780/07

Den 1. oktober 2007 blev i sag nr. 70.504:

xxxxxxx xxxxxxx xx xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Lærerstandens Brandforsikring G/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har husforsikring i Lærerstandens Brandforsikring G/S, klager over den filtsning, der er udført på den forsikrede ejendom i forbindelse med en dækningsberettigende brandskade.

Det er klagernes opfattelse, at den af selskabet rekvirerede murer har udført en fejlagtig filtsning af ejendommen. Ifølge klagerne havde de gentagne gange anmodet mureren om en tyndpudsning (sandblæsning), som - i modsætning til den udførte filtsning - gør det muligt fortsat at se murstenenes konturer. Det er desuden klagernes opfattelse, at selskabet er ansvarlig for det arbejde, som er udført af den murer, som selskabet selv har rekvireret.

Klagerne påstår selskabet tilpligtet at kompensere dem for det forkert udførte arbejde, alternativt betale for en tyndpudsning af ejendommen.

Selskabet bestrider ikke, at mureren har udført en filtsning af ejendommen, hvor man ikke kan se murstenens konturer, men selskabet fastholder, at mureren har udført det arbejde, han var blevet anmodet om, og at det pågældende arbejde er udført håndværksmæssigt korrekt.

Klagerne har i skrivelse af 29/12 2006 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Jeg vil ikke komme ind på detaljer om hvordan ca. 2 års forsikringssag er forløbet, men vi kom til den konklusion, at vi ville bede LB om at få afsluttet sagen og få en afklaring på de mest nævneværdige udeståender der var.
>
> L.N. [selskabets overtaksator] kontaktede os og vi havde et møde på adressen, hvor vi fremlagde vores sag. L.N. virkede på daværende tidspunkt utrolig forstående og ville gerne høre, hvad der skulle til af kompensation for, at vi kunne få afsluttet sagen. Vi forklarede hvad det var vi gerne ville have, L.N. var ikke sen til at få bevilget en filtsning af vores hus, som kompensation for de fejl og mangler vi fremviste - det var nok heller ikke urimeligt.
>
> Vi blev bedt om at indhente nogle tilbud på hvad en filtsning kostede, efter dette sendte vi tilbuddet til L.N. L.N. mente at prisen på vores håndværker var lidt for høj og tilbød os, at Lærerstandens Brandforsikrings håndværker E.P. kunne udfører opgaven til en lavere pris. Vi var meget nervøse for at lade en af LB's håndværkere udfører opgaven - vi havde tidligere set at det kunne føre til ret uheldige resultater - men L.N. forsikrede os, at hun aldrig havde haft eller hørt om nogle problemer ved brug af E.P. som håndværker. Det lå i luften at det var et ultimatum, at enten kunne bruge E.P. eller også lå det hen i det uvisse, desværre sagde vi ja til at bruge E.P., det følte vi os presset til.
> Efterfølgende har L.N. fortalt mig, at jeg jo selv kunne have betalt differencen, hvis jeg ville have brugt min egen håndværker, det vil jeg lige sige her - sådan forstod jeg det ikke i situationen.
>
> Vi havde sagt ja til at bruge E.P. og vi havde ham ude på adressen og forklarede ham hvad vi gerne ville have og aftalte, at han skulle komme ud og sætte farve prøver op. For at gøre en lang historie kort har der været mange samtaler mellem E.P. og os for at afstemme forventningerne til hvilket resultat der skulle leveres, vi blev enige om farven og at murstenenes kontur skulle kunne ses igennem.
>
> Da filtsningen af huset endelig skulle gå igang,- så vi ret hurtigt at der måtte være noget galt - huset var ikke blevet sandblæst som i det oprindelige tilbud og der blev smurt et ret tykt lag Maxit på. For at gøre en lang historie kort, har vi gjort alle de indsigelser man kan komme med under filtsningen af huset, men E.P. har gang på gang forsikret os, at det var sådan det skulle gøres og nu måtte vi slappe af og vente og se resultatet, så ville vi blive rigtigt glade.
>
> Men nu står vi igen i den uheldige klemme, at vi hår fået en af LB's håndværkere til at udføre arbejde så resultatet er yderst uheldigt. LB ønsker ikke at tage ansvaret for dette og derfor klager vi nu til 'Ankenævnet for forsikring'.
> …
> Det kan måske lyde som om vi ikke er så nemme, at stille tilfredse eller ikke er så fleksible - det er naturligvis svært at redegøre for hvor fleksible vi har været og hvor meget vi har måtte finde os i igennem de sidste par år. Det kan også være at det er svært at forstå hvor stor forskel der er på et hus der filtset så konturerne er synlige igennem og et hus der er pudset så tykt at det ligner et sminket lig."

Af det af klagerne indhentede tilbud af 31/10 2005 fra murerfirmaet D.G.M. ApS, fremgår bl.a.:

> "**Vedr.: … Tyndpudsning af villa.**
> …

Tyndpudsning af facader.
• Tyndpudsning af facader, mrk. som M. lagerført farven, nr. 1005 - Y20R."

Af det af selskabet indhentede tilbud af 3/1 2006 fra murermester E.P. fremgår bl.a.:

"Vedr.: … Tilbud
Hermed har vi fornøjelsen at fremsende tilbudspris på murerarbejdet, ovennævnte adresse.
…
Hedevandsspuling af facade, filsning af facade, standardfarve grå."

Om forløbet efter indhentelse af tilbudet fra murerfirmaet D.G.M. ApS og tilbudet fra murermester E.P. anfører selskabet i skrivelse af 17/1 2007 bl.a.:

"Som bilag … fremlægges den efterfølgende mailkorrespondance. Som det fremgår, accepterede vort medlem E.P.'s tilbud, efter at have ført en samtale med denne. Vi har på ingen måde presset vort medlem til at bruge E.P.
…
Arbejdet blev herefter igangsat, og som det fremgår, jfr. bl.a bilag …, var vort medlem involveret i arbejdet undervejs.

Vort medlem er imidlertid ikke tilfreds med, at man ikke kan se murstenenes kontur igennem filtsningen.

Der blev afholdt møde på ejendommen den 7.8.2006 med deltagelse af overtaksator L.N. samt murer E.P. I mødet deltog ligeledes S.J. fra S. Under mødet udtrykte vort medlem, at man troede, at murstenene ville være mere synligt.

Vort medlem henviste til, at en salgskonsulent fra M. skulle have besigtiget ejendommen og været af den opfattelse, at arbejdet var udført fejlagtigt. Overtaksator L.N. har den 29.8.06 været i telefonisk kontakt med H.P.B. fra M. som oplyste, at arbejdet er udført korrekt. Vi henviser venligst til bilag … hvoraf fremgår, at murværkskonturen er udvisket, men at arbejdet i øvrigt ser ud til at være udført korrekt.

Vi har vedvarende fastholdt, at det ikke er sandsynliggjort, at der er faglige mangler ved det udførte arbejde, hvorfor vi desværre ikke kan tilbyde hverken kompensation eller omfiltsning. Vi mener, at filtsning generelt er et udtryk for tyndpudsning, og at der ikke er nogen faglige specifikationer på, hvorvidt mursten skal kunne ses under pudsen eller ej.

Såfremt vort medlem kan sandsynliggøre, at der er faglige mangler ved det udførte arbejde, er vi naturligvis indstillet på at se på sagen igen.

Vi bemærker, at der - som anført af vort medlem i klageskrivelsen - har været mange samtaler mellem vort medlem og murer E.P. for at afstemme forventninger m.v. Den omstændighed, at vort medlem muligt er skuffet og finder, at kommunikationen mellem dem og mureren måske ikke har været konstruktiv, er jo ikke ensbetydende med, at der er tale om faglige mangler ved filtsningen, som vi hæfter for."

Klagerne har i skrivelse af 23/2 2007 til nævnet kommenteret forskellige afsnit og udtalelser fra selskabets skrivelse af 17/1 2007.

I relation til det fremlagte tilbud fra murermester E.P. anfører klagerne bl.a.:

> "Er det tilbud fra EP billigere? ja ca. 7000,- kr. ex moms, men det er jo heller ikke det samme tilbud! Vigtige dele af tilbudet er skåret væk.
> • Våd blæsning af facader - er skåret væk og ej heller udført.
> • Hele afsnittet om reparationer af murværk - er skåret væk og ej heller udført.
>
> Det er første gang at jeg ser EP's skriftlige tilbud! AB har kun telefonisk fået oplyst af LN+EP, at det var det samme tilbud som fra 'D.G.M. aps' der var på tale og det samme stykke arbejde der ville udføres. Det kan vi konstatere, var en usand udtalelse."

