616/01

Den 26. marts 2001 blev i sag nr. 53.901:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Tryg-Baltica Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Tryg-Baltica Forsikring, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på et badekar.

Af klagen til nævnet fremgår: "Badekarret fremstod som nyt før skaden og den skæmmende reparation. Efter reparationen har området for skaden nu en diameter på ca. tre centimeter. Desuden er der stor nuanceforskel fra badekarrets oprindelige farve og en afvigende struktur. Efter Tryg-Balticas taksator har besigtiget udbedringen af skaden, fik vi tilbudt endnu en reparation. Denne har vi afslået med den begrundelse, at endnu en reparation kun vil forværre skaden. Vi har således ingen tiltro til, at farven kan genskabes, da vi må formode, at reparatøren gjorde sig umage, idet han gav udtryk for, at badekarret var meget velholdt. Da vi senere fik tilsendt garantien for den udførte reparation, opdagede vi, at der nu var en række forholdsregler i forbindelse med brugen af vores badekar. Vi mener ikke at kunne affinde os med et badekar i en stand, der betyder, at vi ikke kan benytte det som hidtil. Vi anker derfor Tryg-Balticas håndtering af skaden. I henhold til Tryg-Balticas forsikringsbetingelser i den udvidede dækning, mener vi, at Tryg-Baltica forpligtiger sig til at udskifte badekarret for deres regning. Der er således intet sted i policen anført, at opståede skader skal forsøges repareret."

Selskabet har i skrivelse af 26/10 2000 anført: "Fra vores kunde modtog vi den 21. juli 2000 anmeldelse af en skade på et indmuret badekar. Skaden bestod i en afskalning på ca. 1 cm. i diameter, der var forårsaget ved tab af en genstand. På grund af skadens ringe omfang, blev skaden besigtiget af vores bygningstaksator, idet der var tvivl om, hvorvidt badekarret pga. skaden var blevet ubrugeligt, hvilket iht. betingelserne, under F – Glas- og sanitetsforsikring – er en forudsætning for dækningen af skaden. Ved besigtigelsen den 25. juli 2000 anerkendte vores taksator skaden, der kunne udbedres ved en reparation af firmaet Remaljeringsselskabet. Reparationen blev udført, og da vores kunde modtog faktura nr. 1484 fra firmaet, hvoraf garantien på det udførte arbejde fremgår, var vores kunde ikke tilfreds med reparationen på grund af denne garanti. Vores kunde klager bl.a. over '*stor nuanceforskel fra badekarrets oprindelige farve og en afvigende struktur*'. På de vedlagte farvefoto ses karret, dels i sin 'helhed' og dels et nærbillede af den udførte reparation. På nærbillede kan man meget svagt ane, hvor reparationen er udført. Det skal bemærkes at reparationen ikke er den mørke plet der ses på fotoet (er blot genskin fra blitz og lysindfald). Uagtet at vi finder, at den udførte reparation er udført tilfredsstillende, har vi og firmaet tilbudt at reparationen kan laves om, og såfremt resultatet stadig ikke falder ud til vores kundes fulde tilfredshed, da har vi tilbudt en total remaljering af hele badekarret. Dette har vores kunde imidlertid afslået. Med hensyn til garantien på reparationen, der er på 5 år, kan vi oplyse, at denne garanti er på fuld højde med den garanti der gives på et helt nyt badekar, hvor der også er 5 års garanti med de samme forbehold mod 'misbrug', så som beskadigelse ved rengøring, misfarvning mv. Vores kunde ønsker en udskiftning af badekarret iht. betingelserne G Udvidet forsikring. Under det nævnte afsnit i dækningsoversigten fremgår bl.a.: '*Ved en dækningsberettiget skade under Glas- og sanitetsforsikring udvides denne dækning med erstatning for kosmetiske forskelle i: · Sanitet i samme bad/toiletrum. Det er en forudsætning, at det ikke er muligt at anskaffe sanitet (farve og/eller konstruktion) der er identisk med det beskadiget*.' og videre på side 4 under **Glas- og sanitetsforsikring** fremgår: '*Hvis en ska*de *på sanitet opstår i bad/toiletrum, kan forsikrede i samarbejde med Tryg-Baltica vælge at få udskiftet ubeskadiget sanitet i pågældende bad/toiletrum, hvor skaden forefindes, mod en egenbetaling på 50% af udgifterne hertil*'. *(vores understregning).* Dækningen under udvidet forsikring omhandler alene ubeskadiget sanitet, og der kan derfor ikke opnås dækning for udskiftning af det beskadiget badekar. Med

henvisning til ovennævnte må vi derfor fastholde at vores kunde ikke har krav på yderligere erstatning i forbindelse med den anmeldte skade."

Klageren har heroverfor i skrivelse af 9/11 2000 anført: "Tryg-Baltica bagatelliserer skaden og garantien for den udførte reparation, i henhold til de oplysninger vi har indhentet hos sanitetsproducenten IFÖ. Hos IFÖ er udsagnet, at et emaljeret badekar kan udsættes for alle former for rengøringsmidler, og at selv hårfarvning kan foretages uden risiko, og at dette på ingen måde kan betegnes som misbrug af badekarret. Derfor kan vi stadigvæk ikke acceptere garantien for reparationen og Tryg-Balticas nej til erstatning. Den udvidede dækning må også dække nuanceforskelle for en udført reparation. Der er således intet sted i policen anført, at reparation skal foretages fremfor udskiftning. Vi mener, at selskabet misfortolker egne forsikringsbetingelser. En reparation vil aldrig kompensere et nyt badekar."

Af skrivelse af 12/10 2000 fra Remaljeringsselskabet til selskabet fremgår bl.a.: "Reparationen blev udført efter samme standard som altid: Vi garanterer at remaljeringen ikke skaller af, ikke matteres med tiden og ikke ændrer sig i farven. Vi garanterer ikke usynlighed, og der vil altid være en overgang ved reparationens kant. Altså en mindre kosmetisk forskel. Badekarret kan efter vor reparation bruges som badekarret kunne inden skaden. På vor faktura fremgår at vi tager forbehold imod brug af slibende rengøringsmidler, der vil mattere overfladen, ligesom det vil være tilfældet med den øvrige emalje, imod brug af koncentreret farvestof der vil misfarve overfladen, ligesom det vil være tilfælde med den øvrige emalje samt imod mekanisk slitage der kan beskadige eller ridse overfladen. Dette kan også lade sig gøre på en almindelig emaljeret overflade. Når man køber et nyt badekar følger der ingen brugsanvisning med hvor disse forbehold nævnes, men de fleste er af erfaring klar over at dette er tilfældet. Efterfølgende har jeg talt med Fru S. [klagerens hustru] i telefon. Overfor mig argumenterede hun at hun har **tegnet en forsikring der** efter hendes opfattelse **sikrer et nyt badekar** og ikke nævner muligheden for at hun må 'nøjes' med reparation. Derfor vil hun kun acceptere denne løsning. Hun anførte at **reparationen ikke er 100% usynlig** (der er forskel i nuance og ujævnhed). Heri har hun ret. Da der er forskellige lyskilder i rummet vil det aldrig være muligt at lave en 100% farvematch, vi kræver dog af os selv at farveforskellen ikke må være iøjnefaldende, hvilket jeg subjektivt heller ikke mener den er. Ujævnhederne kan

være overgangen imellem ny og gammel emalje, der normalt ikke giver vore andre kunder anledning til klage, men skulle de i dette tilfælde være særligt graverende tilbød jeg Fru S. at komme og polere dem væk. Mit tilbud blev vi enige om skulle vente til efter ForsikringsAnkenævns afgørelsen."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**F GLAS- OG SANITETSFORSIKRING** Brud, afskalning eller ridser på **glas* og sanitet***, når disse som følge heraf er blevet ubrugelige. ... **G UDVIDET FORSIKRING** ... Ved en dækningsberettiget skade under Glas- og sanitetsforsikringen udvides denne dækning med erstatning for kosmetiske forskelle i: ... · Sanitet i samme bad/toiletrum. Det er en forudsætning, at det ikke er muligt at anskaffe sanitet (farve og/eller konstruktion), der er identisk med det beskadigede. Dækningen omfatter ikke ubeskadiget indmuret badekar/fodbadekar."

Nævnet udtaler:
Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet har anerkendt afskalningen som omfattet af glas- og sanitetsforsikringen.

Det kan lægges til grund, at der efter den udførte reparation består en – om end lille – kosmetisk forskel.

Da den tegnede forsikring er udvidet til at omfatte kosmetiske forskelle, finder nævnet, at den udførte reparation er utilstrækkelig. Nævnet finder imidlertid ikke grundlag for at kritisere selve kvaliteten af reemaljeringen.

Nævnet finder endvidere ikke, at selskabet er afskåret fra at forsøge at udbedre den kosmetiske forskel ved en ny reparation, og da selskabet, i tilfælde af, at der efter en sådan reparation stadig består en kosmetisk forskel, har tilbudt en reemaljering af hele badekarret.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen