. Hvis ikke, hvorfor ikke?

14. Punkt 3, side 5: Forankringer skal kontrolleres. Er dette medtaget i tilbuddet fra [tømrerfirma]?

15. Side 7: Der er taget udgangspunkt i at udestuen har fladt tag. Det er ikke tilfældet. Der er tale om et sadeltag med samme hældning som for længehuset. Klager beder Domus sørge for at rap-

porten og beregninger tilpasses denne oplysning. Udestuen ses på ovennævnte foto som en vinkebygning.

16. Side 8 - Der skal udføres ny gangbro og den skal forankres ligesom alle forankringer i tagkonstruktionen skal gennemgås.

Er der i tilbuddet fra [tømrerfirma] taget højde for udgift til gennemgang og udgiften til isolering aftages og lægges tilbage igen? Derudover er det klager opfattelse, at der i forhold til tagkonstruktionen udløses "Forøgede byggeudgifter" i den forbindelse i forhold til isoleringsmængden.

17. Side 9: Der er taget udgangspunkt i at resten af væggene er i orden - Det forudsættes, at væggene og dertil hørende fastgørelse

I begge gavlvægge er der store revner/forskydninger. [murer- og entreprenørfirma] har i sit tilbud om udbedring af revner på 297.259,88 kr. medtaget, at der skal armeringsjern ind. Er dette nok ift. at sikre stabiliteten. [selskabets rådgivende ingeniør] nævner noget i deres rapport og det bør afklares på det fornødne sikre grundlag. Domus bedes bekræfte, at selskabet betaler udgiften til afklaringen - alternativt kapitaliserer den og lægger beløbet til erstatningsbeløbet.

Desuden er væggen til højre for køkkenet meget beskadiget med egentlige forskydninger. Den er også opført som eksisterende tværstabiliserende.

[selskabets rådgivende ingeniør] skriver, at det er tungt tag. Statiker ... fra [klagerens rådgivende ingeniør] har nævnt for klager, at det tangerer til at være et let tag og det faktisk er værre i forhold til, at taget så nemmere kan løfte sig ved vindpåvirkning. Har [selskabets rådgivende ingeniør] forholdt sig til dette i rapporten?

18. Side 9. Tegningen viser en ny forankring med gul farve. [Klagerens rådgivende ingeniør] har ikke kunnet identificere en forankring i hjørnet øverst til højre på tegningen. Klager beder Domus bekræfte, at der bliver foretaget en ny forankring dette sted og at det indgår i tilbuddet, idet det ikke ses mere præcist af tilbuddet fra [tømrerfirma].

19. Punkt. 8.4, side 37: [selskabets rådgivende ingeniør] skriver - 'Hvis ovenstående ikke er tilstrækkeligt ift. glidning eller væltning, forankres væggen med slap armering, eller med vindtrækbånd i hulmur'. Det skal afklares om det er en tilstrækkelig udbedring inden udbedringen går i gang, så klager ikke om nogen tid igen står med sætningsskade på bygningen.

Punktet bør derfor medtages i tilbuddet fra [tømrerfirma], medmindre [selskabets rådgivende ingeniør] vil stå på mål for, at udbedringen er tilstrækkelig, selv om [selskabets rådgivende ingeniør] åbenbart ikke kan afgøre på det foreliggende grundlag - og fra skrivebordet - om det er tilstrækkeligt, så der er her en usikkerhed, der bør ryddes af vejen.

Punkt 9.1.1.1 - klager går ud fra, at [selskabets rådgivende ingeniør] mener, at der skal en ny kalkstensvæg ind på 115 mm. Domus bedes bekræfte at klager forstår dette korrekt. Domus bedes tilsvarende bekræfte, at de i punkt 9.1.2.1 for vægfelt VY02 og punkt 9.1.3.1 Vægfelt VY03 benævnte kalkstensvægge er nye kalkstensvægge.

20. Punkt 10.3.2, side 102. Trækkraft i forankring i eksisterende facade antages at være.... Klager beder om, at beregningen sker på det fornødne sikre grundlag. Det fremgår af tilbuddet fra [tømrerfirma]: hultagning og lukning af facademur for undersøgelse af trækbånd - har det noget med

bemærkningen fra [selskabets rådgivende ingeniør] at gøre eller er det [tømrerfirma] nævner noget andet omkring forankringen?

21. Punkt 10.4, side 105-108. Ny indvendig vægsamling. Hvad dækker det over og hvordan kan klager se, at det er medtaget i tilbuddet fra [tømrerfirma] som en af de 3 nævnte?

22. Punkt 11.1.1.5, side 118 Kontrol af ballast og armering i fundament. Det kontrolleres, at der er tilstrækkelig ballast og at armering i fundament kan føre ballasten til forankringen. Er denne kontrol medtaget i tilbuddet fra [tømrerfirma]?

23. Punkt 3, side 5. Der er en del forudsætninger, som ikke på det fornødne sikre grundlag er dokumenteret opfyldt:

For eftervisning af stabiliteten af konstruktionen, er der regnet med følgende forudsætninger:

Revner i vægge er udbedret, så vægskiver kan betragtes som stive legemer i en simpel momentligevægt.

Klager gør opmærksom på, at ikke alle følgeskade-revner er medtaget udbedret i tilbuddet fra [tømrerfirma].

Hvor statiske forhold iht. belastningsforhold og randbetingelser er som oprindeligt, forudsættes det at konstruktionsdelen og dertilhørende fastgørelse at være tilstrækkelig, og at det var lovligt iht. normen på opførelstidspunktet.

Klager gør opmærksom på, at konstruktionen af bygningen har været utilstrækkelig og at det har resulteret i skader på bygningen, hvorfor det ikke synes at være en mulighed at forudsætte - fra et skrivebord - at konstruktionsdelen og dertil hørende fastgørelse må være tilstrækkelig og at det var lovligt at udføre dette utilstrækkeligt på udførelsestidspunktet.

Iht [tilsynsnotat fra klagerens rådgivende ingeniør] skal forankring og samlinger kontrolleres og evt. forstærkes, så disse lever op til krav iht. gældende normer og regler.

Domus bedes anerkende at betale for at denne kontrol udføres og at eventuelle konstateringer, der kræver handling i forhold til skaderisiko medtages i tilbuddet fra [tømrerfirma].

Bemærkninger i forhold til bilaget Note - konstruktionsplan

1. Der er på tegningen vist, at der skal ske en forstærkning ud over udestuen. Udestuens loft går til kip, hvordan kan det reelt lade sig gøre og skal der findes anden løsning. Domus bedes redegøre herfor.

2. Det fremgår af note konstruktionsplan at det skal undersøges fire steder om spær er forankrede og at det skal udbedres, hvis de mangler. Udgifterne til undersøgelse og udbedring skal afsættes. [klagerens rådgivende ingeniør] har i deres rapport anført at den ene mangler.

3. I afsnittet forudsætning for projektet er anført, at samtlige forankringer og samlinger skal kontrolleres. Er der sat beløb af til dette arbejde og til eventuel udbedring?

Bemærkninger i forhold til bilaget Note - fundamentsplan

1. Det er anført Undersøg om der er forankring af spær, hvis ikke skal forankring udføres som beskrevet nedenfor. Er der afsat beløb til undersøgelsen og evt. udbedring?

Øvrige bemærkninger fra klager til [selskabets rådgivende ingeniørs] rapport og tilbud fra [tømrerfirma]

1. Hvor der skal være nye fundamenter til VY02 og VY03, er der gulvvarme ude i hele entreen. Kommer fundamentet ikke i karambolage med rørene især for VY03 hvor fundamentet skal gå ud i

rummet? Det er klagers bekymring, at det skader gulvvarmen, når der skal støbes nyt fundament. Har [tømrerfirma] taget gulvvarmen med i deres overvejelser, da den formentlig vil gå i stykker under arbejdet?

2. Indkørsel er cirka 6 meter lang, hvor der er ledigt/frit. Der kan således stå en mandskabsvogn i den størrelse. Klager ved ikke, hvor stor mandskabsvognen er, så det er blot en oplysning til [tømrerfirmaets] tilbud. Er mandskabsvognen større, så kan den med kran løftes ind i haven, men det skal så også prissættes i så fald. Domus bedes bekræfte, at dette prissættes.

3. Idet vi i hvert fald rammer oktober 2024 inden Domus er på plads med en endelig samlet erstatnings-opgørelse, skal vinterforanstaltninger medtages i tilbuddet. Domus bedes få prissat vinterforanstaltninger, så som køreplader med mere. Der bør ske separat måling af håndværkernes vand, el- og varmemeforbrug i skurvognen opstillet under udbedringen

4. Domus eller [tømrerfirma] bedes få undersøgt om det er muligt for [tømrerfirma], at få parkeringstilladelse fra kommunen til at blokere landevejen delvist, idet tilbuddet falder til jorden, hvis det ikke er muligt, da [tømrerfirma] forudsætter at der gives tilladelse. I det tilfælde, at der ikke opnås P-tilladelse, vil det næste tilbud som må lægges til grund f.eks. kunne gives af den entreprenør, der bor næsten over for klager, hvor det ikke ville være nødvendigt at bede om P-tilladelse hos kommunen.

5. [selskabets rådgivende ingeniør] har udarbejdet rapporten uden at besigtige bygningen. Klager ønsker grundet sin manglende ekspertise på område at få be- eller afkræftet om [selskabets rådgivende ingeniørs] rapport også omtaler de dårlige fæstninger af spærene. Ved [klagerens rådgivende ingeniørs] besigtigelse af loftet blev det konstateret, at der var brugt runde søm (ikke fir-kantede) samt at antallet af søm i hulpladerne nogle steder var mangelfuld. Det er naturligvis afgørende for bygningens holdbarhed, at spærene er fastgjort korrekt. Domus bedes besvare spørgsmålet.

Det er i tilbuddet fra [tømrerfirma] oplyst, at søjler blive placeret op ad eksisterende bagmur ind mod stuen og ikke i hulmuren. Klager er ikke interesseret i, at få søjler uden på væggen (klager har krav på samme byggemåde på samme sted). Den anden stolpe skal være der, hvor køkkenelementer skal stå, så det kan heller ikke lade sig gøre at den er uden på muren. Domus bedes bekræfte, at placering sker i hulmuren.

6. På grund af de mange usikkerheder og den omstændighed at [selskabets rådgivende ingeniør] ikke selv har besigtiget, men udarbejder rapporten med mange forudsætninger og dertil kommer det hidtidige forløb i skadesagen, beder klager om, at Domus anerkender at betale for at [klagerens rådgivende ingeniør] gennemgår rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør]. Derudover har [klagerens rådgivende ingeniør] bistået klager under Domus behandling af klagen og det beder klager også om, at Domus anerkender at erstatte.

7. [Murer- og entreprenørfirma] havde en medarbejder ovre og hjælpe [klagerens rådgivende ingeniør] på loftet, da klager i sin tid selv måtte få undersøgt forholdet. Det har klager også betalt for, men har først fået fakturaen efter udbetaling af omkostningerne i foråret. Vi vedlægger faktura på 993,75 kr. og dokumentation for betaling og håber, at Domus vil afholde udgiften hertil.

Udgifter til udbedring af revner

Domus har i høringssvar af 22.01.2024 anført:

Med hensyn til følgeskader dækker forsikringen Jf. tilsynsnotat fra [klagerens rådgivende ingeniør] fra den 1. august 2023 jf. pkt. 2) på side 6 i rapporten udbedring af revner, som er over 0,5 – 1,0 mm, samt steder med større afskalinger/og eller forskydning mellem elementer i væggens plan.

Der foreligger et tilbud fra [murer- og entreprenørfirma] på 297.259,88 kr. inkl. moms for udbedringen af revner. I tilbuddet er der indregnet fermacell plader på alle vægge. Der er store revner rundt omkring på alle vægflader. ... fra [klagerens rådgivende ingeniør] har forklaret klager, at når der er gennemgående revner, så er stabiliteten væk og dermed skal de forstærkes. Det er dette arbejde, som [murer- og entreprenørfirma] har givet tilbud på. Udbedringen af revnerne er dels i sig selv udbedring af skaden, men er også med til at genetablere stabiliteten.

Domus bedes anerkende dette arbejde også udføres.

Tilbuddet fra [tømrerfirma] håndterer stabiliseringen af bygningen og således ikke alle følgeskaderne.

Udgifter til lægning af trægulve

Klager tog de eksisterende trægulve op for at se om der var sætningsskade i betondækket, idet det var en reel og indlysende mulighed og omfanget skulle fastlægges.

Dertil kommer at arbejdet med udbedringen af skaden, herunder etablering af nye vægge og fundamenter ikke ville kunne udføres uden at trægulve optages.

Klager beder Domus erstatte udgiften til forarbejde og lægningen af trægulvene, idet klager er indforstået med at selv at betale for gulvbelægningen.

Manglende stabilitet i væggen mod syd i stuen

I forbindelse med at [murer- og entreprenørfirma] udarbejdede tilbud på udbedring af skaderne blev det konstateret, at da tværvæggen blev fjernet, har ikke som forventet muret hullet op. [Murer- og entreprenørfirma] har udtalt, at stabiliteten derved ikke er til stede. Der er nu lagt op til at der skal indsættes en stabiliserende søjle.

Vi beder Domus anerkende, at udgiften også dækker eventuel sammenføjning til eksisterende vægge. Vi vedlægger billeder af forholdet. Da der kun er lavet et lille hul i væggen, tager vi forbehold for, om der kan være andre forhold, som ikke er udført på en byggeteknisk forsvarlig måde.

Udgifter til genhusning, container og opmagasinering bør forlænges, da Domus er skyld i træneringen

Domus har accepteret 16 måneder (2. høringsvar den 22. februar 2024).

Klager havde oprindeligt regnet med indflytning den 1.maj 2023.

Der er nu gået 18 måneder og der går et stykke tid inden klager kan flytte ind.

Domus bedes anerkende at erstatte genhusning, container og opmagasinering indtil klager kan flytte ind efter endt udbedring. Det lange forløb skyldes fejlvurderinger fra Domus og langsomme og fejlagtig sagsbehandling.

Vi skal blandt andet minde om, at Domus i svar af 22. januar 2024 oplyste, at der var taget kontakt til rådgivende ingeniørfirma for udarbejdelse af rapport og efterfølgende i svar af 22. februar 2024, at de nu havde kontaktet entreprenør. Det er først nu Domus har udleveret rapport og tilbud. På trods af utallige opfordringer har vi ikke fået udleveret dokumenterne fra januar og februar og har heller ikke kunnet få svar på, om de reelt er udarbejdede.

Den lange sagsbehandlingstid skyldes ikke klagers egne forhold.

Vi tillader os derfor at anmode om erstatning for perioden marts 2024 til og med september 2024 på i alt 38.829,42 kr. Vi vedlægger opgørelse og bilag for udgifterne.

[selskabets rådgivende ingeniør] bør føre tilsyn med udbedringen

Klager beder Domus anerkende at betale for, at Domus faste samarbejdspartner [selskabets rådgivende ingeniør] udfører tilsyn med udbedringen undervejs, fordi det er [selskabets rådgivende ingeniør], som har udført beregninger mm. Det er klagers bekymring, at der uden et tilsyn er risiko for, at der ikke bliver taget forsvarligt hånd om alle de forhold, der skal undersøges, mere kan dukke op undervejs lige som det ikke er ukendt, at håndværkere kan finde på at tage den nemme løsning nogle gange.

Afsluttende bemærkning

Klager venter nu på, at Domus afklarer udgiften til den fulde udbedring af skaden og dens følgeudgifter og klager henstiller til, at dette sker meget hurtigt fra Domus side."

Klagerens repræsentant har i mail af 4/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har forleden dag henvendt sig til [selskabets rådgivende ingeniør], idet klager går ud fra, at et er nødvendigt for Domus at drøfte klagers opstilling af punkter, som der umiddelbart ikke er taget hensyn til i tilbagemeldingen og i tilbuddet fra Domus.

[selskabets rådgivende ingeniør] har oplyst klager om, at de ikke har hørt yderligere fra Domus. Denne bemærkning er blot for at konkludere, at det ikke kan være derfor at Domus endnu en gang beder om udsættelse, men må skyldes Domus egne interne forhold.

Klager stiller sig undrende over for, at Domus endnu ikke har kontaktet [selskabets rådgivende ingeniør].

I vores svar af 25. september 2024 som både er sendt til ankenævnet og direkte til Domus blev der anmodet om udbetaling af omkostninger fra marts til september 2024 på i alt 38.829,42 kr. Domus har tidligere anerkendt at ville dække udgifterne i op til 16 måneder. Klager er uforstående overfor, hvorfor Domus ikke har svaret på anmodningen. Udgiften skal forrentes i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24.

Klager er klar over, at der af vores svar af 25. september 2024 er meget at skulle forholde sig til og svare på, men Domus bør i det mindste kunne komme med svar på nogle af forholdene, idet de efter klagers opfattelse ikke alle er afhængige af hinanden. Domus bør også kunne anføre, hvornår de forventer at kunne svare på de øvrige spørgsmål.

Såfremt Domus ikke kan imødekomme ovenstående, skal klager afslutningsvist henstille til, at Domus ikke får flere udsættelser, idet det har været et helt usædvanligt langt skadesagsforløb med tidligere afvisning af en klart dækningsberettiget skade og som efterfølgende er blevet anerkendt efter klager indbragte sagen for Ankenævnet, men hvor det efter klagers opfattelse, ser ud som om Domus fortsat arbejder på at trække sagen i langdrag og ikke afregner afholdte, godkendte udgifter i sagen gør sig umage for at svare rettidigt i klagesagen."

Selskabet har i brev af 11/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede skal på vegne af Domus Forsikring A/S herved kommentere yderligere på sagen.

Klagers repræsentant gør i sit indlæg af 25. september 2024 gældende, at Domus Forsikring tilbageholder rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør].

Dette er imidlertid ikke korrekt. Rapporten blev fremsendt til klager d. 4. september 2024.

Rapporten fremlægges som sagens bilag A.

På baggrund af rapporten har [tømrerfirma] udarbejdet tilbud, der fremlægges som sagens bilag B.

Den efterfølgende takseringsmeddelelse til klager er fremlagt i ankenævns sagen.

Klagers repræsentant har i sit indlæg af 25. september 2024 skrevet 9 siders omfattende materiale, og det må i anledning heraf forventes, at der er behov for sagsbehandlingstid til både at undersøge og kommentere på indlægget.

Undertegnede er i kontakt med Domus Forsikring om sagen, og vil snarest muligt vende tilbage vedrørende det videre forløb."

Klagerens repræsentant har i brev af 10/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det ser fortsat for klager ud som om, at Domus tilbageholder en rapport for Ankenævnet og den opfattelse skyldes Domus daværende skadebehandler ... og Domus ageren siden hen.

Den 22. januar 2024 skrev Domus således i deres klagesvar:

Den 22. januar 2024 skrev Domus således i deres klagesvar:

"Omfanget og udbedringsmetoden er endnu ikke afklaret, da vi er i gang med at indhente supplerende oplysninger fra OBH. Vi vender derfor tilbage med nærmere oplysninger om omfanget af dækningen herunder udbedringsmetoden, når vi har modtaget svar fra OBH"

Vi skrev den 29. februar 2024 og bad om, at den rapport som [selskabets rådgivende ingeniør] havde udarbejdet, blev fremlagt i ankenævns sagen:

'Klager beder om, at Domus får sendt svaret fra [selskabets rådgivende ingeniør] til ankenævns sagen således, at klager kan få dette gennemgået med den statiker (som klager har måtte tilknytte

alene på grund af den fejlagtige afvisning fra Domus), mens vi venter på tilbuddet fra den entreprenør, som Domus har kontaktet'.

Domus skrev efterfølgende den 11. marts 2024 til Ankenævnet og her afviste Domus at fremlægge rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør] i ankenævns sagen, som er 'de efterspurgte dokumenter':

...

Kommentar:

Att. Ankenævnet for Forsikring

Vi har modtaget klagers høringsvar fra den 4. marts 2024.

Da der er tale om interne bilag, kan vi ikke tilbyde at fremsende de efterspurgte dokumenter.

Vi har ikke yderligere kommentarer og har noteret os, at klager fortsat ønsker at sagen skal behandles af nævnet.

...

Ergo må Domus have haft en [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør] på det tidspunkt, hvor Domus melder ud, at de ikke vil udlevere materialet. I modsat fald ville Domus have svaret, at rapporten fra [selskabets rådgivende ingeniør] endnu ikke var modtaget. Det var imidlertid ikke, hvad Domus svarede. Domus svarede, at de ikke ville udlevere de dokumenter, som klager bad om tilgik klagesagen hos Ankenævnet.

[rapporten fra selskabets rådgivende ingeniør] fra den 12. juli 2024 må være en langt senere rapport, så Domus har tilsyneladende fortsat ikke udleveret den [rapport fra selskabets rådgivende ingeniør], som Domus åbenbart havde i hænde før den 11. marts 2024 eller umiddelbart efter, og som Domus decideret nægtede at udlevere til ankenævns sagen.

Den 20. marts 2024 skriver klager igen om den rapport, som Domus valgte at holde tilbage. Her havde Domus endnu en gang en oplagt mulighed for at rette en eventuel misforståelse omkring hvilke dokumenter der er i klagesagen, men Domus tog ikke skridt i den retning.

I stedet bad Domus om fristudsættelse og havde derefter en svarfrist fra den 20. marts 2024 og helt frem til den 9. september 2024, altså lige knap 6 måneder var Domus om at svare. Stadig uden yderligere kommentarer omkring den rapport, som Domus tidligere decideret nægtede at udlevere.

Klager kan ikke forstå, at Domus skulle afvise at udlevere en rapport til ankenævns sagen, hvis Domus ikke havde rapporten, fordi så er det da blot at oplyse, at der ikke fremkom en rapport tidligere og at benægtelsen var en fejl fra Domus side. Det skete imidlertid ikke. Domus lod fortsat afvisningen af at udlevere rapporten stå i ankenævns sagen.

Klager har ikke fantasi til at forestille sig, at [selskabets rådgivende ingeniør] har så lange svartider over for deres kunde Domus, så det først er den 12. juli 2024, at der kommer den rapport, som Domus tilbage i januar 2024 igangsatte hos [selskabets rådgivende ingeniør].

I så fald skulle [selskabets rådgivende ingeniør] have været i gang med rapporten fra januar 2024 og frem til juli 2024. Det er overvejende sandsynligt, at det naturligvis ikke forholder sig sådan, at [selskabets rådgivende ingeniør] har været et ½ år om at udarbejde en rapport for Domus. Det er også overvejende sandsynligt, at Domus har fået en rapport, som de ikke kunne lide indholdet af og derfor ikke har ønsket at fremlægge den og i stedet for bedt [selskabets rådgivende ingeniør] udarbejde endnu en rapport, som er anderledes i sit indhold og nok næppe til klagers fordel.

Klager oplever, at Domus 'beklager' sig over, at klager har haft bemærkninger til rapport fra [selskabets rådgivende ingeniør], som er fremlagt for Ankenævnet og det indhentede tilbud fra Domus faste samarbejdspartner.

Klager gør opmærksom på, at det ikke havde været nødvendigt med klagers kommentarer til erstatningsopgørelsens indhold og manglerne heri samt spørgsmål hertil, hvis de forhold som klager gør opmærksom på, havde været afklaret i erstatningsopgørelsen fra Domus.

Klager hverken kan eller skal acceptere en mangelfuld erstatningsopgørelse. Klager har krav på at blive stillet som om skaden ikke var sket.

Klager henstiller til, at der ikke gives Domus yderligere udsættelse i klagesagen, så Domus fremadrettet pålægges at overholde deres svarfrist 18 dage fra klagers svar er offentliggjort over for Domus. Det er i klagers øjne i forvejen et meget kritisabelt sagsforløb hos Domus generelt.

Imens sagen forløber som det bedst passer Domus, sidder klager stadig på et lille værelse med sin [hund] hos ... og det har klager gjort i snart 2 år, selv om klager købte sig et hus som klager skulle flytte ind i og en ejerskifteforsikring hos Domus i tillid til at være dækket ind, om der var en dækningsberettigende skade i bygningen.

Klagesagen har allerede trukket uacceptabelt meget i langdrag fra Domus side og klager sendte kommentarerne til Domus den 25. september 2024 og alligevel agter Domus tilsyneladende ikke at få forholdt sig hurtigst muligt og inden for den almindelige svarfrist til den fejlagtige erstatningsopgørelse som Domus fremsendte til klager.

Domus har på nuværende tidspunkt haft klagers kommentarer i knap 2 måneder og har endnu ikke formået at svare i klagesagen på kommentarerne. Domus mener så at de har behov for yderligere sagsbehandlingstid ud over de allerede medgåede knap 2 måneder siden klagers svar til Domus i klagesagen.

Klager minder om, at klagesagen allerede har holdt 1-års jubilæum hos Ankenævnet startende med en fuldstændig afvisning af skaden som dækningsberettigende og efterladende klager i en vanskelig situation økonomisk og personligt frem til, at Domus efter klagens indbringelse for Ankenævnet måtte indse at klager havde ret og at skaden var dækningsberettigende til en ufuldstændig erstatningsopgørelse den 4. september 2024 til klager.

Domus er velkommen til at fremkomme med et forslag til en rimelig erstatningsopgørelse, som kan afslutte sagen til fuld og endelig afgørelse mod at klager kan få erstatningsbeløbet indsat på en bankkonto beregnet til formålet at få udbedret skaden ved reparation eller nybyggeri.

Ankenævnet for Forsikring

36.

100470

I øvrigt skal vi i sin helhed henvise til vores svarbrev fra den 25. september 2024 og besked i Klagesagsportalen fra den 4. november 2024 i sin helhed og ser frem til Domus' svar."

Klagerens repræsentant har i mail af 4/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har haft kontaktet [selskabets rådgivende ingeniør] telefonisk og har fra ... og ... - ansatte hos [selskabets rådgivende ingeniør] - fået bekræftet, at Domus ikke har kontaktet [selskabets rådgivende ingeniør] igen om sagen efter modtagelsen af de punkter, som klager skrev om i klagesagen og som klager gik ud fra i et eller andet omfang ville involvere en henvendelse fra Domus til [selskabets rådgivende ingeniør] for svar.

Domus er åbenbart af en anden opfattelse og har derfor ikke haft et behov for at kontakte [selskabets rådgivende ingeniør] i anledning af klagers klagesvar fra den 25. september 2024, altså for knap 2½ måned siden. Det behov bør ikke opstå nu på 'bagkant' efter at Domus har haft så lang svartid.

Dette er som nævnt blot en konstatering til almindelig information for Ankenævnet i forhold til de forlængede svarfrister, som Domus har fået i klagesagen. På den baggrund bør klager kunne gå ud fra, at det ikke bliver nødvendigt at forlænge svarfristen yderligere, hvis Domus igen skulle bede om dette. Det er for klager at se et spørgsmål om prioritering af sagsbehandlingen hos Domus."

Selskabet har i mail af 20/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I ovennævnte sag skal jeg til Ankenævnets orientering oplyse, at jeg er ved at afklare udestående forhold.

I relation til indlægget af 20. november kan det oplyses, at den rapport, som klager mener findes, ikke har kunnet konstateres, og jeg har således ikke ved gennemsyn af min klients sagsbehandlingssystem (IBA) kunnet konstatere, at der skulle forelægge en rapport, som klager henviser til. Jeg vender tilbage, når udestående forhold er afklaret."

Selskabet har i brev af 20/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Ovennævnte sag har jeg haft lejlighed til at drøfte med Domus Forsikring A/S.

Der foreligger et tilbud fra [tømrerfirma] (sagens bilag B), hvortil klager har haft en række bemærkninger.

Der er efter Domus Forsikrings opfattelse ikke tale om en sag, som egner sig til videre skriftveksling i regi Ankenævnet for Forsikring, idet vi må forvente, at [tømrerfirma] vil kunne udføre arbejdet i overensstemmelse med deres tilbud.

Det er naturligvis i sidste ende op til klager at vurdere, hvorvidt man vil antage tilbuddet fra [tømrerfirma] eller ej, men Domus Forsikring foreslår med henblik på, at klager kan gå i gang med udbedring, at klager antager en byggeteknisk rådgiver (byggeleder) fra et anerkendt firma.

Domus Forsikring afholder rimelige og nødvendige udgifter hertil.

Ankenævnet for Forsikring

37.

100470

Denne byggetekniske rådgiver (byggeleder) vil kunne afholde opstartsmøde med den af klager valgte entreprenør, herunder afholde og forestå byggemøder og afklaring af forventeligt de forhold, som klager spørger ind til i samarbejde med den af klager valgte entreprenør.

Henstår der forhold, som den byggetekniske rådgiver vurderer er ekstraudgifter i forhold til tilbuddet fra [tømmerfirma], må disse på vanlig vis forelægges Domus Forsikring for godkendelse, men dette er som nævnt en helt sædvanlig procedure, når man går i udbedring.

Det bør således også være muligt at løse sagen praktisk ad denne vej.

Kan klager acceptere denne løsning, foreslår Domus Forsikring, at ankenævnsagen sættes i bero indtil videre."

Nævnet har modtaget klagerens repræsentants brev af 7/3 2025, mail af 28/4 2025, mail af 12/5 2025, brev af 21/7 2024, brev af 10/12 2025, mail af 10/3 2026, mail af 28/3 2026, brev af 7/4 2026 og klagerens redegørelse af 4/5 2026. Nævnet har modtaget selskabets mail af 3/6 2025, mail af 24/6 2025, mail af 1/9 2025, brev af 8/9 2025, brev af 17/2 2026, Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom, der er fra 1994, med en ejerskifteforsikringspolice, der trådte i kraft den 16/1 2023. Sagen for nævnet omhandler en række forhold herunder erstatningsopgørelsen for så vidt angår etablering af stabilitet og udbedring af revner, genhusning og opmagasinering af indbo, byggeteknisk og forsikringsteknisk bistand og enterpriseforsikring. Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet anerkendt dækning og opgjort erstatningen til 276.374,61 kr. efter selvrisko og herefter den 8/9 2025 tilbudt at øge dækningsomfanget med 67.100,00 kr. til en samlet erstatning på 343.474.61 kr. Klageren ønsker at selskabet dækker skaden med 1.116.689,13 kr.

Klageren har oplyst, at der i kravet indgår et tilbud på 843.990,00 kr. fra tømmerfirmaet, der er udløbet. Såfremt prisstigninger medfører, at erstatningsbeløbet overstiger dækningsmaksimum, må dette komme selskabet til skade ud fra en betragtning om en ansvarspådragende

sagsbehandling og langstrakt træning i skadessagen. Klageren har anført, at omfanget af skaderne og den nødvendige udbedring i det væsentlige er klarlagt på baggrund af egne undersøgelser og indhentet materiale. Bortset fra selskabets rådgivende ingeniørs indledende rapport, som udelukkende omhandler etablering af stabilitet, er den tekniske omfangsbestemmelse og afklaring af udbedringsmetoder fremkommet ved indhentelse af ingeniørnotater fra klagerens rådgivende ingeniør samt entreprenørtilbud baseret herpå. Klageren er ikke blevet kontaktet med henblik på adgang til ejendommen for en selvstændig fysisk ingeniørbesigtigelse fra selskabets rådgivende ingeniørs side med henblik på omfangsbestemmelse og udbedringsprojekt. Klageren har påpeget, at selskabets rådgivende ingeniørs vurderinger er udarbejdet på grundlag af fremsendt materiale og ikke på baggrund af en selvstændig fysisk gennemgang af de faktiske forhold. Selskabets rådgivende ingeniørs materiale kan derfor ikke sidestilles med en besigtigelsesbaseret teknisk vurdering af revnernes karakter, omfang og udbedringsbehov. Det byggeteknisk gennemarbejdede udbedringsforslag baseret på ingeniørmateriale fra klagerens rådgivende ingeniør og det tilhørende entreprenørtilbud fra tømrerfirmaet, tager højde for både stabilitet og udbedring af de konstaterede skader. Selskabet har ikke forholdt sig konkret punkt for punkt til dette samlede udbedringsgrundlag, men har i stedet fastholdt en opgørelse baseret på egne tilbud, som dokumenteret ikke indeholder alle nødvendige arbejder. Dette gælder også udbedring af revner, som dokumenteret ikke indgår i Domus' tilbudsgrundlag, hvilket fremgår af både klagerens rådgivende ingeniørs vurderinger, selskabets rådgivende ingeniørs supplerende notat og skriftlig udtalelse fra tømrerfirmaet. Klageren har anført, at det centrale spørgsmål i sagen er, om udbedring af revnerne er indeholdt i det af selskabet fremlagte tilbud – bilag B. Klageren har anført, at det er ikke tilfældet. Bilag B er afgivet på baggrund af selskabets rådgivende ingeniørs oprindelige rapport og omfatter stabiliserende tiltag som søjler, fundamenter, vægge og gangbro. Bilag E vedrører alene de to efterfølgende regulerede poster om bagmur og terrændæk. Ingen af disse tilbud indeholder prisfastsat revneudbedring og retablering. Hvad angår at selskabet anfører, at der ikke er ført bevis for, at øvrige revner ud over det anerkendte har konstruktiv betydning, har klageren anført, at dette ikke er en korrekt gengivelse af kravet. Klageren har anført, at hun ikke har rejst krav om dækning af andre revner end de anerkendte og de revner, som er omfattet af den beskrevne udbedringsmetode. Der

Ankenævnet for Forsikring

39.

100470

føres således ikke klagesag om et ubestemt antal øvrige revner, men om de revner, som faktisk indgår i det dokumenterede krav.

Selskabet har afvist at dække yderligere med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at de udbedringsforslag, som er udarbejdet af [selskabets rådgivende ingeniør] og de tilbud, der er afgivet på baggrund heraf, ikke skulle være tilstrækkelige til at udbedre de i sagen omhandlede dækningsberettigende skader vedrørende ejendommens stabilitet. Selskabet har anført, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at hvert enkelt forhold omfattet af klagerens krav om skadesudbedring er nødvendige tiltag, som kan kræves dækket under ejerskifteforsikringen til udbedring af alene dækningsberettigede forhold. Selskabet har anført, at denne bevisbyrde ikke er løftet. Klager har eksempelvis ikke ført bevis for, at øvrige revner ud over det anerkendte har konstruktiv betydning, herunder har en sådan karakter og størrelse som kræves for at de udgør dækningsberettigede skader under ejerskifteforsikringen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en sådan usikkerhed om bedømmelsen af sagen, at sagen ikke skønnes egnet til afgørelse i nævnet på skriftligt grundlag. Tvisten må som følge heraf afgøres ved domstolene, hvor der dels vil kunne udmeldes syn og skøn, og hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sagen vedrører ganske komplekse byggetekniske forhold, og at det på det foreliggende grundlag må anses for ganske usikkert at afgøre, om den af selskabet opgjorte erstatning er tilstrækkelig til at udbedre de anerkendte forhold.

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Ankenævnet *for* Forsikring

40.

100470

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Henrik Twilhøj', is written over a faint, light blue grid background.

Henrik Twilhøj