860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 78.037:

xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxx x

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring hos Danske forsikring, er utilfreds med den erstatning, som selskabet har tilbudt klageren til udbedring af en skade på gavlen på det forsikrede hus.

Klageren har ved skrivelse af 19/3 2010 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring med påstand om, at skaden bliver repareret fuldt og helt, og at lejerne af ejendommen får en kompensation for de ulemper, de har lidt og fremover vil lide. Vedrørende sagens faktum henviser klageren til sin klageskrivelse af 16/2 2010 til selskabet, hvori han har anført:

> "Jeg er i foråret 2008 blevet færdig med at ombygge mit hus i ... Det har taget mig knapt 2 år, så det er gennemrenoveret fra ende til anden. Men mellem jul og nytår var A.M. uheldig med sin traktor da han var ude og salte. Hans traktor gled ind i husets gavl. Jeg har pt. lejet huset ud og lejerne der sov på 1. sal troede der var jordskælv. Huset rystede meget voldsomt. A.M. påtog sig straks skylden for det, isen overraskede ham og selvom han selv var ude for at gøre underlaget isfrit for andre, blev han selv overrasket af isen.
>
> Jeg blev klar over, at mit eget forsikringsselskab skulle overtage sagen, selvom skadevolder har vedgået sig skaden og selv har forsikring på hans kørsel. Først kom J. fra firmaet 'P.N.' og beså skaden, men han kunne straks se, at beløbet langt overskred hans beføjelser, og derefter kom K.H. på fra ...
>
> Jeg har fået en lokal murer til at vurdere skaden og han har sendt et tilbud til K.H., nu har K. lige ringet og meddelt, at der kommer en til murer til, og han hedder så E.T., og er også lidt lokal. Så langt så godt.

I Januar måned aftalte jeg med K., at vi skulle mødes for at besigtige skaden. Vi aftalte en fredag, men onsdag ringede K., han havde været der. Han havde øjensynligt taget fejl af tidspunktet. Det kan ske og det er der ikke noget at gøre ved, men min klare formodning er, at K. ikke vil gøre reparationen omfattende nok til at bringe huset tilbage i stand. Gavlen er revnet op til det øverste gavlvindue, og derfor vil jeg have gavlen pillet ned og muret om, men K. mener at vi kan nøjes med at fræse nogle fuger ud og lægge noget stål ind til at stabilisere det. I det hele taget er min vurdering af sagen og forløbet, at hans hovedinteresse er, at gøre skaden god igen så billigt som muligt, frem for at have focus i at udbedre skaden bedst muligt. Jeg har forsikring, skadevolder har forsikring, og så oplever jeg ikke at få en ordentlig behandling når skaden er sket. Jeg har renoveret huset fra a til z. Den pågældende mur har jeg ommuret fra 1. sal og i top. Jeg kunne godt have nøjes med at indmure stål, men jeg pillede den ned og murede den op på ny. Nu er der sket en skade på den, og så skal jeg lade mig nøje med en reparation som jeg tidligere har fravalgt.

K. mener jeg er inkompetent i min vurdering, og beder om, at jeg henholder mig til hans vurdering, for han er den klogeste på skader. Men jeg har selv bygget huset fuldstændig om, så måske ved jeg også lidt om netop dette hus.

Min forestilling om hvordan mit hus bringes tilbage igen er ikke discountorienteret.

Jeg synes en ordentlig måde at gøre det på er, at jeg mødes med en taksator der er interesseret i at gøre så meget som muligt for at råde bod på den forvoldte skade. Skaden er sket og det er udgangspunktet, men jeg forventer virkelig at der er vilje fra mit eget forsikringsselskab til at gøre hvad der kan gøres for at bringe det tilbage."

Herudover anfører klageren i skrivelse af 19/3 2010 til nævnet:

"Det er frustrerende at opleve, at der ikke er vilje og/eller evner til at råde bod på en forvoldt skade, i tilfredsstillende omfang. Som beskrevet er huset et hus som jeg selv har brugt rigtig mange timer på at istandsætte, og jeg synes ikke selv, der er 'sprunget' over de nemme steder i renoveringsarbejdet. Når så skaden sker og der er en der påkører huset, er der ikke vilje til at yde den samme ihærdighed over for at udbedre skaden, som jeg selv har gået og ydet igennem de 2 år, hvor jeg renoverede på huset.

Havde det været et hus der i forvejen var misligholdt og ved at falde fra hinanden, kan jeg nemt se det kan være fristende at gøre reparationen på det niveau der er foreslået, men ikke ved et hus der er så gennemrenoveret, at det er mere nyt end gammelt, men stadigt med det gamle præg.

Jeg håber I vil bakke op omkring min indstilling til skaderenoveringen."

I skrivelse af 16/2 2010 har selskabet meddelt klageren, hvorledes det dækkede den pågældende skade:

"Vi erstatter udgiften til:

- Reetablering af skadet murværk udvendigt ved gavl og facade.
- Maling i nødvendigt omfang af skadede overflader udvendigt.
- Ommuring af indvendig gavlvæg i stue.
- Maling af gavlvæg og loft i stue.
- Af - og genmontering af nødvendige fod- og loftslister.
- Oprydning og affaldsdeponering.

- Stillads i nødvendigt omfang.

Hvis skaden viser sig at være større end beskrevet, vil jeg bede dig om at kontakte mig med det samme."

Selskabet har i skrivelse af 20/5 2010 over for nævnet anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 28. december 2009 anmelder vores kunde telefonisk, at der samme morgen var sket en påkørsel af kundens hus og der var skade på gavlen af huset. Vores kunde oplyste, at der ikke var åbning ind til selve bygningen og vi modtog oplysninger omkring skadevolder.

Vi rekvirerede samme dag en håndværkstaksator til at besigtige skaden på gavlen og denne besigtigelse fandt sted den 4. januar 2010. Idet skaden på gavlen overskred vores håndværkstaksators beføjelser, rekvirerede vi en af Danske Forsikrings egne taksatorer til at besigtige skaden. Denne besigtigelse fandt sted den 13. januar 2010.

Den 16. februar 2010 sendte vores taksator et brev til vores kunde, hvori han beskrev, hvordan vi dækkede skaden. Erstatningen blev opgjort til nyværdi. Vores kunde havde forinden indhentet et tilbud på reparation af gavlen fra Murermester … Byg på 138.818,75 kr. inkl. moms. Idet reparationsprisen blev skønnet til at være større end 50.000 kr. oplyste taksator vores kunde om, at der skulle indhentes et kontroltilbud.

Det kan oplyses, at dette er en helt normal fremgangsmåde ved større skader, hvilket vores kunde beklageligvis opfattede som et forsøg fra vores side på at udføre skaden med dårlig kvalitetsarbejde.

Vores kunde blev oplyst om, at det stod vores kunde frit for selv at vælge håndværker, men at vi højest kunne betale prisen i henhold til det billigste tilbud. Samtidig blev vores kunde orienteret om muligheden for at få refunderet selvrisikobeløbet, hvis vi kunne få gennemført en regressag mod skadevolder.

Vi har til orientering vedlagt en kopi af brevet.

Samme dag - den 16. februar 2010 - sendte vores kunde en klage til os, hvori det blev beskrevet, at han ikke mente, at vores taksator ville godkende et tilbud med en så omfattende reparation, som vores kunde ønskede. Vores kunde har i sagsfremstilling for nævnet vedlagt en kopi af dette brev.

Den 19. februar 2010 modtog vi et tilbud fra Murermester E.T. på renovering af gavlen. Som det fremgår af tilbuddet, kunne arbejdet udføres for 56.250 kr. inkl. moms.

Den 3. marts 2010 sendte vi en e-mail til Murermester E.T., hvori det fremgik, at vi havde talt med vores kunde og aftalt, at E.T. skulle udføre reparationen på huset til en pris af 56.250 kr. inkl. moms. Udover de 56.250 kr. ville vi betale en maler for maling af loft og evt. fastgørelse af fodlister samt udskiftning af isolering, såfremt denne var ødelagt i hulrum.

Vores kunde mente fortsat, at der var tale om en dårlig udbedring og klagede derfor til vores cheftaksator den 6. marts 2010. Klagen blev besvaret af vores cheftaksator den 11. marts 2010, hvor vi fastholdt, at en reparation var mulig uden at nedtage hele gavlen.

Sagen indbringes derefter for Ankenævnet.

…
Vi fastholder vores afgørelse
Der er ikke uenighed om, at der er tale om en dækningsberettigende skade, men alene om udbedringsmetoden og dermed også erstatningsbeløbet for udbedringen.

I forbindelse med sagens indbringelse for ankenævnet, har vi bedt vores taksator om kommentarer til sagen og vi har til orientering vedlagt kommentarerne fra vores taksator.

Vi skal beklage, hvis vores kunde føler, at han får en 'dårlig' reparation ved at få huset repareret i henhold til tilbuddet fra Murermester E.T. Ikke desto mindre har murermesteren udført en næsten identisk skade, i den samme by som vores kunde bor, med yderst tilfredsstillende resultat.

Murermesteren har oplyst, at han står helt inde for det tilbud, han har afgivet og oplyser, at der er tale om en både anerkendt og acceptabel reparationsmetode.

Vi skal derfor fastholde, at en reparation af gavlen i henhold til tilbuddet fra E.T. er i fuld overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og at vores kunde ikke har sandsynliggjort, at den tilbudte udbedringsmetode ikke er tilstrækkelig til udbedring af skaden på gavlen.

I den forbindelse kan vi henvise til AK75.533 og AK74.420 hvor nævnet var enig med selskabet i, at klagerne ikke havde godtgjort, at den af selskabet tilbudte reparation, ikke var tilstrækkelig til udbedring af skaderne.

Vores kunde ønsker derudover kompensation til lejerne for ulemperne ved skaden. Vores kunde har ikke tidligere omtalt et sådan krav og vi er derfor uvidende om, hvad kravet nærmere går ud på. Vi gør dog opmærksom på, at vi har tilbudt vores kunde 7.500 kr. for tab af husleje i udførelsesperioden. Vi henviser til vedlagt e-mail fra vores cheftaksator dateret 11. marts 2010. Vi mener ikke, at vores kunde på det foreliggende grundlag har sandsynliggjort, at have krav på yderligere kompensation til lejerne i henhold til vilkårene for forsikringen."

Nævnet er blevet forelagt de i sagen vedlagte fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvilke skader er dækket?**
Forsikringen dækker direkte skade opstået i forsikringstiden ved:
…
Påkørsel … der udefra beskadiger ejendommens bygninger og øvrige omfattede genstande.
…
18. Hvordan erstatter Danske Forsikring skaderne?

Sådan beregner vi erstatningen
Erstatningens beregning

A Det forsikrede er dækket til nyværdi, bortset fra de tilfælde, hvor vi afskriver efter tabellerne i punkt 18F.
B Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.
C Vi baserer ikke erstatningen på dyrere byggematerialer end dem, der er brugt i den beskadigede bygning. Der vil dog højst blive anvendt priser for byggematerialer og -metoder, der er gængse* på skadetidspunktet.

D I erstatningen tager vi hensyn til eventuelle ændringer af byggepriser inden for en normal byggeperiode.
E Vi yder ikke erstatning for ubeskadigede bygningsdele på grund af opstået farve- og/eller andre forskelle, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det betyder at der i forbindelse med en skade, fx på badeværelset, kun vil blive udskiftet hele den skaderamte flade, fx gulv eller en væg. Dette gør vi også selv om det ikke er muligt at skaffe fliser/klinker, der er identiske med de andre fliser/klinker i rummet, medmindre det fremgår af policen, at forsikringen omfatter Udvidet dækning.
F For følgende installationer, bygningsdele og bygninger, gælder der særlige erstatningsregler. Afskrivning efter tabellerne foretages på grundlag af den samlede skadeudgift inkl. reparations- og håndværkerudgifter."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke nærmere har sandsynliggjort, at den af selskabet tilbudte udbedringsmetode ikke er tilstrækkelig til udbedring af de anmeldte skader på gavlen. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Det bemærkes, at selskabet bærer risikoen for at skulle omgøre reparationerne, hvis den metode, selskabet har fastholdt skal anvendes, efterfølgende viser sig ikke at være tilstrækkelig til udbedring af skaden.

Med denne tilføjelse

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann