775/07

Den 25. juni 2007 blev i sag nr. 69.918:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

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 i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning for en anmeldt skade på badeværelsesgulvet i det forsikrede fritidshus. Klageren påstår selskabet tilpligtet at betale en rimelig godtgørelse for de ekstraudgifter, hun har afholdt i forbindelse med den konstaterede skade.

Selskabet har fastholdt, er klageren alene er berettiget til at få dækket udgifterne til en partiel reparation af gulvet svarende til 2.500 kr. inkl. moms.

Det fremgår af tilstandsrapporten dateret den 25/4 2005, at det forsikrede fritidshus er opført i 1981. Ejerskifteforsikringen er tegnet med ikrafttrædelse den1/6 2005, og den omtvistede skade er anmeldt til selskabets ejerskifteafdeling den 17/11 2005.

Det fremgår af sagen, at klageren den 26/10 2005 telefonisk anmeldte, at der i forbindelse med etablering af ny bruseniche blev konstateret vandindtrængning i brusenichens linoleumsgulv. Da det var klagerens opfattelse, at der var tale om en svampeskade, blev der udtaget prøve af træet, som blev sendt til Dansk Bygningsanalyse A/S. I rapport af 15/11 2005 konkluderede Dansk Bygningsanalyse A/S, at der var tale om massivt angreb af skimmelsvamp. Da dette ikke er trænedbrydende svamp, meddelte

selskabet ved skrivelse af 16/11 2005, at forholdet ikke var omfattet af klagerens husejerforsikring.

Den 17/11 2005 anmeldte klageren skimmelsvampeangrebet i badeværelsesgulvet til selskabets ejerskifteafdeling. Ved skrivelse af 17/11 2005 anmodede selskabet klageren om bl.a. at indsende beskrivelse af forholdet, kopi af relevante bilag samt oplysning om kontaktperson. Af skrivelsen fremgår desuden:

> "Forholdet må ikke udbedres uden forudgående aftale med Tryg Forsikring."

Ved skrivelse af 22/11 2005 redegjorde klageren for den anmeldte skade således:

> "Min håndværker beskriver årsagen til forholdet som følgende:
> Da han fjernede vinylen så han at der var skimmelsvamp på hele trægulvet under vinylen. Han konstaterede også at gulvafløbet ikke var lavet ordentligt, dvs. at der løb vand ned gennem afløbet direkte på trægulvet under vinylen og at afløbsrøret ikke var tæt. Som følge af det måtte han fjerne vinylen og trægulvet i hele rummet. Heldigvis havde skimmelsvampen ikke spredt sig til de tilstødende rum.
>
> For at kunne lave et nyt gulv skal der ifølge håndværkeren sættes gipsplader op hele vejen rundt på væggen som gulvbrædderne så skal monteres på. For os betyder det at vi får meget større udgifter end vi havde regnet med. Oprindelig skulle vi kun have et nyt afløb, en ny brusearmatur og fliser i brusenichen. Nu skal vi have et helt nyt gulv i hele værelset, bygget fra bunden af, gipsplader og fliser på væggene i hele værelset; toilettet, håndvasken og alle andre monterede møbler og ophæng skulle afmonteres og skal monteres igen når det nye gulv er færdig."

Efter modtagelse af det ønskede materiale fra klageren meddelte selskabet ved skrivelse af 28/11 2005, at selskabet gerne ville have den anmeldte skade vurderet af en bygningstaksator. Af skrivelsen fremgår desuden:

> "Han vil derfor kontakte dig snarest muligt telefonisk for at aftale et tidspunkt for besigtigelsen.
>
> Taksatoren må forventes at have alt relevant materiale i løbet af 3 arbejdsdage. Herefter kan han kontaktes på tlf. nr. …
>
> Det er en forudsætning for vores videre behandling af sagen, at forholdet ikke er udbedret inden besigtigelsen.
>
> Når vores taksator har besigtiget din ejendom, vil vi efterfølgende vende tilbage til spørgsmålet om forsikringsdækning."

I e-mail af 4/1 2006 til selskabets ejerskifteafdeling oplyste klageren, at hun forgæves havde ventet på "den lovede opringning" fra selskabets bygningstaksator, men at han ikke havde ringet, før hun var rejst på ferie den 17/12. Da klageren først lige var vent tilbage fra ferie, havde hun stadig ikke talt med taksatoren. Af klagerens e-mail fremgår desuden:

> "I mellemtiden er skaden naturligvis udbedret da vi ikke kunne holde håndværkerne hen i det uvisse mht forsikringssagen."

Af udskrift fra selskabets sagssystem fremgår det, at taksatoren den 10/1 2006 havde lagt besked på klagerens telefonsvarer. I notat af 11/1 2006 fremgår det, at taksatoren havde talt med klageren, som havde oplyst, at skaden var blevet udbedret, da "de ikke kunne holde håndværker hen i det uvisse". Af notatet fremgår det desuden, at taksatoren nu ville afvente modtagelse af fotos af skaden på gulvet fra klagerens tømrermester, før taksatoren ville foretage sig yderligere i sagen.

Ved skrivelse af 21/3 2006 meddelte selskabet, at det som følge af, at forholdet allerede var udbedret, havde vurderet den anmeldte skade på baggrund af de billeder, som klageren havde fremsendt. Af skrivelsen fremgår desuden:

> "Ud fra billederne finder vi det ikke godtgjort, at trægulv i hele badeværelset er beskadiget i et sådant omfang, at udskiftning af hele gulvet har været påkrævet.
>
> Det er vores vurdering, at der kunne være foretaget en partiel udskiftning af trægulv i brusenichen.
>
> På baggrund af billederne anerkendes skade på trægulv i brusenichen, skønnet merudgift i forhold til det igangværende projekt med etablering af ny bruseniche, skønnet udgift 2500,00 kr. inkl. moms."

Efter modtagelse af selskabets skrivelse meddelte klageren ved e-mail af 24/3 2006, at hun ikke kunne acceptere selskabets afgørelse. Til støtte herfor anførte hun bl.a.:

> "1. Det har været Jeres skyld at sagen er blevet trukket ud og at taksator ikke havde mulighed for at besigtige forholdene. Vi hørte faktisk aldrig fra taksatoren som lovet i brevet 28.11., først efter jeg den 4.1. kontakter Jer ringer taksatoren til mig den 11.1.
> …
> 2. Min tømrer bekræfter under samtale i dag at denne skade ikke var begrænset til brusenichen men at fugten og skimmelsvampen havde bredt sig til hele badeværelsesgulvet, derfor kunne man ikke havde nøjedes med at skifte trægulvet der. Han forklarer endvidere at det gennemgående vinylgulv, der var limet på trægulvet, også

lå bag profilbrædderne på væggene. De måtte derfor også fjernes for at kunne fjerne vinylen og da de som regel går l stykker når man fjerner dem, kunne de ikke genbruges. Ydermere måtte alt VVS afmonteres for at udskifte gulvet og væggene. Der er derfor merudgifter for genetableringen af hele gulvet, væggene og VVS arbejde. Der havde ikke været nogen form for isolering eller vandtætning på gulv eller vægge i det gamle badeværelse.

- Regningen fra WS manden er på ialt DKK 22,068,79. Hvis vi trækker udgifter for toilet, håndvask, skab og vandvarmer fra, bliver der DKK 12,248,79 tilbage som merudgift.
- Udgifterne for udskiftning af vandvarmeren er på DKK 3,875.
- Regningen fra Murermesteren er på ialt DKK 39,138,75. Ca. 30% af arbejdet blev lavet i brusenichen, derfor synes jeg at forsikringen skulle dække ca. 1/3 del eller DKK 13,000 fra denne regning.
- Regningen fra Tømrermesteren er på ialt DKK 23,478,88. Før vi kendte til skaderne i gulvet han havde givet et tilbud på DKK 8,125 inkl. moms. Hvis vi trækker dette beløb og udgifterne for brusedøren fra regningen, bliver der et beløb tilbage på DKK 7,190,63.

Vores krav til forsikringen er derfor på DKK 32,439,42 baseret på de virkelige merudgifter."

Ved skrivelse af 18/5 2006 fastholdt selskabet sin afgørelse. I skrivelsen undrede selskabet sig over, at det hastede så meget med at få udbedret fritidshuset. Selskabet henviste desuden til forsikringsbetingelsernes bestemmelse om, at udbedring af et anmeldt forhold ikke måtte ske uden selskabets forudgående godkendelse. Endelig henviste selskabet til, at det havde kontaktet et gulvfirma, som havde oplyst, at "man godt kan lave en partiel reparation af et ældre vinylgulv." Det var derfor selskabet opfattelse, at det ikke havde været nødvendigt at udskifte hele vinylgulvet samt bræddebeklædningen på væggen.

Heroverfor anførte klageren i e-mail af 1/6 2006 bl.a.:

"- Det blev hurtigt konstateret at gulvbrædderne i hele badeværelset havde taget skade efter flere års fugtighed på grund af vandskaden i brusenichen. Derfor skønnede vores tømrer at hele gulvet måtte udskiftes. … Der var ikke noget gulv tilbage at reparere da det hele var ødelagt.
- Vores håndværkere tog derfor hele gulvet op og derefter lå gulvbrædderne og afløbet på vores terrasse i flere måneder, så hvis Jeres taksator havde haft interesse i at se det så havde det ikke været noget problem. Heldigvis tog vores tømrer billeder som han sendte til mig den 22. januar og som jeg sendte til Jer samme dag.

- Endvidere lå arbejdet stille i mange uger i forventning om at Jeres taksator ville vise sig men det gjorde han jo ikke, han hverken ringede eller sendte et brev. Det skete først efter mange telefonopringninger og e-mails fra min side efter nytår.
- Da vi fik mange mus ind i huset igennem baderummet som jo nu havde været uden gulv i mange uger måtte vi bede håndværkerne om at montere det nye gulv i begyndelsen af året.
- Selvom det hele skete om vinteren har vi jo brugt huset i weekenderne og korte ferier og var bestemt ikke glade for ikke at have et badeværelse i næsten et halvt år. Det er så vidt jeg ved ikke forbudt at opholde sig i et sommerhus om vinteren.
- Endnu en gang har l ignoreret vores håndværkers argumentation for det arbejde der så blev udført. Kendsgerningen var at det gamle vinylgulv havde været limet til gulvbrædderne og som følge deraf blev ødelagt ved optagelsen. Derfor kunne materialerne ikke genbruges. Men det var jo heller ikke vinylen der skulle repareres men derimod trægulvet nedenunder.
- De indsendte billeder viser også at skaden havde bredt sig til langt uden for brusenichen. Der havde ikke været en afskærmning (brusekabine eller dør) opsat i det gamle badeværelse, så vandet kunne fordele sig frit på hele gulvet.
- l mine beregninger af erstatning af udgifter har jeg ikke taget fliser og andre materialer med. Men da hele gulvet skulle fornyes kom der naturligvis en hel masse ekstra udgifter til tømreren, mureren og VVS manden, som vi ikke havde regnet med. Det er det krav jeg stiller og fastholder."

Da selskabet fastholdt sin afgørelse, blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har over for nævnet fastholdt, at det er selskabets dårlige behandling af sagen, der nu bliver brugt som argument for ikke at erstatte hele det ødelagte badeværelsesgulv. Ifølge klageren beløber ekstraudgifterne sig som følge af svampeskaden til ca. 26.000 kr.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Således anfører selskabet i skrivelse af 18/9 2006 bl.a.:

> "Det fremgår klart af sagen, at vores kunde havde besluttet sig for at modernisere/renovere sit badeværelse, og at der skulle sættes fliser op i brusenichen, jf. blandt andet kundens brev af 22. november 2005 til os. Det bemærkes i denne forbindelse, at det af tilstandsrapporten blandt andet fremgår, at der var 'ingen eller kun lille fald mod gulvafløbet i brusenichen'.
>
> I forbindelse med en påtænkt renovering dækker forsikringen udelukkende meromkostninger og yder altså ikke dækning for omkostninger til renovering/modernisering. …
> Det skal endvidere anføres, at når kunden vælger at foretage udbedring af den anmeldte skade, inden der er foretaget en besigtigelse af forholdet, og skaden er gjort op af vores taksator, bringer kunden sig i en bevismæssig vanskelig situation. …

Vores afgørelse af, hvorvidt og i hvilket omfang der foreligger en dækningsberettigende skade i forsikringsbetingelsernes forstand har som følge af ovennævnte alene fundet sted på baggrund af sagens oplysninger, herunder billedmaterialet.
…
Taksatoren har haft kontaktet et gulvfirma, der har oplyst, at det er muligt at foretage en partiel reparation af en ældre vinylbelægning, forudsat at denne ikke er 'tørret' ud. Derved har det være muligt i forbindelse med kundens planlagte udskiftning af et defekt gulvafløb, udelukkende at udskifte nedbrudt undergulv i et begrænset område.
…
Tømrermesterens billeder af badeværelsesgulvet viser tilbageværende gulvbjælker i brusenichen, hvor der ikke umiddelbart kan konstateres tegn på skimmelangreb. Billederne viser endvidere, at vandskaden har været koncentreret omkring det defekte afløb.

Vi finder, at vores kunde ikke med det fremsendte billedmateriale har godtgjort, at det har været nødvendigt at fjerne hele vinylgulvet samt bræddebeklædning og VVS-installationer på væggene for at udføre en korrekt og sikker gulvbelægning i brusenichen.

Vi skal endvidere med henvisning til de oven for citerede forsikringsbetingelser samt til vores brev af 28. november 2005 til kunden, anføre, at kunden ikke kan være i god tro om, at skaden uden taksatorens besigtigelse og godkendelse kunne udbedres. Vores kunde var tidligt i forløbet i besiddelse af navn samt telefonnummer på en taksator i selskabet. Det er beklageligt, at vores taksator ikke kontaktede kunde, som anført i brevet, men kunden burde selv have kontaktet taksatoren, såfremt man ønskede at gå videre med renoveringen af badeværelset.

På ovenstående baggrund skal vi fastholde vores afgørelse af sagen, hvorefter de skønnede merudgifter i forhold til det igangværende projekt med etablering af ny bruseniche andrager 2.500 kr. inkl. moms."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 25/9 2006 bl.a.:

"I brevet dateret 28. november skrev Tryg udtrykkeligt at vi ville blive kontaktet 'snarest muligt" telefonisk af taksator S.E.K. Dette skete som bekendt ikke. Jeg forsøgte selv flere gange før vores ferie i december at kontakte taksatoren uden held. Imens havde vi både tømrer, murer, VVS-mand og elektriker som ventede på at komme videre og som det på grund af håndværkernes travlhed havde været meget vanskeligt at fa lavet aftaler med.

Håndværkernes tidsplan tillod ikke flere udsættelser hvis arbejdet skulle være færdig før foråret, og tømreren tog billeder af gulvet og fjernede det. Gulvbrædderne med skimmelsvamp blev lagt på den overdækkede terrasse hvor de lå til taksators besigtigelse lige indtil påske, men taksator viste ingen interesse i dette.

Når jeg i min e-mail d. 4 januar skriver at skaden er udbedret, mente jeg at håndværkerne var begyndt at sætte gipsplader op for at kunne lægge nyt gulv, da bade-

værelset havde stået uden gulv i næsten to måneder og skadedyr trængte ind i huset.

11. januar kommer jeg i kontakt med en ny taksator, S.M., som jeg forklarede at gulvbrædderne stadig lå til besigtigelse på terrassen og at han kunne komme uden forudgående aftale med os.

Efter at have sendt tømrerens fotos (22. januar, ikke 24. januar), hørte vi igen intet fra Tryg før jeg rykkede med en mail til S.M. 6. marts. Først i brevet af 21. marts får vi besked om deres afgørelse.
…
Det er ikke overraskende at der ikke kan konstateres skimmelangreb på de tilbageværende gulvbjælker, for bjælkerne valgte tømreren at lade blive siddende, hvorimod han fjernede alle gulvbrædderne, der alle samme var beskadigede, men alligevel mener Tryg at kunne se at skaden var begrænset omkring brusenichen.

Vi mener at det vedlagte billedmateriale sammen med adgang til at bese de fjernede brædder var den nødvendige dokumentation for det berettigede krav, men Tryg ønskede ikke at undersøge dette nærmere da vi først havde genoptaget renoveringsarbejdet.
…
Det afgørende i sagen er således at Tryg på den ene side ikke anerkender den vurdering vores håndværkere foretog mens de var på stedet, men på den anden side ikke selv har beset konstruktionen der var tilgængelig i tre måneder, eller gulvbrædderne der kunne beses i fem måneder.

Det er fuldstændig korrekt at skaden blev opdaget i forbindelse med en renovering af brusenichen, men vi har heller ikke på noget tidspunkt krævet dækning for denne modernisering, men udelukkende for skader på bagvedliggende bygningsdele der ikke planlagt [er] udskiftet."

Hertil svarer selskabet i skrivelse af 8/11 2006 bl.a.:

"Vedrørende en eventuel besigtigelse af de udskiftede bygningsdele, skal vi anføre, at vores taksator umiddelbart ikke kan huske, at dette blev nævnt som en mulighed. Taksatoren kan derfor heller ikke bekræfte, at han på kundens opfordring skulle have afvist en sådan besigtigelse.

I denne forbindelse bemærkes det igen, at det af kundens mail af 4. januar 2006 til os blandt andet fremgår: 'I mellemtiden er skaden naturligvis udbedret da vi ikke kunne holde håndværkerne hen i det uvisse mht forsikringssagen.'
…
l kundens mail af 24. marts 2006 til os hedder det blandt andet: 'Det har været jeres skyld, at sagen er blevet trukket ud og at taksator ikke havde mulighed for at besigtige forholdene.'

l kundens mail af 1. juni 2006 til os hedder det blandt andet: 'Vores håndværker tog derfor hele gulvet op og derefter lå gulvbrædderne og afløbet på vores terrasse i fle-

re måneder, så hvis jeres taksator havde haft interesse i at se det så havde det ikke været noget problem. Heldigvis tog vores tømrer billeder, som han sendte til mig den 22. januar og som jeg sendte til jer samme dag.'

Vi fastholder derfor, at den dækningsberettigede skade på trægulvet i brusenichen - i forhold til det moderniserings/ombygningsarbejde, som kunden havde sat i gang på badeværelset - kunne udbedres for 2.500 kr., svarende til en partiel udskiftning af trægulv."

Nævnet har fået forelagt klagerens fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Anmeldelse af skade og/eller andre fysiske forhold**
…
Nedrivning, reparation eller fjernelse af bygninger, bygningsdele eller installationer må ikke ske, før Tryg har givet tilladelse hertil."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren har fået udbedret den anmeldte skade på badeværelsesgulvet forud for selskabets besigtigelse af forholdet. Nævnet bemærker desuden, at klageren først i skrivelsen af 1/6 2006 orienterede selskabet om, at de optagne gulvbrædder i flere måneder havde været anbragt på hendes terrasse, ligesom hun først efter endt ferie gjorde selskabet opmærksom på, at hun ikke kunne træffes i perioden 17/12 2005 - 3/1 2006. Selv om det er beklageligt, at selskabets taksator ikke kontaktede klageren så hurtigt, som det var anført i selskabets skrivelse af 28/11 2005, er det nævnets opfattelse, at klageren ved sin håndtering af sagen har bragt sig i en bevismæssigt vanskelig situation.

Henset hertil, og da nævnet på det foreliggende grundlag i øvrigt ikke finder det godtgjort, at klageren ikke har fået den erstatning, som hun ifølge forsikringsbetingelserne har krav på,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand