

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. september 2024 blev i sag nr. 100624:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren havde husforsikring. I klageskema af 30/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har været uheldig og valgt det forkerte forsikringsselskab de nægter og sender en taksator af oversvømmelse i kælderen jeg skal selv kæmpe for det hele de vil have en faglig rapport fra en VVS og det har jeg skaffet med hensyn til trappe de vil have en arkitekt eller en faglig Person som han kan vurdere trappen og det gjorde jeg også og de nægter stadigvæk ikke at betale eller erstat de skader de truer mig konstant politi at jeg aflevere deres affugter som jeg valgt og beholde så kan får varme i hus da vi ingen varme have.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det jeg vil opnå de skal dække det hvor jeg forsikring for det uprofessionelt forsikringsselskab."

Selskabet har den 7/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der har været en vandskade i kælderen ved forsikringstager den 12. august 2023. Der er konkret tale om et udlejningshus, hvor forsikringstager ikke selv bor. Denne skade har Aros Forsikring håndteret, og der er indgået en endelig aftale med forsikringstager om forlig, og forligsbeløbet er udbetalt til forsikringstager. Der er tale om et betydeligt erstatningsbeløb, hvilket også ses af fremlagte tilbud.

Der er tale om en meget svær håndtering, hvor dialogen med forsikringstager og dennes skiftende rådgivere har været svær for selskabet af gennemføre – og hvor dialogen har handlet meget lidt om det forsikringstekniske.

Henset til den meget svære dialog med forsikringstager og dennes skiftende rådgivere har det således også været nødvendigt at foretage en komplet sanering af forsikringstagers fulde forsikringsforhold, idet selskabet ikke har ønsket at have noget fremtidigt forsikringsforhold til pågæl-

Ankenævnet for Forsikring

2.

100624

dende kunde. Dette både i forhold til, hvordan forsikringstager har ageret overfor selskabet, men også i forhold til den ageren, der har været fra forsikringstager og over for de håndværkere, der har været på adressen.

Forsikringstager har således bl.a. ikke vil aflevere affugtere til skadeservicefirmaet, og forsikringstager har uberettiget beholdt disse affugtere i flere måneder (og øjensynligt brugt dem til opvarmning?), og forsikringstager har hindret firmaet i at få disse affugtere. Dette har gjort, at skadeservicefirmaet har været tæt ved at politianmelde forsikringstager for denne helt uberettiget tilbageholdelse af affugterne, der har været brugt på adressen. Samtidig har Aros Forsikring været nødsaget til at varsle et erstatningskrav over for forsikringstager for den udgift, som Aros Forsikring måtte få som følge af forsikringstagers ageren.

---o0o---

Aros Forsikring har haft skadesservice ude på adressen, og der er fremlagt udkaldsrapport, fotos og opfølgende fugtrapport fra skadeservicefirmaets arbejde på adresse.

Beskrivelsen af kælderen er således følgende:

Beskrivelse
Kælderen:
Ligger ca. meter under terræn
Fremstod næsten ryddet for inventar og 85% af gulvflader var ryddet
Gulvflader var delvis overfladebehandlet og ubehandlet beton
Kældervægge fremstod med alm. grund og terræn fugt følger. Primært ved hjørner

Der er altså tale om en kælder, der allerede er fugtig og med alm. grund- og terrænfugt. Det er desuden primært i hjørnerne af kælderen, at denne fugt kan ses. Fugten har således ikke noget med vandskaden at gøre. Der er således ikke tale om en fuldstændig tør kælder.

Nu gør forsikringstager så gældende, at pillefyret i kælderen er ødelagt ved vandskaden, ligesom trappen skulle være det.

Pillefyr i kælderen:

Forsikringstager gør åbenbart gældende, at pillefyret har lidt skade efter vandskaden og er ødelagt.

Indledningsvist skal det bemærkes, at det er forsikringstagers bevisbyrde, at fyret overhovedet er ødelagt, og herunder at fyret er ødelagt ved vandskaden.

Forsikringstager har ikke dokumenteret nogen af nævnte forhold, og det må også afvises, at det er tilfældet.

Det skal også bemærkes, at det direkte fremgår af rapporten fra skadeservice, at fyret har virket og kørt efter vandskaden den 12. august 2023.

- 12-08-23 Indkommende vand i hele kælderen og i hovedhusets stueplan nordvest vendt stue. I kælderen er vand igen blevet presset ind under dobbeltdøre og i stueplan via ydervæg
- Der har stået op til 40 cm. vand i kælderen, hvor pille-fyr nederste del har været stået under vand
- Ved besigtigelsen af kælderen var der stadig blank vand 2 steder
- Pille-fyr havde været aktivt siden indkommende vand 12. aug. 2023
- Affugter blev flyttet rundt 17. aug. for optimering af skades udbedring ved affugtning

Derfor må selskabet også afvise, at et evt. ønske om at få et nyt pillefyr har noget med selskabet at gøre. Det er noget, som forsikringstager selv må styre og betale.

Allerede af denne årsag kan den påståede skade på pillefyret altså afvises – der er hverken dokumentation for, at der overhovedet er en skade eller at en evt. skade skulle have relation til vand-skaden fra 12. august 2023.

Trappe i kælderen:

Der har straks efter vandskaden været skadeservice på adressen ved forsikringstager, og skadeservice laver en klar plan for håndtering af vandet, herunder hvad der er nødvendigt for udbedring og håndtering af fugt og den efterfølgende reetablering.

Arbejdet er følgende:

- Områder med blank vand fjernes tilbageværende strø-gulv konstruktion og ved igangværende affugtning
- Tilbageværende inventar fjernes fra gulvflader
- Døre løftes af og ligges op på bukke for affugtning af bunden
- Dør til kld. rum 5 fjernes løstsiddende maling ved bunden inden affugtning
- Fyrretræ trappe vange udskiftes ved venstre side ca. 30 cm. op
- Nederste fodspark på trappe udskiftes
- Kld. rum 9 Pudsede vægge mod dobbeltdøre, åbnes fra gulv og 1 meter op, hvor nedbrudt træ forskalling fjernes inden rengøring og desinficering
- Indpakket radiator fjernes fra kælderen
- Gulvflader rengøres ved støvsugning og desinficeres efter affugtning som vurderes at være færdig start uge 35
- Kld. rum 5 bores 2x 10 cm. huller i bunden af skillevæg for affugtning i ca. 12 dage

Stueplan:

- Rum 13m2 med opfugtet korkgulv her fjernes kork kvadrater mekanisk grundet de er fuldlimet
- Stue på 65 m2 fyrre træ i 2 plan her fjernes fyrretræs gulv for skades udbedring ved at gennem væddet glas uldisolering fjernes og bortskaffes inden rengøring og desinficering af blotlagt betondæk
- Område ved midlertidig trappe her fjernes blank vand og der bores 4 huller a' ca. 10 cm for affugtning af vægkonstruktionen. Affugtningen vurderes at vare i ca. 12 dage

Forsikringstager gør åbenbart gældende, at trappen nu er helt ødelagt og skal totaludskiftes.

Indledningsvist skal det bemærkes, at det er forsikringstagers bevisbyrde, at trappen overhovedet er ødelagt, og herunder at trappen er ødelagt ved vandskaden og den efterfølgende udtørring, der er nødvendiggjort af vandskaden.

Forsikringstager har ikke dokumenteret nogen af nævnte forhold, og det må også afvises, at det er tilfældet.

Det fremgår direkte af arbejdsbeskrivelsen fra skadeservicefirmaet, at man skal udskifte de nederste ca. 30 cm af trappen grundet vandskaden, og dette er kapitaliseret og en del af den erstatning, som selskabet allerede har udbetalt til forsikringstager. Aros Forsikring har således håndteret de 30 cm af trappen, der er skadet ved vandskaden – resten af trappen var ikke skadet af vand, men nu vil forsikringstager bare gerne have en ny trappe.

Nedenfor fremgår således, hvad tømrer mener, der skal laves på ejendommen ud fra fugtrapport. Overslag ud fra fugtrapport. Overslaget indeholder flg.

Kælder:

- Tilbageværende inventar inkl. radiatorer fjernes
- Dørplader ligges på bukke for affugtning i bunden
- Dør til kælderrum 5 fjernes maling i bunden inden affugtning
- Der udskiftes trappevange ca. 30 cm op, nederste fodspark udskiftes
- Demontering af plader med puds ved dobbelt dør ca. 1m op, på begge sider
- Nye gerikter på 7 døre
- Dørplader justeres og monteres igen efter affugtning
- Montering af træbeton ved dobbeltdør inkl. pudsning af dette

• Materialer	3500 kr.
• Pudsning af træbeton ved dobbeltdør	2970 kr.
• Malerbehandling af diverse	4950 kr.
• Arbejds løn tømrer	19.800 kr.

Tømrer har således givet et tilbud på den nødvendige reetablering efter vandskaden den 12. august 2023.

Aros Forsikring har således allerede betalt for udskiftning af de nederste 30 cm af trappen.

Affugtningen skulle vare i ca. 12 dage, og affugterne skulle altså ikke stå og tørre længere for at udtørre efter vandskaden den 12. august 2023.

Efterfølgende har affugterne så stået meget længere, idet forsikringstager formentlig har brugt affugterne til varme? At affugterne så har stået tændt i en meget lang periode og herved kan have lavet skade på trappen, er Aros Forsikring helt uvedkommende, og en evt. skade på trappen har således allerede af den grund ikke noget med Aros Forsikring at gøre, men må skyldes forsikringstagers egne valg og forhold.

Nedenfor ses således mail fra en af forsikringstagers rådgivere omkring brug af affugterne til opvarmningskilde. Så sent som den 6. november 2023 kører affugterne således på adressen, og skadeservice ville have stoppet dette efter få uger tilbage i august måned 2023.

[Kopi af mails]

Det skal også bemærkes, at skaden har været i kælderen. En stor del af den trappe, som forsikringstager nu vil have fornyet er en trappe fra stueplan og op til første sal!

Ovennævnte påståede skader er således ikke en dækningsberettigede skade på klagers husforsikring – og forholdene kan ikke anerkendes. Derfor kan jeg også fastholde den afgørelse, som sel-skabet er fremkommet med."

Klageren har i brev af 13/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"[Selskabets skadechef] forsøger at påpege at den kraftige udtørring af trapperne er mit eget ansvar, da jeg har brugt affugterne som varmekilder. Det er til dels rigtigt – men gjorde det af nød og først i slutningen af oktober måned, da det begyndte at blive koldt udenfor. (Der vedlægges foto af mail som dokumentation nedenfor).

Yderligere vil jeg påpege at der i fugtrapporten dateret den 17.8.2023, står at affugterne skulle stå der i ca. 12 dage fra den 12. august 2023 – hvorefter skadeservice ville vurdere på det, det er også deres ansvar at følge op på skadesomfang og udbedring af dette.

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] retter først henvendelse til mig den 3.10.2023 pr. sms om afhentning af affugterne. (dokumentation er vedlagt)

[Selskabets skadechef] skriver at [skadeservicefirmaet] ville have stoppet affugterne tilbage i August 2023, dette er lodret løgn – da de aldrig har rettet henvendelse omkring dette.

Den 19. september bliver cheftaksator ... kontaktet, hvor der bliver rykket, for at de giver accept til at [skadeservicefirmaet] ved [skadeservicefirmaets medarbejder1] kan komme og besigtige trapperne og tage en status på affugterne. Hvilket [skadeservicefirmaets medarbejder1] overfor mig, har bekræftet at han ønsker, men ikke har fået den nødvendige accept fra Aros Forsikring af. (der vedlægges foto af mail som dokumentation nedenfor). Yderligere vedhæfter jeg en lydfil mellem [skadeservicefirmaets medarbejder1] og mig, vedr. samtale omkring besigtigelse af trapperne. (Lydfilen bliver uploadet i dokumentoversigten)

Desværre skete det aldrig at [skadeservicefirmaets medarbejder1] fik tilladelse til at besigtige trapperne og kontrollere affugterne. Dette selvom at der første gang blev rettet henvendelse til Aros for opfølgning af affugterne den 19. september 2023, som tidligere beskrevet - altså 35 dage efter de havde stillet affugterne der.

Da der ikke skete noget yderligere i sagen omkring trapperne, sammenholdt med at Aros på den ene side ikke ønskede at sende en fagperson ned for at bedømme skaderne, og efterspurgte ekspertvurdering af trapperne, blev jeg nødsaget til at bestille dette. Rapporten for tilstanden af trapperne blev udarbejdet af firmaet Arkitektkontoret ... (Denne ligger i forvejen i dokumentoversigten)

Den efterspurgte ekspertviden blev indhentet som Aros bad om, og dermed vil jeg mene at når [selskabets skadechef] påpeger at det er mig som forsikringstager, der skal løfte bevisbyrden for mine beskadigede trapper – vil jeg mene at rapporten fra Arkitektkontoret ... giver et tydeligt billede af skaderne.

Hvad angår [selskabets skadechefs] punkt omkring pillefyret, må jeg endnu engang stille mig uforstående for hvad han skriver til jer.

Han skriver, at det endnu engang er min opgave at løfte bevisbyrden for at mit pillefyr er blevet ødelagt under vandskaden. Igennem lang tid, har der været kontakt med Aros omkring netop mit ødelagte pillefyr. Også her bad de om ekspertvurdering (dokumentation vedhæftet), sammenholdt med at de ikke ønskede at sende en fagperson ned, blev jeg nødt til at bestille [VVS-firma].

Her kan I se ret tidligt i rapporten at konklusionen er at pillefyret har stået under vand efter vandskaden. (Denne rapport fremgår også af dokumentoversigten.) Yderligere bliver rapporten underbygget af samtale mellem [skadeservicefirmaets medarbejder1] og mig i lydfilen, som der tidligere er omtalt.

Yderligere vil jeg påpege, at en tidligere skade med skadesnummer ..., heller ikke er blevet afregnet med mig – som jeg er blevet lovet. Beløbet her er på 20.481,25 dkr, som jeg har stor forventning til at Aros også får afregnet til mig. (Her vedlægger jeg dokumentation nederst i dette dokument)."

Selskabet har i brev af 7/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Under henvisning til ovennævnte har jeg nu gennemhørt de bandede samtaler, som klager har fremlagt.

Det er selvfølgelig specielt, at klager sidder og båndet en masse samtaler i sagen uden at gøre den anden part i samtalen opmærksom på, at samtalen bliver båndet. Det er dog helt op til klager, om klager ønsker at oplyse sagen på denne måde, men det er nok netop en sådan tilgang til sagen/forholdene, der har gjort hele samarbejdet med klager meget specielt – og også af en sådan karakter, at Aros Forsikring ikke har ønsket, at klager skulle være kunde ved Aros Forsikring.

Pillefyret:

Der er intet i den samtale, som klager har båndet, hvor [skadeservicefirmaets medarbejder1] bekræfter, at pillefyret fejler noget, og der er heller intet i samtalen, der bekræfter, at det er affugtningen, der har givet nogen form for problemer med trapperne.

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] bekræfter således blot, at det kunne være relevant for klager at lave eftersyn af pillefyret, men at [skadeservicefirmaets medarbejder1] i øvrigt ikke har nogen som helst oplysninger om, at pillefyret fejler noget. Samtalen med [skadeservicefirmaets medarbejder1] bekræfter således ikke, at der er nogen problemer med pillefyret – og der er heller intet i sagen, der bekræfter, at pillefyret fejler noget.

Det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at der er noget galt med pillefyret – og hvis der skulle være noget galt med pillefyret, at det så har sammenhæng med den vandskade, som selskabet har oprettet en skade på.

Klager er ikke i nærheden af at løfte sin bevisbyrde for nogen af delene – tværtimod.

Trappen:

Der er heller intet i samtalen mellem klager og [skadeservicefirmaets medarbejder1], der bekræfter, at det er en affugtning af ejendommen, der skulle have givet nogen problemer med trappen.

Det er således klager, der gentagne gange i samtalen forsøger at ligge ordene i munden på [skadeservicefirmaets medarbejder1] om, at det er affugtningen, der har givet problemer, ligesom klager gør gældende, at det skulle være [skadeservicefirmaets medarbejder1], der har vurderet, at der var sådanne problemer med trappen, at der skulle sætte skruer i trappen.

Det må dog fuldt ud afvises. Det er netop ikke [skadeservicefirmaets medarbejder1], der oplyser, at der skal sættes skruer i trappen. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] svarer blot helt generelt i samtalen, at hvis der er problemer med nogle trin, så var det en mulighed at sætte skruer i. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] har aldrig selv lavet en vurdering af trappen, og problemerne med trappen er blot angivelser fra klagers og dennes rådgiver – ikke andre fagpersoner i sagen.

Aros Forsikring har taget ansvaret for den nederste del af trappen, jf. alle de faglige anvisninger og tilbud, der er i sagen. At klager ønsker udskiftet hele trappen har ikke noget med skaden at gøre.

Det kan nu også konstateres, at klager bekræfter, at klager – selv – har fortsat affugtningen i en meget længere periode end den periode, som [skadeservicefirmaets medarbejder1] fagligt vurderede skulle ske. En affugtning i få uger giver således ikke en udtørring af trappen, men klager har angiveligt fortsat affugtningen i en række måneder, og om det giver udfordringer skal selskabet ikke bedømme, men det er klagers eget forhold, hvis det har givet problemer – og ikke forhold, som selskabet skal betale noget for."

Klageren har i brev af 15/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Der vil i dette dokument være direkte svar på [selskabets skadechefs] skrivelse. Hvilket der i øvrigt opfattes som værende meget misvisende, da hans skriv ikke tager afsæt i det virkelige hændelsesforløb i min skadesag. Som jeg i øvrigt ønsker en afgørelse på hurtigst muligt. Desværre har jeg været nødsaget til at båndte samtalerne grundet Aros' dårlige fremgangsmåde, der har indeholdt løgn, modstridende forklaringer, manglende svar og dårlig behandling af mig som deres kunde.

Pillefyret:

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] siger at han godt ved at pillefyret er druknet med vand efter skaden, det står også i hans skadesrapport siger han i starten af den optagede samtale som [selskabets skadechef] henviser til. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] anbefaler tydeligt et eftersyn af pillefyret.

Eftersynet har dokumenteret at fyret er beskadiget, efter at have stået under vand – denne rapport er videresendt til Aros, og ligger ligeledes på min side.

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] bekræfter i samtalen at han vil bede forsikringen om at tage afsæt i rapporten der er udarbejdet af fagpersonen ... fra [VVS-firmaet].

Mailen hvor [selskabets skadechef] anmoder om en vurdering af fagperson, bliver vedhæftet som fil på AFF' side.

Endvidere vedlægges der optagelse af samtale med [selskabets skadechef], hvor han mundtligt bekræfter at de ønsker dokumentation.

Trapperne:

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] kan hverken be- eller afkræfte om det er affugterne der har direkte eller indirekte indvirkning på at trapperne har givet sig, men det er tydeligt at han hælder

til at det har haft indvirkning, da han beder om at få flyttet affugterne for at forsøge at begrænse skaderne.

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] har skrevet til Aros tidligt i forløbet, og bedt om tilladelse til at besigtige trapperne, han fortæller også at de ikke har reageret på hans henvendelse – hvilke er meget mærkeligt.

Det blev derfor nødvendigt at jeg selv kontaktede en fagperson, da dette var et krav fra Aros for at tage trappernes tilstand alvorligt. Rapporten som arkitekt ... har udarbejdet, ligger i jeres system.

Mailen hvor [selskabets skadechef] anmoder om en vurdering af fagperson, bliver vedhæftet som fil på AFF' side.

Endvidere vedlægges der optagelse af samtale med [selskabets skadechef], hvor han mundtligt bekræfter at de ønsker dokumentation.

Yderligere har [selskabets medarbejder] fra Aros Forsikring, bekræftet i en mail den 31.8.2023 at trapperne dækkes med reparation hvis denne ikke er en del af renoveringsarbejdet.

Med afsæt i fugtrapporten, så er det helt korrekt at affugterne har stået der længere end anbefalet i rapporten – men det er ikke mig som forsikringstagers ansvar at måle fugtniveau og vurdere om affugterne skal pakkes ned. Ansvar for dette, hviler på [skadeservicefirmaet] og [skadeservicefirmaets medarbejder1], dermed også Aros forsikring.

Første gang der tages kontakt fra Aros Forsikring for at aftale afhentning af affugterne er den 2.10.2023 – altså flere måneder efter, den anbefalede affugtningstid. Denne mail vedhæftes i filen på AFF' side.

Hvis det er nødvendigt med flere optagelser, så vil jeg hellere end gerne vedhæfte dem så I kan høre dem igennem. Jeg vedhæfter video og billede af hvordan pillefyret har været druknet."

Selskabet har i brev af 14/4 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har nu fremlagt yderligere materiale i sagen, men der er i store træk blot tale om de samme forhold som tidligere.

Det er selvsagt mærkværdigt, at klager har 'optaget' samtlige samtaler med selskabet i en sag, hvor selskabet har hjulpet klager efter en vandskade.

Det er selvsagt meget mærkværdig adfærd at optage samtlige samtaler på den måde, men klager er da velkommen til at optage alle de samtaler, som han ønsker.

Det ændrer dog ikke på, at klager ikke har dokumenteret, at selskabet skal foretage yderligere reparationer på trappen eller nogen reparation af et fyr i kælderen.

Det er klagers bevisbyrde at dokumentere, at trappen og fyret er ødelagt ved vandskaden, og klager har ikke løftet denne bevisbyrde.

Angående affugtning har selskabet nu fået slutaftregning for skadeservicearbejde på ejendommen, og selskabet har nu betalt affugtning frem til og med den 27. september 2023.

Denne faktura er fremlagt som bilag i ankenævns sagen.

Selskabet har altså betalt for følgende arbejde:

Skybrud. Udkald, opsugning, rengøring og desinficering af kælder samt opsætning af 5 affugtere. Besigtigelse og rapport. Tilsyn. Sagsbehandling vedr. sags status, afhentning af affugtere dialog med beboer og beboers samarbejdspartner samt Aros Forsikring.

Som det fremgår af fakturaen, har klager altså kørt yderligere 2 måneder med affugterne, da klager ikke ville aflevere affugterne, og det altså uden at affugterne har været kontrolleret eller håndteret af professionelle, der ved, hvad de har med at gøre. Det er altså klager selv, der har håndteret affugterne og stillet affugterne, hvor klager ønskede det, og det forhold kan uden tvivl havde medført skader på fx trappen, men det forhold har selvsagt intet med selskabet at gøre.

I den forbindelse skal det også bemærkes, at det er hele 5 affugtere, som vi snakker om, og disse affugterne har klager altså i næsten 2 måneder ladet køre på ejendommen for at 'skabe varme', og de skader, som dette måtte have skabt, er naturligvis selskabet helt uvedkommende.

Det skal bemærkes, at der således var tørt den 27. september 2023, og de yderligere 2 måneders affugtning er altså sket på et tidspunkt, hvor der ikke var fugtigt efter vandskaden, og det kan naturligvis 'udtørre' trappen, når klager har ladet affugterne køre på den måde.

Klager skylder på baggrund af ovennævnte desuden et større beløb til skadeservicefirmaet for den uberettigede tilbageholdelse af affugterne, og det er et beløb, der udgør op på kr. 50.000 svarende til dagsgebyrer for 'affugterleje'.

Det skal desuden fortsat bemærkes, at klager gengiver referat fra de optagede samtaler helt forkert.

[Skadeservicefirmaet] har aldrig i samtalerne bekræftet, at der var noget galt med hverken fyr eller trappe. Dette er altså forkerte gengivelser, når klager hævder det forhold. Det er klager selv, der i alle samtalerne meget kraftigt søger at få skadeservice medarbejderen til at bekræfte, at der er noget galt med trappen og fyret, men det gør medarbejderen i intet tilfælde.

Klagers sprogbrug i samtalerne, hvor klagerne meget søger at få medarbejderen til at give bestemte bliver selvfølgelig mere odiøs, når klager så – som den eneste i alle samtalerne – ved, at klager optager samtalerne. Men selv om klager igennem alle samtalerne forsøger at få medarbejderne til at bekræfte nogle bestemte ting, så bekræfter medarbejderen aldrig de ønskede ting, men det er derimod klager selv, der forsøger at konkludere de ting – og det uden belæg.

Medarbejderne bekræfter blot, at det da naturligvis kan være fint, at klager fx får efterset fyret, men det er alt, der siges i samtalen herom. Tværtimod har skadeservice medarbejderen i sagen bekræftet, at fyret virkede efter vandskaden, så der var netop ikke noget galt med fyret efter vandskaden. Tværtimod kørte det uden problemer.

Slutteligt skal det bemærkes, at klager er totalt saneret fra selskabet, og alle policer er altså op-sagt, og selskaber hverken ønsker eller tør komme på klagers adresse."

Klageren har i brev af 1/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"[Selskabets skadechef] skriver i starten af sit indlæg fra den 15.4.2024, at det er mit ansvar som forsikringstager at løfte bevisbyrden, og at jeg ikke har gjort dette. Hvilket jeg er total uenig i, da

jeg som tidligere beskrevet har fået foretaget den nødvendige og efterspurgt (fra Aros Forsikring) ekspertviden. Hvilket jeg som tidligere oplyst har fået udarbejdet af [arkitekt] vedr. skade på trapperne, samt hos [VVS-firmaet].

Det kunne tyde på, at [selskabets skadechef] ikke har læst mit indlæg fra den 15.2.2024, så jeg bliver derfor nødt til at kopiere det tidligere skrevet, dette vil følge nedenfor.

Ser det ikke nødvendigt at vedhæfte rapporten fra eksperterne endnu engang, da disse ligger i jeres system fra den 15.2.2024.

Pillefyret: [Skadeservicefirmaets medarbejder1] siger at han godt ved at pillefyret er druknet med vand efter skaden, det står også i hans skadesrapport siger han i starten af den optagede samtale som [selskabets skadechef] henviser til. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] anbefaler tydeligt et eftersyn af pillefyret. Eftersynet har dokumenteret at fyret er beskadiget, efter at have stået under vand – denne rapport er videresendt til Aros, og ligger ligeledes på min side. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] bekræfter i samtalen at han vil bede forsikringen om at tage afsæt i rapporten der er udarbejdet af fagpersonen ... fra [VVS-firmaet]. Mailen hvor [selskabets skadechef] anmoder om en vurdering af fagperson, bliver vedhæftet som fil på AFF' side. Endvidere vedlægges der optagelse af samtale med [selskabets skadechef], hvor han mundtligt bekræfter at de ønsker dokumentation.

Yderligere kan man se på billederne [selskabets skadechef] har vedlagt den 15.4.2024 at pillefyret svømmer i vand nede i kælderen.

Trapperne: [Skadeservicefirmaets medarbejder1] kan hverken be- eller afkræfte om det er affugterne der har direkte eller indirekte indvirkning på at trapperne har givet sig, men det er tydeligt at han hælder til at det har haft indvirkning, da han beder om at få flyttet affugterne for at forsøge at begrænse skaderne. [Skadeservicefirmaets medarbejder1] har skrevet til Aros tidligt i forløbet, og bedt om tilladelse til at besigtige trapperne, han fortæller også at de ikke har reageret på hans henvendelse – hvilke er meget mærkeligt. Det blev derfor nødvendigt at jeg selv kontaktede en fagperson, da dette var et krav fra Aros for at tage trappernes tilstand alvorligt. Rapporten som arkitekt ... har udarbejdet, ligger i jeres system. Mailen hvor [selskabets skadechef] anmoder om en vurdering af fagperson, bliver vedhæftet som fil på AFF' side. Endvidere vedlægges der optagelse af samtale med [selskabets skadechef], hvor han mundtligt bekræfter at de ønsker dokumentation. Yderligere har [selskabets medarbejder] fra Aros Forsikring, bekræftet i en mail den 31.8.2023 at trapperne dækkes med reparation hvis denne ikke er en del af renoveringsarbejdet. Med afsæt i fugtrapporten, så er det helt korrekt at affugterne har stået der længere end anbefalet i rapporten – men det er ikke mig som forsikringstagers ansvar at måle fugtniveau og vurdere om affugterne skal pakkes ned. Ansvar for dette, hviler på [skadeservicefirmaet] og [skadeservicefirmaets medarbejder1], dermed også Aros forsikring.

Der bliver yderligere nævnt af [selskabets skadechef] (Aros Forsikring), at grunden til at der fremsendes en faktura, er at [skadeservicefirmaet] ikke har haft adgang til afhentning af deres affugtere, dette er en direkte løgn da jeg altid har udvist samarbejde.

Kan udspecificere dette helt konkret, ved at oplyse jer om at det er mig som forsikringstager der starter med at rette henvendelse med en konkret afhentningsdato.

I en SMS med [skadeservicefirmaets medarbejder1] fra den 26.10.2023, foreslår jeg at de afhenter deres affugtere den 30.10.2023 kl. 1400 – udløberen af min forespørgsel blive, efter noget kommunikation pr. SMS med [skadeservicefirmaets medarbejder1] bliver datoen den 21.11.2023 kl. 1430. (dokumentation for SMS-samtalen vedlægges som PDF-fil). Hvis det kaldes at modarbejde, så ved jeg ikke mere – yderligere kan jeg oplyse om, at denne faktura som [selskabets skade-

chef] har vedhæftet fra [skadeservicefirmaet], er en direkte kontakt mellem [skadeservicefirmaet] og jeg, som der gennem mailkorrespondance er afklaret.

[Selskabets skadechef] har vedhæftet et nye dokumenter i sagen, hvilket jeg her desværre endnu engang er nødsaget til at kommentere på. Da han kun forsøger at trække behandlingen af min klage i langdrag.

Det ene dokument han fremsender dateret fra den 15.4.2024, udarbejdet af [skadeservicefirmaets medarbejder2] fra [skadeservicefirmaet]. Her skriver [skadeservicefirmaets medarbejder2] en let forståelig besked slutteligt i brevet, at hans affugtere ikke kan have gjort skade på trapperne. For det første vil jeg påpege, de fotos af trapperne som [skadeservicefirmaet] vedhæftet fotos af i sit indlæg den 15.4.2024 – aldrig har været de trapper jeg har ment ikke er blevet udbedret. De fotos er fra en helt anden afdeling i huset. (fotoet der henvises til er foto med trætrappe med to trin, en kop kaffe, fugtmåler og makita værktøj).

De trapper, hvor skaderne ikke er blevet udbedret er trapperne der går fra kælderen til stueplan, samt trappen fra stueplan til første sal. Endnu engang viser det at [selskabets skadechef], forsøger at trække tiden med noget irrelevant dokumentation ifht. min klagesag.

Tilbage til [skadeservicefirmaets medarbejder2's] brev til Aros Forsikring igen, så er det tydeligt at det er usikkert hvilke trapper [skadeservicefirmaets medarbejder2] har målt på, hvis der skal tages afsæt i den billeddokumentation som [selskabets skadechef] henviser. Yderligere vil jeg påpege, at [skadeservicefirmaet] er en af Aros Forsikrings samarbejdspartner og objektiviteten af dette skriv vil jeg anse som værende meget misvisende, da brevet først er udarbejdet 15.4.2024 altså samme dag som [selskabets skadechef] sender det til jer.

Jeg vil slutteligt påpege, at [selskabets skadechef] skrive, at Aros ikke ønsker at komme hos mig – det har jeg desværre bemærket gennem hele den kedelige proces. Hvis de dog bare havde sendt deres taksator ned til mig i starten af skadesprocessen, så havde det formentlig ikke været nødvendigt at køre sagen i Ankenævnet for Forsikring.

Jeg er meget ked af alle de ressourcer som jeg skal bruge, men har nu tydeligt set at det er en fremgangsmåde Aros Forsikring og særligt [selskabets skadechef] benytter sig af.

Hans fremgangsmåde vækker store frustrationer hos tidligere kunder, som enten har mistet deres ægtefælle eller i almindelige skadestilfælde som mit. (Dette kan læses klart og tydeligt på de anmeldelser der er omkring dem. Forfærdelig måde at føre en forretning på, jeg håber at min sag kan blive afgjort snarest muligt, så jeg kan få ro og midlerne til at udbedre de manglede skader."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget skadeservicefirmaets faktura af 12/4 2024 til klageren for leje af affugtere i perioden 28/9 2023 til 21/11 2023.

Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Det fremgår af skadeservicefirmaets udkaldsrapport af 12/8 2023:

"Skadeomfang:

Kælder på ca. 110 m2 fyldt med ca. 30 cm regnvand.

Værelse + stue i stueplan også berørt.

Indsats:

Vi har taget fotos og lavet assistancerapport.

Vi har pumpet vand ud af kælder og efterfølgende opsuget, spulet med rent vand og desinficeret alle overflader. Vi har etableret affugtning."

Det fremgår af skadeservicefirmaets fugtrapport af 17/8 2023:

"Årsag til skaden: Indkommende skybrud vand i hele kælderen og nordvest vendt stue

Andre kommentarer:

Vi blev oplyst at nabo mod øst har udlagt ca. 30 cm. jord for anvendelse til ..., efter denne ændring i terrænet oplever forsikringstager øget vand ind mod sin ejendom.

Forsikringstager har for egen regning rekvireret entreprenør - kloakmester for vurdering af afledning af vand fra naboejendommen.

Forsikringstager undersøger via ... kommune, hvorvidt nabo har godkendt tilladelse til ændring af terræn forhold mod øst.

Vi har været på adressen tidligere:

- 24-02-23 Indkommende vand fra tagflade i tilbygning-stueplan, grundet defekt mangelfuld tagafdækning, tilbygning er under renovering i feb. mdr. 2023
- 12-07-23 indkommende vand i kælderen, som er blevet presset ind via dobbeltdør underside
- 12-08-23 Indkommende vand i hele kælderen og i hovedhusets stueplan nordvest vendt stue. I kælderen er vand igen blevet presset ind under dobbeltdøre og i stueplan via ydervæg
- Der har stået op til 40 cm. vand i kælderen, hvor pille-fyr nederste del har været stået under vand
- Ved besigtigelsen af kælderen var der stadig blank vand 2 steder
- Pille-fyr havde været aktivt siden indkommende vand 12. aug. 2023
- Affugter blev flyttet rundt 17. aug. for optimering af skades udbedring ved affugtning.

...

Årsagssammenhæng mellem skadeårsag og fugt

Ja,

Beskrivelse

Kælderen:

Ligger ca. meter under terræn

Fremstod næsten ryddet for inventar og 85% af gulvflader var ryddet

Gulvflader var delvis overfladebehandlet og ubehandlet beton

Kældervægge fremstod med alm. grund og terræn fugt følger. Primært ved hjørner

...

Kælder:

- Områder med blank vand fjernes tilbageværende strø-gulv konstruktion og ved igangværende affugtning
- Tilbageværende inventar fjernes fra gulvflader
- Døre løftes af og ligges op på bukke for affugtning af bunden
- Dør til kld. rum 5 fjernes løstsiddende maling ved bunden inden affugtning
- Fyrretræ trappe vange udskiftes ved venstre side ca. 30 cm. op
- Nederste fodspark på trappe udskiftes
- Kld. rum 9 Pudsede vægge mod dobbeltdøre, åbnes fra gulv og 1 meter op, hvor nedbrudt træ forskalling fjernes inden rengøring og desinficering
- Indpakket radiator fjernes fra kælderen

Ankenævnet for Forsikring

13.

100624

- Gulvflader rengøres ved støvsugning og desinficeres efter affugtning som vurderes at være færdig start uge 35
- Kld. rum 5 bores 2x 10 cm. huller i bunden af skillevæg for affugtning i ca. 12 dage

Stueplan:

- Rum 13m² med opfugtet korkgulv her fjernes kork kvadrater mekanisk grundet de er fuldlimet
- Stue på 65 m² fyrre træ i 2 plan her fjernes fyrretræs gulv for skades udbedring ved at gennem væddet glas uldisolering fjernes og bortskaffes inden rengøring og desinficering af blotlagt betondæk
- Område ved midlertidig trappe her fjernes blank vand og der bores 4 huller á ca. 10 cm for affugtning af vægkonstruktionen. Affugtningen vurderes at vare i ca. 12 dage"

Det fremgår af overslag fra klagerens tømrer:

"Overslag ud fra fugtrapport. Overslaget indeholder flg.

Kælder:

- Tilbageværende inventar inkl. radiatorer fjernes
- Dørplader ligges på bukke for affugtning i bunden
- Dør til kælderrum 5 fjernes maling i bunden inden affugtning
- Der udskiftes trappevange ca. 30 cm op, nederste fodspark udskiftes
- Demontering af plader med puds ved dobbelt dør ca. 1 m op, på begge sider
- Nye gerikter på 7 døre
- Dørplader justeres og monteres igen efter affugtning
- Montering af træbeton ved dobbeltdør inkl. pudsning af dette
- Materialer 3500 kr.
- Pudsning af træbeton ved dobbeltdør 2970 kr.
- Malerbehandling af diverse 4950 kr.
- Arbejds løn tømrer 19.800 kr.

Stueplan rum med korkgulv 13 kvm:

- Korkgulv fjernes
- Gulv slibes for limrester
- Nyt korkgulv monteres
- Demontering af fermacell 50 fra gulv på skillevæggen
- Montage fermacell inkl. spartling
- Materialer 1250 kr.
- Korkgulv inkl. montage 13 kvm 7150 kr.
- Arbejds løn tømrer 3960 kr.

Stueplan trægulv med repos 65 kvm:

- Demontering af gulv/isolering
- Demontering/montering af brændeovn
- Isolering af gulv under repos
- Evt. opbygning af nyt bjælkelag repos.
- Ny strøopbygning
- Moelven fyrtræsgulv arctic 25x155mm 65 kvm.
- Isolering 65 kvm med 195mm

Ankenævnet for Forsikring

14.

100624

- Fodlister
- Trappe til repos bevares og genbruges.
- Gulv Moelven arctic 25x155mm 34.125 kr.
- Materialer, strøer, kiler, isolering, 15.125 kr.
- Container til affald 4.000 kr.
- Arbejdsløn tømrer 31.680 kr.
- Pris ekskl. moms. 128.510 kr."

Det fremgår af klagerens mail af 29/8 2023 til selskabet:

"Jeg talte med [skadeservicefirmaets medarbejder] vedrørende min trappe det er begyndt at flække mange steder og knækker. Han bad mig om at sende billeder til dig".

Det fremgår af selskabets interne mail af 31/8 2023 kl. 12:04:

"Fra: Aros Forsikring [selskabets medarbejder1]
Sendt: 31. august 2023 12:04
Til: Aros Forsikring [selskabets taksator]
Emne: SV: Trappe ..., Skade: ... og skade: ... (vil du fylde mere på?)

Som oplyst i telefonen i morges, har sagen været til vurdering ved taksator og jeg skal hermed vende tilbage til dig med en afgørelse på sagen.

Vedr. skade ... (vandskade d. 12.07.2023)

- Vi har modtaget tilbud på fjernelse af eksisterende gulv, samt til genopbygning. Tilbuddet på kr. 20.481,25 kan godkendes
- Udover tilbuddet, er arbejdet fra skadeservice godkendt. Vi afventer faktura fra tømrer på re-etableringen og fra skadeservice.

Vedr. skade: ... (vandskade d. 12.08.2023)

- Her har vi modtaget tilbud fra tømrer på fjernelse af gulv. samt på ny genopbygning. Tilbuddet er ikke godkendt, idet gulvet allerede var skadet i forvejen i forbindelse med vandskade d. 24.02.2023. Her er der anmeldt skade til [andet forsikringsselskab], da skaden skete i forbindelse med skilt af tag og afdækning af dette.
- Skadeservice er godkendt, og de vil kontakte dig for nærmere aftale. Skadeservice sørger for nedtagning af det ødelagte gulv.
- Trappe ???"

Det fremgår af selskabets medarbejders mail af 31/8 2023 kl. 13:59 til klageren:

"Som oplyst i telefonen i morges, har sagen været til vurdering ved taksator og jeg skal hermed vende tilbage til dig med en afgørelse på sagen.

Vedr. skade ... (vandskade d. 12.07.2023)

- Arbejdet som er foretaget af skadeservice er godkendt af forsikringen. Herunder fjernelse af det beskadiget samt affugtning.
- Tilbud på reetablering af gulv i kælder er ikke omfattet af forsikringen. Årsagen hertil er, at for bygninger der er under renovering og modernisering, og hvor fx gulve var bestemt til udskiftning inden skaden indtraf, kun erstattes med merudgifter til oprydning og med fradrag for sparede nedrivningsomkostninger. Dette er jf. betingelsernes punkt 9.6.2.

Vedr. skade: ... (vandskade d. 12.08.2023)

- Arbejdet som er foretaget af skadeservice er godkendt af forsikringen. Herunder fjernelse af det beskadiget samt affugtning.
- Tilbud på reetablering af gulv i tilbygning er ikke omfattet af forsikringen. Årsagen hertil er, at for bygninger der er under renovering og modernisering, og hvor fx gulve var bestemt til udskiftning inden skaden indtraf, kun erstattes med merudgifter til oprydning og med fradrag for sparede nedrivningsomkostninger. Dette er jf. betingelsernes punkt 9.6.2.
Herudover var gulvet allerede skadet som følge af anmeldt skade d. 24.02.2023, som er behandlet af [andet forsikringselskab].

Strømforbrug i forbindelse med affugtning, vil blive opgjort efter endt affugtning. Du vil få en opgørelse på forbruget.

- Trappe dækkes med reparation hvis denne ikke er en del af renoveringsarbejderne

I forbindelse med skaderne, har jeg haft det tilsendte materiale fra kommune og ingeniør, forbi vores advokat, i forhold til vurdering af hvorvidt kravet efter skaderne kan rettes overfor kommune eller nabo.

Her er det vurderet at vi ud fra det materiale vi har nu, ikke kan rette et regreskrav overfor nogen. Det bunder i, at der er for meget usikkerhed om årsagen/årsagerne til hvor vandet kommer fra. Der er derfor behov for mere klare oplysninger om, hvem der leder vandet ind på din grund.

Skadeservice er godkendt og de vil kontakte dig for nærmere aftale."

Det fremgår af selskabets mail af 26/9 2023 til klagerens repræsentant:

"Jeg kan oplyse, at vi accepterer at dække trægulv.

Derfor afhænger erstatningen nu af, om gulvet kan genbruges eller ej.

Hvis gulvet skal skiftes, så er der afskrivning på gulvet, jf. mine tidligere bemærkninger. Der er ikke afskrivning, hvis gulvet kan genbruges.

Derfor er tilbuddet følgende:

Hvis gulvet genbruges – kr. 100.762,50 inkl. moms.

Hvis gulvet ikke genbruges – kr. 58.387,50 inkl. moms.

Jeg foreslår, at det pågældende beløb bliver udbetalt som en kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse."

Det fremgår af klagerens repræsentants mail af 26/9 2023 til selskabet:

"Jeg har netop talt med jeres forsikringstager [klageren], og der takkes JA til tilbuddet om at få 100.762,50 dkr inkl. moms udbetalt til fuld og endelig afgørelse for forsikringssag nr. ..., med afsæt i fugtrapporten fra 17.8.2023.

Det er vigtigt for mig at påpege, at jeg er i gang med at indhente ekspertviden vedr. trappen fra stuen til 1. sal – nøjagtig som du efterspurgte i vores telefonsamtale, den 25.9.2023 kl. 1626 (i går). Denne vil blive sendt til dig snarest, så du og dine kollegaer kan tage en vurdering endnu en gang. Vil I acceptere at bygningsingeniør ... sender jer dokumentation på de beskadigede trapper? Hvis ikke dette er fyldestgørende, skal I være mere end velkommen til at sende en af jeres egne eksperter.

Blot en venlig påmindelse, så har der ikke i tilbuddet været udregnet, udbedring af skaderne på pillefyret. Hvordan bliver disse skader udbedret?"

Det fremgår af selskabets mail af 27/9 2023 til klagerens repræsentant:

"Vi har ingen oplysninger om, at pillefyret skulle være ødelagt af en dækningsberettiget skade.

Tværtimod har skadeservice tidligere over for os bekræftet det modsatte.

Derfor overfører vi nu det aftalte beløb til fuld og endelig afgørelse af sagen, og herefter mener vi som udgangspunkt ikke, at der er yderligere skader, der skal dækkes af os. Beløbet overføres direkte til din klients NemKonto. Din klient sørger så selv for udbedring af skaden på ejendommen, og han skal altså lave aftale direkte med håndværker herom.

Såfremt der kommer yderligere oplysninger, så kigger vi naturligvis på dem i forhold til pillefyr og trappe, men begge dele er altså pt. afvist som dækningsberettiget skader. Vi gør således som udgangspunkt ikke mere i sagen på nuværende tidspunkt, og vi lukker skaden.

Samtidig kan jeg oplyse, at vi nu benytter os af muligheden for at opsige forsikringen. Dette kan i henhold til forsikringsbetingelserne gøres med 14 dages varsel. Det vil sige, at forsikringen pr. 12. oktober 2023 udelukkende vil indeholde en almindelig bygningsbrandsforsikring og ikke yderligere dækninger på policen. Din klient vil modtage denne nye police, hvoraf det fremgår. Bygningsbrandsforsikringen vil have en pris på kr. 4.900 årligt."

Det fremgår af klagerens repræsentants mail af 27/9 2023 til selskabet:

"Det undrer mig, at I ingen oplysninger har omkring pillefyrets tilstand/besigtigelse af dette - da jeg er bekendt med at [skadeservicefirmaets medarbejder1] har nævnt, der skal et eftersyn til på pillefyret, for at enten bekræfte eller afkræfte skadens omfang – for efterfølgende eventuelle udbedring af disse. Dette eftersyn er aldrig blevet udført af fagfolk – hvordan kan det være? Og burde det ikke være på sin plads, når der i [skadeservicefirmaets medarbejder1's] vurdering peges på netop dette eftersyn?"

Hvornår kan [klageren] forvente at have de 100.762,50 dkr i hænde – da der skal bestilles håndværkere for at udbedre skaderne?

Hvad angår trappen, så har [skadeservicefirmaets medarbejder1] efterspurgt at få lov til besigtigelse af denne, netop for at fastslå skadesomfanget – dette har han fortalt mig tidligere i sagsforløbet, han har endnu ikke fået grønt lys til, fra jer af – hvad skyldes det? (Som jeg også har givet videre til [selskabets taksator], med dokumentation i form af foto.)

Yderligere skal det nævnes, at der har været afstemt mellem [skadeservicefirmaets medarbejder1] og ... (håndværker) at der skulle monteres karmskruer for at sikre trappen var midlertidig funktionel. Syntes som minimum, at [skadeservicefirmaets medarbejder1] skulle have tilladelse til at besigtige dette.

[Skadeservicefirmaets medarbejder1] har ligeledes nævnt for [selskabets medarbejder], at han har bedt [klagerens håndværker] om at flytte affugterne – så disse ikke gjorde mere skade på trapperne end de i forvejen havde gjort."

Det fremgår af tilsynsrapport af 28/9 2023 fra klagerens arkitekt:

"Emne:

Besigtigelse af trapper, en fra kælder til stueetage og en fra stueetage til tagetage på ovennævnte adresse.

Besigtigelse er udført dags dato.

Problem:

Trapper er skadet efter oversvømmelse i kælder og efterfølgende udtørring.

Kælder har været oversvømmet i højde svarende til 400 mm. over kældergulv.

Efter tømning har der været opsat 5 stk. affugtere, heraf 4 stk. i kælder, siden 12. august.

Udtørring er formodentlig tilendebragt (Skadeservice som har opsat har ikke foretaget målinger i perioden fra opstilling til dato)

Besigtigelse:

Begge trapper er ½ svingstrapper udført i træ, vanger af massivt træ, trin af sammenlimet træ/staver, lagt ind i vanger og stødtrin af X-finerplade fastholdt af platliste og bagkant trin. Rækværk af balustre af rundstokke af træ og traditionelt håndlisteprofil af træ. Nederste trappe er belagt med linoleum med plastforkanter på trin.

Nederste trappe:

Tydelig aftegning af fugt i bunden af vanger.

Linoleum er løs og opbukket ved samlinger.

Samling trin/vange/stødtrin viser tydelige revner.

Trin buer ned ved færdsel.

Vanger bøjer ned og har sluppet væggen 1 til 2 mm. (der er monteret karmskruer fra vange til væg, pr. trin, på underside vange, gældende for de vanger der vender mod væg, for at begrænse skaden)

Trappen afgiver tydelige knirkelyde ved færdsel. (trappen har ikke knirket før iht. ejer)

Øverste trappe:

Samling trin/vange/stødtrin viser tydelige revner.

Trin viser tydelige revner i samlinger mellem stave.

Trin buer ned ved færdsel.

Vanger bøjer ned og har sluppet væggen 1 til 2 mm. (der er monteret karmskruer fra vange til væg, pr. trin, på underside vange, gældende for de vanger der vender mod væg, for at begrænse skaden)

Trappen afgiver tydelige knirkelyde ved færdsel. (trappen har ikke knirket før iht. ejer)

Konklusion:

Skaderne er tydeligvis opstået på grund af for kraftig udtørring over en længere periode.

Skader på grund af fugt kan alene ses på den nederste trappe, vanger og trin.

Afhjælpning:

Reparation eller udskiftning.

Tilstandsrapport:

Tilstandsrapport af 28-04-2022 er gennemlæst. Der findes i rapporten ingen bemærkninger om trapperne. Dog oplyser ejer at der for ca. 5 år siden har været vandskade i kælder og et rørbrud i kælder, som er blevet udbedret."

Det fremgår af rapport fra klagerens VVS-firma:

"Fyr står i kælderen, og har stået under vand efter oversvømmelse

Kedel Baxi Multiheat 2,5

[Fotos]

Der er rust anløbning på kedel krop efter at den har været oversvømmet.

[Fotos]

Motorgear stået under vand

[Fotos]"

Det fremgår af erklæring af 15/4 2024 fra skadeservicefirmaet:

"I forbindelse med vandskaden på ovenstående adresse er der opstået et tvivlsspørgsmål om hvor vidt en trætrappe kan tage skade af affugtning.

Der har fra vores side udelukkende været opstillet kondens-affugtere på adressen.

Disse kan kun producere RH% 30 i relativ luftfugtighed og dermed kun 40% absolut luftfugtighed.

Byggematerialer anbefales opbevaret ved RH% 30-40 v. 20,0°

- dette anbefales af producenterne

- dette anbefales af leverandørerne

Kondens-affugterne er beregnet til netop at producere det ideelle indeklima for byggematerialer svarende til det anbefalede, som ovenstående.

Affugtningen kan dermed ikke have skadet trætrappe eller andre bygningsdele."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 12/8 2023 en vandskade i kælderen. Selskabet rekvirerede et skadeservicefirma, der pumpede vandet ud af kælderen og begyndte affugtning. Den 17/8 2023 besøgte skadeservicefirmaet kælderen, og affugterne blev flyttet for optimering af udbedringen. Skadeservicefirmaet vurderede, at affugtningen skulle vare ca. 12 dage. Den 26/9 2023 accepterede klagerens repræsentant selskabets tilbud om udbetaling af en kontanterstatning på 100.762,50 kr. inklusive moms til fuld og endelige afgørelse til udbedring af skaderne efter vandskaden den 12/8 2023. Klagerens repræsentant gjorde opmærksom på, at afgørelsen ikke indeholdt dækning for et beskadiget pillefyr og for trappen, der havde trukket sig. Den 27/9 2023 meddelte selskabet, at der ikke ville blive udbetalt yderligere erstatning til klageren, men at selskabet ville vurdere, om der skulle udbetales erstatning for pillefyret og yderligere erstatning for trappen, hvis klageren fremsendte yderligere dokumentation. Udover kontanterstatningen dækkede selskabet udgifterne til skadeservicefirmaet frem til den 27/9 2023.

Twisten for nævnet omhandler dækning af skader på pillefyret og trappen. Derudover har klageren påpeget, at "en tidligere skade med skadesnummer ..., heller ikke er blevet afregnet med mig – som jeg er blevet lovet. Beløbet her er på 20.481,25 dkr, som jeg har stor forventning til at Aros også får afregnet til mig".

Klageren har anført, at pillefyret og hele trappen er blevet beskadiget på grund af vandskaden den 12/8 2023, og at skaderne er dokumenteret i rapporter fra arkitekt og VVS-firma. Klageren har anført, at skadeservicefirmaets medarbejder telefonisk bekræftede, at pillefyret var druknet, og at medarbejderen anbefalede et eftersyn, som aldrig blev foretaget af selskabet. Klageren har bestridt at være ansvarlig for udtørringen af trappen. Klageren har anført, at skadeservicefirmaet ikke forsøgte at stoppe affugtningen i slutningen af august måned, og at han var nødsaget til at benytte affugterne som varmekilde, da selskabet afviste at udbedre det beskadigede pillefyr. Klageren har anført, at selskabet er ansvarligt for skadeservicefirmaets manglende håndtering af affugterne, idet selskabet rekvirerede skadeservicefirmaet. Klageren har anført,

at skadeservicefirmaets medarbejder bad om at få flyttet affugterne i et forsøg på at begrænse udtørringen af trappen, hvilket indikerer, at affugterne har haft indvirkning på skaderne på trappen. Klageren har anført, at selskabet den 31/8 2023 har bekræftet, at trapperne dækkes med reparation, hvis denne ikke er en del af renoveringsarbejdet, at klageren har udvist samarbejde igennem hele forløbet, og at det derfor ikke er korrekt, at skadeservicefirmaet ikke har haft mulighed for at hente affugterne.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at pillefyret blev beskadiget som følge af vandskaden den 12/8 2023, idet det fremgår af skadeservicefirmaets fugtrapport, at pillefyret havde været aktivt siden vandskaden. Selskabet har anført, at skadeservicefirmaets medarbejder anbefalede et eftersyn af pillefyret, men at medarbejder ikke vidste, om pillefyret fejlede noget. Selskabet har anerkendt udskiftning af den nederste del af trappen i kælderen i henhold til arbejdsbeskrivelsen fra skadeservicefirmaet og overslaget fra klagerens tømrer. Selskabet har oplyst, at erstatningen er blevet kapitaliseret og udbetalt til klageren som en del af kontanterstatningen. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret yderligere skader på trappen som følge af vandskaden, og at trappen kan være udtørret på grund af, at klageren selv har benyttet affugterne i en længere periode. Selskabet har oplyst, at klageren ikke ønskede at aflevere affugterne til skadeservicefirmaet og uberettigede beholdt affugterne i flere måneder. Selskabet har anført, at klageren derfor skylder et større beløb til skadeservicefirmaet for den uberettigede tilbageholdelse af affugterne.

Det fremgår af skadeservicefirmaets fugtrapport af 17/8 2023, at "indkommende vand i hele kælderen og i hovedhusets stueplan nordvest vendt stue. I kælderen er vand igen blevet presset ind under dobbeltdøre og i stueplan via ydervæg. Der har stået op til 40 cm. vand i kælderen, hvor pillefyr nederste del har været stået under vand. Ved besigtigelsen af kælderen var der stadig blank vand 2 steder. Pillefyr havde været aktivt siden indkommende vand 12. aug. 2023. Affugter blev flyttet rundt 17. aug. for optimering af skades udbedring ved affugtning. ... Fyrretræ trappe vange udskiftes ved venstre side ca. 30 cm op".

Ankenævnet for Forsikring

21.

100624

Det fremgår af overslag fra klagerens tømrer, at "der udskiftes trappevange ca. 30 cm op, nederste fodspark udskiftes".

Det fremgår af mail af 31/8 2023 kl. 12:04 fra selskabets sagsbehandler til selskabets taksator (med emnefeltet: vil du fylde mere på?), at "... (vandskade d. 12.07.2023): Vi har modtaget tilbud på fjernelse af eksisterende gulv, samt til genopbygning. Tilbuddet på kr. 20.481,25 kan godkendes".

Det fremgår af selskabets sagsbehandlers mail af 31/8 2023 kl. 13:59 til klageren, at "vedr. skade ... (vandskade d. 12.07.2023). Arbejdet som er foretaget af Skadeservice er godkendt af forsikringen. Herunder fjernelse af det beskadiget samt affugtning. Tilbud på reetablering af gulv i kælder er ikke omfattet af forsikringen. Årsagen hertil er, at for bygninger der er under renovering og modernisering, og hvor fx gulve var bestemt til udskiftning inden skaden indtraf, kun erstattes med merudgifter til oprydning og med fradrag for sparede nedrivningsomkostninger. Dette er jf. betingelsernes punkt 9.6.2. Vedr. skade: ... (vandskade d. 12.08.2023). Arbejdet som er foretaget af Skadeservice er godkendt af forsikringen. Herunder fjernelse af det beskadiget samt affugtning. Tilbud på reetablering af gulv i tilbygning er ikke omfattet af forsikringen. Årsagen hertil er, at for bygninger der er under renovering og modernisering, og hvor fx gulve var bestemt til udskiftning inden skaden indtraf, kun erstattes med merudgifter til oprydning og med fradrag for sparede nedrivningsomkostninger. Dette er jf. betingelsernes punkt 9.6.2. Herudover var gulvet allerede skadet som følge af anmeldt skade d. 24.02.2023, som er behandlet af [andet forsikringsselskab]. Strømforbrug i forbindelse med affugtning, vil blive opgjort efter endt affugtning. Du vil få en opgørelse på forbruget. Trappe dækkes med reparation hvis denne ikke er en del af renoveringsarbejderne".

Det fremgår af selskabets mail af 26/9 2023 til klagerens repræsentant, at "jeg kan oplyse, at vi accepterer at dække trægulv. Derfor afhænger erstatningen nu af, om gulvet kan genbruges eller ej. Hvis gulvet skal skiftes, så er der afskrivning på gulvet, jf. mine tidligere bemærkninger. Der er ikke afskrivning, hvis gulvet kan genbruges. Derfor er tilbuddet følgende: Hvis gulvet

Ankenævnet for Forsikring

22.

100624

genbruges – kr. 100.762,50 inkl. moms. Hvis gulvet ikke genbruges – kr. 58.387,50 inkl. moms. Jeg foreslår, at det pågældende beløb bliver udbetalt som en kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse".

Det fremgår af klagerens repræsentants mail af 26/9 2023 til selskabet, at "jeg har netop talt med jeres forsikringstager [klageren], og der takkes JA til tilbuddet om at få 100.762,50 dkr inkl. moms udbetalt til fuld og endelig afgørelse for forsikringssag nr. ..., med afsæt i fugtrapporten fra 17.8.2023. Det er vigtigt for mig at påpege, at jeg er i gang med at indhente ekspertviden vedr. trappen fra stuen til 1. sal – nøjagtig som du efterspurgte i vores telefonsamtale, den 25.9.2023 kl. 1626 (i går). Denne vil blive sendt til dig snarest, så du og dine kollegaer kan tage en vurdering endnu engang. Vil I acceptere at bygningsingeniør ... sender jer dokumentation på de beskadigede trapper? Hvis ikke dette er fyldestgørende, skal I være mere end velkommen til at sende en af jeres egne eksperter. Blot en venlig påmindelse, så har der ikke i tilbuddet været udregnet, udbedring af skaderne på pillefyret. Hvordan bliver disse skader udbedret?"

Det fremgår af selskabets mail af 27/9 2023 til klagerens repræsentant, at "vi har ingen oplysninger om, at pillefyret skulle være ødelagt af en dækningsberettiget skade. Tværtimod har skadeservice tidligere over for os bekræftet det modsatte. Derfor overfører vi nu det aftalte beløb til fuld og endelig afgørelse af sagen, og herefter mener vi som udgangspunkt ikke, at der er yderligere skader, der skal dækkes af os. Beløbet overføres direkte til din klients NemKonto. Din klient sørger så selv for udbedring af skaden på ejendommen, og han skal altså lave aftale direkte med håndværker herom. Såfremt der kommer yderligere oplysninger, så kigger vi naturligvis på dem i forhold til pillefyr og trappe, men begge dele er altså pt. afvist som dækningsberettiget skader".

Det fremgår af tilsynsrapport af 28/9 2023 fra klagerens arkitekt, at "trapper er skadet efter oversvømmelse i kælder og efterfølgende udtørring. Kælder har været oversvømmet i højde svarende til 400 mm. over kældergulv. Efter tømning har der været opsat 5 stk. affugtere, heraf 4 stk. i kælder, siden 12. august. Udtørring er formodentlig tilendebragt (Skadeservice som har

opsat har ikke foretaget målinger i perioden fra opstilling til dato). ... Nederste trappe: Tydelig aftegning af fugt i bunden af vanger. Linoleum er løs og opbuktet ved samlinger. Samling trin/vange/stødtrin viser tydelige revner. Trin buer ned ved færdsel. Vanger bøjer ned og har sluppet væggen 1 til 2 mm. (der er monteret karmskruer fra vange til væg, pr. trin, på underside vange, gældende for de vanger der vender mod væg, for at begrænse skaden) Trappen afgiver tydelige knirkelyde ved færdsel. (trappen har ikke knirket før iht. ejer). Øverste trappe: Samling trin/vange/stødtrin viser tydelige revner. Trin viser tydelige revner i samlinger mellem stave. Trin buer ned ved færdsel. Vanger bøjer ned og har sluppet væggen 1 til 2 mm. (der er monteret karmskruer fra vange til væg, pr. trin, på underside vange, gældende for de vanger der vender mod væg, for at begrænse skaden) Trappen afgiver tydelige knirkelyde ved færdsel. (trappen har ikke knirket før iht. ejer). Konklusion: Skaderne er tydeligvis opstået på grund af for kraftig udtørring over en længere periode. Skader på grund af fugt kan alene ses på den nederste trappe, vanger og trin".

Det fremgår af rapport fra klagerens VVS-firma, at "fyr står i kælderen, og har stået under vand efter oversvømmelse. ... Der er rust anløbning på kedel krop efter at den har været oversvømmet. ... Motorgear stået under vand".

Det fremgår af erklæring af 15/4 2024 fra skadeservicefirmaet, at "der har fra vores side udelukkende været opstillet kondensaffugtere på adressen. Disse kan kun producere RH% 30 i relativ luftfugtighed og dermed kun 40% absolut luftfugtighed. ... Kondensaffugterne er beregnet til netop at producere det ideelle indeklima for byggematerialer svarende til det anbefalede, som ovenstående. Affugtningen kan dermed ikke have skadet trætrappe eller andre bygningsdele".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

24.

100624

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at han er berettiget til en højere erstatning end kontanterstatningen på 100.762,50 kr. inklusive moms, som klagerens repræsentant indgik aftale med selskabet om den 26/9 2023.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at han har ret til yderligere erstatning/dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at pillefyret som følge af vandet er blevet beskadiget.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det af skadeservicefirmaets fugtrapport af 17/8 2023 fremgår, at pillefyret har været aktiv siden den 12/8 2023. Nævnet bemærker, at skadeservicefirmaets medarbejder den 27/9 2023 anbefalede et eftersyn af pillefyret, men at medarbejderen ikke vidste, om pillefyret fejlede noget.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det alene fremgår af rapport fra klagerens VVS-firma, at pillefyret – herunder motorgear – har stået under vand, og at der er rustanstøbning på kedelkrop. Det fremgår ikke, at pillefyret er blevet beskadiget som følge af vandskaden.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har anerkendt dækning for den nederste del af trappen i overensstemmelse med arbejdsbeskrivelsen fra skadeservicefirmaet og overslaget fra klagerens tømrer, og at erstatningen herfor er kapitaliseret og udbetalt til klageren som en del af udbetalingen på 100.762,50 kr.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret øvrige skader på trappen som følge af vandskaden den 12/8 2023.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at det fremgår af erklæring af 15/4 2024 fra skadeservicefirmaet, at affugtningen ikke kan have skadet trætrappe eller andre bygningsdele.

Ankenævnet for Forsikring

25.

100624

På baggrund af selskabets oplysninger finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at klageren har nægtet skadeservicefirmaet at afhente affugterne. Nævnet finder derfor, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere for leje af affugterne, idet selskabet kun er forpligtet til at dække rimelige og nødvendige omkostninger.

For så vidt angår udbetaling af 20.481,25 kr. (som relaterer sig til skaden af 12/7 2023) fremgår det af selskabets mail af 31/8 2023 kl. 12:04, at "vi har modtaget tilbud på fjernelse af eksisterende gulv, samt ny genopbygning. Tilbuddet på kr. 20.481,25 kan godkendes". Nævnet bemærker, at der er tale om en intern mail fra selskabets sagsbehandler til selskabets taksator, hvor det i emnefeltet fremgår, at "(vil du fylde mere på?)".

Nævnet finder, at klageren ikke kan støtte ret på denne intern mail, hvorfor nævnet ikke har grundlag for at pålægge selskabet at udbetale dette beløb til klageren. Nævnet har lagt vægt på, at selskabet den 31/8 2023 kl. 13:59 sendte en mail til klageren, hvor selskabet afviste at dække gulvet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck

Ankenævnet *for* Forsikring

26.

100624