I relation til selskabets bemærkning om, at klagerne på mødet den 7/8 2006 bl.a. med deltagelse af murer E.P. og selskabets overtaksator havde udtrykt, at de troede, at murstenene ville være mere synlige, anfører klagerne i skrivelse af 23/2 2007 til nævnet bl.a.:

> "Det ligger helt klart fast, at der er blevet bedt om at vi skulle have en behandling af huset, hvor stenenes kontur kunne ses igennem. Se nedenstående tre billeder 1+2. Billede er hvordan det skulle have set ud, taget fra den brochure som blev brugt til at vise LN og EP hvad det var vi gerne ville have."

Om de af selskabet omtalte samtaler mellem klagerne og murer E.P. anfører klagerne i skrivelse af 23/2 2007 bl.a.:

> "Kommunikationen mellem AP og EP var i starten af forløbet yderst fin, det skal der ikke tages fejl af. Det er dog efter min mening naturligt at kommunikationen bliver lidt anstrengt når EP utallige gange bliver stoppet, da vi ser at han udfører opgaven forkert og blot ignorerer os og behandler huset efter vores og Maxit's mening helt forkert. Det har hele tiden været kommunikeret til EP hvordan slutresultatet skulle være. Da EP var færdig med at arbejde på vores hus, havde vi ikke en konstruktiv kommunikation, han ville på ingen måde påtage sig noget ansvar. Han var blevet bedt om at udføre en opgave for LB og det mente han var gjort."

Klagerne har desuden fremsendt optagelser af de telefonsamtaler, de har haft med selskabets overtaksator og med H.P.B. fra firmaet M., som er leverandør af det mørtel, der anvendes ved filtsning af ejendomme. Ifølge klagerne dokumenterer disse samtaler bl.a.:

- At murer E.P. og selskabets overtaksator vidste, at klagerne havde anmodet om en pudsning, hvor man stadig kunne se stenenes konturer.
- At overtaksatoren bekræfter, at murer E.P. havde gjort opmærksom på, at det ikke kunne lade sig gøre at filtse huset, som klagerne gerne ville have.

- At H.P.B. fra leverandørfirmaet M. har bekræftet, at den af klagerne ønskede filtsning er fagligt mulig.
- At H.P.B. fra leverandørfirmaet M. over for selskabets overtaksator har oplyst, at filtsningen af ejendommen er udført forkert, hvis klagerne har bedt om, at stenenes konturer skulle kunne ses igennem pudsningen.

Selskabet har forelagt klagernes skrivelse af 23/2 2007 for selskabets overtaksator. Hertil bemærker overtaksatoren bl.a.:

> "Hvordan arbejdet udføres har jeg ikke blandet mig i da jeg går ud fra at det er fagfolk jeg har med at gøre. … Jeg vil dog pointere at selve arbejdets udførelse og videre forløb er aftalt direkte mellem EP og medlem."

I relation til de af klagerne optagne telefonsamtaler, som er gennemhørt af selskabet og overtaksatoren, anfører selskabet i skrivelse af 10/4 2007 bl.a.:

> "Jeg kan ikke mindes at medlemmet overfor mig fra starten har gjort det klart at murstenen skulle være synlige. Vi har hele tiden blot talt om en filtsning. Jeg kan ikke mindes om jeg skulle have modtaget eller set brochuren.
> …
> M. oplyser, at filtsningen er uført korrekt og udført, som man plejer.
>
> I samtalen med LN erkender vort medlem, at han ikke kan dokumentere, at han har bedt om, at stenen skulle være synlige. LN bemærker, at D.G.M. heller ikke i sit tilbud har anført, at stenene skulle være synlige, ligesom hun opfordrede vort medlem til at detailforhandle med EP."

Klagerne har over for nævnet fastholdt, *at* det tydeligt fremgår af de optagne samtaler, at ejendommen skulle filtses, så stenen stadig kunne ses, *at* det fremgår af lydfilen, at H.P.B. fra firmaet M. oplyser overtaksatoren om, at filtsningen ikke er udført korrekt, *at* klagerne blev pressede til at anvende selskabets murer. Klagerne har desuden anført, at de finder det "yderst frustrerende", at selskabets overtaksator "stadig ikke vil erkende, at vi fra starten af meget klart og tydeligt har bedt om en filtsning hvor stenenes kontur er synlig igennem." Ifølge klagerne erkendte selskabets overtaksator dette på den fremlagte telefonoptagelse.

Til støtte for sagen har klagerne desuden fremlagt følgende skrivelse af 21/5 2007, udarbejdet af H.P.B. fra firmaet M.:

> "De har i forbindelse med besigtigelsen af Deres ejendom på ovennævnte adresse givet udtryk for manglende tilfredshed med den udførte behandling af facaderne, idet der er påført en lagtykkelse af mørtel der udvisker murværksstrukturen og medfører et mere pudset udseende.
>
> De har tilkendegivet, at Deres ønske har været at få filtset facaderne. Med en henvisning til kan det derfor konstateres, at Deres facader er påført et større lag mørtel, og opgaven anses ikke at være udført korrekt."

Heroverfor anfører selskabet i skrivelse af 2/4 2007 til nævnet bl.a.:

> "Der foreligger nu flere - til dels modstridende - udtalelser fra M. om, hvorvidt arbejdet på klagers ejendom er udført korrekt. Som vi tidligere har fremhævet, er det imidlertid vores opfattelse, at begrebet filtsning er et udtryk for tyndpusning, og at der ikke heri ligger en specifikation af, hvorvidt murstenene skal kunne ses under pudsen eller ej, jf. bl.a. vedlagte bilag, hvori Jura-Kalk A/S beskriver de forskellige metoder for filtsning. Efter vores opfattelse foreligger der med andre ord ikke dokumenterede mangler ved det udførte arbejde, der berettiger klager til kompensation eller omfiltsning.
>
> Vi skal endelig på ny fremhæve, at vi overfor medlemmet alene har fremlagt tilbud fra murermester E.P., men i øvrigt ikke stillet krav om, at vores medlem benyttede denne murermester til arbejdets udførelse. Vi har endvidere opfordret til, at de nærmere krav til arbejdets udførelse skete i dialog mellem murermesteren og medlemmet. I lyset af dette finder vi ikke, at det forhold, at vi anbefalede murermester E.P. i sig selv kan begrunde, at vi er ansvarlige for, at murermesterens arbejde ikke levede op til vores medlems forventninger."

Sekretariatet har hørt de optagne telefonsamtaler med selskabets overtaksator og H.P.B. fra firmaet M.

Nævnet udtaler:

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at det er fagligt muligt at udføre den tyndpudsning af ejendommen, som klagerne ønsker, og at murer E.P. på selskabets foranledning blev bestilt til at udføre filsning af ejendommen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det flere steder af det oprindelige tilbud fra den af klagerne valgte murer fremgår, at der skulle foretages en "tyndpudsning" af klagerens ejendom, og at dette ikke fremgår af tilbudet fra murer E.P., selvom denne murers tilbud ifølge selskabet er afgivet på baggrund af arbejdsbeskrivelsen i tilbudet fra klagernes murer.

Efter sin gennemgang af sagen - herunder de fremsendte lydfiler - finder nævnet det godtgjort, *at* klagerne aftalte med selskabet, at ejendommen skulle filtses, så man fortsat kunne se stenenes konturer, *at* klagerne gentagne gange gjorde murer E.P. opmærksom på, at pudsningen af ejendommen ikke var i overensstemmelse med det aftalte, og *at* mureren desuagtet valgte at fortsætte arbejdet med henvisning til, at han udførte en opgave for LB og undlod at tage kontakt til selskabet med henblik på at få klarlagt opgavens omfang. Under disse omstændigheder finder nævnet, at selskabet er ansvarlig for det arbejde, som murer E.P., har udført, og at selskabet derfor skal bekoste en tyndpudsning af ejendommen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Lærerstandens Brandforsikring G/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til en tyndpudsning af ejendommen.

Marianne Højgaard Pedersen