807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.815:

xxxx xxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring i Danske Forsikring, klager over selskabets sagsbehandling og erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt skade.

Det fremgår af sagen, at klageren i august 2007 efter et skybrud anmeldte en vandskade i den forsikrede ejendoms kælder. Selskabet erstattede herefter udgifterne i forbindelse med udbedring af skaderne. Klageren havde ligeledes en lejer boende, som måtte fraflytte i den periode, hvor udbedringen foregik. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandlingstid og med erstatningsopgørelsen.

Af bilag til klageskrivelsen modtaget af Ankenævnet for Forsikring den 21/4 2008 fremgår, at klageren nærmere er utilfreds med følgende:

- Klageren har udført eget arbejde i 125 timer, hvoraf selskabet alene har anerkendt at udbetale erstatning svarende til halvdelen af timerne. Klageren ønsker fuld dækning.
- For så vidt angår erstatning for huslejetab har klageren angivet sit krav til 6.500 kr. pr. måned inkl. varme og el. Selskabet har ifølge klageren alene erstattet huslejetabet med 5.400 kr. pr. måned. Videre har selskabet udbetalt erstatning

for huslejetab til den 26/3 2008, men klageren kræver huslejetabet erstattet frem til den 16/4 2008, hvor håndværkerne afsluttede deres arbejde.

- Klageren anfører, at selskabet skal erstatte el-forbrug i forbindelse med udbedring af skaderne.
- Hoveddøren til kælderindgangen er repareret i forbindelse med udbedring af skaderne. Klageren mener sig berettiget til en ny dør.
- Klageren har fået udbetalt erstatning for et gulvtæppe samt et plastunderlag. Klageren har angivet tæppets pris til 250 kr. pr. kvadratmeter. Selskabet har ifølge klageren udbetalt en pris svarende til 75 kr. pr. kvadratmeter. For så vidt angår plastunderlaget angiver klageren prisen til 200 - 300 kr. pr. kvadratmeter. Selskabet har ifølge klageren ligeledes udbetalt 75 kr. pr. kvadratmeter for plastunderlaget.
- Endelig er klageren utilfreds med, at selskabets sagsbehandling har strakt sig over otte måneder.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og i skrivelse af 11/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

"**Vi beklager det lange forløb**
Klager er utilfreds med det lange sagsforløb. I den forbindelse henviser vi til, at skaden indtraf som en ud af mange skybrudsskader opstået hen over sommeren 2007. Der var tale om en ekstrem vejrsituation, som betød, at der var betydelige ventetider på såvel skadeservicefirmaer som på håndværkere. Disse faktorer har selskabet ingen indflydelse på, men vi beklager selvfølgelig, at dette har betydet en noget længere sagsbehandlingstid end normalt.

Klager har modtaget fuld erstatning
Klager er utilfreds med erstatningen for blandt andet eget arbejde og tæpper.

Skadekonsulenten har i sin redegørelse fra den 8. juni nøje redegjort for disse forhold, og som det fremgår heraf, har klager modtaget fuld erstatning og har ikke krav på yderligere."

Selskabet har endvidere i kommentarer til kundens sagsfremstilling af 10/6 2008 anført:

"Jeg har overtaget sagen fra Håndværkertaksator P.S., der har haft ISS til at forestå affugtning, og som har bedt kunden om at afmontere og behandle de mest skadede bygningsdele.

Der blev ikke aftalt et bestemt antal timer.

Kunden og hans hjælper har brugt ca. 125 timer, hvilket svarer til ca. 1 3/4 uge pr mand.

Min vurdering er at arbejdet har taget mindst dobbelt så lang tid som det burde, og der er derfor foretaget en reduktion i de krævede antal timer.

Da gipspladerne blev afskåret, blev det konstateret at underlaget var så dårligt at det var håndværksmæssigt uforsvarligt, der var råd og dårlig hæftelse til underlaget.

Derfor blev det aftalt at hvis kunden selv afmonterede resten af forsatsvæggene, ville Tømreren opsætte nye gipsplader på stålregler.

Der skulle derfor ikke afregnes eget arbejde for dette, idet det indgik i en aftale.

Jeg er ikke bekendt med at lejeren i kælderen 'stak af' da skade indtræf, men at han var flyttet midlertidigt imens skaden blev udbedret.

Vi har betalt det direkte huslejetab i den periode kælderen har været ubeboelig, og der er efterfølgende betalt for strøm og varme der kan relateres til skadeudbedringen.

Tømrer oplyser, at kunden i begyndelse af januar forklarede, at de bare kunne tage det roligt idet lejer ikke ville flytte tilbage.

Ved ophøret med betaling af huslejetab, var der kun enkelte arbejder der ikke var afsluttet, som på ingen måde kan berettige huslejetabserstatning.

Der var tale om een persienne der manglende, som blev indkøbt og monteret.

Der manglende et par skabe der ligeledes hurtigt blev monteret.

Der var en del problemer med den eksisterende El-installation til køkkenet i kælderen, der var ulovlig, og som kunden havde meget svært ved at forstå at vi ikke dækkede lovliggørelse af.

Problemet blev løst ved at tage strøm fra stueetagen.

Hoveddøren/yderdøren til kælderen, var inden skaden noget angreben af borebiller, og blev ved vandskaden også vandskadet.

Jeg har bedt Tømrer om at reparere døren som den var før skaderne skete hvilket han har gjort.

Døren blev spartlet og malet, samt udskiftning af bundstykke i dørkarm. Døren er ikke styrkesvækket.

Skaderne berettiger ikke til en ny dør.

Der er insektdækning på forsikringen.

Kunden har ialt fået udbetalt 6000 kr. for plastunderlag for tæpper, der ligger ovenpå et blindpladegulv.

Plastunderlaget blev ikke totalskadet ved vandskaden og kunne renses, da plast kan tåle vand og rengøringsmidler.

Kunden valgte at smide det hele ud og kassere det sammen med tæppet.

Vi har betalt kundens krav på indkøb af tæppe til 11.233,65 kr. incl. moms, hvilket er ca. 140 kr. pr kvm, og ikke ca. 75 kr. kvm.

Jeg har ikke beskyldt kunden for at være en bedrager/løgner.

Skaden er sket på et tidspunkt med mange skybrudsskader, og tidsforløbet set skadens størrelse i betragtning, er rimelig.

Jeg har på et tidligt tidspunkt forespurgt kunden om han evt. selv kunne tænke sig at udføre arbejdet, og det ville han gerne hvis han fik det samme i løn som håndværkerne, hvilket vi naturligvis ikke kan give, derfor er der valgt håndværkere hvilket kunden så accepterede."

Hertil har klageren i skrivelse modtaget af nævnet den 1/7 2008 bl.a. anført:

"Jeg har lige modtaget selskabets brev af 11. ds. på min klage.
Til det kan jeg tilføje at ved det sidste telefoniske opkald med skadekonsulent F.E., gav han mig besked på at forsikringsselskabet vil ikke ofre mere på den sag og at jeg kan klage over de afgørelser hvis jeg vil.

Vi var enige om at jeg skulle videre med den sag til Ankenævnet for Forsikring.

Udover det så synes jeg at selskabets svar var meget overflødigt og det dækker ikke alle de punkter jeg var utilfreds med.

Jeg beder ankenævnet venligst om at tage afgørelser til alle de punkter jeg var utilfreds med i min klage."

Nævnet udtaler:

For så vidt angår spørgsmålet om eget arbejde finder nævnet ud fra de givne oplysninger ikke grundlag for at kritisere, at selskabet i den konkrete situation skønsmæssigt har nedsat tidsforbruget og udbetalt erstatning i overensstemmelse hermed.

For så vidt angår spørgsmålet vedrørende huslejetabet må nævnet lægge til grund, at selskabet har udbetalt erstatning svarende til den indtægt, som klageren har mistet i forbindelse med udbedringen af skaden, og at el- og varmeforbrug er erstattet særskilt efter forbrug. Idet nævnet efter sin gennemgang af sagen må lægge til grund, at de vandskadede lokaler har været beboelige efter den 26/3 2008, finder nævnet ikke

grundlag for at kritisere, at selskabet har udbetalt erstatning for huslejetabet frem til denne dato.

Nævnet finder det ikke på det foreliggende grundlag sandsynliggjort, at en udskiftning af hoveddøren er nødvendig.

Med hensyn til plastunderlaget og tæppet må nævnet efter sin gennemgang af sagen lægge til grund, at klageren har fået erstattet plastunderlaget og tæppet således, at klageren er stillet, som om skaden ikke var sket.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden bemærker nævnet, at selskabet har beklaget denne.

Som følge af det ovenfor anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen