708/04

Den 11. oktober 2004 blev i sag nr. 61.843:

xxxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager ved sin søn over selskabets erstatningsopgørelse efter en anmeldt brandskade.

Tvisten vedrører følgende punkter:
• Udskiftning af gulv i badeværelse
• Udskiftning af de indvendige døre
• Udskiftning af loft i stue
• Forskel mellem gammel og ny entredør
• Kompensation for rengøring efter håndværkere

Af skrivelse af 10/10 2003 fra Total Service fremgår:

> "I forbindelse med brand på ovenstående adresse, sendes hermed bekræftelse på at rengøringen på nævnte bygningsdele blev rengjorte uden antydning af skade efter brand.
>
> Rengøringen omfattede bl.a. gulv i badeværelse 4 stk. indvendige døre i korridor og 1 stk. dør fra køkken til baggang."

Selskabet har ved skrivelse af 16/10 2003 til nævnet redegjort for ovennævnte punkter således:

"Indledningsvis beklager selskabet den lange sagsbehandlingstid, der er grundet i, at selskabet afventede en redegørelse fra Total Service. Total Service gjorde forsikringstagers hus rent efter branden, og derfor er det væsentligt for sagens afgørelse af se Total Services rapport om rengøringens resultat.

…

a) Udskiftning af gulvet i badeværelses:

Badekarret i badeværelset var beskadiget efter branden, men fliserne var blot lidt sodede og kunne derfor rengøres, jfr. rapport fra Total Service dateret 10. oktober 2003, vedlagt som bilag 3. Da forsikringstager imidlertid ønskede nyt gulv i badeværelset, meddelte selskabets taksator, at det var i orden at bruge erstatningen fra badekarret til et nyt gulv. Fliserne fra badeværelset blev fjernet efter aftale med S.N.C., der er i familie med forsikringstager. Da fliserne ikke var beskadigede, erstatter selskabet ikke disse.

b) Udskiftningen af de indvendige døre:

S.N.C. anmodede tømreren om at fjerne de indvendige døre, hvorfor de blev det. Da dørene ikke var beskadigede, jfr. bilag 3, erstatter selskabet ikke disse.

c) Loftet i stuen:

Loftet i stuen er blevet misfarvet efter branden, jfr. bilag 2 nederst 1. side, men der er ikke egentlig skade på loftet. Det fremgår af bilag 1 s. 4 afsnit 15.1.2 at '*beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende er ikke omfattet af forsikringen.*' At loftet er forsøgt rengjort er alene udtryk for, at der en kosmetisk beskadigelse. Da der ikke er egentlig skade på loftet, erstatter selskabet ikke dette.

d) Prisforskellen mellem gammel og ny dør:

Der er ikke erstattet nogen prisforskel mellem den gamle og den nye dør, idet der ikke er nogen nævneværdig prisforskel. Taksator mente, at det beløb sig til ca. kr. 25,-. Såfremt forsikringstager har dokumentation for andet, vil selskabet revurdere sagen.

e) Kompensation for rengøring efter håndværkere:
Selskabets rolle i sagen er udspillet i og med, at selskabet udbetaler erstatning for skaden. Hvorledes håndværkernes arbejde tilrettelægges er alene en sag mellem forsikringstager og håndværkerne. Det er derfor ikke selskabets ansvar at påse, at håndværkerne rydder op efter sig. Håndværkerne og selskabet står ikke i noget kontraktsforhold til hinanden.
I denne forbindelse bør det også nævnes, at udvælgelsen af håndværkerne alene er forsikringstagers ansvar. Selskabets taksator har i denne sag været behjælpelig med at finde håndværkerne, men ifølge taksators oplysninger kendte S.N.C. alle håndværkerne på forhånd, med undtagelse af maleren. Selskabet finder derfor ikke anledning til, at der bør udbetales kompensation for rengøringen efter håndværkerne.

Selskabet finder på baggrund af ovenstående ikke grundlag for at ændre afgørelsen."

I klagerens skrivelse af 2/11 2003 til nævnet hedder det bl.a.:

"a) Det påstås under punkt a, at '...fliserne var blot lidt sodede og kunne derfor rengøres, jvfr. rapport fra Total Service dateret 10. oktober 2003,... '. Hertil må det anføres, at badeværelset var nærmest saunaen, hvorfra branden udviklede sig og at der derfor har været en ret høj varmepåvirkning på dette sted. Når K.S. omtaler fliserne som '*lidt* sodede' (min kursivering), så er det måske en idé at kigge på de medsendte billeder af toilet, håndvask, skab og radiator (billede 1-4). Disse elementer er ikke hvad jeg ville kalde for lidt sodede, og de er ganske gode repræsentanter for hvordan der så ud i badeværelset som helhed. Gulvet var således overalt fyldt med kratere, steder hvor varmen var brændt ind i materialet. Derfor har S.N.C. da heller ikke lavet nogen aftale, om at fjerne fliserne i badeværelset som det hævdes i brevet fra K.S.

b) Som det fremgår af billede nr. 5 var især dørenes øverste del ret så tilsodede. Vi forlangte dem rengjorte, og fik af lederen af rengøringsselskabet et meget besk svar, om at vi ikke skulle prøve på, at presse taksatoren (H.J.M.). Han

tværede derpå en snavset klud rundt i soden, hvilket vi reagerede på ved at fortælle ham, at det ikke gjorde os så meget klogere. Nej, men vi har skrappere midler var svaret. Vi fastholdt, at vi ville have dørene gjort rene og derfor er det mærkeligt at blive konfronteret med påstanden om, at S.N.C. skulle have forlangt at få dem fjernet.

c) Under punkt c lyder det, at der ikke 'er egentlig skade på loftet'. Derefter nævnes det, 'at loftet er *forsøgt* rengjort' (min kursivering) og man taler i den forbindelse om 'en *kosmetisk* beskadigelse' (min kurs.). Det er rigtigt at man har forsøgt, og netop kun forsøgt, at rengøre loftet, idet den forsøgsvise rengøring har efterladt sig nogle tydelige skurestriber og loftet i den ende af stuen stadig er langt mørkere end i resten af stuen. Varmen har således ætset sig ind i træet. Hvordan man så samtidig kan tale om, at der ikke skulle være nogen 'egentlig skade på loftet' og kalde den brændte del af loftet for en skade 'af kosmetisk art' er helt uforståeligt.

d) Det er horribelt at nævne de 25,- som taksator mener der er i prisforskel på de to typer af døre, og sært at ville pålægge os bevisbyrden i forhold til en vidtløftig påstand fra selskabets egen taksator. Vores utilfredshed går jo på, at man ikke erstatter en dør med en matteret rude med en ny ditto, men med en der er væsentligt til forskel fra den der var der i forvejen uden vores tilsagn. Eftersom selskabet ikke er imødekommende indstillet heller i forhold til denne brøde, må det siges at være rimeligt, at man går ind og får denne dør udskiftet med en dør med matteret glas.

e) Det påstås under punkt e, at S.N.C. kendte alle håndværkerne. Hvordan man fra Alm. Brands side har kunnet få den opfattelse er uden for min erkendeevne - for det er ikke tilfældet. Han, eller andre af os søskende, kendte INGEN af håndværkerne. Vi er derimod i familie med en tømrermester, der tilbød sig og som kunne have udført arbejdet. Men for at undgå misforståelser i forhold til selskabet accepterede vi hr. H.J.M.'s håndværkere som han øjensynligt havde et *meget* kammeratligt forhold til, og som meget beredvilligt fortalte os hvordan vi skulle forholde os til hr. M. Desuden må det nævnes, at hr. M. på intet tids-

punkt har fortalt os, at vi selv skulle styre håndværkerne. Dette job overtog han da også meget tjenestevilligt. Hvorfor ? - vel ikke kun p.g.a. et venligt væsen ? Styringen af håndværkerne blev således klaret fuldstændigt af hr. H.M., hvorfor deres totale ligegyldighed med oprydning, undtagen de af os kritiserede genstande, må påhvile forsikringsselskabet Alm. Brand."

Endvidere har klageren henvist til, at der er røglugt i huset, og at selskabet intet har gjort for at løse problemet, selv om det tidligere var blevet lovet.

Selskabet har efterfølgende bedt om en udtalelse fra klagerens anden søn, som ifølge selskabet har haft kontakt med taksatoren.

Klagerens anden søn har ved skrivelse af 12/11 2003 forklaret, at hans opfattelse af sagen er på linie med hans brors fremlægning.

Selskabet har ved skrivelse af 25/11 2003 til nævnet anført følgende:

"a)

Billederne viser ganske korrekt, at håndvask og toilet er tilsodede. Dette er dog ikke ensbetydende med, at gulvet i badeværelset var tilsodet i en grad, der gjorde, at rengøring ikke var mulig. Der henvises til rapporten fra Totalservice og i øvrigt til selskabets skrivelse af 16. oktober til Ankenævnet pkt. a.

b)

Selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at L.N.C. i sit brev af 2. november 2003 (som S.N.C. tilslutter sig) anfører, at 'vi fastholdt at vi ville have dørene gjort rene og derfor er det mærkeligt at blive konfronteret med påstanden om, at S.N.C. skulle have forlangt at få dem fjernet.' Dette stemmer ikke overens med L.N.C.'s brev af 3. august 2003, hvori han oplyser, at 'det er rigtigt at S.N.C. blev spurgt af tømreren om dørene, i alle fald, skulle skiftes og naturligvis svarede han ja til det'. Senere i samme brev står der, at 'eftersom vi hele tiden har holdt på, at dørene var så beskadigede, at vi ikke var interesserede i at få dem monteret igen...'.

Forudsat at synspunkterne i den oprindelige klage af 3. august 2003 er dem som stadig gøres gældende, havde S.N.C. altså ikke bedt om at få dørene gjort rene,

men om at få dørene skiftet. Dette blev gjort udenom selskabets taksator, og det er derfor ikke selskabets ansvar, at håndværkerne efterfølgende smed dem væk. Selskabet har ikke på noget tidspunkt givet udtryk for, at dørene ville blive erstattet.

c)
Der er ingen egentlig skade på loftet, idet træets bæreevne ikke er forringet. Der er således tale om, at varmen har forårsaget en nuanceforskel i træet, og derfor er der tale om en skade af 'kosmetisk art', som ikke er dækket, jfr. forsikringsbetingelser 5008, afsnit 2 pkt. 15.1.2.

d)
Prisforskellen er for så vidt underordnet, da dette også er en af de døre, som S.N.C. selv bad om at få fjernet, og som selskabet ikke mener burde erstattes. Det bemærkes, at det i selskabets skrivelse af 16. oktober 2003 under pkt. d) var forudsat, at selskabet havde erstattet døren. Dette er en beklagelig fejl. Døren blev skiftet efter aftale mellem tømreren og S.N.C.. Selskabet er af den opfattelse, at døren ikke var beskadiget, og selskabet vil derfor ikke erstatte en udskiftning af døren."

I skrivelse af 7/12 2003 til nævnet fastholder klageren, at billederne af håndvask, toilet og toiletskab sandsynliggør det faktum, at gulvet på badeværelset har været brandskadet, og at rengøring ikke har været mulig. Vedrørende udskiftning af dørene har han bl.a. anført:

"Det forhold at S.N.C. i en uformel samtale giver sit tilsagn om, at såfremt selskabet absolut ikke vil overholde sine lovmæssige forpligtelser, må tømreren alligevel forberede sig på, at vi for egen regning vil have nye døre monteret, er da ikke i modstrid med at vi hele tiden har hævdet de brændte døres miserable tilstand. … Vi gjorde, tværtimod hr. S.'s påstand, endog meget tydeligt opmærksom på, at vi ville se de brændte døre rengjorte som det blev hævdet muligt af en vredladen leder af rengøringsselskabet. Vi nævnte ligeledes dette for selskabets taksator. Alligevel forsvandt de umiddelbart efter."

Angående det beskadigede loft fastholder klageren, at der ikke kan være tale om en kosmetisk skade i form af en nuanceforskel, at hans bror ikke har bedt om at få en af

husets døre fjernet, og at selskabet har været ansvarligt for rengøringen efter håndværkerne.

Nævnet er forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**15. Hvorledes beregnes erstatningen**

…

15.1.2.

…

Beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende er ikke omfattet af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Under hensyn til dels de modstridende forklaringer, der er afgivet i sagen, dels den usikkerhed, der består vedrørende skadernes omfang, finder nævnet, at der til sagens afgørelse kræves en bevisførelse, der ikke kan foregå ved nævnet, men som må ske ved domstolene. Nævnet må derfor afstå fra at viderebehandle sagen, jf. § 4 i nævnets vedtægter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

J. Hermann