877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.177:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over den erstatning, som selskabet har tilbudt efter en anmeldt vandskade i juni 2006.

Klageren har opgjort sit krav til 226.711,40 kr. Selskabet har tilbudt at udbetale 42.133 kr. + vvs- og elinstallatørarbejde efter regning. Selskabet henviser til, at klageren ikke har fremlagt beviser eller oplysninger, der giver grundlag for at ændre erstatningsopgørelsen.

Selskabet har i brev af 25/11 2010 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"**Sagsfremstilling**

Den 2. august 2006 modtog vi en telefonisk henvendelse fra vores kunde om et skybrud, der havde forårsaget, at vand var trængt gennem soklen og ind i køkkenet.

Sagen blev samme dag sendt til SSG, der konstaterede slamvand under køkkensokkel og på gulvet. Vandet blev opsuget og affugter blev sat op.

Sagen blev herefter overdraget til et eksternt skadekonsulentfirma, der ved besigtigelse konstaterede, at der var løbet vand op af afløbet til køkkenvasken. Her skal bemærkes, at kunden den 26. juni 2006 anmelder til os, at der er problemer med kloak i forbindelse med skybrud. Vores håndværkstaksator konstaterer i den anledning, at der ikke skulle være utæthed i kloakken, men at den skulle spules, hvorefter den må formodes at virke igen. Da det henhører under almindelig vedligeholdelse, var det noget kunden selv skulle sørge for, hvilket han indvilligede i. Opgørelse fra denne skade vedlægges. (bilag …)

Den anmeldte skade bestod i at sokkel på ca. 6 underskabe og et højskab var ødelagt af fugt og der var tydelige mugskjolder på bagsiden af skabene. På den anden side af køkkenet ind mod værelse, gik fugten ca. 20 cm op af en letbetonvæg.

Konsulentfirmaet mener, at vandtryk ved skybrud har skubbet afløbets overgangsstykke fra hinanden, hvorved vand er trængt ud under sokkel til køkken. Man mener imidlertid, at denne opfugtning har stået på i længere tid. Konsulenten oplyser kunden om, at han vil tilbyde at afmontere skabe og om muligt vaske dem ned og skifte bagbeklædning. Kunden mener imidlertid, at skabene skal skiftes og at vi også er nødsaget til at skifte overskabene, da tilsvarende ikke kan skaffes.

På dette tidspunkt gør kunden klart, at såfremt sagen ikke kører som han beskriver, kan den ende som en 'sag'. På denne baggrund frabeder konsulenten sig at køre sagen videre og overgiver den til en Tryg taksator. Bygningstaksator … får derfor sagen overdraget og besigtiger skadestedet den 8. september 2006.

Denne besigtigelse resulterer i et brev af 12. september 2006 (bilag …), der præciserer, at vi alene kan betale erstatning for den direkte skade på de genstande, der er beskadiget af kloakvand.

Det drejer sig om skabene på de vægge, der vender ud mod indkørslen samt mod værelse mod hovedindgangen. Vi vil dog være indforstået med at betale for nye låger til de skabe, der ikke skal nedtages, da de ikke er skaderamte. Her gælder det også kun for skabe på de pågældende vægge. Dette begrundes i, det nye køkken ikke kan skaffes med låger, der er identiske med de ubeskadigede.

Under afsnit 7, nyværdi i forsikringsbetingelserne, fremgår det, at vi alene erstatter det skaderamte samt at der ikke ydes erstatning for et evt. formuetab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede.

Da kunden er håndværker med eget tømrerfirma, aftales det, at han skal fremsende tilbud på udførelsen af dette arbejde.

Der bliver også ved denne lejlighed meddelt kunden, at han skal vende tilbage med navnet på en kloakmester, der skal undersøge kloakken, inden et nyt køkken opsættes.

Endvidere accepterer taksator, at kunden selv tilkalder et firma til fjernelse af skimmelsvamp på væg i værelset og bag køkkenelementerne. Prisen herfor skal oplyses taksator, forinden arbejdet påbegyndes.

Der går imidlertid næsten 3 år inden kunden vender tilbage med et brev, dateret 6. juli 2009. Heri beder kunden om et a‘ conto beløb på 80.000 kr. excl. moms.

Vedlagt dette brev er kopi af flere skrivelser, som kunden skulle have sendt til Tryg, attention taksator ... Disse breve er imidlertid aldrig modtaget, ej heller rykkere for manglende svar. (bilag …)

Det pågældende brev besvares af vores taksator ved brev af 23. juli 2009. (bilag …) kunden vender tilbage ved brev af 12. august 2009. (bilag …). Her vedlægger kunden 2 fakturaer, nr. 40-06 og 41-06.

På baggrund heraf aftaler taksator og kunden en ny besigtigelse, der udmønter i endnu et brev fra taksator af 31. august 2009. (bilag …) Kundens svar følger den 9. september 2009. (bilag …)

Taksator vender tilbage til kunden ved brev af 25. september 2009, (bilag …) hvor han bl.a. gør opmærksom på, at ved en kontakt til … Trælasthandel, der skulle have leveret de nye køkkenskabe, mener man ikke at have leveret skabe til kundens privatadresse, men derimod flere til andre byggerier, kunden var involveret i som selvstændig håndværker. Man oplyste endvidere, at … Trælasthandel gav 36 % rabat på sådanne leverancer, hvilket ikke fremgår af kundens krav
.
Det fremgår endvidere af brevet til kunden, at vi mangler en bekræftelse fra kundens advokat på, at skabene er hans og at de er betalt fra hans private konto. Taksator kontakter derfor kurator fra …, ved brev af 2. oktober 2009. (bilag …), da kundens tømrerfirma, der havde indkøbt køkkenelementerne, var gået konkurs.

Efter aftale med kunden sender taksator en opgørelse af 4. november 2009, der kommer til udbetaling, når ovennævnte er bevist. (bilag …)

Den 13. november 2009 modtager taksator et brev fra …, der har modtaget kopi af kontoudskrifter fra boets konto og bekræfter, at faktura 41-06 ikke er betalt og kunden har derfor givet urigtige oplysninger. (bilag …)

Kunden reagerer på taksators opgørelse ved breve af henholdsvis 24. november 2009 og 1. december 2009 og ønsker at holde et møde, hvor en anden i Tryg er til stede i håb om, at en sådan vil vurdere sagen anderledes end taksator ... (bilag …)

Ved breve af henholdsvis 25. november 2009 og 7. december 2009 slår vi fast overfor kunden, at vi efter et møde med deltagelse af taksatorchefen ikke kan ændre opgørelsen. (bilag …)

Konklusion

Da der via ankenævnsklagen ikke er kommet nye beviser eller oplysninger, giver klagen os ikke anledning til at ændre vores afgørelse. Vi må fastholde, at vi alene kan udbetale 42.133 kr. + VVS- og el-installatørarbejde efter regning."

Hertil har klageren i brev af 2/3 2011 til nævnet bemærket:

"1 'Vand var trængt gennem soklen' altså soklen på huset og op gennem kloakken ind i køkkenet

2 'Opsuget' affugteren blev ikke til så meget.

3 'Håndværkstaksator' konstateret at der ikke var nogen utætheder - for jeg tror at han aldrig havde set sådanne noget før - det skal bare renses så virker det igen - det har ikke noget med det at gøre, for det virker ikke korrekt endnu. Bilag … - jeg har aldrig sagt at jeg selv står for udbedringerne, hvorfor skulle jeg det når de ikke vil betale.

Tryg bekræfter selv at skaden opstod ved sokkel - som man kan se for en del af soklen står tilbage endnu - og er skadet af vand og skal skiftes 'lad mig høre - logisk hvorfor skal Tryg så ikke betale ?'

4 'Konsulentfirmaet' hvem er det ? de har ikke været her og se / sagt noget. Og det kan ikke være rigtig at man bare skifter 50% og siger det andet kan du selv ordne. Det svarer til - ved en stormskade på et vindue der er smadret helt skifter man 50% og siger til kunden resten kan Falck komme og sætte en presenning op, til du får skiftet det sidste. eller - svarer til, en bagskærmen var helt krøllet sammen men man får kun betalt feks. 45%.

Målene på skabene er 24 år gl. derfor skal det hele skiftes, man kan ikke skifte bagbeklædningen uden at demonter skabene - så sker der to ting, at skabene skilles ad, og en ny bagbeklædning kan man ikke få til at passe.
I må også tænke på at jeg har 30 års erfaring inden for denne branche.

5 'På dette tidspunkt' Jeg har ikke set nogen person og sagt det, - tanker er toldfri, jeg har fået den forståelse fra Tryg af at det bliver som de vil have det.
Så kom der en person ved navnet …, 'så tænkte jeg NU bliver det godt - med pilen nedad' den titel - Bygningstaksator passede ikke til ham, han havde slet ikke begreb om denne sag - det kunne jeg høre, udfra den viden jeg har, og dette måtte jeg sige til ham, så blev der talt på en anden måde.

'Bilag …' Jeg har forklaret flere gange at de låger - man kan få nu, ikke passer til de korpusser som er 24 år gl. - derfor er man tvunget til at skifte det hele.
Feks. en bildør til en Fiat - passer heller ikke til en Volvo.??

6 'Der går imidlertid næsten 3 år' Det er ikke korrekt, I har selv alle bilagene - fra mig af - han ville ikke svare mig - Så begyndte jeg at sende på fax eller rekommanderet så havde jeg en bekræftelse - 'Bilag 4' så begyndte han at svare mig.

7 'Det drejer sig om skabene' det er lige meget om man drejer den ene eller den anden vej så er det alle skabene - de 6 sidste står stadig oppe / tilbage - så man kan se at de ikke kan bruges - under normale omstændigheder.

8 'Under afsnit 7,' de bekræfter selv at de erstatter det skaderamte - så er det godt jeg har gemt det sidste, for så erstatter de også resten eller hvad.

9 'Kunden er håndværker' som en del af bilag ...'

10 'Der Blev også' det passer ikke at der blev sagt at jeg skulle, der blev sagt, 'når kloakmesteren begynder skal vi have besked'.

11 'Endvidere accepterer?' heller ikke det passer - han sagde bare hvad han mente, hvad der skal bruges, ikke andet.

12 'Der går imidlertid' det passer ikke - hvorfor skulle jeg vente så længe når vi ikke har noget køkken, det er korrekt at jeg sendte en faktura - for jeg havde for længst betalt og kan ikke gøre for at Tryg trækker tiden.

13 'Vedlagt dette brev' som jeg har sagt tidligere, er det ikke rigtig for hvorfor skulle jeg det uden køkken.

14 'Det pågældende brev' det der står i skrivelsen kan ikke holde vand, bilag for hvad, konkursboet har han ikke noget med dette at gøre, 'og jeg er / var ikke ejer af dette' gasbe-

tonelementer var nødvendig at tage ned - nu er de taget ned for de kunne ikke renses - det fatter han heller ikke, naturligvis sætter jeg ikke gang i kloakarbejdet uden at sagen er på plads. Han så frem til det som der er sket nu, at I har fået sagen, et er han skriver noget han ikke mener. Vi kan tage et møde så kan I bedre forstå det.

15 Når jeg taler med … Trælasthandel, så siger de til mig - selvfølgelig har vi leveret køkken til dig og det har ikke Noget med konkursboet - at gøre - det er noget pjat at komme med - men noget skal han skrive. Rabatten passer ikke og den rabat jeg får vil jeg da ikke give Tryg - jeg får da ikke rabat af dem.

16. Han bliver ved med det pjat - konkursboet er ikke indblandet i denne sag citat SLUT:

17 Han har bekræftet at han har set det nye køkken - … har også bekræftet at han ikke har noget, jeg har købt og betalt det

18 Jeg har beskrevet op til mange gange at den taksator ikke kan klare denne sag, jeg mener at vi skulle holde et møde Så jeg kan bekræfte og I kan se resterne af køkkenet.
Jeg fastholder jeg vil have erstatning til det hele og ikke nøjes med pjat fra Tryg."

Klagerens kommentarer har været forelagt selskabets taksator, som er kommet med bemærkninger til det anførte. Taksatorens kommentarer er sendt til nævnet i 2 breve dateret henholdsvis 8/3 og 9/3 2011.

Af selskabets brev af 8/3 2011 til nævnet fremgår:

"Ad 1.
Vandet er ikke trængt ind gennem husets sokkel, men stuvet op gennem kloak og herefter er vandet presset/løbet ind under soklen på køkkenskabene.

Ad 2.
Der blev opsat affugtere, som affugtede hvad der måtte være af fugt.

Ad 3.
Det er op til kunden at bevise, hvis der er fejl på kloakken. Flere gange efter skaden er kunden opfordret hertil af taksator. Kloakken virker i dag ubeklageligt, selv om der ikke er foretaget noget, og derfor må fejl på kloakken udelukkes.

Ad 4.
Det firma, som kunden betegner som 'konsulentfirmaet' er vores samarbejdspartner …, som var de første på skadestedet. … har behandlet skaden korrekt og erstattet den direkte skade, hvilket svarer til soklen for underskabene i køkken samt en ny bagbeklædning.

Ad 5.
Der er ingen problem i at sætte nye låger på ældre skabe, og flere håndværkere annoncerer netop i dagspressen omkring dette.

Ad 6.
Vi har aldrig modtaget de nævnte bilag.

Ad 7.
Kunden har efterfølgende revet det meste af køkkenet ned sammen med den væg, hvor nogle af de ubeskadigede skabe var placeret, da køkkenet skulle ombygges.

Ad 8.
Det er korrekt, at vi kun erstatter det skaderamte, og da der ikke har været skade på overskabene er de ikke med i erstatningsopgørelsen. Vi har dog tilbudt at betale for nye låger til de ubeskadigede skabe, så køkkenet kunne fremstå ens.

Ad 9.
Ingen kommentarer ud over, at kunden selv er tømrermester og selv ønskede at eget firma skulle stå for udbedringen. Det blev accepteret af Tryg.

Ad 10.
Kunden skulle vende tilbage med navnet på den kloakmester der skal undersøge kloakken, inden nyt køkken opsættes, og ikke blot en besked om, hvornår han begynder.

Ad 11.
Antallet af underskabe er konstateret ved besigtigelse, og efterfølgende er det antal ikke anfægtet af kunden, hvilket også ville være svært, da skabene fortsat var til stede i køkkenet.

Ad 12.
Vi har kurators ord for, at kunden aldrig har betalt for noget køkken.

Ad 13.
Vi ved ikke, hvad der henvises til.

Ad 14.
Vi har modtaget en kvitteret faktura fra kunden, men kurator, der behandler boet efter kundens firma, har oplyst, at fakturaen aldrig er betalt Det er undersøgt ud fra firmaets bankkonti.

Med hensyn til gasbeton væggen ind til køkken er der mulighed for at afrense denne for skimmelvækst, hvilket der findes firmaer, der er meget dygtige til. Kunden har selv ønsket at tilkalde et af disse.

Ud fra disse kommentarer giver henvendelsen ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Af selskabets brev af 9/3 2011 til nævnet fremgår:

"Ad 15.
Det er korrekt, at … Trælast har leveret et køkken til vores kunde, men taksator har fået oplyst derfra, at det er leveret til en byggeplads et helt andet sted end forsikringsstedet. I øvrigt passer det leverede køkken slet ikke sammen med det køkken, der er beskadiget.

Vores taksator har personligt talt med … Trælasthandel, som oplyser, at køkkenet er leveret til et byggeri, vores kunde havde i gang og som gik konkurs, inden det blev færdigt. Dette køkken er ikke betalt.

Ad 16.

Taksator har fået oplyst fra kurator af boet, at vores kunde ikke har betalt for et køkken indkøbt til privat brug gennem tidligere firma.

Ad 17.
Det er ikke korrekt, at taksator har set et køkken - se svar i punkt 16.

Ad 18.
Ingen kommentarer."

Efterfølgende har klageren i brev af 8/7 2011 til nævnet anført:

"1…Er korrekt
2.....Ikke korrekt - for så må Tryg have en faktura på denne levering.
3....Jeg måtte ikke få en kloakmester - derfor har jeg selv gravet op og udskiftet rørene.
4.....Der har ikke været nogen konsulentfirma, man kan ikke bare skifte bagbeklædningen og soklen Uden at tage skabene ned - så skilles de helt ad.
5.....Det er til at få skræddersyet låger - det koster spidsen af en jetjager. Nu taler man om nye Låger - i nr. 4 talte man om bla. bagbeklædning - det vil sige at nu har vi overskredet den pris Et nyt køkken koster.
6.....Jeg er ikke klar over hvad for nogle bilag vi taler om - jeg kan ikke se at jeg skulle have gemt Noget over for Tryg.
7.....Jeg har revet de beskadigede skabe ned incl væg - for at formindske skimmelsvampen.
8.....Nu er vi tilbage til - kan man ikke få farven til væggen må man så male alle væggene,
9.....Det er ikke korrekt at Tryg har accepteret at jeg selv kunne stå for udbedringen - jo til kr. 75,00 i timen - når jeg kan sælge mine timer til kr. 380,00 excl moms så kan I godt se at det ikke hænger sammen.
10...Kloakmesteren kontaktede taksatoren uden svar - så var det at jeg selv skiftede rørene ud.
11...Taksatoren har billeder af hele køkkenet inden jeg begyndt og demonteret.
12...Kuratoren har ikke styr på det med skabene - men jeg har betalt - det kan ikke diskuteres,
Tryg har fået kopi af fakturaerne.
13...Jeg ved ikke, hvad man mener med dette.
14...Jeg har sagt snart 500 gange af kurator ikke har styr på en skid - men jeg har betalt kontant Pengene er brugt til at betale for materialer til firmaet.
15...Det er ikke leveret til en byggeplads men adressen ... Ellers skulle jeg have det på adressen i 5 år - der var ikke plads. Citat slut.
16...Det kunne jeg godt tænke mig at kurator skulle bekræfte over for mig, som han ikke har - Evner til.
17...Nej hvorfor skulle han se dette - har ikke noget med det at gøre.
18....Ingen svar.
19....Nu er jeg nået til at vi må finde et forlig så sagen kan afsluttes."

Selskabet har herefter i brev af 28/7 2011 til nævnet anført, at nævnets afgørelse nu afventes.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
Erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra:

- Skade, hvor der foretages afskrivning efter afskrivningstabellerne
- Beregning af kontanterstatning til fri rådighed
- Skade på udvendig udsmykning
- Skade på haveanlæg
- Skade på bygninger under renovering/modernisering
- Skade på bygninger bestemt for nedrivning

Nyværdi
Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Såfremt det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på skadetidspunktet.

Der ydes ikke erstatning for et eventuelt formuetab som følge af farveforskelle eller andre forskelle mellem erstattede genstande/bygningsdele og det ubeskadigede.

Eventuelle ændringer af byggepriserne inden for en normal reparations-/byggeperiode indgår i erstatningen ved dens udbetaling."

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at klageren har krav på erstatning i videre omfang end allerede tilbudt af selskabet.

Dette udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse ved domstolene vedrørende sagens faktiske omstændigheder vil kunne føre til et andet resultat.

Med det nævnte forbehold

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand