814/09

Den 2. marts 2009 blev i sag nr. 74.351:

xxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en anmeldt skade på den forsikrede ejendom.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 17/7 2008, fremgår:

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

Sagsforløb i forbindelse med reparation af stikledning H.vej foretaget af K.

Lørdag d 17.11.07 kl. ca. 21:00 opdagede vi at kælderen var oversvømmet og vandet væltede ud under gulvet i værelset med vor vandmåler. Vi konstaterede at vandet kom udefra (vandmåler kørte ikke) og kontaktede Falck og H. Vandværk. Falck kom, men kunne ikke foretage sig noget og havde for øvrigt travlt med at komme videre til en ulykke. H. Vandværk fik lukket for vandet og sørget for at vi havde lidt vand i badekarret til forbrug i toilet.
Jeg kontaktede derefter Topdanmark R.M. og anmeldte skaden. Hun ville kontakte en taksator mandag d. 19.11.2007. Da jeg spurgte til tidsterminerne for at vi kunne få vand igen blev jeg spurgt, om jeg kendte nogen, som jeg kunne få til at reparere skaden og da jeg kunne bekræfte dette fik jeg tilladelse til at sætte arbejdet i gang.
Mandag morgen kl. 07:00 fik jeg fat i K., O.B. og forklarede ham situationen. Han spurgte om hvilket forsikringsselskab, som skulle betale og om der var givet tilladelse til arbejdet. Dertil kunne jeg efter aftale med R.M. besvare bekræftende.
Mandag eftermiddag kom taksatoren A.B. fra firmaet C. & B. og besigtigede skaden.
Den 21.11.07 modtager jeg takseringen af skaden og selv om jeg ikke beskæftiger mig med VVS har jeg i kraft af min stilling som værkfører i Vedligeholdelsesafdelingen T. A/S god erfaring med håndværkerpriser og denne taksering er helt ved siden af hvad jeg også meddeler K.J. (Bilag …) Han beroliger mig med, at det skal jeg ikke tage mig af Jeg skal udelukkende tage mig af det kvalitetsmæssige så tager han sig af resten.

Den 11.12.2007 modtager jeg en faktura fra K på 32.595,36 som jeg omgående sender til K.J. med påtegning om, at jeg er tilfreds med arbejdet, som aftalt med K.J.

Den 19.2.2008 er der sendt en rykker fra K., som jeg ikke havde mulighed for at se, da jeg fra d.13.02.08 - 23.03.08 var på ferie i Australien. Rykkeren er sendt til K.J. 27.03.08 med besked om at bringe den sag ud af verden.(bilag …)

Den 1.4.2008 modtager jeg en ændring af takseringen med den motivering at forudsætningerne er ændret?? Jeg kan ikke se hvad der er ændret! Reparationsarbejdet koster nu pludselig nøjagtig det samme som den samlede 1. vurdering. Hvordan er K. kommet frem til dette beløb? Det ligner i hvert tilfælde ikke noget, som er beregnet!! (bilag …)

Den 04.05.08 modtager jeg 2. rykker fra K. med trussel om inkasso. Jeg mailer rykkeren til K.J. med en kraftig opfordring om at få klarlagt denne sag. K.J. mener at regningen er alt for høj samt at der er visse mangler i dokumentationen i regningen.?? (bilag …).
K.J. forsikre mig igen at Top Danmark står bag m og er villig til at tage en retssag om beløbets størrelse.

Den 27.05.08 modtager jeg inkassosagen fra M. Advokatanpartselskab og sagen tages fra K.J. og fortsætter i Topdanmark Bygningsservice H.K.
K.J. fortæller mig 'at da jeg selv har kontaktet en VVS reparatør vil de kun betale Kr.23480.- plus sagsomkostninger' (bilag …)
Hvorfor er de over 5 mdr. om at finde ud af at jeg ikke har fået tilladelse til at sætte arbejdet i gang? Hvorfor er det først efter at sagen er gået til inkasso?
I over 20 år har jeg været tilfreds kunde i Topdanmark - har rost dem til alle sider og en sådan ansvarsforflygtigelse kan jeg overhoved ikke forestille mig fra deres side. De påstår, at der ikke er skrevet noget notat?? Det skal ikke ligge mig til last.
Sidste gang (stormen i 99) fik vi også lov til at få repareret uden taksator inden for en ramme af 50.000,- Der overholdt Top Danmark sine forpligtigelser!
Samtidig sættes der tvivl om min hæderlighed og min fortrolighed til Topdanmark ødelægges.
Denne redegørelse er næsten ordret sendt til Top Danmark M.W., som er afdelingschef i byggeservice. (bilag …)
I hans svar var R.M. slet ikke på arbejde? Hvor har jeg så hendes navn fra? Hun har skrevet skadesanmeldelsen d. 19.11.07 altså om mandagen. Hun eksisterer og har taget sig af min sag! Jeg har ikke talt med forsikringsselskabet efter anmeldelsen lørdag aften, men kun med taksator K.J. (bilag …)

Det er rigtigt, at jeg ikke har en skriftlig godkendelse hvilket tidligere aldrig har været nødvendigt! Jeg arbejder dagligt med projektledelse og kunne
ALDRIG drømme om at sætte arbejder i gang uden de fornødne tilladelser.
Jeg har bedt K., O.B. om en redegørelse for opstarten af projektet Hvor han også klart spørger 'Hvem skal betale og er der givet grønt lys'
Han kunne heller ikke drømme om at sætte noget i gang uden afklaring af betalingsforhold.(bilag …)
Ud fra disse argumenter mener jeg det sandsynliggjort, at jeg har fået grønt lys til at sætte arbejdet i gang

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Forsikringen dækker det fulde beløb til udbedring af skaden.
Manko (kr. 32.595,36 - kr. 23.480,00) = 9.115,36 som jeg har betalt inkassator.

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 22/8 2008 til nævnet anført:

"**Hvad er klager utilfreds med?**
Klager har tegnet husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, forsikringsvilkår 5688-1
Den 17. november 2007, lørdag, opdager klager, at kælder er oversvømmet. Falck kommer til stedet, men foretager sig umiddelbart ikke noget - dog har klager også kontaktet H. Vandværk, som lukker for vandet. Ifølge klager, har han kontaktet os samme lørdag aften for at anmelde skaden, og vi skulle i den forbindelse have accepteret, at han fik skaden repareret samt oplyst, at vi vil sætte taksator på sagen om mandagen, den 19. november 2007.

Vi mener, at klager selv har rekvireret arbejdet, uden vores godkendelse.

Regningen fra klagers håndværker lyder på 32.595,36 kr., se faktura … fra KM D.service. Vi har imidlertid opgjort skaden til 23.480 kr. Da vi ikke er enige i regningens størrelse, har vi kun erstattet i henhold til vores opgørelse af skaden - dette er klager ikke tilfreds med.

Sådan er skaden forløbet
Først og fremmest er det vigtig for os at præcisere, at vi ikke betvivler at skaden er sket, vi tror heller ikke at klager har fået repareret mere end det skaderamte (vedligeholdelse), men vi er ikke enig med klagerens håndværker omkring prisen for det udførte arbejde. Ligesom vi heller ikke er enig med klager i, at vi har accepteret udbedring af skaden før vores besigtigelse.

Ifølge klager har han anmeldt skaden til R.M. lørdag aften. Dette er vi ikke enige med klager i. R.M. er ansat i vores skadeafdeling for privatskader. Denne afdeling har ikke døgn/weekendåbent, men kan alene træffes om mandagen efter kl. 8.00. R.M. har heller ikke haft overarbejde eller lignende den pågældende lørdag.

Klager oplyser, at han kontakter K., O.B. kl. 7 mandag morgen - og med den, ifølge klager, godkendelse fra R.M. lørdag aften, igangsætter han arbejdet.

Klager er således rekvirent af arbejdet.

R.M. er mødt kl. 8 om mandagen. Ifølge vores registreringer, har hun modtaget anmeldelsen fra klager kl. 8.18 mandag den 19. november 2007, hun rekvirerer vores håndværkstaksator til opgaven, og beder dem besigtige skaden samt være reparatør, hvis kunden ønsker det, se vedlagte kopi af vores registrering samt taksatorrekvisition.
Havde klager oplyst, at arbejdet på daværende tidspunkt var iværksat, ville R. have noteret dette på sagen og gjort taksatoren opmærksom herpå.

Vores håndværkstaksator besigtiger skaden kl. ca. 14 mandag den 19. november 2007- altså samme dag, som vi har modtaget anmeldelse af skaden. Han konstaterer, at reparationen er fortaget, der sidder bandagemuffe på røret, dog mangler retablering. Klager har selv iværksat denne reparation.

Vores håndværkstakstor, A.B. fra H.P.C. & C.B. aut. vvsinstallatør, gør skaden op til i alt 23.480,00 kr. og sender opgørelsen til klager den efterfølgende dag, tirsdag den 20. november 2007.

I sin opgørelse skriver han, hvilke ydelser vi erstatter samt hans vurdering af prisen på de forskellige ydelser. Samtidig gør han opmærksom på, at vi skal kontaktes med det samme,

hvis økonomien ikke holder, og han anbefaler, at hans opgørelse vises til håndværkerne, se opgørelse fra 20. november 2007.

Klager skriver i sin redegørelse, at han ikke er enig i opgørelsen fra vores håndværkstaksator, og at han skulle have tilkendegivet dette overfor K.J. hos H.P.C. & C.B., hvortil K.J. skulle have svaret, at klager udelukkende skulle tage sig af det kvalitetsmæssige.

Vi har forelagt denne oplysning for K.J. Han erindrer ikke at have fået denne henvendelse fra klager - og det skal bemærkes, at K.J. på daværende tidspunkt ikke har haft med sagen at gøre. K.J. overtager først sagen, da klager sender kopi af fakturaen.

Medio december 2007 godkender klager fakturaen fra sin håndværker på 32.595,36 kr. og sender kopi af denne til vores håndværkstaksator H.P.C. & C.B. Da K.J. ser at fakturaen ikke stemmer overens med deres egen opgørelse af skaden, beder han A.B. (den håndværkstaksator, der besigtigede og opgjorde skaden) om at forholde sig til fakturaen. A.B. kontakter klagers håndværker KM D.service og udbeder sig en forklaring på fakturaens størrelse. Samtidig orienterer han klager herom pr. telefon.

Det er korrekt, at klager sender rykker 1 fra KM D.service til vores håndværkstaksator den 27. marts 2008. Håndværkstaksator K.J. retter igen henvendelse til O.B. hos firmaet KM D.service og rykker for en nærmere forklaring på fakturaens størrelse.

Klager skriver i sin redegørelse, at han derefter modtager en revideret opgørelse fra vores håndværkstakstor den 1. april 2008. Årsagen hertil er, at der i forbindelse med affugtning er blevet boret huller i klagers gulv. Udgiften til udbedring af skaden er derfor blevet højere end først antaget. Udover vores første vurdering af skaden, 23.480 kr., erstatter vi ligeledes udgiften til udskiftning af gulv samt opsætning af profilbrædder, i alt et tillæg på 12.000 kr., se opgørelse fra 1. april 2008 samt vedlagte mail af 18. juli 2008.

Det er korrekt, at klager sender rykker 2 fra KM D.service til os den 4. maj 2008.

Ifølge klager, skulle håndværkstaksator K.J. i den forbindelse have oplyst, at vi står bag klager, og at vi er villige til at tage en retssag om beløbets størrelse.

Igen må vi præcisere, at der er tale om, at klager selv har rekvireret KM D.service til at udføre arbejdet, og at skaden er repareret inden vores besigtigelse.

K.J. har oplyst til klager, at fakturaen ikke er rimelig set i forhold til det faktiske udførte arbejde - dette ud fra hans vurdering som autoriseret vvs- installatør. Skulle klager få brug for K.J.s vurdering og opbakning ved et senere efterspil med sin håndværker, ville K.J. naturligvis gerne stå til rådighed og bakke klager op. K.J. har ikke tilkendegivet, at vi ville indlede en retssag med den håndværker, som klager selv har rekvireret.

Efter modtagelse af rykker 2, kontakter K.J. ikke kun klager igen, men også O.B. hos firmaet KM D.service. K.J. gør endnu en gang opmærksom på de dele af fakturaen, som vi beder om en nærmere forklaring på. Ved samtalen får K.J. indtryk af, at KM D.service er lydhør overfor vores kommentarer.

For god ordens skyld besvarer K.J. også mailen med rykker 2 pr. skrift. Her påpeger han ikke kun de dele, som vi mangler en nærmere forklaring på, men også at klager er rekvirent af arbejdet og at arbejdet er iværksat inden vores besigtigelse, se mail af 6. maj 2008. Klager

mener, at vi først gør ham opmærksom på dette, da sagen videregives til inkasso - mailen sendes ligeledes til klagers håndværker, O.B. hos KM D.service.

Desværre lykkes det heller ikke denne gang vores håndværkstaksator, at få en nærmere forklaring på fakturaen fra KM D.service. I stedet får klager den 27. maj 2008 en meddelelse fra håndværkerens advokat om, at sagen nu er indgivet til inkasso.

Klager er rekvirent - og bærer selv risikoen
I denne sag har klager igangsat arbejdet inden skaden anmeldes til os, og selvom vi besigtiger sammen dag som skaden anmeldes, er reparationen udført da vi ankommer til skadestedet.

Af forsikringsvilkårenes punkt 10 C side 10 fremgår det, at udbedring af skade kun må finde sted efter aftale med Topdanmark, medmindre udbedringen foretages for at afværge alvorligere følger, se vedlagte forsikringsvilkår 5688-1.

Hertil skal det bemærkes, at klager lørdag aften har fået vandværket til at lukke for vandet. Skadens forværring er således afværget.

Alligevel igangsætter klager arbejdet inden vores besigtigelse og uden vores accept. Vi kan derfor alene foretage en vurdering af hvad vi mener skaden bør koste. Skaden er besigtiget af vores håndværkstaksator, som autoriseret vvs-installatør. Han har opgjort skaden til i alt 23.480 kr.

Fakturaen fra kundens håndværker er på 32.595,36 kr. Der er flere punkter i fakturaen, som vi ikke mener er rimelige i forhold til det faktisk udførte arbejde, hvilket vi fra start af gør både håndværkeren, KM D.service, og klager opmærksomme på.

Vi har adskillige gange forsøgt at få en nærmere forklaring fra klagers håndværker - dette alene for at hjælpe klager. Desværre har vi måttet indse, at trods adskillige forsøg, var det os ikke muligt at hjælpe klager videre med den efter vores opfattelse urimelige faktura.

Ved gennemgang af sagen bliver vi imidlertid opmærksomme på, at vi kunne have udbetalt i henhold til vores opgørelse af sagen, 23.480 kr., i stedet for at tilbageholde beløbet til der forelå en forklaring fra klagers håndværker.

Udover beløbet på de 23.480 kr. vælger vi derfor at betale renter (2.535,48 kr.) og rykkergebyr (50 kr.), i alt 26.065,48 kr. til KM D.service, se betalingsmeddelelse 29. maj. Ligesom vi den 6. juni også vælger at betale inkassogebyret på 1.641,52, se vedlagte kopi af betalingsbillede fra 6. juni.

Vi mener derved, at vi har kompenseret for vores tilbageholdelse af beløbet.

Samtidig mener vi dog, at når klager selv rekvirerer en håndværker til at udføre arbejde hos ham, så er det klager selv, der bærer ansvaret for, at den pågældende håndværker udfører arbejdet til en fornuftig pris, fx ved at bede om et tilbud eller en overslagspris. Ligesom det er rekvirentens, her klagers, egen risiko, hvis prisen for det pågældende arbejde ikke er rimelig i forhold til det faktisk udførte arbejde. Vi vil selvfølgelig være behjælpelig i det omfang vi kan, herunder udbede os forklaring på fakturaen, give vores vurdering og bakke rekvirenten op - i sidste ende er det dog en sag mellem rekvirenten af arbejdet og den pågældende håndværker.

Vi mener ikke, at vi er forpligtet til at udbetale yderligere i erstatning til KM D.service eller klager."

Hertil har klageren i skrivelse af 7/9 2008 til nævnet bemærket:

"Efter gennemlæsning af Top Danmarks svar har jeg rekvireret forbrugerspecifikation af såvel min fastnet telefon som min mobiltelefon.

Heraf fremgår det tydeligt at Top Danmark er blevet kontaktet lørdag d 17.11.08 kl. 21:51:10 og igen mandag d. 19.11.08 kl. 08:04:33. Først umiddelbart derefter er K. blevet kontaktet kl. 08:09:16. for at få arbejdet sat i gang. Man kan næppe forestille sig at arbejdet bliver sat i gang 5 min efter man skulle have haft fået et nej!!!??

Ifølge Topdanmark R.M. beder hun håndværktaksator (C. & B.) at besigtige skaden samt være reparatør, hvis kunden ønsker det.
Hvordan kan man BÅDE være taksator og reparatør?? Hvis man er taksator er man inhabil som reparatør og omvendt. Dette vil uvægerligt have indflydelse på takseringen.

Topdanmark hævder at beløbet er blevet hævet p.gr.a. at der er boret huller i gulvet. Dette er ikke korrekt, da VVS og gravearbejdet er hævet fra 13.000,-kr. til 23.480,-kr. og gulvet fra 6.000,-kr. til 12.000,-kr."

Herefter har selskabet i skrivelse af 19/9 2008 til nævnet anført:

"Der er nu fremkommet nye oplysninger fra klager, men disse ændrer ikke ved vores afgørelse.

Klager har over for os og i selve klagen oplyst, at han anmelder skaden til R.M. lørdag den 17. november 2007 - og at han herefter ikke taler med forsikringsselskabet, men kun med taksatoren. Derudover har klager tidligere oplyst, at det er ud fra R.s godkendelse om lørdagen, at han igangsætter arbejdet mandag kl. 7.

Da R.M. har anlagt skaden mandag kl. ca. 8, og ikke arbejder om lørdag, har vi ikke kunnet genkende klagers version.

Af den nu vedlagte specifikation af klagers telefon, kan vi se, at han har kontaktet os lørdag den 17. november. Dette registrerer vi ikke i vores system.

Når der ringes på 70 11 33 11 en lørdag, kommer kunden i kontakt med vores døgnservice. Døgnservice anerkender ikke skader, men vejleder kunderne i deres situation. I en sag som denne vil kunden blive vejledt til at få lavet en midlertidig reparation, for at de kunne have vand til weekenden, og så kontakte os igen mandag. Dette for at skaden bliver registeret og eventuelt besigtiget. Samtidig ville døgnservice understrege, at udskiftede dele skal gemmes, så vi har mulighed for at besigtige disse.

Dette stemmer også med, at klager nu skriver, at det er om mandagen, at han får accepten fra R.M. - og ikke lørdag, som han tidligere har beskrevet.

Klager kontakter os mandag kl. 8.04, dette fremgår at klagers specifikation af telefonen og stemmer overens med vores registreringer. Det er først her, at klager taler med R.M., og her at hun rekvirerer en taksator til at besigtige skaden.

Klager skriver nu, at der er under denne samtale, at han får accepten til at igangsætte reparation inden vores besigtigelse. Dette er vi ikke enige med klager i. Vi har ikke accepteret, at skaden repareres inden vores besigtigelse - sådanne accepter ville noteres på sagen, og taksatoren ville også blive gjort opmærksom herpå af skadebehandleren.

At vores taksator også kan klare skaderne, er alene et tilbud til vores kunder - kunden bestemmer selv, hvem der skal udføre arbejdet. I denne sag, har vi vurderet, at skaden ville blive håndteret bedst af vores håndværkstaksator.

Om denne skal reparere skaden også, er altid kundernes valg. Kunden må gerne benytte egne håndværkere.

Vi besigtiger skaden kl. 14 samme dag, som skaden anmeldes. På det tidspunkt er skaden udbedret. Vi kan derfor kun foretage en vurdering af hvad vi mener skaden bør koste - denne opgørelse sendes til klager dagen efter vores besigtigelse.

Det er korrekt, at vi reviderer vores opgørelse i april 2008, men som det fremgår af vores reviderede opgørelse, vedrører tillægget alene gulv og profilbrædder, i alt 12.000 kr. se mail af 18. juli 2008 (tidligere fremsendt). Da man har måttet bore huller i klagers gulv, er udgiften til den del af skaden blevet dyrer end først antaget.

Ved gennemgang af sagen, ser vi nu, at det er en fejl, at vi ikke får trukket den første vurdering af tømrerarbejdet, 6.000 kr., ud af den samlede opgørelse på 23.480 kr. Ligesom vi heller ikke har trukket udgiften til affugtning, 4.480 kr. ud. Både tømrer- og affugtningsarbejde er erstattet udover de 23.480 kr.

Denne fejl kommer dog ikke klager til last - tværtimod har vi betalt beløbet 23.480 kr. og betalt renter af dette beløb.

Vores taksator har opgjort VVS og gravearbejdet til 13.000 kr., og dette skulle have været udgangspunktet for erstatningen og renterne.

Klagers håndværker har imidlertid opgjort skaden til en noget anden størrelse. En størrelse der, efter vores vurdering, ikke er rimelig.

Vi har stillet flere ubesvarede spørgsmål til regningens størrelse - herunder timeforbruget, se mail af 6. maj 2008, klagers bilag 4

Netop timeforbruget undrer os endnu mere nu, hvor klager oplyser, at håndværkeren er rekvireret senere end det tidligere oplyste. Af klagers specifikation kan vi nu se, at klager har talt håndværkeren kl. 8.09, og ikke kl. 7 som han tidligere har oplyst, og at han har ringet til ham igen kl. 9.59. Dette giver håndværkeren endnu kortere tid til at udføre arbejdet i.

Vi fastholder, at det er klager selv, som rekvirent af arbejdet, der har ansvaret for, at prisen for arbejdet er fornuftig, fx ved at få et tilbud eller en overslagspris - er prisen ikke er rimelig i forhold til det faktisk udførte arbejde, er det alene en sag mellem rekvirenten af arbejdet og den pågældende håndværker.

Vi fastholder derfor også, at vi ikke er forpligtet til at udbetale yderligere i erstatning."

Nævnet har fået forelagt de af parterne omtalte og fremlagte bilag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**10 Hvis skaden sker**
> …
> **C** Udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede må kun finde sted efter aftale med Topdanmark. Udbedring må dog foretages, hvis den er nødvendig for at afværge alvorligere følger."

Nævnet udtaler:

At klageren måtte have fået tilladelse til at igangsætte arbejdet indebærer ikke, at selskabet er forpligtet til at betale, hvad klagerens håndværker kræver.

Da reparatøren ikke har besvaret selskabets henvendelser, og klager har valgt at betale det krævede beløb,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen