

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. juni 2025 blev i sag nr. 101830:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har dækning for "anden pludselig skade" under ejerforeningens ejendomsforsikring. I klageskema af 17/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

25-03-2023: Skade sker på gulv.

23-06-2023: Topdanmark bekræfter skaden er dækket.

23-06-2023: Topdanmark beder Klager indhente tilbud for udbedring.

11-07-2023: Klager modtager tilbud for udskiftning af gulv.

11-07-2023: Klager fremsender tilbud fra håndværker til Topdanmark.

21-07-2023: Topdanmark afviser at gøre brug af tilbud fremsendt af Klagers håndværker.

21-07-2023: Topdanmark ønsker at gøre brug af egen håndværker og indtræder som bygherre.

03-08-2023: Topdanmarks håndværker besigtiger skaden. Topdanmarks håndværker forslår en alternativ løsning, end den Klagers håndværker har tilbudt.

Klager godkender at der forsøges med denne alternative løsning først, da den for Topdanmark er billigere og løsningen jf. Klageres håndværker, kan gennemføres såfremt Topdanmarks løsning ikke er tilfredsstillende. Topdanmarks håndværker tilkendegiver at denne har prokura til at indgå aftale om udbedring og der aftales dato for første forsøg for udbedring.

25-09-2023: Topdanmarks håndværker udfører første forsøg for udbedring. Klager afviser resultatet som tilfredsstillende. Løsningen afviger fra Klagers forståelse af løsningsforslaget af 03-08-2023.

06-10-2023: Topdanmarks håndværker udfører andet forsøg for udbedring. Klager del-godkender resultatet, under forudsætning af at Topdanmark (bygherre) sørger for afsluttende afslibning af gulvet for ensartet resultat.

02-11-2023: Klager henvender sig til Topdanmark for opfølgning på den afsluttede afslibning.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101830

28-11-2023: Topdanmark (bygherre) oplyser at de har kontaktet deres håndværker, som har oplyst dem at der ikke kan afslibes yderligere på gulvet, og at Topdanmark anser skaden som afsluttet.

28-11-2023: Klager oplyser Topdanmark at Klager ikke er tilfreds med afgørelsen.

08-01-2024: Topdanmark oplyser at de fastholder deres afgørelse.

19-01-2024: Klager tilbyder Topdanmark, at Topdanmark at udtræde rollen som bygherre hvorimod at betaler Klager en kontant erstatning på 206.641,46DKK eksklusiv forrentning jf. FAL §24 stk.2.

31-01-2024: Topdanmark afviser og oplyser at de fastholder deres afgørelse.

01-04-2024: Topdanmark orienteres som at sagen vil blive indgivet til ankenævnet for forsikringer.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kontant erstatning på 206.641,46DKK, med indeksregulering fra 11-06-2023, samt forrentning jf. FAL."

Selskabet har den 6/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Erhvervsforsikring

Klager bebor en lejlighed i en ejendom, som vi har forsikret. Vi antager, at klager ejer den lejlighed, som han bebor. Han er ikke forsikringstager, idet forsikringen er tegnet af administrations-selskabet for ejerforeningen. Der er tale om en erhvervsforsikring.

Fællesvilkårene (bilag C) punkt 1 beskriver, at sikrede er forsikringstager.

Vi vil lade det være op til ankenævnets vurdering, om klager er klageberettiget, jf. nævnets vedtægter § 4, stk. 2, jf. § 2, stk. 1. For det tilfælde, at nævnet vurderer, at klager er klageberettiget, vil vi herunder besvare klagen.

Uddrag af police og vilkår fremlægges som bilag A-C. Når der alene fremlægges relevante uddrag af policen, skyldes det, at klager hverken er forsikringstager eller direkte sikret. Policen kan fremlægges i fuld længde for ankenævnet, hvis nævnet ønsker dette, men det er ikke Topdanmarks opgave (via nævnet) at udlevere forsikringsaftalen til klager (beboer). Hvis klager ønsker denne, må han rekvirere den via forsikringstager.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte via den mægler, der betjener ejendommen, at en hylde var faldet ned og havde lavet mærker i hans trægulv. Som bilag D og E fremlægges korrespondancen og fotos.

Vi anerkendte skaden som en dækningsberettigende 'anden pludselig skade', jf. masterpolicens punkt 100.23 (Bilag A). Klager sendte et tilbud på en udskiftning af trægulvet (bilag F) til en pris på 46.500 kr. Vi mente, at gulvet burde kunne repareres og bad en netværkshåndværker vurdere reparationspotentiallet.

Vores netværkshåndværker vurderede, at gulvet kunne repareres og gav en pris herpå på 15.306,25 kr., svarende til ca. 1/3 af udskiftningsprisen. Vi meddelte klager (via mægler), at vi ikke kunne godkende udbedringsprisen på 46.500 kr., idet skaden kunne udbedres for 15.306,25 kr. Vi

bad klager (via mægler) meddele, om han ønskede at benytte netværkshåndværkeren til en reparation eller om han ønskede erstatningen udbetalt og selv forestå reparationen/udskiftningen.

Kunden vendte (via mægler) efter et par rykkere tilbage og meddelte, at det var aftalt [med netværkshåndværkeren, formoder vi], at de ville forsøge om en reparation var mulig. Vi bemærker hertil, at en netværkshåndværker ikke er en taksator og derfor ikke kan tage stilling til dækningsspørgsmålet eller andet relateret til forsikringen.

Det forsikringstekniske håndteres af Topdanmark selv på hovedkontoret.

Netværkshåndværkeren orienterede efter endt reparation os om, at det var lykkedes at udbedre skaden med tilfredsstillende resultat, og at der ikke blev behov for en gulvmand [til slibning/lakering].

Et par uger senere vendte klager (via mægler) dog retur og meddelte, at han havde accepteret resultatet af gulvreparationen, men mente, at der manglede 'en afslibning og lakering af gulvet, således at der opnås et ensartet udtryk'.

Vi bad netværkshåndværkeren kommentere dette, da det var i modstrid med, hvad han tidligere havde givet udtryk for. Netværkshåndværkeren svarede:

'Jeg har haft vores snedker [navn] på adressen for at udbedre de små hakker i gulvet. Vi måtte lave det om flere gange da deres forventninger var noget andet, end det de fik.

Til sidst blev vi enige om at bore nogle knaster ud fra nogle gamle fyrtræsbrædder vi havde liggende i firmaet. De fik altså muligheden for selv at vælge knaster som blev fræset ned i gulvet. De få brædder der var tale om, blev let slebet og lakeret med en tilsvarende lak.

[Udførende snedker] gjorde dem opmærksom på at nuanceforskellen vil udligne sig efter noget tid ved brug, afvaskning og sol.

Arbejdet blev godkendt på stedet.

Derudover gjorde [udførende snedker] dem også opmærksom på at deres gulv generelt er meget slidt, og det muligvis ikke vil kunne holde til en komplet slibning af gulvet.

Det som de har fået nu, er det bedste som kan gøres for dette gulv og dens nuværende tilstand.'

Klager bekræftede herefter (via mægler), at de havde godkendt arbejdet med forbehold for udligning i farveforskel og spurgte til, hvornår farveforskellen ville være elimineret.

Denne mail kom ca. 2 måneder efter arbejdets udførelse. Klager pointerede, at det var Topdanmarks idé at reparere gulvet, og at hans egen gulvmand mente, at det ikke kunne repareres, og derfor gav tilbud på en udskiftning. Klager gjorde opmærksom på, at han ikke havde forhåndsgodkendt arbejdet, og at han først ville kunne godkende det, når farveforskellen var elimineret.

Vi svarede herefter, at vi fastholdt afgørelsen, og at såfremt erstatningen var opgjort til udskiftning af gulvet, sådan som klager oprindeligt ønskede, ville erstatningen ikke have været højere, idet gulvet var så medtaget, at der ville være sket afskrivning med ca. 70 %.

Klager vendte herefter (via mægler) retur og meddelte, at han nu krævede udskiftning af ikke kun det beskadigede køkkengulv, men nu også udskiftning af 'alle tilstødende flader, der er berørt af skadesområdet'. Erstatningen – som han selv havde beregnet til 206.641,46 kr. – krævede han udbetalt kontant inden 14 dage, jf. FAL § 24. Vi afviste kravet og henviste kunden til at klage, hvis han fortsat var utilfreds.

Vilkår

Forsikringen dækker 'anden pludselig skade', jf. masterpolicens punkt 100.23 (Bilag A):

'100.23 Anden pludselig skade

Udover de sædvanligt dækkede skadeårsager, (brand, indbrud, tilfældig udstrømning, påkørsel m.v.) dækkes ligeledes anden pludselig skade. Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en pludselig og uforudset hændelse af en hvilken som helst årsag uanset, at årsagen ikke er pludselig.

Skade som følge af hændelser, der er positivt eller negativt nævnt i vilkårene eller policen dækkes ikke.

Skade som følge af:

- Hærværk, herunder graffiti
 - almindeligt brug, herunder ridser og skrammer
 - sætning
- dækkes ikke.*

For dækningen gælder en selvrisiko på 2.915 kr. (2019) pr. skadebegivenhed.

Er forsikringen generelt etableret med en højere selvrisiko, er denne gældende. Dækningen er subsidær i forhold til enhver anden tegnet forsikring, og er begrænset til en 1. risikosum på 51.000 kr. (2019) pr. skade.'

Summerne for 2023 (skadeåret) er 3.103 kr. i selvrisiko og 54.461 kr. i 1. risikosum.

Det fremgår af vilkårene (bilag B) punkt 7 B 2, at farveforskelle mellem erstattede dele og det resterende ikke dækkes. Og det fremgår af vilkårenes (bilag B) punkt A 1, at skaden opgøres på grundlag af det beløb, som det vil koste at repareres det beskadigede. Dækningen er tegnet med en 1. risikosum, jf. vilkårenes punkt 8. E, hvoraf fremgår at der kan afskrives, hvis det beskadigede før skaden, var værdiforringet som følge af slid og alder med mere end 30 %. At dækningen er begrænset til en 1. risikosum på 54.461 kr. (2023), betyder, at der dækkes op til dette beløb, som med andre ord er en max-dækning.

Vores vurdering

Twisten angår, om klager er berettiget til yderligere erstatning for de fire hakker i sit køkkengulv.

Skaden er udbedret. Hakkerne er væk. Reparationen er tilstrækkelig og forsvarlig.

Som vi forstår klager, er han utilfreds med udseendet efter udbedring. Den eneste årsag til, at han foretrækker en udskiftning af gulvet (og tilsyneladende også gulvene i de tilstødende lokaler) er, at det er flottere.

Det fremgår klart af vilkårenes punkt 7 B 2, at farveforskelle mellem erstattede dele og det resterende ikke dækkes. Klagen angår netop farveforskelle, hvorfor klager ikke skal have medhold i sin klage.

Den udbedrende snedker har lokalt slebet og lakeret det reparerede gulv og udtalt, at farveforskellen vil udligne sig over tid. Gulvet blev repareret i efteråret 2023. Allerede efter to måneder (i det mørke halvår) meddelte klager, at han var utilfreds. Des længere tid der går, des mere sollys, brug og vask gulvet udsættes for, des mere udligner farveforskellen sig.

Klager har anført, at hans håndværker (som afgav tilbuddet på en udskiftning) har sat spørgsmålstegn ved, om gulvet kan tåle en egentlig gennemslibning og det skulle være årsag til, at der er givet tilbud på en udskiftning. Netværkshåndværkeren har ligeledes udtalt sig tvivlende om gulvets egnethed til fuld slibning. Hvis gulvet er så slidt, at det ikke kan tåle en gennemslibning – hvilket vi ikke har taget stilling til, idet det ikke har været relevant – vil det være værdiforringet i en sådan grad, at vi ved erstatning til en udskiftning – som klager ønsker – vil være berettigede til at afskrive.

Klager har uden begrundelse rejst krav om erstatning for udskiftning af gulvene i de tilstødende lokaler. Vi ser ingen grund til at udskifte de øvrige, ubeskadigede gulve.

Forsikringen omfatter ikke dækning for kosmetiske forskelle, jf. policen (bilag A, punkt 6.9). Vi bemærker herudover, at erstatningen maksimalt kan udgøre 54.461 kr., idet forsikringen er tegnet med 1. risikosum og udgiften til en udskiftning af alle de gulve, som klager ønsker udskiftet, ifølge klager udgør ca. 200.000 kr.

Hvad angår klagers krav om kontanterstatning og renter, skal vi bemærke, at erstatning udbetales ved udført arbejde. FAL § 24 er dermed fraveget. Eventuelle renter tilskrives 14 dage efter, vi har modtaget faktura for udført arbejde. Eventuel kontanterstatning opgøres efter andre vilkår (jf. bilag B, punkt 9 B). Klager fik inden reparationen valget mellem at få erstatningsbeløbet opgjort og selv forestå udbedring, men han valgte at lade vores netværkshåndværker forsøge.

Vi bestrider ikke, at vi bærer bygherreansvaret for eventuelle fejl og mangler ved det udførte arbejde i den konkrete sag. Der er dog ingen fejl eller mangler, hvorfor det ikke er relevant. Vi bestrider heller ikke, at det er os, der har anvist, at erstatningen skulle opgøres til det beløb, som det ville koste at reparere gulvet (fremfor udskifte).

Det har også kunnet repareres. Det er repareret. Tvisten angår ikke, om gulvet kunne repareres, men om klager skal kompenseres for kosmetiske forskelle mellem det reparerede og det oprindelige, uberørte og ubeskadigede gulv.

Praksis

I har tidligere taget stilling til lignende sager. Se eksempelvis sag 100249, hvor der ligeledes var opstået ridser i et gulv. Selskabet reparerede gulvet lokalt og klageren var ikke tilfreds med udseendet, idet reparationen var synlig. Ligesom i nærværende sag udtalte den udbedrende håndvær-

ker, at farveforskellen ville udligne sig over tid. Ligesom i nærværende sag hjemlede forsikringen ikke dækning for kosmetiske forskelle mellem udbedret og oprindeligt gulv. Til forskel fra nærværende sag var klagerens gulv få måneder gammelt, hvor det aktuelle gulv er gammelt og bærer præg af mange mærker, jf. bilag F. Til forskel fra nærværende sag, har vi ikke kulant tilbudt en værdiforringelseskompensation, hvilket der i øvrigt heller ikke er hjemmel til at pålægges os i vilkårene.

Konklusion

Vi fastholder, at klager ikke er berettiget til yderligere erstatning, da forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle mellem de udbedrede og det ubeskadigede."

Ankenævnet for Forsikring

7.

101830

Klageren har i brev af 13/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fremlægger en kronologi hvori klager aktivt har valgt at gøre brug af selskabets håndværker fremfor at få udbetalt en kontant erstatning.

Dette er ikke korrekt og klager præciserer med følgende.

21.07.23 beder selskabet, gennem mægler, om kontaktoplysninger på klager. Herefter kontakter selskabets håndværker klager direkte.

03.08.23 selskabets håndværker er på klagers adresse og vurderer skaben.

04.08.23 selskabets håndværker kontakter klager direkte og aftaler dato for forsøg på udbedring, se bilag ... Datoen aftales til 25.09.23.

05.09.23 klager bliver først her over én måned senere end der er indgået aftale med selskabets håndværker, gennem klagers ejerforeningsadministration, præsenteret for det beløb selskabet mener skaden kan opgøres til. Henvendelsen betragtes af orienterende karakter, da selskabet gennem sin håndværker har indgået aftale om forsøg for udbedring.

19.09.23 selskabet beder om svar hos klager, selvom selskabets håndværker allerede tilbage d. 04.08.23 indgik aftale med klager.

Klager orienterer selskabet om at selskabets håndværker har indgået aftalt i mail til selvskabte, gennem mægler, i citat:

*'... Jeg er lidt forvirret, den håndværker som Top Danmark har haft til at kontakte os, har været ude og se skaden. **De mener de kan udbedre skaden, på anden vis end vi har fået fortalt af vores håndværkere. Det er aftalt at de forsøger på deres måde først. Det er aftalt de skal påbegynde arbejde 25-sep-2023. Vil I orientere Top Danmark om dette? ...'***

- Klager har på intet tidspunkt direkte kontakt med selskabet.
- Selskabet beder og distribuerer selv klagers kontaktoplysninger til selskabets håndværker.
- Selskabet oplyser ikke overfor klager om at selskabets håndværker ikke er taksator.
- Selskabets håndværker, kontakter efter besigtigelse på adressen, aktivt selv klager og indgår på vegne af selskabet aftalt om forsøg for udbedring.
- Klager er ikke forpligtet til at kunne gennemskue at selskabet nu mener at selskabets håndværker ikke har prokura til at indgå aftale i erstatningsspørgsmålet.
- Selskabet bliver klart og tydeligt i mail af 19.09.23 gjort opmærksom på at der er aftalt 'et forsøg for udbedring', heraf også underforstået at yderligere arbejde kan følge. Var selskabet uenig i ikke, har selskabet misligholdt sin pligt til at gøre opmærksom på dette.

Som konklusion på præciseringen af selskabets sagsfremlæggelse, er klager uenig i at selskabet reelt har givet og præsenteret klager for andet end et forslag om forsøg på udbedring gennem selskabets egen håndværker.

Klagers vurdering

Klager er uenig i at skaden er udbedret tilstrækkeligt.

Der er af klager anerkendt fint stykke delarbejde for udbedring af hakker, men arbejdet er fejlagtigt afsluttet ved at påføre lak indeholdende hvid pigmentering. Resten af gulvet er i ufarvet naturlig lak.

- En sådan fejlbehæftelse ved udførslen af arbejdet vil ikke udlignes over tid.

- En sådan fejlbehæftelse af arbejdet falder ikke ind under vilkårenes punkt 7 B 2, der alene omhandler hvilke typer skader er dækkede udgifter til.
Det må være klart at selskabet, i dette tilfælde som bygherrer, ikke kan fraskrive sig ansvaret for fejlbehæftet udførsel af erstatningen under henvisning til en del af vilkårene der omhandler dækning.
- Klager gør allerede selskabet opmærksom på, i klare ikke faglige termer i mail af 2.11.23, at der kan være tale om fejlbehæftet arbejde.
- Selskabet vurderer at det ikke er muligt at slibe mere på gulvet, hvorfor klager beder om udskiftning.

Praksis

Selskabets reference til tidligere praksis i eksempelvis sag 100249 omhandler ikke fejlbehæftet udførsel, hvorfor den ikke kan bringes som præcedens i denne sag,

Konklusion

Selskabet oplyser at der ikke kan slibes yderligere på gulvet, hvorfor det fejlbehæftede arbejde ikke kan korrigeres. Deraf fastholdes til oprindelige krav om udskiftning af gulvet."

Selskabet har i brev af 4/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det lader til, at der har været nogle kommunikationsudfordringer og som klager anfører, har han ikke selv været i direkte kontakt med os. Kommunikationen er gået gennem den mægler, der betjener ejerforeningen, hvor klager bor. Mægleren repræsenterer ejerforeningen og dermed klager over for os. Det kan ikke lastes os, hvis kommunikationen mellem mægler og ejerforeningen/klager ikke fungerer optimalt.

Vi ser ikke nogen problemer i, at håndværkeren har aftalt et tidspunkt for udbedring med klager. Det er jo de to parter, der skal få deres kalendere til at gå op. Håndværkeren ved godt, at vi i Topdanmark skal godkende hans tilbud, og han har sendt det til os for godkendelse. Som det fremgår af vores første indlæg og bilag D, godkender vi ikke 'bare', at arbejdet igangsættes uden at sikre, at husejer (klager) er indforstået hermed. Vi må indrømme, at det, som klager her, forsøger at problematisere med prokura m.m., almindeligvis ikke er et problem. Vi har godkendt det tilbud, som håndværkeren kom med og vi har betalt for reparationen. Hvis klager havde været helt afvisende over for at lade gulvet reparere, skulle han ikke have aftalt et reparationstidspunkt med håndværkeren, ligesom han skulle have givet besked herom til sin mægler, som havde givet os besked herom.

Klager anfører, at gulvet er fejlbehandlet, idet der skulle være anvendt en hvidpigmenteret lak til den lokale lakering. Vi forhørte os herom hos håndværkeren, som afviser, at der skulle være benyttet hvidpigmenteret lak, jf. bilag G.

Vi finder herefter, at klager ikke har bevist, at der skulle være anvendt en forkert laktype eller andre mangler ved det udførte arbejde. Vi fastholder, at klager ikke er berettiget til yderligere i erstatning."

Ankenævnet for Forsikring

9.

101830

Klageren har i meddelelse af 30/10 2024 bl.a. anført:

"Venligst find sammenligning og forskel mellem tre af de brædder der er udført arbejde på. Slut resultatet er uacceptabelt varierende. Der er siden arbejdes udførsel for ca. 12 måneder siden ikke konstateret nogen udligning i farven. Det oprindelige krav fastholdes."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af intern e-mail af 24/8 2023 fra taksatoren fremgår bl.a.:

"Vi har nu indhentet et alternativt tilbud, som lyder på 15.306,25 kr. Derfor kan vi ikke godkende tilbuddet fra kunden på 46.500,00 kr. og vil derfor høre om de ønsker, at gøre brug af den netværkshåndværker, som har givet os et tilbud. Hvis de ikke ønsker det, kan vi højst godkende 15.306,25 kr."

Af e-mail af 20/9 2023 fra klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er lidt forvirret, den håndværker som Top Danmark har haft til at kontakte os, har været ude og se skaden. De mener de kan udbedre skaden, på anden vis end vi har fået fortalt af vores håndværkere. Det er aftalt at de forsøger på deres måde først. Det er aftalt de skal påbegynde arbejde 25-sep-2023. Vil I orientere Top Danmark om dette?"

Af e-mail af 25/10 2023 fra netværkshåndværkeren til selskabet fremgår bl.a.:

"Det lykkedes os at få det udbedret med tilfredsstillende resultat. Tilbud klonet til forbrugt. Der bliver ikke behov for gulvmand."

Af e-mail af 13/11 2023 fra netværkshåndværkeren til taksatoren fremgår bl.a.:

"Jeg har haft vores snedker [udførende snedker] på adressen for at udbedre de små hakker i gulvet.

Vi måtte lave det om flere gange da deres forventninger var noget andet, end det de fik. Til sidst blev vi enige om at bore nogle knaster ud fra nogle gamle fyrtræsbrædder vi havde liggende i firmaet. De fik altså muligheden for selv at vælge knaster som blev fræset ned i gulvet. De få brædder der var tale om, blev let slebet og lakeret med en tilsvarende lak.

[Udførende snedker] gjorde dem opmærksom på at nuanceforskellen vil udligne sig efter noget tid ved brug, afvaskning og sol. Arbejdet blev godkendt på stedet.

Derudover gjorde [udførende snedker] dem også opmærksom på at deres gulv generelt er meget slidt, og det muligvis ikke vil kunne holde til en komplet slibning af gulvet.

Det som de har fået nu, er det bedste som kan gøres for dette gulv og dens nuværende tilstand."

Af taksatorens intern e-mail af 28/11 2023 fremgår bl.a.:

"Inden arbejdet blev igangsat gav vi beboer tilbud om reparation eller en kontanterstatning svarende til det beløb, som vi har indhentet tilbud på.

Beboer gav sin accept på arbejdet blev igangsat og er klar over, at de har svaret at det prøver de i første omgang.

...

Derudover vil jeg gøre opmærksom på, at såfremt der var valgt en anden løsning end reparation og med den viden om, at gulve generelt er meget slidt, vil erstatningen for skaden blive reduceret, da vi er af den opfattelse at gulvet er værdiforringet med mere end 30 % på grund af slid og alder.

Det vil derfor betyde, at der vil ved anden løsning end reparation, blive tale om en værdiforringelse, som ligger tæt på 70 % - vurderingen er truffet på baggrund af oplysningen om, at gulvet muligvis ikke kunne hold til en komplet slibning af gulvet.

I så fald ville erstatningen være 46.500,00 kr. minus fradrag på 70 %, hvilket vil give en erstatning på 13.950,00 kr."

Af e-mail af 24/9 2024 fra netværkshåndværker til taksator fremgår bl.a.:

"Der blev brugt en matlak til opgaven. Som tidligere forklaret til ft. vil det være lidt lysere da det jo blev frisket op, og ikke har fået samme 'sollys' som det andet. Det udligner sig med tiden."

Af police af 8/4 2019 fremgår bl.a.:

"6.9 Kosmetiske forskelle

Forsikringen omfatter ikke kosmetiske forskelle.

...

100.23 Anden pludselig skade

Udover de sædvanligt dækkede skadeårsager ... dækkes ligeledes anden pludselig skade. Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en pludselig og uforudset hændelse af en hvilken som helst årsag uanset, at årsagen ikke er pludselig. Skader som følge af hændelser, der er positivt eller negativt nævnt i vilkårene eller policen dækkes ikke.

...

For dækningen gælder en selvrisiko på 2.915 kr. (2019) pr. skadebegivenhed. Er forsikringen generelt etableret med en højere selvrisiko, er denne gældende. Dækningen er subsidær i forhold til enhver anden tegnet forsikring, og er begrænset til en 1. risikosum på 51.000 kr. (2019) pr. skade "

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"7 Hvilke udgifter dækkes ikke?

...

B Kosmetiske skader

Udgifter til udbedring af:

...

2. farveforskelle mellem erstattede dele og det resterende.

...

8. Skadeopgørelse

A Fælles for punkt 8 B til 8 E

Ankenævnet for Forsikring

11.

101830

1. Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som det på skadestidspunktet vil koste at genopføre, reparere eller genanskaffe det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

...

E Førsterisikoforsikring

1. Var det beskadigede som følge af slid og alder før skaden værdiforringet med mere end 30 % af nyværdien, fastsættes erstatning i forhold til værdiforringelsen."

Nævnet har fået forelagt fotografier af gulvet før og efter udbedringen.

Nævnet udtaler:

Klageren har ejerlejlighed. Han anmeldte via ejerforeningens mægler, at en hylde var faldet ned og havde lavet 4 hakker i trægulvet i køkkenet. Selskabet anerkendte skaden som "anden pludselig skade" og rekvirerede en netværkshåndværker til partiel reparation af gulvet ved at nedfræse gamle fyrretræsknaster og letslibe og lakere de berørte gulvbrædder. Klageren er utilfreds med udbedringsmetoden og ønsker en erstatning på 206.641,46 kr. til udskiftning af køkkengulvet og de tilstødende gulve.

Klageren har anført, at skaden er udbedret utilstrækkeligt. Arbejdet er afsluttet med lak med hvid pigmentering, mens resten af gulvet er i ufarvet, naturlig lak. Klageren har anført, at farveforskellen efter 12 måneder endnu ikke har udlignet sig. Da gulvet ifølge selskabet ikke kan slibes yderligere, ønsker klageren gulvet udskiftet. Klageren har anført, at selskabet afviste klagerens tilbud på udskiftning af gulvet. Selskabet ønskede at bruge egen håndværker til en billigere udbedringsmetode og indtrådte som byggherre. Klageren aftalte med selskabets håndværker, at der var tale om et udbedringsforsøg, og det var underforstået, at yderligere arbejde kunne følge. Klageren har anført, at selskabets håndværker kontaktede ham direkte. Selskabet har ikke gjort opmærksom på, at håndværkeren ikke var taksator og var uden prokura til at indgå aftale om erstatning.

Selskabet har anført, at der er tale om en erhvervsforsikring tegnet af administrationsselskabet for ejerforeningen, og at det er op til nævnets vurdering, om nævnet har kompetence til at afgøre sagen. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der er anvendt en forkert lakty-

pe eller er andre mangler ved det udførte arbejde. Netværkshåndværkeren oplyser, at der er anvendt matlak til opgaven, og at farveforskellen vil udligne sig over tid. Selskabet har anført, at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle mellem det udbedrede og det ubeskadigede, jf. punkt 7B2. Selskabet har kommunikeret med ejerforeningens mægler og kan ikke lastes, hvis kommunikationen mellem mægler og ejerforening/klageren ikke har fungeret optimalt. Selskabet har anført, at klageren skulle have givet besked og ikke have aftalt et reparationstidspunkt med håndværkeren, hvis han var helt afvisende over for en reparation.

Det fremgår af klagerens e-mail af 20/9 2023, at "jeg er lidt forvirret, den håndværker som Top Danmark har haft til at kontakte os, har været ude og se skaden. De mener de kan udbedre skaden, på anden vis end vi har fået fortalt af vores håndværkere. Det er aftalt at de forsøger på deres måde først. Det er aftalt de skal påbegynde arbejde 25-sep-2023. Vil I orientere Top Danmark om dette?".

Det fremgår af e-mail af 25/10 2023 fra netværkshåndværkeren, at "det lykkedes os at få det udbedret med tilfredsstillende resultat. Tilbud klonet til forbrugt. Der bliver ikke behov for gulvmand".

Det fremgår af e-mail af 13/11 2023 fra netværkshåndværkeren, at "vi måtte lave det om flere gange da deres forventninger var noget andet, end det de fik. Til sidst blev vi enige om at bore nogle knaster ud fra nogle gamle fyrtræsbrædder vi havde liggende i firmaet. De fik altså muligheden for selv at vælge knaster som blev fræset ned i gulvet. De få brædder der var tale om, blev let slebet og lakeret med en tilsvarende lak. [Udførende snedker] gjorde dem opmærksom på at nuanceforskellen vil udligne sig efter noget tid ved brug, afvaskning og sol. Arbejdet blev godkendt på stedet. Derudover gjorde [udførende snedker] dem også opmærksom på at deres gulv generelt er meget slidt, og det muligvis ikke vil kunne holde til en komplet slibning af gulvet. Det som de har fået nu, er det bedste som kan gøres for dette gulv og dens nuværende tilstand".

Ankenævnet for Forsikring

13.

101830

Det fremgår af e-mail af 24/9 2024 fra netværkshåndværkeren, at "der blev brugt en matlak til opgaven. Som tidligere forklaret til ft. vil det være lidt lysere da det jo blev frisket op, og ikke har fået samme 'sollys' som det andet. Det udligner sig med tiden".

På fotografier ses gulvet før og efter udbedringen. Der ses to gulvbrædder i en lysere nuance end det øvrige gulv.

Nævnet finder, at nævnet har kompetence til at behandle klagen, jf. § 2 i nævnets vedtægter, idet sagen alene angår skade på gulvet i klagerens ejerlejlighed, og idet klageren har fremlagt fuldmagt fra ejerforeningen til, at sagen kan behandles af nævnet.

Nævnet bemærker, at selskabet har anerkendt, at selskabet har bygherreansvar for eventuelle fejl og mangler ved den udførte reparation. Det er klageren, der skal bevise, at den udførte reparation er mangelfuld eller utilstrækkelig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den udførte reparation af gulvet er mangelfuld eller utilstrækkelig. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de nuanceforskelle – der er opstået efter netværkshåndværkerens udbedring og fremgår af fotos – ikke går ud over, hvad klageren med rimelighed må tåle som følge af en reparation. Nævnet har henset til, at der er tale om en mindre farvenuanceforskel på brædder omkring køkken/gangområde, og at nuanceforskellen må forventes at udligne sig med tiden som følge af lys, brug mv. Der er tale om et ældre trægulv, der i øvrigt fremstår slidt med brugsspor. Netværkshåndværkeren oplyser, at der er anvendt matlak ved reparationen, hvorfor det ikke kan lægges til grund, at der er anvendt forkert lak. Nævnet henviser også til punkt 7B2 i forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår, at forsikringen ikke dækker udgifter til udbedring af farveforskelle mellem erstattede dele og det resterende.

Ankenævnet for Forsikring

14.

101830

Nævnet har videre lagt vægt på, at reparationen har udbedret de hakker, der var kommet i gulvet. Der er ikke forhold ved gulvet som følge af skaden eller reparationen, der nedsætter gulvets brugbarhed.

Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet eller netværkshåndværkeren har givet klageren et forhåndstilsagn eller en berettiget forventning om, at klageren ville kunne vælge at få udskiftet gulvet, hvis han måtte være utilfreds med reparationen.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand