860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 77.682:

xxx xxxxx xx xxx xxxxxx
xxx xxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har fritidshusforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets behandling af en brand- og en vandskade på det forsikrede sommerhus.

Klageren har i uddybende redegørelse vedlagt klageskrivelsen af 25/1 2010 til nævnet anført:

> "Juleaften 2008 tog undertegnede op til vores sommerhus, … for at holde vores sidste juleferie der. Sidste, fordi vi umiddelbart forinden havde sat huset til salg via ejendomsmægler ... Vores gode genbo havde fra morgenstunden tændt op i vores brændeovn og tilset huset. Da vi ankom, var brandvæsenet desværre også tilstede - i gang med at slukke en brand, der var opstået omkring ovnen. ALKAs lokale taksator (M.J.) ankom senere og lovede os fuld erstatning og hurtig renovering af huset.
> Nu fulgte så et sagsforløb, der er alt andet end hurtig, se vedlagte korrespondance. Umiddelbart efter branden sender vi fotos af skaderne til ALKA/M.J., da denne havde glemt sit fotoapparat.
> Først 11. februar modtager vi besigtigelsesrapport. Renoveringsfirmaet SSG er umiddelbart efter branden gået i gang med affugtning og nedpakning af alle genstande i huset. Vi bliver lovet en inventarliste snarest; har heldigvis selv foretaget en registrering. 23.februar rykker vi for denne liste og giver samtidig besked om farver og tapet m.v. til maler og tømrer. Vi rykker igen 23.marts og beder om en tidshorisont.
> 25. marts meddeler SSG, at de er færdige med renoveringen, men vi har stadig ikke modtaget nogen inventaropgørelse, og vi afventer svar fra M.J. om besigtigelse.
> Vi hører intet, og 28.april rykker vi igen for inventarlisten og tidshorisont.
> Endelig 5.maj mødes vi med M.J. og SSG, hvor det viser sig, at huset ikke er færdigrenoveret, der mangler både maler og tømrerarbejde; og der stinker stadig kraftigt af røg. Her modtager vi endelig inventarlisten, som viser sig at være næsten ubrugelig (se korrespondance). SSG lover huset færdigt 15.maj.

17.maj konstaterer vi, at røglugten ikke er væk, men at den dog er aftaget. Skriver sammen med SSG om det og de håber at endnu en ozonbehandling kan fjerne lugten helt.
Der lugter stadig af røg, men SSG mener det vil fortage sig og siger, at de ikke kan gøre mere. Vi lader vinduer og luftventiler stå på klem, og håber det hjælper. Vi holder sommerferie i udlandet i slutningen af juni og tager i sommerhuset i uge 29/ juli for at få sat skik på haven. Efter et par dage må huset imidlertid forlades, da det giver hovedpine at være der, og røglugten stadig er dominerende. Skriver brev om det til ALKA/M.J.
Et nyt firma sættes på sagen, og de meddeler, at renoveringen er udført forkert og bekræfter, at huset stadig er ødelagt af røg. De går i gang med ny renovering uden tidshorisont - vi skal væbne os med tålmodighed siger de.
Den 9. september skriver vi endnu et klagebrev med krav om erstatning til ALKAs cheftaksator R.A., som beklager og medgiver den langsommelige og forkerte behandling, men ikke kan/vil give os erstatning/kompensation.
Den 11. september svarer vi og kræver erstatning for alle løbende udgifter til huset - el og vand, som jo udelukkende er anvendt til håndværkernes renovering. Får svar om at vi kan sende dokumenterede merudgifter, som så vil blive dækket.
Vi hører stadig intet om, hvordan det går med renoveringen, og skriver om det den 29. september, hvor vi også advarer mod frostsprængninger og spørger til opvarmning. Modtager svar 30. september fra M.J.; maleren er i gang, og vi vil modtage besked, når huset er klart.
Den 27. november modtager vi mail fra maleren om, at han er klar, men hører intet fra M.J. angående afleveringsforretning.

Den 28. december tager vi op for at se på huset. Det er pænt malet men ikke rengjort, service og inventar ikke sat på plads, og der lugter stadig af røg. Maleren har forladt huset uden at slukke for hovedvandhanen, men til gengæld taget sin egen varmeovn med uden at tilslutte vores eller give besked om, at der ikke var varme på huset. Derfor er blandingsbatterierne i køkken/alrum samt badeværelset sprængte og vandet står og fosser ud.
Vi lukker for hovedvandhanen, sætter varmeovnen til og tager hjem og skriver til ALKA om de nye skader. ALKA beklager og meddeler, at de nu vil gå i gang med endnu en renovering efter vandskaden, men forholder sig ikke til den stadig eksisterende røglugt.
Vores tålmodighed er opbrugt, og vi ønsker, at denne sendrægtige proces snart bringes til en afslutning. Vi frygter dog, at det har lange udsigter! Derfor skriver vi til ALKA og kræver, at de overtager huset og giver os en million kroner i erstatning for hus, udgifter, samt tort og svie, (den offentlige vurdering af hus og grund er i 2009= 1.201.000 kr.)."

Selskabet har i svarskrivelse af 19/4 2010 over for nævnet anført:

"Alka Forsikring fik den 6. januar 2009 meddelelse om, at klagers sommerhus var beskadiget ved en brand den 24. december 2008.
Alka Forsikrings taksator besigtigede skaden og rapport forelå den 11. februar 2009, hvor arbejdet angiveligt blev sat i gang. Branden havde udviklet sig fordi der lå noget brænde, tæt på den tændte brændeovn, som der var gået ild i. Gulvkonstruktionen under brændeovnen samt væg og loft ved brændeovnen var skadet og der var sodskader i hele huset. Kopi vedlagt.
Den 6. maj 2009 blev der holdt afleveringsforretning i huset, hvor klager påpegede diverse mangler, samt at der fortsat lugtede af røg i huset. Klager meddelte endvidere dette via brev af 6. maj 2009 til taksator. Kopi vedlagt.

De påpegede mangler blev udbedret og da skadesservicefirmaet oplyste, at røglugten ville forsvinde indenfor en kort periode ved almindelig udluftning, aftaltes det med klager, at man for lugtgenernes vedkommende ville se tiden an.

Klagers brev af 6. maj 209 blev desværre først modtaget af Alka Forsikrings cheftaksator den 4. juni 2009. På dette tidspunkt var der angiveligt opnået enighed om alle klagepunkter bortset fra opgørelsen af radioen.

Den 19. juli 2009 modtog selskabet meddelelse om at huset fortsat lugtede af røg og taksator tog straks kontakt til skadeservicefirmet, som erkendte, at deres håndtering af sagen ikke have været tilstrækkelig og de derfor valgte at sætte et eksternt firma til dels at undersøge problemet med røglugten dels forestå en eventuel udbedring.

Klager blev i den forbindelse orienteret om, at der var tale om en omstændelig og tidskrævende opgave.

For at løse problemet med lugtgenerne var det desværre nødvendigt, at starte dele af renoveringsprocessen forfra. Skadeservicefirmaet havde først modtaget resultatet af undersøgelserne fra det eksterne firma i begyndelsen af september 2009 og taksator satte straks den fornyede renovering i gang.

Ved mail af 9. september 2009 skrev klager til selskabet og rejste på baggrund af den langsommelige behandling af sagen krav om kompensation. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings cheftaksator skrev ved mail af 11. september 2009 til klager og forklarede sagens sammenhæng samt skitserede den fortsatte behandling og beklagede derudover det uheldige forløb. Cheftaksator tilføjede, at han desværre ikke have mulighed for at yde kompensation, medmindre der var tale om dokumenterede tab af f.eks. lejeindtægt. Kopi vedlagt.

Der skete efterfølgende udbedring i form af fornyet afrensning, tapetsering og maling af huset efter anvisning fra det eksterne firma, der havde forestået undersøgelsen af årsagen til den fortsatte røglugt.

Den 28. december 2009 meddelte klager, at der var sket frostsprængning af rørinstallationerne i sommerhuset med omfattende vandskade til følge. Klager var af den opfattelse, at det var maleren som var ansvarlig for skaden. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings taksator iværksatte straks en fugtteknisk gennemgang og registrering af skaderne i huset og efterfølgende affugtning.

Ved mail af 7. januar 2010 indsendte klager anke over sagsbehandlingen. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings cheftaksator undersøgte sagen og oplyste ved mail af 7. januar 2010, at den pågældende maler oplyste, at have færdigmeldt arbejdet til klager den 27. november 2009 med oplysning om, at klager kunne flytte ind i sommerhuset, da malerarbejdet var afsluttet. Kopi vedlagt.

Cheftaksator bekræftede, at skaden ville blive udbedret over forsikringen uanset hvem der var skyld i det skete, men at Alka Forsikring desværre ikke kunne tilbyde at købe klagers sommerhus.

Cheftaksator undersøgte efterfølgende sagen vedrørende frostsprængningen og fik i den forbindelse klagers korrespondance med maleren.

Det fremgik, at maleren den 6. oktober 2009 havde anbefalet klager at sikre, at der var varme på huset for at undgå frostsprængninger.

Af klagers mail af 16. oktober 2009 fremgik det, at klager havde været i sommerhuset og konstateret, at der var varme på huset, samt at der ikke længere lugtede af røg. Kopier vedlagt.

Ved mail af 27. november 2009 spurgte klager maleren, om det var muligt at holde jul i sommerhuset, hvortil maleren angiveligt havde svaret, at arbejdet var færdigt og klager kunne flytte ind. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings cheftaksator meddelte ved brev af 21. januar 2010 klager, at det efter hans mening ikke kunne bebrejdes maleren, at der ikke var varme på huset. Dels måtte klager være klar over, at den varme der var i huset ved klagers besøg medio oktober 2009 stammede fra 5 varmeblæsere, der var opstillet af skadeservicefirmaet, dels var sommerhuset alene udstyret med én olieradiator, som ikke på nogen måde kunne holde huset frostfrit, hvorfor det ikke kunne bebrejdes maleren, at han ikke havde tændt for varmen.

Maleren havde dertil anbefalet klager, at sørge for varme i huset. Det fremgår ej heller at det skulle være aftalt eller at det i øvrigt var malerens opgave at sørge for varme i huset eller at lukke for vandet.

Malerens arbejde var desuden afsluttet mere end en måned forud for vandskadens opståen (færdigmeldt overfor klager den 27. november 2009).

Cheftaksator oplyser imidlertid, at da der ikke er holdt en egentlig afleveringsforretning vedrørende afslutningen af arbejdet med ejendommen er Alka Forsikring indstillet på at skadesløsholde klager for udgifter i forbindelse med frostsprængningen, uanset hvem der måtte kunne pålægges ansvaret for skaden. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet Fritidshusforsikring - Forsikringsbetingelser 34-4.

De af forsikringen dækkede skadeårsager fremgår af betingelsernes afsnit 220. Forsikringen dækker således brandskade. Frostsprængning af rør dækkes ligeledes, medmindre frostsprængningen er en følge af utilstrækkelig opvarmning.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 230 fremgår det, hvorledes erstatningen fastsættes.

Ved tilbørligt vedligeholdte bygninger fastsættes erstatningen ud fra nyværdi, hvilket vil sige til det beløb, som det vil koste at genopføre det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

Forsikringen betaler med andre ord for en genopførelse/reparation af det beskadigede med samme materialer og med samme byggemåde som det beskadigede (såfremt materialer og byggemetode fortsat er gængs på skadetidspunktet) og forsikringstager bliver således som krævet i Forsikringsaftalelovens §§ 37 og 39 stillet som om skaden ikke var sket.

Forsikringsbetingelserne åbner ikke mulighed for at selskabet køber en skadet ejendom, og vi må således fastholde, at Alka Forsikring ikke kan tilbyde at købe klagers sommerhus. Med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 36 skal det bemærkes, at forsikringen alene dækker den interesse der knytter sig til, at husets værdi ikke forringes ved skadebegivenheden, og ikke at huset ikke kan anvendes til den tid eller på den måde som er forudsat.

At klager, før skadens indtræden, angiveligt havde sat sit sommerhus til salg er i den forbindelse ikke en forsikringsdækket interesse og kan ikke medføre en udvidet retsstilling i forhold til forsikringsbetingelserne.

Vi må endvidere fastholde, at der ikke kan ydes kompensation for udbedringsperioden, uanset der har været tale om en meget besværlig og langvarig udbedring.

Ifølge forsikringsbetingelsernes afsnit 240 dækker forsikringen huslejetab, såfremt forsikringsstedet ikke kan benyttes som følge af en skade, der berettiger til erstatning efter forsikringen.

Forsikringen dækker imidlertid udelukkende dokumenterede mistede lejeindtægter i henhold til gældende lovlige lejekontrakter, eller nødvendige merudgifter i tilfælde, hvor egen ferie er påbegyndt eller umiddelbart forestående.

Da klager ikke har mistet lejeindtægt eller haft dokumenterede merudgifter til afholdelse af tilsvarende ferie i anledning af skaden, må vi fastholde, at vi ikke kan tilbyde godtgørelse.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at udbedring efter en brandskade ofte er både langvarig og omstændelig, især ved en delvis skade, da lugtgener kan være meget besværlige at komme af med.

Det har da også vist sig, at være tilfældet, for så vidt angår klagers skade. At skadeservicefirmaet derudover angiveligt har grebet udbedringen forkert an fra begyndelsen (ikke været grundige nok) er beklageligt, hvilket selskabet også har givet udtryk for, men Alka Forsikring har straks ved modtagen information om problemer sat tiltag i værk til afklaring og udbedring af de konstaterede problemer.

Frostsprængningen i december 2009 kan selskabet ikke påtage sig hverken ansvar eller risiko for. Der er tale om en skadesårsag som er direkte undtaget i forsikringsbetingelserne. Ansvaret for den manglende lukning af vandet kan efter selskabets opfattelse ikke pålægges den maler, der en måned forud for skaden afsluttede malerarbejdet (hvilket var meddelt klager). Trods det har selskabet ikke desto mindre tilbudt at holde klager skadesløs i forbindelse med udbedringen af denne skade.

Alka Forsikring har dels betalt for udbedring af brandskaden og indvilliget i også at betale for udbedringen af vandskaden i forbindelse med de frostsprængte rør og vi kan ikke imødekomme yderligere krav i sagen."

Efterfølgende har klageren i skrivelse af 25/8 2010 til nævnet anført:

"Vi vedlægger seneste korrespondance mellem involverede håndværkere, renoveringsfirma og ALKA. Som det fremgår, er det kun tømreren der har foretaget sig noget i sagen. Han har udskiftet dele af gulvene, forårsaget af vandskaden, og siden er der ikke sket noget.
Vi har rykket ALKAs repræsentant, der har sagen, men intet hørt undervejs. Vi blev endnu engang tvunget til at holde sommerferie andetsteds.
Vi har måttet lave fast aftale med gartner om at passe haven.
Huspriserne i området er faldet til det halve siden branden indtræf, så vi også her har lidt et væsentligt tab."

Mailkorrespondancen er forelagt nævnet.

Selskabet har hertil i skrivelse af 9/9 2010 anført:

> "For så vidt angår fremdriften af udbedringen af skaderne på klagers sommerhus er Alka Forsikrings cheftaksator orienteret om nærværende korrespondance og anmodet om at få afklaret eventuelle problemer/udeståender straks.
>
> Vi må præcisere, at ansættelse af gartner ikke kan dækkes på forsikringen ligesom skiftende konjunkturer ikke er en dækningsberettiget skadeårsag på forsikringen og i øvrigt henvise til vores brev til Ankenævnet af 19. april 2010."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "220 Forsikringens omfang.
>
> Såfremt det er anført på policens forside dækker forsikringen uden selvrisiko direkte tab som følge af:
>
> 221 *Brand, lynnedslag, eksplosion og kortslutning, jf. dog 230.
> …
> 222 Enhver *anden skade, der sker pludseligt, samt skade som følge af voldsomt sky- eller tøbrud, snetryk og frostsprængning af rør.
> …
> 230 Erstatningens fastsættelse.
>
> 231 Såfremt en beskadiget bygning eller bygningsdel har været tilbørligt vedligeholdt, ydes erstatning efter nyværdi, d.v.s. uden fradrag for værdiforringelse ved alder og brug. Erstatningen for nyværdi fastsættes til det beløb, det uden unødig forsinkelse vil koste at reparere eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted."

Nævnet udtaler:

Uanset det langvarige og beklagelige udbedringsforløb finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet en erstatningspligt, der rækker ud over forsikringsbetingelserne.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at forsikringen ikke dækker tort og svie samt mulighed for selskabets overtagelse af huset.

7. 77.682

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann