775/07

Den 25. juni 2007 blev i sag nr. 70.182:

xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har husejerforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over, at selskabet ikke vil afholde udgifterne til en udskiftning af hele vinkelstuens loft efter en anmeldt vandskade.

Selskabet henviser til, at klagerne ikke ønskede at få udskiftet loftet i den store stue, hvor skaden var indtruffet, hvorfor skaden blev udbedret ved en udskiftning af de beskadigede loftbrædder samt efterfølgende maling af loftet i hele stuen.

Det fremgår af sagen, at klagerne den 23/6 2006 anmeldte en mulig rørskade, idet der dryppede vand fra 1. salens badeværelse ned i stuen. Der var herved sket skade på loftet. Klagerne havde tidligere haft en tilsvarende skade i august 2001. Klagerne blev tilbudt konceptet TrygBygning, hvorefter selskabet rekvirerede håndværkerne for klagerne og sørgede for afregning af disse.

En skadebehandler fra selskabet har i et internt skadesystem den 24/7 2006 anført:

> "Aftalt med rep at de skifter loft i den store stue men ikke i den lille
> rep kr. 22600,00 + moms
> Vi har sagt OK til rep af det store loft."

Senere den 24/7 2006 blev der i det interne skadesystem anført:

> "Talt med ftg denne er ikke tilfreds med at stuen bliver skilt af limtræsbjælke.
> Ft er ved at sælge huset vil gerne have loftet malet rep indhenter tilbud og vender tilbage vi har sagt OK til maling af loft i begge stuer.
> Afventer tilbud."

Der blev herefter den 28/7 2006 i det interne skadesystem anført:

> "T. fra E.H. VVS ringer og oplyser at loftet alligevel ikke skiftes ud. I stedet skal begge stuer males til 6000 + moms. Er OK."

Den 4/9 2006 noterede selskabets skadebehandler i det interne skadesystem, at klagerne havde oplyst selskabet om, at der efter malerarbejde var faldet nogle knaster ud af loftbrædderne, og at loftet således ikke så pænt ud.

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 5/9 2006 til klagerne:

> "I har klaget over det færdige resultat på loft i køkken-alrum mht. malebehandlingen.
>
> Årsagen til klagen er, at l ikke havde forestillet Jer skyggevirkningen på det færdige resultat.
>
> Ved besigtigelsen konstateredes et pænt hvidmalet profilbræddeloft, med et større antal knasthuller, hvorfor loftet nu fremstår med en del skygger.
>
> Som forklaret ved besigtigelsen, er arbejdet udført med Jeres accept, hvorfor jeg ikke kan kritisere reparatørerne for de udførte arbejder.
>
> Loftet/konstruktionen er ikke forringet i forhold til tidligere, men nu er knasthullerne blot mere synlige.
>
> Jeg er selvfølgelig lige så ærgerlig over, at eksempelvis maleren ikke har informeret Jer om skyggevirkningen ved at male loftet hvidt i dækkende farve.
>
> Men det skal ikke ligge ham til last, at l har valgt at få malet loftet.
>
> Jeg har informeret WS E.H. om, at loftet skal repareres for gule pletter (knaster), men det vil være fordelagtigt at afvente denne udførsel til l har svar på Jeres klage."

Klagerne har ved skrivelse af 11/9 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal betale for en udskiftning af loftet i hele stuen. Klagerne har til støtte herfor anført:

> "Vandskaden kom i juni 2006. Vi kontakter herefter Tryg Forsikring, og de sender en af deres egne tilknyttede håndværkere ud til at besigtige skaden, Håndværkeren piller brædderne ned for at undersøge skadens omfang. Der bliver pillet 5 brædder ned

denne gang selv om skjoldet fra vandskaden kun var på størrelse med en 5 krone og højest var gået ud over 1-2 brædder. Da han kom op til afløbsrøret viste det sig, at den tidligere VVS mand fra 2001 ikke havde brugt en samlemuffe som var lang nok, og som kun gik 1-2 mm over på hver side af samlingen. Tryg Forsikrings henviste håndværkere skiftede samlemuffen til en længere denne gang. Herefter satte han 5 helt nye brædder op, og prøvede at ramme samme farve som det eksisterede loft. Dette kunne ikke lade sig gøre, uden man kunne se en væsentlig farve forskel fra de nye brædder mod de eksisterende brædder.

Håndværkeren kontakt herefter Tryg Forsikring for at hører om de ville dække et nyt loft. Dette ville de ikke, de ville kun udskifte loftet i den ene del af stuen hvor vandskaden havde været. De ville ikke skifte loftet i en og samme stue, som kun deles af en bærende bjælke. Det drejer sig om ca. 15 m² de ikke ville dække, men bad os selv betale kr. 10.000 hvis vi skulle have samme loft der. Dette kunne vi ikke godkende at vi selv skulle betale, og derved have en merudgift, for noget vi er dækket af i forsikringen da det er en og samme stue, samt Tryg Forsikring ikke har, kunne stille med en kompetent håndværker denne gang, som ville kunne ramme samme farve som de kunne i 2001.

Efterfølgende kunne vi så vælge at få en af deres tilknyttet maler til at male loftet med en ludfarve, hvor de ikke kunne garanterer at de nye brædder ville få samme farve som de gamle brædder, eller få malet loftet med en hel dækkende maling. Vi havde kun her et alternativ for den bedste løsning, nemlig at få et ensartet loft med en heldækkende maling.

Dog skal det siges, at vi ikke fik oplyst af Trygs samarbejdspartner nemlig maleren, at loftet ville efterfølgende blive grimmere, da man efterfølgende ville kunne se de 5 nye brædder man havde skiftet fordi det ikke var af samme type brædder som de gamle, De har nemlig ikke samme størrelse not som de eksisterende brædder, samt de knasthuller, som var i det gamle brædder ikke ville/kunne blive kittet ud, men bare ville blive malet, og stå endnu tydeligere frem end tidligere fra det ludbehandlet loft, samt de knaster ville ikke blive dækket af en knast lak, så de ikke ville være synlig igennem den heldækkende maling."

Selskabet har ved skrivelse af 16/10 2006 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"I dette tilfælde har vores TrygBygning håndværker udbedret skaden ved at skifte de beskadigede loftbrædder samt malet hele loftet i begge stuer, da vores kunder ikke ønskede, at få udskiftet loftet i den store stue. Det var kun en mindre del af loftet i den store stue der var beskadiget. Vi mener derfor ikke, at vores kunder har krav på at få skiftet lofterne i begge stuer."

Klagerne og selskabet fremsendte herefter yderligere skrivelser til nævnet til støtte for deres påstande.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
Erstatningen opgøres som nyværdi …

Nyværdi
Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.
…
Der ydes ikke erstatning for et eventuelt formuetab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede."

Nævnet udtaler:

Ifølge forsikringsbetingelserne hæfter selskabet ikke for eventuelle farveforskelle opstået ved reparation. Nævnet kan allerede derfor ikke kritisere den af selskabet tilbudte erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand