694/04

Den 14. marts 2005 blev i sag nr. 61.267:

xxxxx xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ejendomsforsikring i Tryg Forsikring A/S, påstår selskabet pligtig at bekoste udskiftning af samtlige klinker i hans badeværelsesgulv efter en anmeldt og udbedret rørskade.

Det fremgår af sagen, at klageren den 9/10 2002 konstaterede en rørskade i den forsikrede ejendoms badeværelse. Klageren anmeldte skaden til selskabet og kontaktede et vvs-firma til at udføre reparationsarbejdet. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende og betalte herefter en regning for vvs-arbejde på 11.681,90 kr. for udskiftning af det utætte rør. Selskabet foretog ikke en besigtigelse af skaden.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet desuden skal betale regningen på 26.657,73 kr. for udskiftning af hele gulvet. Klageren har til støtte herfor bl.a. henvist til, at klinkerne i gulvet er såkaldte "natursten", og at det ikke var muligt at fremskaffe klinker, som hverken i tykkelse, størrelse og farve svarede til de oprindelige. Selskabet har tilbudt klageren 11.328,87 kr. svarende til 50 % af udgiften til det nye gulv med fradrag af selvrisiko og udgift til vådrumsbehandling. Ifølge taksatoren svarer erstatningen til, hvad det normalt ville koste at få lagt fliser på et areal på ca. 8 m², som svarer til størrelsen af badeværelsesgulvet. Klageren er ikke tilfreds med størrelsen af

dette beløb. Selskabet har afvist at betale yderligere erstatning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker kosmetiske farveforskelle.

Om hændelsesforløbet vedrørende gulvet anfører klageren i skrivelse bilagt klageskemaet bl.a.:

"• Undertegnede tager kontakt til murer der besigtiger skaden og forsøger at fremskaffe erstatningsklinker. Der er tale om såkaldte 'natursten' og murer kan ikke finde erstatningsklinker. De klinker der kommer tættest på er forskellige fra de eksisterende i både størrelse, tykkelse og farve. Dette konfirmeres af murer.

- Undertegnede tager derefter kontakt til C.W. i Tryg Skadeservice og taksator F.P. for at forhøre mig om muligheden for at få lagt nye klinker på gulvet. Jeg har tidligere talt med P.A., nabo og ansat i TopDanmark, om vores muligheder såfremt der ikke kunne fremskaffes klinker der passede til vores eksisterende gulv. Det er alm. kutyme man får udskiftet hele den beskadigede flade, da erstatningsfliserne ikke på nogen måde ligner det etablerede gulv. Dette afbekræftes af C.W.
- P.A. tager derefter kontakt til sin chef i TopDanmark der efterfølgende kontakter J.R. i Tryg. Han bekræfter at det er Tryg der skal betale for hele fladen i badeværelset.
- Undertegnede ringer derefter til F.P., der efter at have fået oplyst forrige omtalte forløb og at det er en forsikring af type 805, siger: (citat) 'OK-Hvis det er en forsikring af den type så sæt arbejdet i gang'.
- Vi udvælger derefter en standart type klinker til gulvet, og mureren går i gang lige efter nytår.

…

- Herefter tager vi kontakt til C.W. (Tryg Skadesservice) og efterfølgende A.J., (Skadeschef i Tryg).
- A.J. forhører sig om sagen hos taksator F.P. der foreslår at Tryg betaler 50% af beløbet fratrukket selvrisiko og vådrumsbehandling. A.J. ringer derefter tilbage til undertegnede og giver os ovennævnte tilbud.
- Undertegnede nægter at tage imod tilbuddet, da det ikke er hvad der først er blevet aftalt. A.J. kan derefter berette at taksator F.P. benægter, at der nogensinde er fundet en telefonsamtale sted, hvor han skulle have sagt OK for arbejdet.

- Undertegnede beder A.J. ringe til mureren for at få bekræftet at de fire 30 x 30 fliser ikke kunne erstattes med noget tilsvarende. Dette bliver bekræftet.
- Ca. én uge efter modtager vi en check lydende på 11.328,87 og et brev der forklarer Trygs holdning til sagens forløb.
- Undertegnede meddeler A.J. at vi herefter ønsker at anke."

Til støtte for klagerens krav om fuld erstatning for badeværelsesgulvet anfører klageren i sin skrivelse bilagt klageskemaet:

"1. Tryg har ikke på noget tidspunkt ulejliget sig til at besigtige skaden. Der var tale om fire 30 x 30 cm fliser i natursten der er lagt i ca. 40% af huset. Skaden var midt på badeværelsesgulvet der er ca. 7 m² stort. Erstatningsfliserne var så forskellige fra de oprindelige fliser, at der var tydelig størrelse og farveforskel.

2. Taksator F.P. har handlet uetisk i en grad der har chokeret os dybt. Fra at love fuld kompensation har han vendt om 180 grader og påstår følgende:
   - At vi aldrig har talt i telefon om dækning af arbejdet
   - At han aldrig har sagt OK for at arbejdet skulle påbegyndes for Tryg's regning.
   - At undertegnede selv skulle have foreslået at Tryg skulle betale 50% af regningen."

Selskabet har i skrivelse af 28/5 2003 til nævnet redegjort for sin vurdering af hændelsesforløbet således:

"Vores taksator F.P. oplyser, at han blev ringet op af vvs firmaet N., der oplyste, at der skulle ophugges 2-3 klinker og rør repareres, dette accepteres af taksator. Vi modtager efterfølgende regning for vvs arbejde på 11681,90 kr., som betales.

Taksator modtager efterfølgende murerregning på 26657,73 kr. for udskiftning af hele gulvet, denne regning returneres den 20. februar 2003, idet taksator meddeler, at forsikringen ikke betaler kosmetiske farveforskelle.

Mureren har overfor taksator bekræftet, at gulvet først blev retableret, men senere blev mureren bedt om, at hugge hele gulvet op grundet farveforskelle.

Vi stiller os uforstående overfor, at forsikringstageren oplyser, at han ikke har foreslået, at vi betalte 50% af udskiftningen for et nyt gulv. Han har den 25. november 2002 og den 27. februar 2003, ringet og talt med sagsbehandler C.W., idet han har ønsket, at vi betalte 50% af udgiften til udskiftning af gulvet. Dette blev afvist af C.W., hvorfor forsikringstager oplyste, at han ville vende tilbage.

Vores taksator har således ikke haft mulighed for, at besigtige gulvet, da han ikke har været bekendt med, at forsikringstager ville udskifte hele gulvet. Dette erfarer taksator først, da han modtager murerregningen. Han har ikke set det skadede gulv med de 3 - 4 klinker som murer havde lagt i første omgang, og har således ikke ved selvsyn kunnet konstatere farveforskelle, tykkelse og størrelse på fliserne.
…
Vi mener vi i denne sag har været imødekommende og fastholder, at vi ikke kan betale yderligere erstatning, da denne udgift svarer til hvad det ville koste, at lægge et nyt lag fliser oven på de eksisterende fliser.

Der var med forsikringstager lavet aftale om, at taksator, cheftaksator og murer skulle besigtige det nye gulv, samt de fliser der var før og de alternative fliser, som var brugt til reparation af gulvet. Dette møde blev aflyst af forsikringstager overfor cheftaksator A.L.J., da han oplyste, at han formentlig ikke ville gøre mere ved sagen.

I øvrigt gør vi opmærksom på, at i henhold til forsikringsbetingelserne side 2, stk. 5, må reparation, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke foretages, før selskabet har givet sin tilladelse hertil."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 18/6 2003 til nævnet bl.a.:

"1. Det skrives, at mureren skulle have fået besked fra vores side på at hugge det re-etablerede gulv op p.g.a. farveforskelle. Gulvet har aldrig været re-etableret og dette kan bekræftes af murer P.I. …. Der var kun hældt mørtel i hullet for at børnene ikke skulle falde i det.

2. Jeg undertegnede skulle have haft ringet i foreslået et 50% forlig til C.W. er ukorrekt. Jeg ringede udelukkende for at forhøre mig hos Tryg ang. betaling af hele gulvet. At Tryg ville betale 50% er deres egen idé.
3. At taksator ikke har haft mulighed for at se gulvet inden ny-etableringen må stå for egen regning. Som nævnt i tidligere skrivelse har undertegnede i telefonen fået en godkendelse for at gå igang med etableringen af taksator. Derfor betragter vi forsikringsbetingelserne side 2, stk. 5 som overholdt. Taksator har på intet tidspunkt henvendt sig for at besigtige skaden.
4. Såvidt undertegnede er orienteret skal den gældende byggetekniske lovgivning overholdes. I en sådan indgår en vådrumsbehandling. Derudover skulle der ophugges mindst ét lag klinker da gulvet ellers var blevet alt for højt. Regnestykket som Tryg præsenterer er undertegnede ikke enig i.
5. Det omtalte møde var i første omgang startet af undertegnede. Tryg har på intet tidspunkt selv henvendt sig for at arrangere et sådant møde. Vi ønskede, da vi indledningsvis forhørte os om mødet:
   a. At Tryg skulle høre murerens version
   b. At taksator selv kunne besigtige erstatningsklinkerne
   c. At tale med F.P. omkring det vi opfattede som en misforståelse.

   Vi blev efterfølgende tilrådet af kyndige indenfor forsikring til ikke at afholde et sådant møde. På dette tidspunkt havde Tryg tilsendt os 50% erstatning."

Klagerens skrivelse har i skrivelse af 30/6 2003 givet selskabet anledning til følgende bemærkninger:

"Sagen har på ny været forelagt vores taksator som oplyser, at han helt klart var af den opfattelse, at de 3 klinker var blevet ilagt, men mureren havde fået besked på at fjerne dem igen på grund af farveforskelle.

Vores sagsbehandler C.W. er ikke i tvivl om at vores kunde har ringet til afdelingen for at spørge om vi ville dække 50% af udgiften, og ikke 100%.

Taksator F.P. oplyser, at han aftalte med vvs-firmaet N., at reparation af skaden skulle foretages idet der alene var tale om 2-3 klinker der skulle udskiftes. Vores

taksator har på intet tidspunkt talt med kunden om udskiftning af hele gulvet, hvilket taksator først erfarer da han modtager murerregning for udskiftning af gulvet.

I øvrigt skal vi gøre opmærksom på, at der ikke er noget krav om vådrumsbehandling, og slet ikke ved en reparation."

Nævnet har fået forelagt de af selskabet fremsendte skærmprint, som kort redegør for, hvad selskabets medarbejdere har talt med klageren om.

Nævnet bad herefter selskabet foretage en besigtigelse. Herefter tilskrev klageren den 29/4 2004 ankenævnet således:

"D. 27-04-04 besigtigede taksator F.P. på Ankenævnets opfordring vores gulv, og de erstatningsklinker der kunne findes. Tryg og F.P. mener stadig ikke efter mødet, at de 3 erstatningsklinker har en betydningsfuld forskellighed fra det eksisterende gulv. Vi mener dog, som vi hele tiden har gjort, at 3 klinker med en så tydelig farveforskel midt på et badeværelsesgulv vil springe i øjnene. Det er ganske enkelt ikke den samme klinke og den ligger ikke tæt nok på de gamle klinker m.h.t. størrelse, overflade og farve.

F.P. tog under mødet billeder som vil blive sendt til Ankenævnet for Forsikring. Dette har vi også gjort, blandt andet for at være sikre på, at Ankenævnet har synspunkter fra begge sider når der skal træffes en afgørelse."

Hertil har selskabet i skrivelse af 10/5 2004 anført:

"Hermed vender vi tilbage til ovennævnte sag, idet vores taksator på ny har besigtiget ejendommen.

Vi vedlægger 2 billeder som viser køkkengulvet og den klinke som mureren ville erstatte de 3 ophuggede klinker med. Taksator gør opmærksom på at blitzlyset fra fotoapparatet har gjort flisen lysere. I øvrigt var der på skadestidspunktet ens fliser i køkken og bad.

Ved den fornyede besigtigelse kunne det konstateres, at der var lagt mosaikfliser på gulvet i badeværelset i stedet for de viste klinker, og det er ifølge vores taksator en dyrere løsning."

Klageren bestrider, at der er tale om en dyrere løsning og er i øvrigt utilfreds med, at selskabet anfører "efter fornyet besigtigelse", når selskabet først efter ankenævnets henvendelse har foretaget besigtigelse.

Selskabet har beklaget fejlen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

5 Forhold i skadetilfælde

…

Efter en sket skade må reparation, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke foretages, før selskabet har givet sin tilladelse hertil.

…

3 Hvorledes beregnes erstatningen

…

Beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende erstattes ikke."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder herefter at måtte lægge til grund, at det ikke har været muligt at anskaffe nye klinker svarende til de udgåede natursten, eller at anskaffe klinker, som i tykkelse, størrelse og farve i rimelig grad svarer til de oprindelige.

Den ovenfor gengivne bestemmelse i forsikringsbetingelserne om, at forsikringen ikke erstatter beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede bygningsdele og de resterende angiver, at forsikringstageren er forpligtet til at tåle en grænse for reparationens omfang, og at omfanget heraf må afgøres på baggrund af en konkret

vurdering. Spørgsmålet vil derfor som alt overvejende udgangspunkt ikke kunne afgøres uden en egentlig besigtigelse.

I det foreliggende tilfælde er skaden ikke besigtiget af taksatoren. Herefter og henset til, at nævnet som ubestridt kan lægge til grund, at det ikke har været muligt at anskaffe nye klinker svarende til de udgåede natursten, eller at anskaffe klinker som i tykkelse, størrelse og farve i rimelig grad svarede til de oprindelige, finder nævnet, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad har godtgjort, at en reparation af badeværelsesgulvet ligger inden for, hvad klageren i henhold til forsikringsbetingelserne må finde sig i. Nævnet finder på denne særlige baggrund, at selskabet skal betale for udskiftning af hele badeværelsesgulvet.

Derfor

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal betale klageren erstatning svarende til omkostningerne ved at udskifte alle klinkerne i badeværelsesgulvet med fradrag af den policemæssige selvrisiko og med fradrag af udgiften til vådrumssikring. Der skal tillægges renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann