608/00

Den 4. december 2000 blev i sag nr. 53.109:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikringsselskabet
Provinzial Danmark A/S
Stilling Kirkevej 10
8660 Skanderborg

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Forsikringsselskabet Provinzial Danmark A/S, klager ved sin datter over selskabets sagsbehandling i forbindelse med et anmeldt rørbrud.

Af sagens akter fremgår, at der den 12/8 1999 skete brud på et vandrør i klagerens køkken, hvilket blev anmeldt til selskabet.

Om det videre forløb har klagerens datter i skrivelse af 3/12 1999 til selskabet anført: "Vi sørgede straks for at lukke for hovedstophanen og fjerne de 2 lag vandfyldte tæpper, der var lagt på køkkenet, tømte gulvet for resterende vand, flyttede alt indholdet fra køkkenskabene over i udhuset, lod alle køkkenskabslåger stå åbne, så der ikke skulle komme muggen lugt i huset. Herefter tog vi ..(klageren) med hjem. ..(Klageren) er 82 år og går med stok efter et fald med lårbensbrud til følge. Vand- og Gasmesteren reparerede det sprungne vandrør dagen efter. Efter nogle dages forløb blev vi kontaktet og fik en aftale om at mødes på stedet med en taksator. Efter at taksatoren havde set skaden spurgte vi hvad man havde tænkt at foretage sig for at udbedre skaden. Svaret var, at nu skulle det jo først tørres ud. Jeg udtrykte min uenighed og udtalte at der ville gå måneder måske år hvis man ville tørre de Rockwool batt der ligger under gulvet ud med en

affugter, det ville jo betyde at vandet skulle op gennem gulvet, og det var og er stadig min opfattelse at være det mest rationelle og eneste rigtige at fjerne gulv og isolering og lægge nyt. Incl. Ventetid på håndværkere ville det max. vare 14 dage, og tilmed være det billigste. Trods denne protest blev der anbragt et affugtningsapparat og lavet en aftale med ..(klagerens) nabo, - der har nøgle til huset - om daglig at tømme en 5-liter beholder for vand. Det gjorde hun så i godt et par uger uden at den daglige mængde af vand mindskedes, beholderen var efter naboens udsagn næsten fyldt hver dag. Efter at have kontaktet hr. L.F., Provinzial og på forespørgsel fik vi at vide, at forsikringsselskabet ikke principielt var imod at betale det beløb til os, skaden ville beløbe sig til for selskabet. Det var ellers vores indtryk hidtil, at det brugte man ikke, man overhørte eller gik udenom, når vi nævnte det. Havde vi kunnet få en sådan aftale, kunne vi selv sørge for skadens udbedring og sagen ville være afsluttet således, at vi kunne nå at gøre det færdig inden vi ti dage efter skulle til Norge til familiefødselsdag. Ved kontakt til taksator var svaret at det jo ikke var tørret ud endnu, men at man nu ville lade bore huller i gulvet i begge sider og blæse varm luft ned under gulvet. Dette varmluftsanlæg kørte så også i godt et par uger, og vi måtte aflyse den planlagte rejse til Norge. ..(Klageren) kan ikke klare sig selv uden hjælp i mere end et par dag. Hjemme hos sig selv - hvor venlige naboer tager sig af hende i den slags situationer - kunne hun jo ikke være. Efter ca. 3 ugers tid fik vi at vide, at nu var det hele tørret ud og der kunne lægges belægning på. Et forsøg på, på daværende tidspunkt at lave en aftale med os om et beløb, der skulle dække udgiften til restrenovering så vi selv kunne ordne det, kunne vi ikke acceptere for gulvets vedkommende, kun for renovering af køkkenskabene ville vi lave en aftale. Jeg havde og har stadig den opfattelse, at gulvet ikke var tørret ud, og at isoleringen med Rockwool batt der ligger under gulvet var og stadig er vandfyldt. ... Korkgulvet, der blev lagt da man mente at isolering og gulvbrædder var tørret ud, var pænt udført håndværk, men efter 14 dage til 3 uger begyndte det underliggende gulv at bølge. Bræddegulvet trønner, fordi det optager vand nede fra isoleringen, korkfilserne kan ikke ligge på et bølget underlag og flisernes lim slipper underlaget, kanterne på fliserne løftes. En ældre dame med stok kan ikke færdes på sådan et gulv, idet det næsten sikkert vil ske et fald, bare efter få dages forløb. Der blev reklameret til Provinzial, og efter nogle dage blev det meddelt at der kom en mand fra Tæppeland for at se på det. ... Nogle dage efter at tæppeland havde set på gulvet, og resultatet af deres syn af gulvet måtte være kommet Provinzials kendskab, kontaktede vi om fredagen hr. L.F. Vi meddelte, at nu fjernede vi

..(klageren) fra hendes hus onsdag i den efterfølgende uge og at der derefter var en uge til at få lavet gulvet, faglig og saglig korrekt som det skal. Bord, stole, taburet og køleskab fjernede vi, så køkkenet var klar til at tage imod håndværkere. Nu har vi taget hul på den 4. uge siden da og ..(klageren) er kommet hjem til det samme ubrugelige køkken. Hvis hun glemmer, at fødderne skal løftes særlig højt, er et fald med de deraf risikable følger yderst sandsynligt. Bord, stole, taburet og køleskab har vi nu stillet tilbage og på plads igen. Der er ikke sket noget som helst der har relevans til gulvet og dets renovering. I det samlede tidsforløb kan vi snart tage hul på den 6. måned, og med godt 14 dage til jul. Behøver man næsten at sige det. Det er psykisk terror over for en ældre dame og kunde. Til en renovering der max. må vare 14 dage til 3 uger, er der nu gået næsten et halvt år. Hvad er det for en indstilling man ikke alene viser sine kunder, men også dem der nok ikke engang er kunden men 'bare' er hjælpsomme som for eksempel ..(klagerens) nabo, ... der sparede Provinzial for en udgift én mand+bil og benzin for en daglig tur ... (ca. 20 km) og retur i godt 14 dage, ved at tømme en vandbeholder. Skal der skønnes en besparelse, vil den være meget tæt på følgende: 2 x 20 x 2 kr. pr. km og 1 time á 90 kr. i godt 14 dage ca. 3000,00. Det lyder måske ikke af så stor en hjælp fra naboen, men det indebar dog at hun ikke kunne forlade byen én eneste dag i den periode tømningen stod på, da det efter 1 døgns tømning viste sig at beholderen var fuld til randen ved 11 tiden hver eneste dag. ... I dag skriver vi så 8. december, om 4 dage er der gået 5 måneder og da tages der hul på 6. måned. I praktisk brug af køkkenet er man ikke nået længere - det er stadig ubrugelig og nærmest livsfarlig for en dårlig gående dame på 82 år der bruger stok."

Efter sagens indbringelse for nævnet den 9/5 2000 har selskabet foranlediget Tæppeland til at lægge nyt gulv, hvilket skete den 14/6 2000.

Klagerens datter har i skrivelse af 26/4 2000 til nævnet rejst diverse erstatningskrav over for selskabet, hvoraf selskabet har indvilliget i at honorere naboen for hendes arbejde med tømning af affugteren, hvilket arbejde pågik i 11 dage.

Tilbage resterer herefter følgende krav:

"... 2. **Erstatning**

Erstatning for alle gener og udgifter Provinzial har påført forsikringstager:

4. 53.109

- **Genhusning:** Forsikringstager kan ikke klare sig alene uden hjælp, derfor er hotel udelukket - skønnet til kr. 6.000,00
- **Transportudgifter samt øvrige rejseudgifter:** Os (datter og svigersøn) der har måttet flytte forsikringstager til venner og bekendte, når vi ikke har været i stand til at huse forsikringstager - skønnet til kr. 6.000,00
- **Gener:** Den psykiske terror forsikringstager er blevet påført. (kan umuligt vurderes i kr.)

...

- **Aflysning af ferie:** Aflysning af kombineret fødselsdagsbesøg og ferie i Norge kr. 2.600,00
- **Ejendommen ...:** Denne har ikke kunnet anvendes i 8½ måned. Nettohusleje pr. måned kr. 3.100,00 kr. 26.350,00

Samlet erstatningskrav kr. 42.000,00 "

Selskabet har i skrivelse af 3/7 2000 til nævnet anført: "Idet vi henviser til Deres skrivelse af 21.06.00 kan vi oplyse, at vi ikke tidligere i sagsforløbet har modtaget de nu vedlagte bilag, hvorfor disse naturligvis ikke tidligere er blevet kommenteret. Vedrørende kravene i punkt 2, ... må vi afvise hvert af de enkelte punkter. Punkterne vedrørende gener, aflysning af ferie samt nettohusleje er krav som ikke er dækket af den tegnede forsikring. Forsikringen erstatter alene den direkte skade samt de følgeudgifter der er nævnt i betingelserne. Desuden dækker forsikringen udgifter til leje af lokaler, svarende til de lokaler, som forsikringstageren selv benytter samt rimelige udgifter i forbindelse med skaden når forsikringsstedet ikke kan benyttes som følge af en efter denne police erstatningsberettiget skade, jf. punkt 7.7.1. I nærværende sag er det vor opfattelse, at det ikke har været nødvendigt at fraflytte forsikringsstedet i forbindelse med skaden og dens udbedring."

Klagerens datter har i skrivelse af 29/7 2000 til nævnet bemærket:
"1. Provinzial skriver 'gener, aflysning og ferie samt nettohusleje er krav som ikke er dækket af den tegnede forsikring'

Svar!: Det er forsikringsselskabets ansvar, ikke forsikringstagerens ansvar, at renovering efter en skade sker straks efter at skaden er sket, i dette tilfælde ville 14 dage til 3 uger være en passende frist. En månedstid ville af forsikringstageren nok også være blevet accepteret men er en meget lang tid for denne minimale skade. En skade der kunne være udbedret på mindre end 2 hele dage af en tømrer. Det er udgifter Provinzial har pådraget forsikringstageren, ved en uansvarlig og meget sløset behandling af en renovering efter en vandskade, et sløseri der gjorde køkkenet og dermed hele huset ubrugelig i 10 måneder og 2 dage. Derfor har forsikringsselskabet pådraget sig et ansvar udover at renovere efter skaden, selskabet har pådraget sig et ansvar overfor den person der skulle bo i huset i den periode sløseriet har varet, den person er i dette tilfælde en ældre, meget lidt rørig dame på 83 år der slæber sig af sted ved hjælp af en stok, uden at kunne løfte fødderne ret mange millimeter. Der er udgifter til de gener og aflysning af ferie, der er pådraget hende, fordi hun ikke kunne bo hjemme i sin egen kommune. Den kommune hun midlertidig måtte flytte til har ingen sociale pligter for hende. Det er netop hendes person, psykisk som fysisk, og den omsorg hun har brug for, forsikringsselskabet har pådraget sig erstatningsansvaret for. Det er intet med Forsikringstagerens Parcelhusforsikrings dækningsområde at gøre, men om Provinzials ansvarsforflygtigelse, der har påført en forsikringstager unødvendige udgifter. Derfor fastholdes kravet om erstatning for gener og aflysning af ferie.

Nettohusleje. 2. Jf. punkt 7.7.1 dækker forsikringen leje af lokaler, svarende til de lokaler, som forsikringstageren selv benytter.

Svar!: Ja! Og Provinzial har ansvaret for at det blev nødvendigt at forlade huset. Beløbets størrelse kan vel ikke være bedre afstemt end prisen for at bo i de selvsamme lokaler der normalt benyttes, men ikke har kunnet benyttes, det gælder da fuldstændig sætningen 'svarende til de lokaler, som forsikringstageren selv benytter', som der står i forsikringsbetingelserne. Siden erstatningskravet sidst blev gjort op, er der gået yderligere 50 dage inden gulvet den 14. juni 2000 blev lagt, hvilket medfører at erstatningskravet nu er på **kr. 31.516,00**.

3. Provinzial skriver endvidere, at efter Deres opfattelse var det ikke nødvendigt at fraflytte forsikringsstedet i forbindelse med skaden og dens udbedring.

Svar! I perioder kunne døren fra stue til køkken og fra entre til køkken ikke åbnes, i andre perioder kunne døren åbnes til den stødte på den første bule eller flisekant på gulvet. Ingen repræsentanter fra forsikringsselskabet har set det, så det undrer, at man kan

udtale sig om det. De naboer der på skift passede huset, kan udtale sig. Når de skulle hente vand i køkkenet til blomstervanding måtte raske rørige mennesker efter at have klemt sig igennem en større eller mindre åbning i dørhullet løfte fødderne meget højt for at få dem op over flisekanterne, der stak stråt op. At tætte fliser løsnes på et fugtigt underlag er der en saglig begrundet årsag til.

Køkkenet var ubrugelig og dermed hele huset. Ingen myndigheder godkender et hus til beboelse, hvis der ikke er adgang til et brugbart køkken. ..(Klageren) kunne ikke bruge køkkenet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.: "**§ 6. Huslejetabsforsikring. Omfang. 1.** Såfremt forsikringsstedet ikke kan benyttes som følge af en skade, der berettiger til erstatning efter denne police eller som følge af en skade, der kan dækkes ved sædvanlig brandforsikring, dækkes sikredes dokumenterede:

a. Tab af husleje.
b. lejeværdien af lokaler, som forsikringstageren selv benytter samt rimelige merudgifter i anledning af skaden. Erstatning ydes med indtil kr. 490,- om dagen (indeksreguleret.
c. nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt opbevaring, dog i højst 12 måneder efter skadens indtræden."

Nævnet udtaler:

Nævnet har efter sin gennemgang af sagen lagt til grund, at det i november 1999 efter den første udbedring viste sig, at udbedringen ikke havde været tilstrækkelig, og at selskabet herefter iværksatte afhjælpning ved Tæppeland, hvilken afhjælpning først fandt sted den 14/6 2000.

Nævnet lægger til grund, at klageren i perioder har beboet ejendommen på trods af problemerne med køkkenbelægningen, og at hun i andre perioder har boet hos såvel datter og svigersøn som venner og bekendte. Nævnet finder det sandsynliggjort, at forsikringsstedet i perioder ikke har kunnet benyttes, og at klageren som følge heraf er berettiget til en skønsmæssig erstatning, jf. betingelsernes § 6 b. Erstatningen fastsættes skønsmæssigt til 10.000 kr.

Nævnet finder, at de af klageren øvrige fremsatte erstatningskrav ikke kan imødekommes.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikringsselskabet Provinzial Danmark A/S, skal i erstatning til klageren betale 10.000 kr.

Klagen kan ikke i øvrigt tages til følge.

J. Hermann
formand