862/11

Den 28. februar 2011 blev i sag nr. 78.256:

xx xxxxx xx xx xxxxx xx xx xx
xx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har bygningsforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. De klager ved deres advokat over selskabets sagsbehandling og over den tilbudte erstatning for følgeskader efter rotteangreb. Desuden er klagerne utilfredse med selskabets dækning af klagernes omkostninger til sagen.

Selskabet har over for nævnet gjort gældende, at sagen er behandlet inden for rimelig tid og at klagerne ikke er berettiget til yderligere erstatning for følgeskader. Hvad angår klagernes udgifter til advokat fastholder selskabet, at det ikke uden yderligere dokumentation kan betale mere end det allerede forligsmæssigt fastsatte honorar på 5.000 kr. eksklusiv moms.

Klagernes advokat har i klagebrev af 27/4 2010 over for nævnet redegjort for sagen:

> "På den forsikrede ejendom har der tidligere været konstateret et voldsomt rotteangreb fra ødelagte rør og med hertil knyttet betydelig skade på ejendommen, dennes installationer og isolering til følge.
>
> Klagen vedrører følgende hovedpunkter:
>
> a) Meget langsommelig sagsbehandling, der har forårsaget unødig forværring af skaden og unødig udstrækning af perioden, hvori rotteangrebet kunne fortsætte.
> b) Mangelfuld accept af dækning af følgeskader efter rotteangrebet (bl.a. isolering).

c) Mangelfuld inddækning af omkostninger, som forsikringstagerne er blevet påført på grund af den mangelfulde og sendrægtige sagsbehandling fra selskabets side.

…

Der henvises til det samlede korrespondanceniveau, men særligt bilag …, brev af 17. november 2009 til Alm. Brands direktion, indeholdende en generel beskrivelse af klagepunkterne.

Af svaret, fremlagt som bilag …, Alm. Brands brev af 20. november 2009, fremgår selskabets stillingtagen, som klagerne slet ikke kan genkende i relation til kontakten med skadebehandleren.

Det fastholdes, at der har været et helt generelt billede af, at der har været forsinkelser med reaktion, forsinkelser med tilbagemelding, forsinkelser med kontakt til den udførende entreprenør, og hertil knyttede forsinkede aktiviteter for at få stoppet det voldsomme rotteangreb på ejendommen, og for - både i forsikringstagernes - men også i egen interesse at få foretaget nødvendige tabsbegrænsende foranstaltninger.

Undertegnede blev anmodet om på forsikringstagernes vegne at indtræde i sagen, da forsikringstagerne havde observeret, at slet ikke var adækvat reaktion fra forsikringsselskabets//-skadebehandlerens side i relation til at stoppe angrebet og reparere de beskadigede bygningsdele på fornuftig og rimelig måde.

Også efter at undertegnede indtrådte i sagen, har der været mange eksempler på mangelfuld tilbagemelding og forsinkede tilbagemeldinger, der i sig selv har gjort det nødvendige tidsforbrug i kommunikationen med forsikringsselskabet større end nødvendigt.

Dette er imidlertid ikke forsikringstagernes skyld på nogen måde, hvilket der da også ses at kunne være belæg for at sige, at forsikringsselskabet selv er enig i, idet der i denne forbindelse bl.a. henvises til Alm. Brands brev af 20. november 2009, fremlagt som bilag ...

De fakturaer, mine klienter har modtaget fra den udførende entreprenør - … Byg ApS - foreligger som 3 fakturaer på henholdsvis

-	kr. 76.781,25
-	kr. 36.570,00
-	kr. 91.922,74
I alt	kr. 205.273,99

Indledningsvis udbetalte … efter nogen ventetid kr. 76.781,25.

Selskabets betaling af de efterfølgende fakturaer står stampe i lang tid med rykkere fra den udførende entreprenør og til sidst dennes advokat til følge. Efterfølgende kr. 76.781,25 har forsikringstagerne modtaget en udbetaling kr. 25.885,00.

I øvrigt henvises til den vedlagte korrespondance om de beløbsmæssige forhold.

I relation til forsikringsdækningen er der særligt et udestående i forhold til den fulde inddækning af følgeskader, herunder isolering/loft, idet selskabet kun har betalt en uacceptabel andel heraf.

Der er i denne forbindelse hidtil blevet udbetalt en kontanterstatning i forhold til dækning af følgeskader på loftet med et beløb, der er langt under prisen på tilbud, der er indhentet. Betalingen udgør på nuværende tidspunkt kr. 20.418,75.

Forsikringstagerne eftersender et bilag visende tilbud, der blev indhentet for det arbejde, der rent faktisk skulle udbedre følgeskaderne, og idet jeg i øvrigt understreger, at forsikringstagerne ikke havde forventet udbetaling af et kontantbeløb, der ikke svarer til følgeskaderne, men derimod havde en forventning - efter min opfattelse en berettiget forventning - om, at skaderne ville blive udbedret på foranledning af forsikringsselskabet og omkostningerne afholdt af dette.

… har da også overfor klagerne tidligere erkendt, at følgeskaderne fuldt ud var dækningsberettigede.

Der er således ej heller af selskabet taget højde for renter og gebyrer i relation til for sen betaling overfor … Byg ApS, der var nødsaget til at gå til egen advokat, fordi betaling ikke fremkom fra selskabets side, på rette tidspunkt.

Hertil kommer, at der endnu er et udestående omkostningsmæssigt forhold. Til orientering vedlægges kopi af den på nuværende tidspunkt foreliggende fakturering af 1. februar 2010.

Der ses på nuværende tidspunkt alene at være modtaget dækning af delvis advokatbistand med et beløb på kr. 10.019,00.

Der tages forbehold for en afsluttende afregning i relation til bl.a. nærværende klage.

Af det ovennævnte omkostningsbeløb er i alt inddækket et beløb, afregnet direkte til forsikringstagerne i henhold til disses erklæring herom, der vedlægges.

Det fremhæves, at de vedlagte afregninger er udtryk for a conto beløb, og slet ikke svarer til det faktisk anvendte tidsforbrug med normale timetakster, selv hvis takster i beskikkede sager, p.t. kr. 1.550,00 med tillæg af moms eller i alt kr. 1.937,50 incl. moms pr. time lægges til grund.

Der udestår således et omkostningsbeløb på ikke under 10.000 med tillæg af moms at afregne overfor forsikringstagerne på nuværende tidspunkt.

Udover hvad der er fremført i den fremlagte korrespondance om de omkostningsmæssige forhold fastholdes det, at en meget stor del af omkostningerne har været forårsaget af selskabets mangelfulde håndtering af skadesafhjælpningen og herefter værende drøftelser om selskabets andel af betaling heraf, hvorfor den væsentligste andel af omkostningerne må siges at have været direkte henførbare til selskabets egen håndtering af den anmeldte skade og de hertil knyttede berettigede forventninger hos forsikringstagerne om, at der sker en mangelsafhjælpning og sikring af, at der ikke sker yderligere skade på den forsikrede ejendom efter et 'best practice niveau'. Dette ses ikke at være opfyldt i den konkrete sammenhæng, hvorfor klagerne dels bør tillægges et yderligere erstatningsbeløb, der kan inddække den fulde omkostning i forhold til følgeskaderne, ligesom forsikringstagerne bør tillægges et yderligere omkostningsbeløb, således at forsikringstagerne ikke kommer til i væsentligt omfang at inddække omkostninger, der alene har været forårsaget af forsikringsselskabets sendrægtige og mangelfulde håndtering af afhjælpningen."

Nævnet er blevet forlagt de to breve af 17/11 2009 og 20/11 2009.

Selskabet er i svarbrev af 18/6 2010 fremkommet med sin redegørelse i sagen over for nævnet:

"**Sagsfremstilling**
Vi modtager en anmeldelse fra ejerlejlighedsforeningen …, der oplyser, at der er konstateret skade på ejendommens rør og isolering på grund af rotteangreb. Hændelsesdatoen er i vores skadesystem noteret til 19. januar 2009.

Taksator … kontakter vores kunde … den 21. januar 2009 og aftaler med ejendommens kloakmester, at der skal fremsendes rapport og billeder fra undersøgelse af rørene samt et tilbud på arbejderne.

Vores kundes ejendoms kloakmester foretager herefter udbedring af rørskaden.

Den 18. februar 2009 modtager taksator regning fra vores kunde samt oplysning om, at der skal foretages yderligere undersøgelser.

Der foretages yderligere udbedring af ejendommen i perioden 19. -23. februar 2009.

Den 26. februar 2009 aftaler vores kunde besigtigelse på ejendommen i fællesskab med taksator.

Der afholdes fælles møde på ejendommen den 2. marts 2009. I forbindelse med besigtigelsen aftales det, at der skal udføres yderligere undersøgelser af blandt andet rør og følgeskade på loft. Det bliver aftalt, at følgeskaden på loft skal afvente færdiggørelse af udbedring og undersøgelse af rør. Taksator udleverer endvidere visitkort til SSG og beder vores kunde om at få lavet en fugtundersøgelse.

Den 9. marts 2009 modtager taksator en regning for kloakmesterens arbejde fra vores kunde. Samme dag afsluttes udbedring af rørskaden med udlægning af ærtegrus. Ifølge aftale holdes huller til rottefælder åbne i yderligere 14 dage.

Vores kunde modtager slutregning den 3. april 2009.

Vores kundes advokat sender et brev, som taksator modtager den 7. maj 2009 med ønske om dokumentation for afskrivningsreglerne og udlæg for renoveringsbeløb.

Taksator sender den 15. maj 2009 et brev til vores kundes advokat med kopi af forsikringsbetingelsernes afsnit vedrørende afskrivning. Taksator rykker endvidere for oplysning om rørenes alder. Der afvises samtidig dækning for advokatsalær.

Taksator foreslår den 15. maj 2009, at der afholdes besigtigelse af følgeskade på loft den 19. maj 2009. Datoen afvises af vores kunde.

Den 18. maj 2009 sender vores kundes advokat et brev til taksator, hvori han fastholder, at Alm. Brand skal betale for udgifter forbundet med renoveringsarbejderne samt betale advokatsalær.

Taksator sender en e-mail til advokaten den 20. maj 2009, hvori han opgør skaden, samt meddeler, at afskrivning er foretaget ud fra oplysninger fra kloakfirmaerne. Taksator afviser endvidere at lægge ud for ejerforeningen, men anerkender dog advokatsalær.

Taksator foreslår herefter den 28. maj 2009 som ny besigtigelsesdato. Denne besigtigelse aflyses herefter af vores kunde, og der foreslås alternativ dato til den 3. juni 2009.

Den 3. juni 2009 besigtiger taksator ejendommen for at afklare omfang af følgeskade på loft og lejligheder. I forbindelse med besigtigelsen oplyser vores kunde, at ejerforeningen ønsker at foretage en forbedring af konstruktionen, herunder af isoleringen og at erstatningen derfor ønskes udbetalt som en kontanterstatning. Taksator anerkender et skadesomfang på 40 m2 og det bliver aftalt, at der skal indhentes tilbud på arbejdet, således at tilbuddet kan danne grundlag for beregning af en kontanterstatning - ligeledes med henblik på eventuelle yderligere skader. Ved besigtigelsen oplyser vores kunde, at der ikke er taget kontakt til SSG med henblik på fugtundersøgelse.

Samme dag modtager taksator tilbud på følgearbejder på lofterne.

Den 8. juni 2009 beder taksator om at få et kontroltilbud på følgearbejderne udarbejdet af tømrerfirmaet ...

Vores kundes advokat sender den 10. juni 2009 et brev til taksator, hvori erstatningsopgørelsen afvises og der fremlægges tilbud på forligsmæssig løsning indeholdende advokathonorar.

Vores kunde sender den 15. juni 2009 en fugtrapport til taksator, hvoraf det fremgår, at der ikke er konstateret fugtskader som følge af de ødelagte rør fra vaskemaskine på 1. sal og stueplan.

Den 16. juni 2009 modtager taksator en e-mail fra Tømrerfirmaet …, hvoraf det fremgår, at ejerforeningen ikke har villet træffe aftale med ham for udarbejdelse af kontroltilbud. Samme dag rykker taksator vores kunde for udarbejdelse kontroltilbud.

Den 30. juni 2009 rykker vores kundes advokat for svar.

Taksator rykker atter for udarbejdelse af kontroltilbud den 3. juli 2009. Samme dag sender taksator et brev til vores kundes advokat, hvori der fremsættes erstatningstilbud med 50 % afskrivning samt tilbud om betaling af advokathonorar i henhold til FAL § 32, stk. 3.

Vores kunder sender en e-mail den 15. juli 2009 med accept af erstatningsopgørelse samt advokatsalær i henhold til FAL § 32, stk. 3.

Den 15. juli 2009 meddeler vores kunde, at hun vil tage kontakt til Tømrerfirmaet for udarbejdelse af kontroltilbud.

Vores kundes advokat sender den 17. juli 2009 en e-mail indeholdende hans timesagsregnskab.

Cheftaksator … sender en e-mail til advokaten den 22. juli 2009, hvori hun beder om en korrekt timesags-opgørelse.

Den 23. juli 2009 sender vores kundes advokat en e-mail, hvori han fastholder tidligere fremsendte timesagsregnskab.

Vores kundes advokat rykker for svar den 26. august 2009 og 10. september 2009. Den 7. september 2009 modtager taksator det ønskede kontroltilbud fra Tømrerfirmaet.

Alm. Brands advokat … sender et brev til vores kundes advokat den 11. september 2009, hvori han fremlægger et forligsmæssigt forslag på 5.000 kroner + moms for advokatomkostningerne.

Den 2. oktober 2009 afviser vores kundes advokat forliget i en e-mail.

Taksator meddeler i e-mail af 7. oktober 2009, at der forventes en svartid på cirka 10 dage.

Den 29. oktober 2009 rykker vores kundes advokat.

Den 5. november 2009 modtages en bekræftelse fra advokaten på, at der er modtaget erstatning for rørskade og følgeskade, men beløbenes størrelse bestrides af advokaten.

Den 17. november 2009 klager vores kundes advokat til direktionen.

Skadedirektør … sender et brev til vores kundes advokat den 20. november 2009 som svar på klagen.

Herefter klagede vores kunde via advokat til Ankenævnet.

Bygningsforsikringen
Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede som følge af utæthed i skjulte rør samt skade på skjulte elvarmekabler, som findes i og under bygningen.

I forbindelse med en dækningsberettiget skade dækkes tillige nødvendige udgifter til opsporing af utætheden samt omkostninger til udbedring og istandsættelse.

Ved skjulte rør/el-varmekabler forstås sådanne, der er indstøbt eller skjult under gulv, i kanaler eller krybekældre, i vægge, skunkrum eller lignende, men ikke kedler, beholdere og tanke samt rør/el-varmekabler i disse.

Skadeopgørelse og fastsættelse af erstatning foretages efter bestemmelserne i afsnit 08.

Skade på bygning opgøres til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil medgå til istandsættelse eller genopførelse af det beskadigede med samme byggemåde, på samme sted og til samme anvendelse.

Ved nyværdiforsikring ansættes erstatningen til skadens beløb, idet der dog foretages fradrag for alder, brug og mangelfuld vedligeholdelse, når værdiforringelse umiddelbart før skaden overstiger 30 % af nyværdien.

Argumentation
Vores kunders advokats klage angår 3 forhold, som vi i det følgende behandler hver for sig.

Sagsbehandlingstid

Det fremgår af klagen til nævnet, at vores kunders advokat vurderer, at sagsbehandlingstiden har været urimeligt lang. Der er i forbindelse med advokatens klage til Alm. Brand Forsikrings direktion oplistet en tidslinje over henholdsvis rørskade/følgeskader og korrespondance om afskrivningsregler og advokathonorar. Bilaget har nummer … på advokatens bilagsliste.

Som det fremgår af de fremsendte tidslinjer og sagsfremstillingen i dette brev har der løbende været en dialog. Der har været enkelte perioder på grund af eksempelvis ferieafholdelse hos taksator, som har gjort, at der har været en lidt længere sagsbehandlingstid. Men det overordnede tidsforløb har efter vores vurdering ikke været unormalt.

Vi beder endvidere nævnet bemærke, at vores taksator har måttet rykke for eksempelvis udarbejdelse af fugtrapport, ligesom vores kundes advokat har fremsendt tidsopgørelse, der indeholder registreringer, som ikke vurderes at have sammenhæng med denne skadesag, samt har afvist et forligstilbud uden at fremsætte et modforslag.

Vi mener således, at sagen er behandlet indenfor rimelig tid.

Erstatning for følgeskader efter rotteangreb
Vores kunder har anmeldt om følgeskader efter rotteangreb på lofter. Vores taksator har afholdt møde på ejendommen, hvor der er foretaget besigtigelse af de anmeldte følgeskader.

I forbindelse med besigtigelsen har vores kunder meddelt taksator, at de ønsker at få udbetalt erstatningen som en kontanterstatning, fordi de ville benytte lejligheden til at få foretaget ændringer i konstruktionen. Taksator har derfor aftalt, at der skulle indhentes tilbud på udbedring for at kunne beregne en kontanterstatning.

Vores kunder har efterfølgende fremsendt et tilbud på 40.150 kroner inklusiv moms fra vores kunders håndværker. Taksator har i overensstemmelse med normal praksis bedt om at få fremsendt et kontroltilbud og har derfor henvist vores kunder til at kontakte Tømrerfirmaet ...

Det fremgår af e-mail af 16. juni 2009 fra Tømrerfirmaet …, at vores kunder ikke har ønsket at lave en aftale, men i stedet vil bruge deres egen håndværker. Taksator har derfor måtte rykke vores kunder og deres advokat får at få udarbejdet kontroltilbudet.

Ved modtagelse af kontroltilbud kan det konstateres, at arbejderne kan udføres for 20.418.75 kroner inklusiv moms. Dette tilbud er således 50 % billigere end det af vores kunder fremsendte tilbud.

Ved udbedring af skader/udbetaling af erstatning kan vores kunder ikke stille krav om mere, end hvad der kræves til den lidte skades dækning. Det er vores vurdering, at det tilbud, som vores kunder har fremsendt er alt for højt, hvilket tydeligt fremgår af det faktum, at det indhentede kontroltilbud udgør halvdelen af prisen på tilbuddet fra vores kunder. Vi mener, at vi i henhold til sædvanlig praksis er berettigede til at indhente kontroltilbud, og såfremt disse er lavere end det oprindelige tilbud, at vælge det billigste tilbud. Vores kunder er selvfølgelig altid velkomne til selv at vælge en anden og dyrere håndværker, men vores erstatning vil blive udregnet i henhold til billigste tilbud.

Vi henleder endvidere opmærksomheden på, at taksator har aftalt med vores kunder, at kontroltilbuddet kan bruges til beregning af m2 pris, hvis der konstateres yderligere skader.

Såfremt vores kunder mener, at der er arbejder udover de af os konstaterede 40 m2 hører vi gerne nærmere herom. Men på det foreliggende grundlag fastholder vi i det hele vores erstatningsopgørelse for så vidt angår følgearbejderne.

For så vidt angår selve rørskaderne har vores kunder accepteret erstatningen i e-mail af 15. juli 2009. Vi har opgjort erstatningen i henhold til værdiforringelsesreglerne i betingelserne, og mener at vi på baggrund af oplysning om rørenes alder og tilstand har fastsat en korrekt erstatning. Vi har ikke modtaget dokumentation fra vores kunder, som påviser, at rørene er af yngre dato end som vurderet af håndværkeren. Vi fastholder derfor, at vi har været berettiget til at gøre afskrivning gældende, fordi rørene er værdiforringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien.

Mangelfuld inddækning af omkostninger
Vi lægger til grund at det, som advokaten klager over her, er salærfastsættelsen.

Vi har fremsat et forligsmæssigt tilbud på 5.000 kroner + moms, hvilket advokaten har afvist.

Advokaten har fremsendt et timesagsregnskab, hvoraf der fremgår flere handlinger, som ikke har haft nogen relation til denne skadesag. Ved en gennemgang af time-opgørelsen har vi regnet ud, at der er grundlag for dækning af tidsforbrug vedrørende datoerne 7/5-09, 3/6-09, 29/6-09, 6/7-09 og 17/7-09, i alt et samlet timeantal på 4 timer og 35 minutter.

Vi har bedt advokaten om at fremsende en korrekt timesags-redegørelse med henvisning til FAL § 32, stk. 3. Men har ikke modtaget en sådan. Vi har endvidere ikke modtaget noget modforslag fra advokaten indeholdende et salærforslag.

Advokatomkostninger, der er rimelige og dokumenterede, kan betales i henhold til FAL § 32, stk. 3. Vi mener ikke, at den fulde timesags-opgørelse er rimelig, som følge af advokatens tidsforbrug på øvrige henvendelser. Vi mener, at pligten til at dokumentere tidsforbrug og rimeligheden heraf påhviler vores kunders advokat. Dette ses ikke at være gjort i den konkrete sag på trods af opfordringer hertil. Vi fastholder derfor, at vi ikke uden yderligere dokumentation kan betale mere end det allerede af os fastsatte honorar. Såfremt advokaten således fortsat er uenig i dette, opfordrer vi således ham til at fremlægge en udspecificeret redegørelse for hans tidsforbrug."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. Hvilke skader er dækket**

Forsikringen dækker direkte skade på det forsikrede ved
…
2.2.
den direkte skade på det forsikrede som følge af udsivning af vand eller olie fra skjulte rør
…
Ved skjulte rør forstås rør, der er indstøbt eller skjult under gulv, i kanaler eller krybekælder, i vægge skunkrum eller lignende, men ikke kedler, beholdere og tanke samt rør i disse.
…
1. Skadeopgørelse
og erstatningsberegning

1.1.

Skade på bygning opgøres til det beløb, som efter priserne på skadedagen vil medgå til istandsættelse eller genopførelse af det beskadigede med samme byggemåde, på samme sted og til samme anvendelse (nyværdi).

1.1.1.
Ved nyværdiforsikring ansættes erstatningen til skadens beløb, idet der dog foretages fradrag for alder, brug og mangelfuld vedligeholdelse, når værdiforringelsen umiddelbart før skaden overstiger 30 % af nyværdien."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets sagsbehandlingstid ikke har været af en sådan længde, at det giver nævnet anledning til at påtale den.

Vedrørende erstatningen for følgeskader efter rotteangrebet finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at lade udarbejde et kontroltilbud og at udbetale erstatning i overensstemmelse hermed.

Vedrørende klagernes udgifter til advokat bemærker nævnet, at ejerskifteforsikringen ikke dækker sådanne udgifter. Efter en gennemgang af sagens oplysninger finder nævnet, at heller ikke selskabets behandling af sagen giver grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere advokatomkostninger end det af selskabet tilbudte. Det bemærkes i øvrigt, at nævnet efter nævnets vedtægter ikke kan pålægge parterne sagsomkostninger i forbindelse med nævnsbehandlingen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klager får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand