833/09

Den 14. december 2009 blev i sag nr. 75.749:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Danske Forsikring, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med anmeldte skader på et tæppe og et vindue.

Selskabet henviser til, at skaderne er opgjort i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren i december 2008 var udsat for et indbrudstyveri. Der blev i den forbindelse blandt andet beskadiget et vindue, ligesom tyvene havde lavet pletter på et gulvtæppe.

Vedrørende vinduet:
I forbindelse med indbruddet blev det konstateret, at vinduet var rådskadet. Selskabet fastlagde i den forbindelse værdiforringelsen af vinduet til 50 % og tilbød erstatning i overensstemmelse hermed.

Af telefonnotat af 13/1 2009 fremgår:

> "Har dd talt med ft som er utilfreds med hv-taks afgørelse om at afskrive 50 % på hendes vindue. Jeg har talt med hv-taks som forsikrede mig om at vinduet da er værdiforringet med min. 50 % hvis man ser bort fra selve rådskaden og kigger på vinduets stand. Jeg har givet kunden nummeret til ankenævnet samt min chef, da hun ikke var tilfreds med denne erstat-

ning. Da jeg spurgte hende hvor lang tid hun mente at vinduet kunne holde, før det skulle skiftes sagde hun selv 10-15 år, og vinduet er 22 år gammelt."

Klageren har ved skrivelse af 9/2 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at det alene er berettiget til at nedskrive med 30 %. Klageren har til støtte herfor anført:

"Taksatoren A.F.S. fra F. Huse ApS, kommer den 15/12-09 kl. 17.00 for at besigtige skaderne, det er mørkt på dette tidspunkt og eneste lyskilde er A.'s mobiltlf. Vi opdager så at vinduespartiet har en rådskade. Vi spørger så om, det ikke kan blive skiftet i stedet for at reparere skaden efter indbrudsforsøget, hvilket han svarer ja til, hvis vi er forsikret mod råd. Hvilket vi er. Men han undersøger ikke resten af vinduet for at tjekke om der er råd flere steder. Vi har efterfølgende haft en tømrer ude for at kigge på vinduet, hans konklusion er at vinduet ikke er manglende vedligeholdt.

Med henvisning til brev af 20/12-08 fra F. Huse (vedlagt), deri kan vi se at vinduespartiet er afskrevet med 50 %. Jeg kontakter efterfølgende Topdanmark Bygningsservice, her får jeg at vide at de fastholder at afskrive 50 % med henvisning til SKAFOR vejledning 318. Hvis jeg går ind på denne vejledning kan jeg se at de har brugt kolonne 3 som siger Manglende vedligehold/udsat miljø. Vinduespartiet ligger mod syd. Alle vores vinduer er blevet malet hvert 2. år."

Selskabet har ved skrivelse af 9/6 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"I forbindelse med en tyveriskade konstateres det, at der var rådskade i et vinduesparti.

Derfor bad vi Firmaet F. Huse ApS om, at foretage en besigtigelse af skaden. Det fremgik af rapporten at vinduespartiet var værdiforringet med 50 % og der blev derfor fratrukket 50 % i erstatningen.

I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at værdiforringelsen i hvert tilfælde foretages ud fra en konkret vurdering fx hvilken type vindue, alder og stand. Denne vurdering foretages ved besigtigelsen og ikke alene på baggrund af nogle levetidstabeller.
…
I henhold til vilkårene for Husforsikringen beregnes erstatningen efter nyværdi, som er det beløb, det vil koste at genoprette skaden med samme byggemåde og på samme sted.

For visse dele af ejendommen gælder der særlige regler for beregningen af erstatningen, jf pkt. 21.8. til 21.13.

For de øvrige dele af ejendommen foretages der fradrag i erstatningen, hvis værdien af det skadede på grund af slid, ælde eller andre individuelle omstændigheder er forringet med mere end 30 % af nyværdien på skadetidspunktet.

Ved vurderingen heraf indgår bl.a. forholdet mellem den tid genstanden har været anvendt og dens formodede levetid. Vejledende regler herfor findes i SKAFORS' vejledning 318.

Da vinduespartiet var 22 år gammelt blev værdiforringelsen ved besigtigelsen vurderet ud fra en konkret vurdering til at være 50 %."

Selskabet anførte i senere skrivelse af 28/8 2009 til nævnet:

> "Vi har ved den fornyede gennemgang af sagen konstateret, at det fremgår af det første brev sendt til vores kunde dateret 20. december 2008, at vi afskriver med 50 % af det samlede beløb på udskiftningen af det rådskadede vindue.
>
> Vi gør opmærksom på, at når vi opgør erstatningen for udskiftningen af dette vindue, så er det alene materialeudgifterne samt arbejdslønnen i forbindelse med udskiftningen af det 22 år gamle vindue, som vi afskriver med 50 % på grund af slid og ælde. Der vil således ikke blive afskrevet på den del, som vedrører bortkørsel af affald, da dette beløb bliver betalt fuldt ud.
>
> Vi har ligeledes igen fået bekræftet af vores taksator, som var ude hos kunden og besigtige vinduet, at han forsikrer, at vinduet er værdiforringet med mindst 50 %, hvis man ser bort fra rådskaden og kigger på vinduets stand.
>
> Vi skal derfor fastholde, at vinduet er værdiforringet med mindst 50 % og vi afventer nu Nævnets afgørelse."

Klageren anførte som følge heraf i skrivelse af 10/9 2009 til nævnet:

> "Som jeg før har skrevet så kom taksator A.F.S. fra F. Huse ApS, kommer den 15/12-09 kl. 17.00 for at besigtige skaderne, der er mørkt på dette tidspunkt og eneste lyskilde er A.s mobiltlf. Men han undersøger slet ikke resten af vinduet for at tjekke om der er råd flere steder eller for at se om træet i vinduet er beskadiget andre steder. Vi har hvert 2. år malet alle vores vinduer, med maling købt hos en maler, i alle de år vi har haft huset. Vi har efterfølgende haft en tømrer ude for at kigge på vinduet, hans konklusion er at vinduet ikke er manglende vedligeholdt."

<u>Vedrørende tæppet</u>:

Under indbruddet blev der spildt farvestof på et gulvtæppe. I første omgang forsøgte Skadeservice Danmark at fjerne pletten, hvilket dog ikke lykkedes. Selskabet bad herefter et møbel- og tæpperensningsfirma om at fjerne pletten. Klageren var dog ikke tilfreds med denne anden rensning. Af mail af 15/1 2009 fra møbel- og tæpperensningsfirmaet fremgår:

> "I fortsættelse af behagelig tlf. samtale d.d. fremsendes hermed som aftalt 2 billeder før og efter rensning. Der var meget sol den eftermiddag jeg var dernede, det ses jo tydelig på billederne.
>
> Efter jeg fik at vide at kunden stadigvæk kunne se noget rødt på tæppet i formiddags, ringede jeg til kunden og spurgte om hun var hjemme i formiddag, for så ville jeg komme ud og give tæppet en behandling mere. Jeg fik oplyst at jeg gerne måtte komme derud, men jeg måtte ikke behandle tæppet, da de ville klage til forsikringsklagenævnet over deres behandling som de havde fået ved forsikringsselskabet, og hun oplyste at når tæppet var under 6 mdr., måtte der kun laves 2 behandlinger på et tæppe, og var pletten ikke væk skulle de have et nyt, (denne regel kender jeg ikke) jeg kunne oplyse at jeg kun har været der en gang,

men inden jeg kom på opgaven havde der været et skadeservicefirma på og de kunne ikke udføre opgaven. P.B. sagde at hun på ingen måder var utilfreds med mit arbejde det måtte jeg ikke tro, men hun kunne stadigvæk se noget rødt farve sagde hun, jeg oplyste at der jo ingen grund var til at jeg skulle køre ud og se på noget som jeg ikke måtte behandle, og at jeg blev nødt til at meddele forløbet til forsikringen.

Man kan først se det færdige slutresultat når tæppet er tørt.

Jeg anslår tæppet til at være ca. 40 45 m² og m² prisen er ca. kr. 250,00 jeg har ikke lavet nogen opmåling, men kun i fortsættelse af vores tlf. samtale før rensning."

Klageren anførte i mail af 21/1 2009 til selskabet:

"Vi vil som sagt ikke have renset tæppet endnu engang, så jeg har klaget til Ankenævnet for Forsikring vedr. denne sag."

Klageren har ved skrivelse af 9/2 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at klageren er berettiget til en udskiftet af det omhandlende gulvtæppe. Klageren har til støtte herfor anført:

"Ved samme indbrud har tyvene væltet en flaske med farvet sand (købt i Egypten) ned på vores gulvtæppe. Skadeservice kommer den 16/12-08 for at rense tæppet, Skadeservice får ikke pletten væk. Efterfølgende kommer Tæpperens G. ud for at rense tæppe endnu engang, han bruger et middel der hedder ChemDry. Han får heller ikke pletten væk, men derimod får han den gjort større (jævnet ud) samtidig med at der kommer en skjold der hvor han har renset tæppet. Jeg kontakter efterfølgende A.F.S. for at fortælle at pletten stadig er synlig. A.F.S. mener så at G. skal komme ud en gang mere for at rense tæppet endnu engang, hvilket vi siger nej til da tæppet kun er 10 mdr. gammelt. Efterfølgende snakker jeg med Kvalitetsafdelingen hos …tæpper, som direkte har frarådet G., at rense tæppet igen med den begrundelse, at når Skadeservice først har renset tæppet og derefter G., så vil pletten bare blive jævnet ud. Efterfølgende har jeg også snakket med Topdanmark /Bygningsservice og da vi ikke kan blive enige siger de til mig, at så må jeg jo klage."

Selskabet har ved skrivelse af 9/6 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Ved tyveriet var der også spildt farvestof på et 35 m² gulvtæppe i stuen. Derfor blev det besluttet, at forsøge at få tæppet renset. I første omgang forsøgte Skadeservice Danmark om de kunne få fjernet pletten, hvilket desværre ikke lykkes.

Derfor bad vi Møbel og Tæpperensningsfirmaet G. om, at de forsøgte at rense tæppet. Efter denne rensning kunne forsikringstageren stadig se noget rødt på tæppet og vi tilbyd derfor, at der blev foretaget en yderligere rensning af tæppet, således dette blev fjernet.

Dette ønskede forsikringstageren ikke, da de mente at der kun måtte laves 2 behandlinger, når tæppet kun var under 1 år gammelt. De ønsker derfor at få et helt nyt tæppe, hvilket vi har afvist.

…

Med hensyn til tæppet, skal vi i henhold til vilkårene betale hvad det koster at få genoprettet skaden, således at kunden er stillet som før skaden. Hvis dette ikke lykkes, skal vi betale hvad et tilsvarende nyt tæppe koster."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 3/7 2009 til nævnet:

"Med hensyn til rensning af tæppe som er foretaget af Møbel og Tæpperensningsfirmaet G. Hvor forsikringsselskabet skriver at vi stadig kunne se noget rødt på tæppet. Dette er også rigtigt men for at præcisere hvad det er vi kan se henvises til tidligere fremsendte billeder.

Da Skadeservice var ude for at rense tæppe, da gik pletten godt nok ikke væk, men de gjorde den heller ikke større, da havde den en diameter af ca. 10 cm. Da G. havde renset tæppet var pletten bare blevet større med en diameter af ca. 40 cm, så hvis vi får renset tæppet igen så ødelægger G. bare et større stykke af tæppet, dvs. de udjævner bare pletten endnu mere.

…

ad 1) G. hverken duppede eller skrabede han grubbede, samtidig med at han brugte en børste, lidt ligesom en neglebørste, hvilket har bevirket at tæppet er blevet 'brugt at se på' lige netop på sted hvor han har renset tæppet.

ad 2) Han testede ikke midlet inden han gik i gang, hvilket har bevirket at tæppe samtidig med at det har et rødt skær er blevet mere 'uglet' end resten af tæppet.

ad 3) Han arbejde med pletten indefra og ikke udefra, derfor er pletten blevet større.

Hvis G. kommer og renser tæppet igen, så bliver pletten måske mindre synlig men sandsynligheden for at den bliver større vil vi mene er større som for at få pletten til at forsvinde."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 22/7 2009 til nævnet:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev fra den 7.7. 2009, hvor der var vedlagt en kopi af brevet fra forsikringstageren.

Her er vores kommentar til brevet
Efter at vi modtog brevet fandt vi det nødvendigt, at sende dette til udtalelse hos Tæpperensningsfirmaet.

Vi har nu modtaget deres kommentar til brevet som vi vedlægger i kopi.
I brevet skriver Tæpperensningsfirmaet følgende:

1. Kunden oplyste over for mig at skadeservicefirmaet brugte vand til at fjerne noget rødt pulver på gulvtæppet. Pletten var meget tydelig da jeg kom til kunden.
2. Vi har på ingen måder ødelagt tæppet som kunden skriver, men kunden var kun indstillet på at få et nyt tæppe, det skinnede tydelig igennem.
3. Pletten blev behandlet på bedste fagmæssig måde, pletterne behandles på forskellige måder, og hver fagmand gør det på sin måde.
4. Efter behandlingen var der en lille skjold, og jeg fortalte kunden at man først kunne se det endelig resultat når tæppet var tørt, og vi skulle tales ved dagen efter.
5. Jeg ringer kunden op og spørger hvordan det ser ud nu, hvor tæppet er tørt. Kunden oplyser at der er en lille skjold hvor tæppet har et rødligt skær, jeg siger så til kunden hvornår hun er hjemme for så vil jeg komme forbi og denne gang skal pletten kun have en ef-

terbehandling, så siger kunden at man kun må komme 2 gange til en skade, hvorefter kunden skal have et nyt tæppe. Hertil svare jeg at jeg kun har været der 1 gang, men kunden siger at der har været en før mig, så jeg skulle ikke komme igen.
6. Efterfølgende ved jeg at kunden har ringet til bl.a. …tæpper.
7. Kunden kan åbenbart ikke se forskel på en neglebørste og en møbelbørste. En møbelbørste har natur hår og er blød. Mig bekendt ser en neglebørste anderledes ud.
8. Det kan da vist knibe at teste en farve som er købt i udlandet, og tillige er blevet renset med for mig et ukendt produkt.
9. Hvordan jeg arbejde i forbindelse med behandlingen ved kunden intet om.
10. Med hensyn til kundens sidste bemærkning. Tæppet skulle ikke renses igen det havde jeg gjort, pletten skulle kun efterbehandles. Hvad kunden ville mene kan jeg ikke bruge til ret meget, de er jo ikke fagfolk på dette område, men sandsynligheden for at pletten ville forsvinde var meget stor, men eftersom kunden nægtede os at komme 2 gang har skjolden nok ikke været så slem.
11. Havde kunden haft en indstilling til at opgaven skulle løses på bedste måde, havde hun i dag haft et tæppe, hvor man ikke kunne se at der har været en rød plet / skjold på, men det ville hun desværre ikke.

Vi kan ikke betale for et nyt tæppe
Da der kun skal ske en efterbehandling af tæppet ifølge Tæpperensningsfirmaet, før skjolden skulle være væk fra tæppet, må vi fastholde denne løsning.

Som vi tidligere har skrevet til Ankenævnet for Forsikring, er vi naturligvis indstillet på at betale for et nyt tæppe, såfremt denne behandling ikke giver et tilfredsstillende resultat. Denne udtalelse skal dog komme fra nogle, der kan vurdere dette og som har forstand på tæpper."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 10/8 2009 til nævnet:

"ad pkt. 1) Pletten var ganske rigtigt blevet renset med vand af Skadeservice, men de havde da fået pletten gjort mindre synlig uden dog at gøre den større.

ad pkt. 2) Jeg skriver ganske rigtigt at de har ødelagt tæppet men forstået på den måde at de bare udjævnede pletten mere. Jeg vil mene at tæppet er blevet ødelagt da det er mere 'uglet' og ser nusset ud i forhold til resten af tæppet, tæppet var trods alt helt nyt da det blev renset. Med hensyn til at det skinnede igennem at jeg kun var interesseret i at få et nyt tæppe, vil jeg kalde en direkte fordrejning af sandheden. Jeg fortalte Tæpperensningsfirmet, at det bare var så ærgerligt, at det var sket nu, da vi lige var blevet færdige med at renovere stuen, og det sidste jeg havde lyst til var at skulle flytte det hele ud af stuen igen for at få et nyt tæppe lagt på, tæppet var jo helt nyt, så det ville være godt hvis han kunne fjerne pletten, for så ville vi blive sparet for en masse bøvl.

ad pkt. 7) Jeg henholder mig bare til G.s hjemmeside hvor der står: Sprøjt med pletfjerner og fjern så meget af pletten som muligt ved at duppe eller skrabe (med en … benskraber eller et andet stumt instrument så som en kniv). Hvorfor brugte han ikke en benskraber eller kniv, som de foreskriver inde på deres hjemmeside, hvorfor brugte han som han siger en møbelbørste.

ad pkt. 8) Det er jo ikke farven han skal teste, det er jo gulvtæppet, om det i det hele taget kan holde til behandlingen. Ifølge G.s hjemmeside: Test altid før brug af Spot remover samt Grease & Oil Remover på et usynligt sted og vent 10 minutter. Vær sikker på, at der ikke kommer farve fra tæppet/møblet når du dupper og tjek, at der ikke er sket en afblegning.

Jeg vil ikke mene at det var renset med et ukendt produkt, da han jo i punkt 1 i sin redegørelse, selv skriver, at jeg har fortalt ham, at Skadeservice har været her og renset det med vand. Han fortalte ydermere, at han vidste alt om hvad Skadeservice brugte til at rense tæpper med.

ad pkt. 10) Hvad jeg mener, er siger Tæpperensefirmaet at det kan han da ikke bruge til ret meget, da jeg jo ikke fagfolk på dette område, nej det er måske rigtigt nok men, efter at have snakket med …tæpper og læst om produktet, så mener vi stadigvæk at pletten bare vil blive mere udjævnet. Med hensyn til at de ikke skulle komme 2 gang, så var det ikke fordi, at skjolden ikke var så slem mere, så venligst de tidligere indsendte billeder, men at vi var kommet til den konklusion, efter at have snakket med Bygningsservice, at vi ville indgive en klage.

ad pkt. 11) Dette pkt. mener jeg ikke er relevant for sagen, da han ikke kender min indstilling, min indstilling var den, at opgaven skulle løses på den bedst mulige måde, hvilket vi ikke mener, er sket."

Selskabet anførte i skrivelse af 28/8 2009 til nævnet:

"Vi har bedt tæpperensningsfirmaet om en kommentar til det vores kunde skriver i brevet fra den 10. august 2009.

Tæpperensningsfirmaet oplyser følgende til vores kundes brev:

2. Vores rensemetode kan ikke give et 'uglet' indtryk, som kunden skriver, hvis det er tilfældet, kan jeg selvfølgelig ikke sige, hvordan det er opstået. Jeg har ikke fordrejet sandheden, men kun oplyst min oplevelse hos kunden.

7. Vores oplysning er vedrørende almindelige pletter, da vi var ude hos kunden og gøre en specifik opgave, som vi intet sted skriver noget om, da det kun er os som fagmand, der kan udføre en sådan opgave.

8. Her beskriver kunden igen almindelige pletter, det er jo ikke det, der er på kundens tæppe. Kundens oplysning om, at jeg vidste alt om, hvad andre skadeservicefirmaer bruger af produkter, får mig til at trække lidt på smilebåndet. Hvor skulle jeg vide det fra, der findes et utal af skadeservicefirmaer, jeg aner ikke hvor de indkøber deres produkter, så kunden er lidt på afveje. Jeg vil gerne i samme forbindelse oplyse, at vi udfører rigtig mange specielle opgaver for mange skadeservicefirmaer, det fortalte jeg også kunden, så måske har kunden misforstået oplysningen.

Vi fastholder, hvad vi tidligere har skrevet
Vi skal fastholde, at tæppet alene mangler en efterbehandling ifølge tæpperensningsfirmaet, før skjolden vil være væk fra tæppet og at vi i henhold til vilkårene for forsikringen alene skal betale, hvad det koster at få genoprettet skaden, således at vores kunde er stillet som før skaden.

Vi er stadig indstillet på at betale for et nyt tæppe, såfremt denne behandling ikke giver et tilfredsstillende resultat. Resultatet af tæpperensningen fastholder vi skal vurderes af en fagmand og ikke alene af vores kunde."

Klageren anførte som følge heraf i skrivelse af 10/9 2009 til nævnet:

"2) Tæppet er blevet 'uglet' at se på, det kan måske skyldes at Tæpperensningsfirmaet brugte en møbelbørste, når G. anbefaler at man bruger en benskraber eller kniv.

7) Når jeg læser på G.s hjemmeside, står der ikke noget om, at dette kun gælder almindelige pletter heller ikke under Tips til pletfjerning på …tæppers hjemmeside.

8) Ifølge G.s hjemmeside skal man altid teste om TÆPPET kan tåle behandlingen, det er totalt ligegyldigt om det så efterfølgende gælder om at få fjernet en almindelig eller en ikke almindelig plet, kan tæppet ikke tåle rensemidlet, så er det jo ligegyldigt om pletten er almindelig eller ej."

Nævnet har modtaget billeder af tæppe og vindue til brug for sin behandling af sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**21. Hvordan beregnes erstatningen**

21.1 Skader på bygninger og bygningsdele
Erstatningen beregnes efter nyværdi som er det beløb, det uden unødvendig forsinkelse vil koste at genoprette skaden med samme byggemåde og på samme sted.

Erstatningen kan dog ikke baseres på dyrere byggematerialer end de skadede eller på byggematerialer eller byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendte på skadetidspunktet.

Der ydes ingen erstatning for beskadigelse af kosmetiske art, eller for eventuelle farveforskelle mellem erstattede ting og de oprindelige.

21.2 Fradrag for værdiforringelse
For visse dele af ejendommen gælder der særlige regler for beregningen af erstatningen jf. pkt. 21.8 - 21.13.

For de øvrige dele af ejendommen foretages der fradrag i erstatningen, hvis værdien af det skadede på grund af slid, ælde eller andre individuelle omstændigheder er forringet med mere end 30 % af nyværdien på skadetidspunktet.

Ved vurderingen heraf indgår bl.a. forholdet mellem den tid genstanden har været anvendt og dens formodede levetid. Vejledende regler herfor findes i SKAFORs vejledning 318, som kan rekvireres hos Danica."

Nævnet udtaler:

Ad. vinduet:

Efter sin gennemgang af sagen, herunder oplysningerne om vinduets alder, finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afskrevet erstatningen for det rådskadede vindue med 50 %.

Ad. tæppet:
Af skrivelser fra møbel- og tæpperensningsfirmaet fremgår, at tæppet mangler en efterbehandling, for at pletten forsvinder. Henset til, at selskabet har tilbudt at dække omkostningerne til et nyt gulvtæppe, såfremt den sidste efterbehandling ikke fjerner pletten, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningstilbud.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann