863/11

Den 14. marts 2011 blev i sag nr. 78.233:

xxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring i Danske Forsikring, klager over, at selskabet har afvist at yde erstatning for udgifterne til genhusning af klagerens lejer i forbindelse med udbedring af en skade på den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at der ikke er tale om dækningsberettigende udgift. Subsidiært har selskabet gjort gældende, at klageren ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt.

Klageren overtog ejendommen den 20/4 2005.

Det fremgår af sagen, at klageren den 14/11 2007 anmeldte til selskabet, at ejendommen var angrebet af skimmelsvamp. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende. Da der var tale om et omfattende udbedringsarbejde, måtte familien, som lejede ejendommen af klageren, fraflytte ejendommen i perioden.

I klageskema dateret den 25/6 2010 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Den 14. november 2007 anmeldes skade om skimmelsvamp i ejendom. 8. maj 2008 accepterer TopDanmark udbedring af skaden. Saneringen tog væsentligt længere tid end stillet i udsigt (fra maj 2008 til september 2009), hvilket primært skyldes den valgte entreprenør, som var valgt af Topdanmark. Vi blev stillet 50 arbejdsdage i udsigt, hvilket sagtens kunne rummes indenfor den genhusningsperiode som var bevilget af lejers forsikringsselskab (4-6 måneder). Lejers forsikringsselskab har efterfølgende refunderet 7,5 måneders genhusning, hvilket dog stadig ikke har vist sigt at være en lang nok periode til at få færdiggjort skimmelsaneringen. Da jeg fra starten har gjort indsigelse overfor manglende sanktioner ved væsentlige forsinkelser, mener jeg at være berettiget til kompensation for tab, som følge af de væsentlige forsinkelser vi er blevet udsat for.
Alternativt burde TopDanmark, som den professionelle part indenfor disse sagstyper, have rådet os til at tegne en forsikring til dækning af netop forsinkelser. Men gentagende gange blev vi bekræftet i, at vi ikke skulle forvente forsinkelser 'da der er styr på det'. TopDanmark henviser i svarbrev til at det er lejers forsikringsselskab som skal dække genhusningsudgifter. Men det har de gjort, selv længere end man kunne forvente og hvad TopDanmarks tidsplan tilsagde. Derfor mener jeg det helt tydeligt er TopDanmark, som bærer ansvaret og har ydet dårlig rådgivning i denne sag. Der henvises i øvrigt til vedlagte 'opgørelse over tab i forbindelse med renovering', for nærmere beskrivelse af sagens forløb.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Betaling for afholdte omkostninger (65.423,21 kr.), jf. vedlagte opgørelse (materialet som fremsendt til TopDanmark)."

Selskabet har i brev af 20/5 2010 til nævnet bl.a. anført:

"**Vi har ikke trukket skadesagsbehandlingen i langdrag**
Her får I en kort forklaring på skadesagens forløb. Skadesagens forløb er langt, men på ingen måde et udtryk for, at vi har forhalet sagen eller fejlvurderet.

Der er fra begyndelsen estimeret et skøn over, hvor lang tid udbedringen vil tage. I forbindelse med udbedringen opstår der forhold, som kræver yderligere håndtering, ligesom vores kunde/lejerne har haft egne ønsker til arbejder ved samme lejlighed.

Naturligvis kræver de enkelte dispositioner i skadesagen løbende en ekspeditionstid, der samlet set fremstår som en lang periode. Nede i detaljen mener jeg dog ikke, at ekspeditionstiden set derfra har været urimelig lang - og også set i lyset af sagens art og omfang.

Her forsøger jeg, at give jer et umiddelbart overblik over ekspeditionstiderne i skadesagen:

- Den 14. november 2007 får vi anmeldt forholdet og tilsendt en TI-rapport dateret den 31. oktober 2007 fra vores kunde
- Den 29. november 2007 besigtiger vores taksator, uanset vi endnu ikke har fået kopi af købsaftalen til brug for skadebehandlingen
- Den 3. december 2007 beder vi om kopi af købsaftalen, fordi vores kunde endnu ikke havde sendt den til os, uanset det klart fremgik af anmeldelsen, at vi havde brug for købsaftalen
- Den 7. december 2007 får vi købsaftalen
- Den 19. december 2007 undersøger … Fugtteknik på vores foranledning og vi betaler undersøgelsen. Rapporten fra … er dateret den 27. december 2007
- Den 2. januar 2008 får vi rapporten fra vores taksator
- Frem til den 23. januar 2008 har vi en intern dialog om, hvad vi skal erstatte og hvordan

- Den 23. januar 2008 skriver vi til vores kunde om dækning over forsikringen
- Den 21. februar 2008 besigtiger og vurderer Dansk Bygningsanalyse og rapporten er dateret den 11. marts 2008
- Den 27. marts 2008 skriver vores taksator til vores kunde, at vi udvider vores tilsagn om erstatning
- Den 1. april 2008 inddrager vores taksator - blot internt - vores byggetekniske afdeling, da vi ønsker det fornødne sikre grundlag i skadesagen
- Den 5. maj 2008 får vi et tilbud ind fra tømrerfirma …, dog må vi bede om et nyt tilbud, fordi firmaet har medtaget løsøre, som ikke er dækket af forsikringen. Af skadesagen fremgår det, at vi fortsat også mangler tilbud fra VVS, el og maler
- Den 8. maj 2008 skriver vi til vores kunde og oplyser, at vi vurderer - på det tidspunkt og med det kendskab vi da havde - at selve arbejdet med udbedringen vil vare cirka 50 dage, når boligen er ryddet og klar til at arbejderne kan gå i gang
- Den 15. maj 2008 skriver vores kunde med spørgsmål, som vi afklarer på mødet den 3. juni 2008
- Den 3. juni 2008 har vores taksator møde med kunde, lejer og tømrerfirma på ejendommen. Af referatet, som er sendt til vores kunde, fremgår det, at de nævnte 50 dage er for tømrerfirmaets arbejde. Samlet set skal de forvente 15 uger
- Den 11. juni 2008 skriver vi til vores kunde og afviser hans krav om genhusning af lejer
- Den 23. juli 2008 skriver vores kunde til os og beder om, at vi erstatter nævnte genhusning, hvis projektet bliver forsinket. Det er også dagen for DBA's besøg, da de skal udarbejde endnu en rapport
- Den 4. august 2009 skriver DBA deres rapport, som vi får den 5. august 2009.
- Den 11. august 2008 afviser vi igen, at erstatte lejers genhusning og vores taksator oplyser os om, at tømrerfirmaet er i fuld gang på ejendommen
- Den 26. august 2008 beder vores kunde om garanti for, at projektet er færdigt til planlagt tid
- Den 27. august 2008 oplyser tømrerfirmaet, at DBA har taget prøver fra skillevægge og tilstødende bygningsdele, og at der kommer svar, når resultatet foreligger
- Den 3. september 2008 rykker vores kunde taksator for svar på DBA's prøver
- Den 8. september 2008 er der møde på ejendommen. vores kunde har skrevet et referat den 9.september 2008.
- Den 10. september 2008 beder vores kunde taksator og tømrerfirma om at overveje nogle konkrete ting, som han peger på
- Den 11. september 2008 svarer vi vores kunde
- Den 16. september 2008 skriver vores kunde til os og gør opmærksom på, at fliser i bryggers er skrukke, og han ønsker det udbedret
- Den 17. september 2008 afviser vores taksator kravet, da forholdet er nævnt i tilstandsrapporten ....'gulvfliser i fyrrummet er partielt skrukke'
- Den 3. december 2008 og er enig i, at tømrerfirmaets arbejde er udført, men at DBA ikke har kvalitetssikret endnu
- Den 5. december 2008 skriver vores taksator til vores kunde med en status på de udførte arbejder
- Den 28. januar 2009 skriver vores kunde blandt andet, at der lugter af skimmel i køkken-regionen, at han mangler en tilbagemelding med status fra DBA, samt at han ikke vil sætte køkken op, før forholdet med lugt, plastfolie m.m. er afklaret *(det er jo meget fornuftigt, men er også med til at forlænge forløbet).* Der er nogle egne arbejder, som også skal i gang kan jeg se
- Den 2. februar 2009 svarer taksator til vores kunde, at han har bedt DBA om, at kontakte vores kunde

- Den 4. februar 2009 skriver vores kunde, at hans håndværkere har sat døre og køkken op, og at DBA har taget en række prøver. Vores kunde mener, at der er fejl ved det udførte tømrerarbejde, og ønsker derfor et møde. Vores kunde spørger om vores taksator selv har haft opsyn *(se første mødereferat til vores kunde i skadesagen, hvor det fremgår, at DBA og tømrerfirmaet fører tilsyn og har ansvaret.* Vores kunde bebrejder os, at vi ikke har haft fuld opmærksomhed *(se ekspeditionsdatoerne, som vidner om kontinuerlig håndtering af skadesagen)*
- Den 5. februar 2009 svarer vores taksator og foreslår et møde allerede den 6. februar 2009
- Den 4. marts 2009 skriver vores taksator til DBA på baggrund af en mail dateret den 3. marts 2009 fra lejerne i ejendommen og pointerer over for DBA, at det er vigtigt, at DBA tager et møde med lejerne og får orienteret dem. Tømrerfirmaet har den 3. marts 2009 oplyst vores taksator om, at maleren er færdig i løbet af ugen, og så er tømrerentreprisen færdig. Vores kunde er dog ikke enig i, at tømrerfirmaets arbejde er færdigt
- Den 5. marts 2009 skriver taksator til lejer, at der bliver endnu et møde, og bekræfter, at vi indtil da har betalt 506.000 kroner til udbedringen
- Den 10. marts 2009 oplyser lejer, at de har aftalt et møde med DBA den 17. marts 2009, hvor tømrerfirmaet og taksator også deltager
- Den 17. marts 2009 afholdes møde på ejendommen. Stemningen var desværre ikke god, da lejerne var utilfredse. det blev på mødet aftalt, at DBA udarbejder en rapport, at fuge mellem væg og gulv i bruseniche ordnes, så den er tæt, at tømrerfirma aftaler de sidste detaljer om forpanel, bundstykke og rengøring efter aftale med lejer, at vvs og el i køkken ordnes, *når lejerne har fået opsat det nye køkken*
- Den 30. marts 2009 får vi rapporten fra DBA, og arbejdet er færdigt og kvalitetssikringen i orden, dog mangler naturligvis de få punkter, som er listet op herover
- Den 10. juli 2009 klager lejer til vores kundeklageansvarlige. Vi aftalte herefter den 14. juli 2009 en ekstra kvalitetskontrol af ejendommen herefter
- Den 14. juli 2009 kontakter en anden af vores taksatorer entreprenøren (oprindelig taksator hospitalsindlagt). Slutrengøring var foretaget den 12. maj 2009. Lejerne var tilstede, da DBA gennemgik ejendommen med henblik på den sidste kvalitetssikring og var derfor klar over, at opgaven var færdig bortset fra resultatet af kvalitetskontrollen. Lejerne har kunnet flytte tilbage medio maj 2009
- Den 6. august 2009 skriver vi til lejerne med en kopi af rapporten fra DBA. Vi beklager, at der åbenbart har været misforståelser omkring deres tilbageflytning. Vi skriver også til vores kunder
- Den 15. august 2008 skriver vores kunde med en slutopgørelse af nogle mindre poster. Vores kunde efterlyser en officiel afslutning, hvilket vi mener, at have givet vores kunde den 6. august 2009. Alligevel tager taksator T.I. et møde samme dag med vores kunde. Vores kunde skal sende os om merforbrug, så vi kan afregne det
- Den 4. september 2009 sender vi en officiel melding om, at renoveringen er tilendebragt
- Den 14. september 2009 får vi oplysninger om merforbrug samt et krav for betaling af lejers genhusning
- Den 24. september 2009 skriver vi med en opgørelse over godkendt mer-forbrug og afviser - igen - at erstatte lejernes genhusning
- Den 29. september 2009 fastholder vi telefonisk over for vores kunde, at vi ikke erstatter genhusning af lejerne. Vores kunde gør opmærksom på, at han mener, at tømrerfirmaet har været for længe om, at få udbedret skaden
- Den 21. marts 2010 (*½ år efter vi sidst hørte fra vores kunde)* kommer der krav fra vores kunde for tab i forbindelse med renovering

- Den 30. marts 2010 skriver vi til vores kunde og afviser - igen - at erstatte lejernes genhusning
- Den 25. april 2010 klager vores kunde til jer.

Vi har i hele skadesagens forløb behandlet og svaret hurtigst muligt
Som I kan se, har sagen været i gang længe, og vi har kontinuerligt handlet i skadesagen. Der kan ofte tilstøde forskellige komplikationer til undervejs i et udbedringsforløb, som ikke nødvendigvis kan/bør bebrejdes os.

Jeg mener, at vi har gjort, hvad vi kunne for at løse skadesagen, og vi har gjort os umage for at håndtere de problemstillinger/spørgsmål, som er opstået hen ad vejen i forløbet. Hertil kommer, at der også skulle ske hensyn til de ting, som vores kunde/lejerne selv skulle stå for at få udført.

Jeg beder jer bemærke, at vi i den konkrete skadesag har fået udført mange undersøgelser af DBA - flere end hvad der oftest er nødvendigt - og efter hver undersøgelse, vil der naturligt nok gå lidt tid med at bearbejde og handle på resultatet, som vi kun har ønsket skulle blive godt/rigtigt for vores kunde.

Den samlede betaling i skadesagen er til jeres orientering på 550.472 kroner.

Fordi vores kundes klage alene går på forsinkelsen og et krav om kompensation i den forbindelse, er det stort set alene dèt, som jeg svarer på i klagen.

Vi mener ikke, at vi har begået ansvarspådragende fejl i vores håndtering af skadesagen, som kan begrunde, at vores kunde bør have en kompensation.

Vi er heller ikke bekendt med, at der fra de udførende entreprenører er begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med udførelsen og forløbet. Vi gør opmærksom på, at vi ikke er ansvarsselskab for de firmaer, som vores kunde i egenskab af bygherre har valgt til at udbedre skaden. Det er forhold, som vores kunde selv må afklare med entreprenørerne i så fald.

Hvad angår tilbageflytningen, har lejere og vores kunde ikke med rette kunnet være i tvivl om, at der var foretaget en slutrengøring, fordi lejerne var tilstede ved den sidste kvalitetssikring efter slutrengøringen har vores taksator oplyst.

Vi medgiver, at vi kunne og burde have taget kontakt og officielt sendt et bekræftende brev med status, så snart rapporten fra DBA forelå.

Imidlertid har vores kunde eller hans lejere hele tiden været velkommen til at kontakte os ved spørgsmål/tvivl - og det har de hele vejen igennem benyttet sig flittigt af - hvorfor samme fremgangsmåde kunne være benyttet i spørgsmålet om boligen var klar til tilbageflytning, hvis der var tvivl hos dem.

Forsikringen erstatter ikke in-direkte tab
I vilkårene for forsikringen, punkt 1 fremgår det, at sikret på policen er 'den i policen anførte forsikringstager (køber)'.

Ejendommens lejere er ikke sikret på policen.

Vilkårenes punkt 10 oplyser om, hvilke mer-udgifter sikrede kan have krav på, at få erstattet fra forsikringen.

Fordi sikret på policen er vores kunde, er det sikredes egne udgifter til ind- og udflytning, fraflytning af egen privatbolig samt genhusning, som er dækket af forsikringen.

Man kan næppe påstå, at ejendommen er vores kundes egen privatbolig i de tilfælde, hvor han ikke selv bebor ejendommen, men har valgt at ejendommen er en udlejningsejendom.

Det står særskilt nævnt under punkt 10D, at øvrige indirekte tab ikke er dækket.

Jeg henviser til jeres kendelser:
- 67495, hvor klagernes egen huslejetab ikke var dækket af forsikringen
- 66434, hvor klagerne tabte lejeindtægt på 24.000 kroner ikke var dækket af forsikringen
- 57096, hvor huslejetab ikke var dækket af forsikringen
- 60659, hvor tabt lejeindtægt ikke var dækket af forsikringen
- 70024, hvor klager i en skadesag, der havde varet mere end 2 år, ønskede kompensation blandt andet på grund af, at tilbageflytningen blev forsinket 1½ år. Klager fik ikke medhold i sin klage

Vores kunde bør iagttage sin tabsbegrænsningspligt
Hvis I - mod vores forventning - mener, at vi har handlet ansvarspådragende i vores skadesagsbehandling eller at forsikringen - imod lovgivers intension med vilkårene for ejerskifteforsikring - bør dække andre end sikrede (og ejendommens eventuelle panthavere) på policen, gør vi opmærksom på, at vores kunde har pligt til at begrænse tabet.

Her tænker jeg først og fremmest på, at vores kunde kan søge om, at blive fritaget for at betale ejendomsværdiskat for ejendommen i den periode, hvor ejendommen ikke er beboet.

Herudover tænker jeg også på, at vores kunde må have en mulighed for at tage højde for sit lejetab i sit regnskab over for SKAT, hvis vores kunde måske ikke er berettiget til at kræve husleje op, når lejemålet er ubeboeligt, eller hvis vores kunde i henhold til lejelov/-aftale er forpligtet til at stille et erstatningslejemål til rådighed.

Vi er ikke klar over, hvordan de her nævnte ting hænger sammen i de aftaler, som vores kunde har eller kunne have med SKAT og lejerne, fordi det er os uvedkommende i det omfang, at vi ikke skal erstatte lejernes genhusning/vores kundes mulige huslejetab.

Jeg henviser til Lov om Forsikringsaftaler § 52.

Da vores kunde som revisor har det fornødne faglige grundlag for at tage højde for ovennævnte og forklare mere om det, beder vi om en nærmere forklaring på det beregnede tab, *hvis* I mener, at lejerne eller vores kunde er berettiget til, at få kravet erstattet af os.

I overvejelserne om kompensationens størrelse bør i så fald også indgå, om der er givet tilladelse fra de offentlige myndigheder til, at ejendommen - der er et fritidshus - må udlejes til helårsbeboelse. Det må være de regler, som finder anvendelse, fordi vores kunde ikke selv bebor ejendommen, men har valgt at være udlejer.

Vi er ikke tidligere gået ind i en dialog om dette, da det ikke har været relevant for os, og først bliver relevant, hvis I mener, at vi bør erstatte kravet. Hvis fritidshuset ikke lovligt kan udlejes hele året til beboelse, kan hverken lejerne eller vores kunde med rette have et krav

mod os for husleje ud over i forbindelse med lovlig anvendelse og efter, at der er taget højde for andre regnskabsmæssige muligheder i form fradrag og lignende.

Foreligger der ikke en tilladelse til helårs-udlejning, kan det vel ikke være mere end 30 ugers leje, som vi maksimalt taler om før nævnte fradrag/modregning. *Det er klart, at foreligger der en tilladelse fra myndighederne til helårsudlejning, er situationen en ganske anden.*

Hvad sker der nu i skadesagen
Vi venter nu på, at I vurderer om I mener, at vi har behandlet skadesagen i overensstemmelse med de vilkår, som gælder for forsikringen og/eller om vi har håndteret skadesagen på en måde, der i sig selv berettiger vores kunde til en kompensation fra os."

Hertil har klageren i brev af 19/6 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Indledningsvist vil jeg gerne præcisere, at min klage går på, at Topdanmark, som professionel part har et ansvar i forhold til valg af entreprenør og at Topdanmark, efter min opfattelse har ydet dårlig rådgivning i denne sag. Jeg gør opmærksom på, at Topdanmark i mail af 17. marts 2009 bekræfter, at De har valgt den anvendte entreprenør, jf. bilag … i materiale bilagt min klage. Derfor mener jeg Topdanmark har et ansvar i denne sag, herunder for sagens forløb.

På intet tidspunkt i sagens forløb har vi fået valgmuligheder. Vi startede med at konstatere skimmellugt og kontaktede Topdanmark. Vi blev bedt om at gøre visse undersøgelser, selv før de ville gøre noget. Vi kontaktede derefter på egen foranledning VVS'er (tjekke tryk på vandsystem), entreprenør (til at tjekke dræn mv.) samt fik udarbejdet omfattende rapport fra Teknologisk Institut. Herefter overtager Topdanmark sagens forløb, jf. det skitserede forløb i Topdanmarks brev. Da vi ikke har erfaring med forløbet i sådanne sager, lod vi os 'føre' af Topdanmark.

Først den 8. maj 2008, hvor vi modtog brev om udbedring af skade, der var bilagt tilbud fra entreprenør, fik vi mulighed for at stille spørgsmål. Og i brev af 15. maj 2008 stillede jeg netop spørgsmål til længden af renoveringsperioden. Men både på møde 3. juni 2008 og i referat fik jeg at vide, at vi ikke skulle forvente forsinkelser, at 'der er styr på det' og at renoveringsperioden alt inklusiv vil vare 15 uger.

Netop ud fra ovenstående, er det mig uforståeligt, at Topdanmark ikke mener, at de har et ansvar. Hvis jeg havde vidst, at jeg havde haft et valg med hensyn til entreprenør, så ville jeg havde sendt denne type opgave i udbud hos forskellige entreprenører (en opgave af denne størrelse tror jeg, at mange ville være interesseret i), hvor jeg i kravspecifikation ville have anført sanktioner mod forsinkelser. Det vil jeg mene er naturligt, når man selv skal betale. Men den mulighed ville Topdanmark ikke benytte. Sikkert fordi de ikke havde nogen interesse i om tidsplanen blev overholdt eller ej. Også set i forhold til den situation, som vi var i og som vi forklarede på mødet 3. juni 2008. Vi havde kun fået tilsagn om dækning af genhusningsudgift i 4-6 måneder. Men der var på intet tidspunkt tale om vi fik valg eller rådgivning til i givet fald at tegne forsikring mod forsinkelser. Vi fik af vide, at Topdanmark var vant til at håndtere denne slags sager og at forløbet nu ville køre, som de havde planlagt og redegjort for.

Herefter vil jeg gerne præcisere, at vores 'egne ønsker til arbejder' som henvises til på første side i Topdanmark's brev, har været af yderst begrænset omfang og dermed umuligt kan have været årsag til forsinkelserne. 'Egne ønsker til arbejder' har alene omfattet isætning af døre (som i øvrigt var at finde på adressen fra første dag), samt valg af gulvtype ud fra valgmu-

ligheder opstillet af entreprenør (pris var anført i tilbud). Herudover har vi selv stået for opsætning af køkken, som varede to dage.

Herunder har jeg fremhævet væsentlige kommentarer til Topdanmark's brev:

1 Renoveringsperiodens længde slås fast i referat til møde 3. juni 2008 (jf. bilag … i materiale bilagt min klage) til 15 uger og omfatter udflytning, renovering, retablering, maling og indflytning. Der henvises til referatets punkt 7. Under referatets punkt 16 bekræftes, at el og VVS også er inkluderet i perioden. Det vil sige, at renoveringen ville være afsluttet inden julen 2008. Derfor finder jeg det kritisabelt, at vi selv må konstatere i december 2008, at dampspær i køkkenregion er væsentligt forkert lavet (en massiv årsag til skimmeldannelse) og at fuger i badeværelse stadig ikke er lavet som ellers oprindeligt aftalt. Vi gør Topdanmark opmærksom herpå i mail af 8. december 2008. Den 28. januar 2009 gør vi igen opmærksom herpå. Den 4. februar 2009 gør vi igen opmærksom herpå, nu hvor Dansk Bygnings Analyse også har konstateret disse væsentlige mangler. Arbejdet med dampspær i køkkenregion igangsættes. Men først 17. marts 2009 bekræftes det, at fuger i bad ikke er udarbejdet korrekt. Topdanmark henviser i deres svarmail til min mail af 9. september 2008 - dvs. et halvt år har jeg gjort opmærksom på dette forhold, uden der har været gjort noget.

2 Fra starten af sagens forløb har jeg gjort opmærksom på, at for at sagen kunne anses for afsluttet fra vores side, var det vigtigt, at de ansvarlige for renoveringen og kvalitetssikringen alle var enige om at arbejdet var færdigt. I overensstemmelse med det aftalte, omfattede dette også en fuld rengøring efter udført renovering, således alle 'spor' efter skimmelsvamp blev fjernt. Derfor kan det undre mig, at Topdanmark anser os for besværlige for at kræve disse kvalitetstjek. Det var jo en del af det aftalte og omfattet af det tilbud, som vi blev vist.

   Årsagen til, at vi har været så påståelige er, at lejer af huset i en periode på 2 måneder (fra primo september til primo november 2008) var indlagt på Rigshospitalet med akut leversvigt. Det viste sig, at han havde en meget dødelig og sjælden leversygdom som med høj sandsynlighed skyldes den skimmelsvamp som blev konstateret i huset. Derfor var det vigtigt for os, at få en endelig afmelding på det udførte arbejde af de ansvarlige.

   Jeg kan ikke se, at der på noget tidspunkt har været tvivl om, at vi ville have en officiel tilbagemelding på renoveringens afslutning.

3 I Topdanmark's brev på side 4 anføres, at vi den 30. marts 2009 får rapport fra Dansk Bygnings Analyse om at arbejdet er færdigt, men at visse forhold stadig udestår. Men hvordan kan man så mene, at arbejdet er færdigt? Vi rykkede den 26. april 2009 for at få udført de sidste arbejder og få udført den slutrengøring som var aftalt. Se bilag … i materiale bilagt min klage.

4 I Topdanmark's brev bruges ord som 'kontinuerlig sagshåndtering'. Det er vel en subjektiv vurdering af om det er lykkedes. Det er min opfattelse, at der burde derved ske løbende opfølgning på sagens forløb, samt sikre at kunden får en rimelig betjening. Som anført ovenfor, og ved gentagende andre gange, har vi måtte rykke for svar og handling før der skete noget. Ganske ofte har vi måtte rykke flere gange. At der ikke har været tilstrækkelig opmærksomhed på denne sag fra Topdanmark, fordi der ikke er nogen økonomisk fordel ud af det, ses meget tydeligt af sætning øverst side 6 i Topdanmark's brev - der gik 5 måneder fra rapport udarbejdet af Dansk Bygnings Analyse til endelig klarmelding.

Nederst side 6 i Topdanmark's brev behandles vores tabsbegrænsningspligt. Jeg mener i den grad, at vi har udvist tabsbegrænsningsvilje i alle henseender. Frem for midlertidigt at leje et sommerhus på ugebasis (som vi efterfølgende har forstået er normal praksis i denne type renoveringssager) til priser i niveauet 4-7 tkr. pr. uge, lejede vi et hus til 9 tkr. pr. måned. Jeg har meget svært ved at se, at vi ikke har efterlevet vores tabsbegrænsningspligt, og mener bestemt ikke vi har udvist groft uagtsomhed, jf. Forsikringsaftalelovens §52, stk. 2.

Herudover kan jeg ikke se hvordan vores skattemæssige situation har relevans i denne sag. Hvis vi måtte have mulighed for at fratrække tab i skattepligtig indkomst, må det også betyde, at en erstatning er skattepligtig (ligevægtsprincippet, som jeg er sikker på Topdanmark kender til, når nu de så fint bringer det på banen - der er jo ikke mulighed for at få fradrag for omkostninger og samtidig en skattefri erstatning). Dette vil betyde, at vores erstatning skal have en mark-up, for ikke at stille os væsentligt dårligere.

Jeg kan oplyse, at lejerne naturligvis har … Kommunes tilladelse til helårsbeboelse på ...

---000---

Afslutningsvist vi jeg gerne sige, at frem for at henvise til gamle afgørelser (fra 2006 og tidligere), så mener jeg, at man er nød til at se på fakta i denne sag og hvorledes Topdanmark har handlet i denne aktuelle sag. Oven i købet har jeg kunnet forstå, at forsikringsselskaber indenfor de seneste år har arbejdet målrettet med sagsbehandlingsprocessen og rådgivning af kunden, således kunderne ikke kommer i disse meget uheldige situationer. Topdanmark er og bliver den professionelle part, som burde have rådgivet os bedre i denne sag.

Jeg vil i øvrigt gerne have kopi af bilag vedr. telefonreferater fra den 14. juli og 29. september 2009, som der henvises til i bilagslisten til Topdanmark's brev. Dette bilag var ikke vedlagt i den kopi jeg har modtaget. Øvrige bilag som ikke var vedlagt har jeg selv fremskaffet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3 Hvem er sikret**

Sikret er den i policen anførte forsikringstager (køber).
…
10 Udgifter til redning, oprydning samt ud- og indflytning

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betales rimelige og nødvendige merudgifter ved:

A Redning, bevaring og oprydning, herunder fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopgørelsen ikke kan anvendes.

B Ud- og indflytning og opmagasinering af indbo som følge af, at ejendommen må fraflyttes i indtil 1 år.

C Fraflytning af egen privatbolig samt genhusning i indtil 1 år.
Disse udgifter erstattes udover forsikringssummen.

D Øvrige indirekte tab er ikke dækket."

Nævnet udtaler:
Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige merudgifter ved genhusning i indtil 1 år. Da klageren ikke har haft udgifter til genhusning i forbindelse med fraflytning af egen bolig, og da øvrige indirekte tab ikke er dækket, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at der ikke er tale om en dækningsberettigende udgift.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selv om der ikke synes at være foretaget en optimal sagsbehandling, er det dog ikke sandsynliggjort, at selskabet i forbindelse med sagens behandling har udvist forsømmelser i et omfang, der kan begrunde et erstatningsansvar. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klager får ikke medhold.

J. Hermann