762/06

Den 6. december 2006 blev i sag nr. 68.629:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxxx xx x
xxxx xxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring med udvidet dækning i Dansk Boligforsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i overensstemmelse med dækningstilsagn, som selskabet efter hans opfattelse har afgivet i forbindelse med behandlingen af diverse anmeldte skader på den forsikrede ejendom.

Selskabet har anerkendt, at der er givet dækningstilsagn i relation til flere anmeldte forhold. Selskabet har imidlertid afvist at yde forsikringsdækning i det af klageren krævede omfang, hvilket selskabet har begrundet med, at dækningstilsagnene ikke omfatter udbedringsmetoder og -omfang samt priser.

Klageren købte den omhandlede ejendom i 2002. Ejerskifteforsikringen trådte i kraft den 6/8 2002. Af tilstandsrapport dateret 22/5 2002, der dannede grundlag for forsikringens tegning, fremgår bl.a., at beboelsesbygningen er opført i 1908. Tilbygningen er fra 1973.

Efter overtagelsen af ejendommen konstaterede klageren 35 forhold, som alle blev anmeldt til det indklagede selskab ved skrivelse af 22/8 2004. Efterfølgende lod selskabet ejendommen besigtige flere gange.
Af klagerens skrivelse af 16/2 2005 til selskabet fremgår bl.a.:

"Efter at have modtaget svar dateret den 21/9-2004, 14/10-2004 og 10/1 -2005 (fax) på min anmeldelse af skader dateret den 22/8-2004, har De fået en bygningssagkyndig ingeniør til at besigtige ejendommen. Jeg har ikke siden modtaget svar på mine punkter, selvom vi gentagne gange telefonisk har aftalt at De ville sende mig et svarskrift. Derfor vil jeg i det følgende sammenfatte observationer, aftaler m.v. Dette baserer sig på observationer/udtalelser fra Dansk Boligforsikrings to sagkyndige (L.M. og H.T.) og håndværkere fra L.-byg, som De har sendt til ejendommen med henblik på udførsel af en række arbejder. Jeg har forsøgt at uddybe de punkter, som har med L.-byg at gøre, idet håndværkerne ikke vidste præcis hvad de skulle lave på ejendommen. Desuden indgår vores telefonsamtaler samt den hidtidige brevveksling i sagen i min nedenstående sammenfatning.

Punkt 1

Dette punkt får medhold af sagkyndige. Jeg afventer tilsagn om, at jeg kan indhente tilbud om udskiftning af overfladebehandlingen med henblik på erstatning fra Dansk Boligforsikring.

Punkt 7, 8, 9 og 30

Disse punkter er dækket af ejerskifteforsikringen. Jeg afventer tilsagn om, at jeg kan indhente tilbud om udbedring af punkterne med henblik på erstatning fra Dansk Boligforsikring.

Punkt 10

De har givet tilsagn om, at L. udbedrer forholdet. Sammenholdt med punkt 8 forekommer løsningen at være udskiftning af nedbrudt/defekt zink og rådne komponenter, hvorefter hele kvisten beklædes med zink. Jeg afventer tilsagn om denne løsning, således at jeg ikke skal indhente særskilt tilbud på punkt 8.

...

Punkt 14 og 18

Dette punkt får medhold af sagkyndige. Jeg afventer tilsagn om, at jeg kan indhente tilbud om nye tagrender med henblik på erstatning, som omfatter nye tagrender og nedløbsrør.

...

Punkt 22 og 25

De har givet tilsagn om dækning, som omfatter udskiftning af vådrummets fliser, sikring af vådrumsmembran samt udskiftning af brusekabineinstallation i kælder. Jeg indhenter tilbud.

...

Punkt 31, 32, 34

De har givet tilsagn om, at L. udbedrer forholdene. D.v.s. nedbrudte trækonstruktioner udskiftes, tage udskiftes (eternit, antracit), inddækninger og manglende/skadede tagrender på bygninger udføres i zink.

Jeg håber, at min sammenfatning kan være en hjælp ved sagsbehandlingen. Sagen er trukket i langdrag. Derfor vil jeg bede om, at sagen afgøres med Deres skriftlige tilsagn til nærværende skrivelse inden 8 dage. Herefter kan jeg fremsende de relevante tilbud med henblik på udbetaling af erstatning. Desuden hører jeg gerne, hvornår L. vil påbegynde sine arbejder i forbindelse med sagen."

Af selskabets skrivelse af 18/3 2005 til klageren fremgår:

"Punkt (1)

Facader er nu blevet besigtiget af ingeniør H.T., der beskriver forholdet som værende af kosmetisk betydning, og derved er det omtalte forhold ikke omfattet af deres ejerskifteforsikring, i det den af Dem tegnede ejerskifteforsikring ikke omfatter forhold, der kan betragtes at være af kosmetisk art.

...

Punkt 8 & 9

Disse udbedres af tømrermester L.

Punkt 10

Dette udbedres at tømrermester L.

...

Punkt 14 & 18

Disse udbedres af tømrermester L.

4. 68.629

Punkt 22 & 25

Dansk Boligforsikring afventer overslag fra autoriseret håndværker.

...

Punkt 31, 31 & 34

Disse udbedres af tømrermester L."

Den 12/6 2005 tilskrev klageren på ny selskabet. Af den omhandlede skrivelse fremgår:

"Efter at have modtaget tilsagn om erstatning for skader på ovenstående ejendom kan jeg nu opgøre den samlede erstatning. Desuden har jeg modtaget tilsagn fra Dansk Boligforsikring om at L.-byg ville udbedre en række skader. Dette er imidlertid kun sket i meget begrænset omfang, fordi L.-byg ikke kunne påtage sig at udføre typen af arbejdet og ej heller kunne påtage sig at videregive opgaverne til en underentreprenør. Ingen alternativer er blevet anvist af Dansk Boligforsikring og efter flere måneders ventetid og dialog må jeg konstatere at udbedringen heller ikke kommer til at ske. Erstatningen kan herefter opgøres:

Udskiftning af brusekabine (L. VVS)	kr.	11.980
Tagarbejde (kvist, inddækninger - pkt. 1-4, J.A.P.)	kr.	53.547
Tømrerarbejde, utæt skråtag (Brdr. T.)	kr.	99.100
Murerarbejder, utæt skråtag (Brdr. T.)	kr.	124.800
Stillads, container, daglejer (Brdr. T.)	kr.	84.400
Vådrum, vægge og gulv (H.)	kr.	99.090
Tagrende, ovenlys, inddækning ved carport (J. blikkenslageri)	kr.	20.600
Murerarbejder, facade (Brdr. T.)	kr.	147.795
Malerarbejde, facade (Brdr. T.)	kr.	64.760
Samlet sum ekskl. moms	kr.	706.072
Samlet sum inkl. 25 % moms	kr.	882.590

På baggrund af ovenstående indhentede tilbud (se venligst bilag) vil jeg hermed anmode om at De udbetaler en erstatning på kr. 882.590. Jeg imødeser udbetalingen inden 10 fra dags dato."

Ved skrivelse af 6/7 2005 til klageren meddelte selskabet, at behandlingen af sagen var overdraget fra en medarbejder i selskabet til en anden. Endvidere oplyste selskabet, at sagens videre behandling måtte forventes at tage nogen tid.

I selskabets skrivelse af 28/7 2005 til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har nu gennemgået Deres skadesag samt det omfattende materiale den indeholder, og kan i den anledning meddele Dem følgende:

Punkt:

01 Forholdet ses anmærket i tilstandsrapporten under punkt 3.1. og for sokkel punkt 1.2. På det foreliggende grundlag må vi derfor afvise, at yde Dem erstatning i det anmeldte forhold.

...

08 De bærende stolper udskiftes udefra.
Der etableres inddækning uden på stolper.
Overslag **kr. 5.000,-** Faktura afventes.

09 Den utætte fuge mellem vindue og karm udbedres.
Overslag **kr. 400,-** Faktura afventes.

...

14 Forholdet bag bagfald burde være anmærket i tilstandsrapporten.
Overslag **kr. 1.000,-** Faktura afventes.

18 Forholdet burde være anmærket i tilstandsrapporten.
Overslag **kr. 1.000,-** Faktura afventes.

...

34 Idet bygning D ikke er medtaget i tilstandsrapporten, er bygningen ikke omfattet af ejerskifteforsikringen.

Selvrisiko vil blive beregnet i forbindelse med afregningen af de anmeldte forhold.

Med henvisning til Deres skrivelse af den 12.06.05 hvor De fremsætter et samlet krav på kr. 882.590,- er hermed afvist.

Når faktura for de anerkendte forhold er modtaget, vil vi opgøre Deres erstatning og afslutte sagen."

Efter yderligere brevveksling mellem parterne blev sagen den 20/1 2006 indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...

...

Tilsagn fra DBF

Tilsagnene fra DBF fremgår løbende af brevvekslingen. Mit brev den 16/2-2005 ... summerer aftalerne og tilsagn givet af DBF. DBFs svar den 18.3.2005 ... bekræfter tilsagnene, som ligger til grund for min endelige erstatningsopgørelse dateret 12.6.2005 ... Punkterne, som får tilsagn fra DBF ... er:

8 Kvist med råd i bærende bjælker og i beklædning
9 Vand trænger ind ved gavlvindue i stort kvistværelse, karm er vandskadet
10 Utæt skråtag (herunder loft i badeværelse)
14 Tagrende har bagfald
18 Nedløbsrør ved tilbygning ikke fast forankret og ikke nedført til afløb
22 Mange fliser på væg og gulv løse og revnede i vådrum (fugt i gulv og tæring)
25 Brusekabine i kælder fejlmonteret (aftræksrør/top løs, fugtsikring mangler)
31 Tage er fejlkonstrueret og vand trænger ind
32 Vandafløb/tagrende er nedbrudt og hovedsageligt manglende
34 Råd i trækonstruktion, dørkarm og bærende bjælke på hovedhus

Desuden har DBF givet tilsagn til udbedring af en række punkter, som ikke indgår i mit krav, fordi jeg fik lovning på erstatning hvis jeg tilsluttede mig en telefonisk forhandlet aftale, som er gengivet ... DBF har ikke siden anfægtet at tilsagn er givet. Herefter mener jeg, at DBF må efterkomme den forhandlede aftale ...

7. 68.629

L.-byg fandt DBFs anvisninger uforsvarlige

I perioden frem til 28.07.2005 ... har DBF ønsket at udbedre nogle af skaderne via håndværkere fra L.-byg. Det er imidlertid over 1/2 år siden, at jeg hørte fra håndværkerne, som uden varsel dukkede op på min bopæl, hvor de besigtigede skaderne ... og påbegyndte nogle få af arbejderne ... Samme dag (uden tilnærmelsesvist at have afsluttet arbejderne) meddelte de mig, at de anvisninger, som DBF gav, var uforsvarlige. Herefter nægtede de at udføre arbejderne. Siden har de ikke kontaktet mig, på trods af gentagne tilsagn fra DBF om det modsatte, senest i forbindelse med tagsætningen ...

DBF lever ikke op til løfter

Samlet må jeg konkludere, at DBF i en periode på over et år ikke har levet op til de løfter, som de gentagne gange har givet mig. Senest har jeg ikke modtaget svar på min henvendelse dateret 27.11.2005 ... Derfor henvender jeg mig hermed til Ankenævnet for Forsikring.

DBF lever ikke op til egne ubetingede tilsagn

Det forekommer ikke rimeligt, når DBF i stedet for at efterkomme aftalerne indgået med Skadeschef A.R. ..., valgte at give sagen til en ny medarbejder (F.E.). F.E. afviste at betale erstatningen som er angivet ... Desuden valgte han at inspicere huset for fjerde gang sammen med atter en konsulent, selvom huset allerede var blevet inspiceret tre gange af DBFs egne konsulenter.

DBF forsøger at annullere eller reducere den aftalte erstatning

F.E. forsøgte med baggrund i fjerde inspektion at reducere erstatningen yderligere med baggrund i tilstandsrapporten og hans egen forkerte gengivelse af det fjerde møde ...

...

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Dansk Boligforsikring (DBF) skal efterkomme selskabets egne uforbeholdne tilsagn om erstatning. Tilsagnene fra DBF er baseret på rapporter fra DBFs egne konsulenter. I forlængelse heraf skal DBF anerkende mit krav på samlet kr. 882.590

inkl. moms, som det er fremsat i brev dateret 12.06.2005 ... Kravet er udelukkende baseret på tilsagn fra DBF og besigtigelser foretaget af konsulenter fra DBF. Korrespondancen præciserer arbejderne, der skal udføres ... og tilsagn fra DBF ... DBF har ikke siden anfægtet at tilsagn er givet."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 9/3 2006 til nævnet bl.a. anført:

"**AD forhold nr. 8, 9 og 10**

Indklagede kan anerkende, at der er givet et dækningstilsagn ved brev af 18. marts 2006 [2005] fra skadechef A.R., og at indklagede har oplyst at tømrermester L. vil komme og udbedre disse forhold.

AD forhold nr. 14 og 18

Indklagede kan anerkende, at der er givet et dækningstilsagn ved brev af 18. marts 2006 [2005] fra skadechef A.R., og at indklagede har oplyst klager at tømrermester L. vil komme og udbedre disse forhold.

AD forhold nr. 22

Indklagede anerkender at der er givet et dækningstilsagn ved brev af 18. marts 2006 [2005] fra skadechef A.R. Klager har indhentet et tilbud. Men det fremgår ikke, hvem tilbuddet er fra, og hvad det koster. Tilbuddet er heller ikke afgrænset, så det er ikke muligt at se, hvad der er udbedring af skaden, og hvad der kan tilregnes forbedringer og renovering.

Det foreslås, at selskabet gennemgår tilbuddet med klager med henblik på at blive enige om, hvad der skal udbedres.

AD forhold nr. 25

Indklagede anerkender, at der er givet et dækningstilsagn ved brev af 18. marts 2006 [2005] fra Skadechef A.R. Klager har indhentet et tilbud fra L. VVS ApS på udskiftning af brusekabine i kælder på kr. 11.980 ekskl. moms.

Det foreslås, at selskabet gennemgår tilbuddet med klager med henblik på at blive enige om, hvad præcis tilbuddet indeholder.

AD forhold nr. 31, 32 og 34

Indklagede kan anerkende, at der er givet et dækningstilsagn ved brev af 18. marts 2006 [2005] fra skadechef A.R., og at indklagede har oplyst klager, at tømrermester L. vil komme og udbedre disse forhold.

For så vidt angår de forhold hvor tidligere skadechef A.R. har givet tilsagn om, at tømrermester L. vil komme og udbedre, har undertegnede aftalt med nuværende skadechef L.R., at der vil blive taget kontakt til tømreren.

De tilbud som klager har indhentet på de forhold, som tømrermester L. oprindelig skulle udbedre vil blive gennemgået som led i den almindelige behandling af skadesager. Finder selskabet, at disse tilbud er rimelige, er der ikke noget til hinder for at disse tilbud benyttes i stedet for tømrermester L.

Indklagede vil tage direkte kontakt til klager med resultat af disse drøftelser, idet der med ovennævnte anerkendelse af selve dækningstilsagnet alene står drøftelserne omkring udbedringsmøde og omfang samt priser."

Efterfølgende er parterne fremkommet med yderligere bemærkninger i en lang række skrivelser til nævnet. I forbindelse hermed har klageren bl.a. anført, at hans krav reduceres med kr. 29.587 kr., hvorfor det herefter udgør i alt 853.003 kr. Klageren har konsekvent henvist til, at selskabet har accepteret hans erstatningsopgørelse i skrivelse af 12/6 2005. På den anden side har selskabet i samtlige skrivelser til nævnet fastholdt, at det ikke har givet tilsagn om dækning i det af klageren anførte omfang.
Nævnet har fået forelagt sagens akter, herunder fotos af den omhandlede ejendom.

Nævnet udtaler:
Nævnet må som ubestridt lægge til grund, at selskabet har givet tilsagn om at dække en række nærmere specificerede forhold. Efter sin gennemgang af sagens akter finder nævnet det imidlertid ikke godtgjort, at selskabet har givet tilsagn om at yde forsikringsdækning i det af klageren anførte omfang.

Hvad klageren konkret har krav på i relation til de enkelte anerkendte forhold, kan nævnet ikke afgøre på det foreliggende grundlag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson