881/11

Den 12. december 2011 blev i sag nr. 79.815:

xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over den erstatning, som selskabet har tilbudt for et anmeldt forhold vedrørende manglende isolering i ejendommens gulve.

Selskabet henviser til, at den tilbudte erstatning er i overensstemmelse med taksatorens opgørelse, de gældende forsikringsbetingelser samt nævnets tidligere kendelse i sag nr. 75.787, hvorved nævnet har pålagt det indklagede selskab at dække forholdet vedrørende manglende gulvisolering.

I nævnets kendelse i sag nr. 75.787, der er afsagt den 15/3 2010, hedder det bl.a.:

> "Det kan efter det oplyste lægges til grund, at der overhovedet ikke er isolering under gulvene i huset, der er opført i 1973. Et sådant forhold finder nævnet at måtte anse som en skade i forsikringsbetingelsernes forstand. Det kan i den forbindelse lægges til grund, at klageren har valgt at lægge nye gulve og i den forbindelse nedlægge en betydeligt større isolering, end hvad forsikringsdækningen kan omfatte.
>
> Nævnet finder på den baggrund og efter det i øvrigt oplyste, at selskabet skal erstatte de meromkostninger, der kan henføres til 50 mm isolering.
>
> Efter det således oplyste bestemmes: Selskabet, TrygVesta Forsikring A/S, skal bekoste meromkostningerne til 50 mm isolering under gulve.

Af klageskemaet, som nævnet har modtaget den 18/1 2011, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Vi har fået en afgørelse fra Ankenævnet om at Tryg Forsikring skal betale for 50 mm isolering samt de mere udgifter som kommer af at skulle isolere 50 mm i gulve. Men Tryg forsikring mener ikke de skal betale for de merudgifter men kun for 50 mm + arbejdsløn. Samt Tryg kommer med et meget urealistisk tilbud til os økonomisk. Vi har haft 2 forskellige entreprenører ude efter Tryg opfordring, og de har henholdsvis kommet med et tilbud på 1.2 mill og 1.6 mill og Tryg kommer så med et på 228.000 kr.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At Ankenævnet kendelse ikke står til at misforstå, da Tryg åbenbart ikke tolker kendelsen på samme måde som os, en byggesagkyndig samt de 2 entreprenører som har givet tilbud og som også har læst sagen igennem for at få det rigtige billede af hvad de skulle regne ud af tilbud for os."

Klageren har udførligt redegjort for sagen i en vedlagt supplerende redegørelse.

Selskabet har i brev af 11/2 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Kort sagsfremstilling**
Vores kunde anmelder den 16. januar 2009, at der mangler isolering under gulv, selv om der ifølge husets tegninger skulle være isolering.

Ved taksators besigtigelse den 22. april 2009 var der foretaget ombygning af hele stueplan med nye klinkegulve i køkken/alrum, samt trægulv i stue, at gang, badeværelse med klinker, og værelser med trægulv.

Det vil sige, at vores kunde allerede inden taksators besigtigelse havde udskiftet hele konstruktionen, ligesom det af notat fra kundens ingeniør af 13. februar 2009 fremgår at: *'Ved prøveudtagning og ombygning af gulvet til gulv med gulvvarme, konstateredes, at der ikke fandtes nogen form for isolering i gulvet'.*

I forbindelse med opgørelse af erstatning efter kendelsen fra ankenævnet om dækning af forholdet, skrev vi til kunden den 24. marts 2010 og bad om et specificeret tilbud på de meromkostninger, der kunne henføres til 50 mm isolering på baggrund af, at det fremgår af kendelsen, at vores kunde havde valgt at lægge nye gulve og betydelig mere isolering, end hvad forsikringen kunne dække.

Vi modtog den 4. maj 2010 anslået pris fra entreprenør vedrørende de allerede udførte arbejder i stueplanet. Overslaget på 725.750 kr. omfattede afmontering af køkken, bad, karme mv., ophugning af betondæk samt diverse el-, vvs- og malerarbejder. Endvidere var inkluderet nyt trægulv/klinker/fliser/tæpper.

Den 5. maj modtog vi endnu et overslag på 926.325 kr. for stueplan og 376.850 kr. for kælderen.

Vi skriver til kunden den 27. maj 2010, at det skal lægges til grund, at han har valgt at lægge nye gulve, og en betydelig større mængde isolering end forsikringsdækningen omfatter, og at forsikringen alene betaler meromkostningerne for nedlægning af 50 mm plus arbejdsløn.

Vi oplyser endvidere, at andre arbejder der har været i forbindelse med udskiftning af gulve, udskiftning af vand-, varme- og el-installationer ikke er omfattet af forsikringen, og at disse arbejder heller ikke er medtaget i ankenævnets kendelse.

Vores taksator besigtiger ejendommen den 15. juni 2010, og af taksators interne rapport fremgår det, at gulve i stueplan allerede var udskiftet ved vores første besigtigelse den 22. april 2009. Stueplan var ombygget/moderniseret med nyt køkken, nye badeværelser og nye gulve, ligesom vores kunde havde udskiftet husets el-, varme- og vandinstallationer i forbindelse med renoveringen.

Taksator opgør derfor merudgiften for 50 mm isolering i stueplan til 28.000 kr.

Udgiften for arbejdet i kælderen opgøres til 208.300 kr., da der ikke allerede er udført renovering/modernisering her. Beløbet dækker afmontering og genmontering af diverse inventar, ophugning af gulve, kloakreparationer, etablering af nyt gulv, ny belægning, vvs og maler.

Vi skriver til kunden den 14. juli 2010 om vores opgørelse af erstatningen på baggrund af ankenævnets kendelse. Vi gør opmærksom på, at vi har lagt til grund, at forsikringen ikke dækker planlagt arbejde, og at der er taget højde for dette i erstatningsopgørelsen.

Vores kunde sender e-mail den 3. august 2010, hvor det bl.a. fremgår, at erstatningsopgørelsen ikke kan accepteres. Vores kunde bekræfter, at stueplanet er renoveret, men at dette skulle være en aftale med vores skadeafdeling og taksator. Det oplyses at det ved et tilfælde blev opdaget, at der ikke var isolering i gulvene, og at vores taksator havde sagt, at de bare skulle lave det færdigt og tage billeder undervejs.

Vi sender e-mail til kunden den 3. september 2010, hvor vi oplyser, at der i ankenævnets kendelse er lagt til grund, at han har valgt at lægge nye gulve og nedlægge betydelig større mængde isolering, og at merudgiften således alene udgør materialeprisen for 50 mm isolering samt arbejdsløn for nedlægning. Vi oplyser ligeledes, at vi for god ordens skyld vil indhente et kontroltilbud vedrørende kælderen.

Vores taksator indhenter kontroltilbud fra entreprenør, som udarbejdes på baggrund af tegning og fotos fra skadestedet. Kontroltilbuddet fra [entreprenøren] lyder på 185.500 kr. Vi meddeler kunden i e-mail af 15. september 2010, at vi fastholder erstatningen på 208.300 kr. på trods af det nye billigere tilbud.

Vores kunde skriver den 11. oktober 2010, at han har talt med [entreprenøren] og fået at vide, at det er en ca. pris, og at kunden har fortalt entreprenøren, at arbejdet i kælderen er med håndkraft, da man ikke kan komme til med trillebør og maskiner. Kunden skriver, at entreprenøren har oplyst til ham, at prisen ville ændre sig en del med førnævnte oplysninger.
Taksator kontakter [entreprenøren] vedrørende kundens oplysninger. Entreprenøren oplyser, at han ikke har udtalt sig om udførelsesprisen og at han står ved sit tilbud på 185.500 kr.

I e-mail af 25. oktober 2010 til kunden fastholder vi erstatningsopgørelsen og meddeler, at arbejdet kan sættes i gang. Endvidere oplyser vi, at vi skal kontaktes, hvis der i forbindelse med arbejdet opstår forhold, der gør udbedringen dyrere end først antaget.

Herefter klager vores kunde til ankenævnet.

…

Argumentation

På baggrund af ankenævnets kendelse nummer 75.787 har vi opgjort erstatningen i forbindelse med manglende isolering af gulve. Af kendelsen fremgår det, at det lægges til grund at klageren har valgt at lægge nye gulve, og nedlægge en betydelig større mængde isolering end hvad forsikringsdækningen kan omfatte.

Allerede ved vores taksators første besigtigelse den 22. april 2009 var hele stueplan ombygget/renoveret med nye klinke- og trægulve, og der var nedlagt væsentlig større mængde isolering end de 50 mm, der skulle have været. Samtidig havde vores kunde udskiftet samtlige el-, vand og varmeinstallationer.

Af notat fra kundens ingeniør af 13. februar 2009 fremgår det, at den manglende isolering er konstateret i forbindelse med prøveudtagning og ombygning af gulvet til gulv med gulvvarme. Det må således lægges til grund, at vores kunde havde planlagt en væsentlig ombygning/forbedring af ejendommen, som omfattede udskiftning af gulvkonstruktionen. Denne udgift er ikke dækket af forsikringen, selv om der konstateres en skade i forbindelse med arbejdet.

Forsikringen dækker alene materialeprisen på 50 mm isolering og arbejdsløn til nedlægning af dette. Ophugning og reetablering af gulvkonstruktion samt udskiftning af el-, vand- og varmeinstallationer er en planlagt udgift, som forsikringen ikke dækker.

Taksator har således opgjort erstatningen til 28.000 kr., hvilket udgør meromkostninger, der kan henføres til 50 mm isolering i stueplan.

Vores kunde har oplyst, at skadeafdelingen og taksator skulle have givet lov til at fortsætte arbejdet, så længe der blev taget billeder undervejs. Vores kunde henviser til, at taksator skulle have aftalt dette fire uger før hans besigtigelse af ejendommen.

Vi har ikke en sådan aftale noteret i sagen, og dette er absolut ikke normal praksis, da det erfaringsmæssigt er nødvendigt at besigtige de anmeldte forhold inden udbedring for korrekt skadeopgørelse. Endvidere skal vi oplyse, at vores taksator først fik sagen overdraget fem dage før besigtigelsen, hvorfor vores taksator slet ikke var bekendt med sagen fire uger før hans besøg på ejendommen.

Vores taksator bemærker i øvrigt, at såfremt der ikke havde været ønske om ombygning af hele stueplan, kunne den manglende isolering i gulvkonstruktionen være udført ved afmontering af lofter i kælderen, isolering under lecadæk og genmontering af lofter. Det havde ikke været nødvendigt at hugge samtlige gulve op bortset fra stue, hvor der ikke er kælder under. Det bemærkes, at det ikke er dokumenteret, at der manglede isolering i stuegulv.

Hvis ankenævnet mener, at vores kunde er berettiget til yderligere erstatning for isolering i stueetagen, skal vi bemærke, at det i sagen er oplyst, at vores kunde selv har udført ombygningsarbejdet, hvorfor de indhentede prisvurderinger fra entreprenører ikke kan sammenlignes med de reelle omkostninger for ombygningen/renoveringen af stueetagen.

Vi henviser i øvrigt til tidligere kendelse nummer 61.404 og 75.390, hvor nævnet har taget stilling til forsikringsdækning for bygningsdele, der var bestemt for nedrivning eller renovering.

For så vidt angår omkostningerne til 50 mm isolering i kælderen har vores kunde indhentet to tilbud, ligesom vores taksator har indhentet kontroltilbud og lavet kalkulation af udbedringsomkostningerne.

De tilbud vores kunde har indhentet for kælderen er på henholdsvis 472.500 kr. og 376.850 kr., mens vores taksator har kalkuleret prisen til 208.300 kr., og han har indhentet kontrolpris på 185.500 kr.

Entreprenøren, som vi har indhentet kontrolpris fra, står fast ved sit tilbud, hvorfor vi på baggrund af dette tilbud og taksators egen kalkulation har fastholdt erstatningen på 208.300 kr. svarende til taksators kalkulation. Endvidere har vi oplyst kunden, at opstår der uforudsete udgifter under arbejdet, skal vi kontaktes for vurdering af disse.

Endvidere er der i tilbuddet på 185.500 kr. nødvendig reparation af el-, vand- og varmeinstallationer som følge af isoleringsarbejdet.

Vi gør opmærksom på, at erstatningen fastsættes til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted. Eventuelle forbedringer og lovliggørelse er ikke omfattet af forsikringen.

Vi har meddelt kunden, at arbejdet kan igangsættes indenfor rammerne af overslaget på 208.300 kr., og at vi afventer regning i henhold til dette.

Vi finder ikke anledning til at vurdere erstatningsbeløbet anderledes end taksators opgørelse, ligesom det bemærkes, at vores kunde er blevet bedt om at kontakte taksator ved uforudsete udgifter under udbedringen.

Vi gør opmærksom på, at den accepterede pris er på baggrund af, at arbejdet udføres af entreprenør. Hvis vores kunde ønsker selv at udføre arbejdet i kælderen, skal erstatningen opgøres på baggrund af eget arbejde samt udgifter til materialer.

På baggrund af sagens oplysninger og den tidligere kendelse fra ankenævnet, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

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

"Tvisten som vi ser den, handler for os ikke blot om isolering og mangel på samme i gulvene. Men også om manglende definition og opfattelse af hvad mer-udgifter indebærer og bør være. Vores definition af mer-udgifter er stadig, som tidligere nævnt en erstatning for alle de ekstra udgifter, der har været på at lægge isolering i gulvene.

Kommentar til Trygs sagsfremstilling:
I Trygs sagsfremstilling refererer man til, at vi havde foretaget ombygning, da taksatoren var til besigtigelse. Vi vil endnu en gang gøre opmærksom på, at Tryg selv gav os grønt lys til at forsætte arbejdet. Dette blev givet af E. og C. fra Tryg, når blot vi tog fotos til dokumentation. Som sagt så gjort.
Klart nok var gulvene færdige, da taksator kom til besigtigelse. Vi taler om et forhold opdaget d. 16. januar 2009, som Tryg først sender en taksator på den 22. april 2009 - dvs. 3 måneder efter vi meldte det.

I Trygs sagsfremstilling henvises der flere gange til Ankenævnets afgørelse. Denne er vi tilsyneladende af vidt forskellige opfattelser parterne imellem. Derfor mangler vi en klar definition på hvad mer-udgifter bør dække og omfatte.

Tryg henviser til deres 'såkaldte kontroltilbud fra [entreprenøren]. Vi har efter modtagelse af dette tilbud, talt med [entreprenøren], omkring problematikken med at komme ind i kælderen osv. Vi var 2 som hørte den pågældende telefon samtale og nu lyver [entreprenøren] direkte om hvad han har udtalt sig om. [Entreprenøren] udtalte også, at mer-udgifterne ville man tage løbende. Alt dette har vi nævnt i forrige brev til Ankenævnet. Tilsyneladende har Tryg og [entreprenøren] ikke styr på, hvad de hver især udtaler. Vi troede denne sag skulle 'kæmpes' ud fra ret og rimeligt og ikke utroværdighed...

Vi kan sagtens fortsætte med at referere og argumentere for vores sag og forhold gang på gang. Men de faktiske forhold og uenighed med Tryg står klar.

Kommentar til Trygs argumentation:
Vi giver Tryg ret i, at vi havde planer om at lave forbedringer i huset, men disse forbedringer havde intet med gulvene i huset at gøre.

Gulvene blev en klar mer-udgift, da vi opdagende, det manglede isolering og derfor spurgte fagfolk til råds, som anbefalede os at lave dem og samtidig melde det til ejerskifteforsikringen.

Med andre ord, havde der været isolering i gulvene, som arkitekttegningerne viser, havde denne sag ikke eksisteret.

Med hensyn til at forsætte arbejdet, skriver Tryg at denne aftale ikke foreligger, nej det gør den vel ikke. Dette forbavser os ikke...

Tryg skriver at vi ikke har dokumenteret mangel på isolering i stuen. Dette er ikke tilfældet og i vores anmeldelse af sagen d. 19.1. 2009 til Tryg har vi oplyst at det drejer sig om hele stueplanet. Denne forligger også ved Ankenævnet i tidligere sag (ref. nr. 75787). Ydermere skriver vi også i anmeldelsen at vores entreprenør rådgiver os og at det var håndværkerne der opdagende forholdet. Hvorfor Tryg opfatter, at vi selv har lavet arbejdet er vi absolut uforstående overfor.

Tryg skriver i deres argumentation at der i kontroltilbuddet på 185.000 kr. er taget højde for nødvendige reparationer af el-, vand- og varmeinstallationer som følge af isoleringsarbejdet. Tryg er tilsyneladende ikke klar over, hvad det pågældende tilbud indeholder. For der nævnes intet om beløb til reparationer. Man afsætter beløb til materialer, men man kan ikke reelt vide hvad behovet for reparationer vil være, når man ikke engang har set kælderen som det drejer sig om.
Vi spørger så: Såfremt der var afsat beløb til reparationer af el-, vand- og varme installationer, må vi formode det skulle have figureret på det pågældende tilbud fra [entreprenøren] og Tryg, hvilket det ikke gør.

Det er nøjagtigt den samme problematik som vi har i stueetagen. Der vil Tryg jo heller ikke betale for de mer-udgifter der er forbundet for isoleringsarbejdet. Og sjovt nok så er det lige præcis det [entreprenøren] udtalte at vi skulle tage løbende.

Vi taler altså om en kælder hvor Tryg i deres argumentation skriver, at disse udgifter er indregnet i tilbuddet, de samme udgifter som Tryg i stueplanet fastholder ikke dækkes af forsikringen. Dette kalder vi en selvmodsigelse, der siger spar to.

Vi vil stadig bemærke vores uenighed med Tryg ang. hvad forsikringen dækker. Vi betragter vores sag, som et stort gabende udefineret hul i lovgivningen om, hvad en ejerskifteforsikring

bør dække. Og hvor sikre kan man være som huskøber, når man har tegnet en dyr ejerskifteforsikring, som viser sig i denne sag, at dække en minimal erstatning i forhold til sagens omfang og hvad der er ret og rimeligt. Hvis dette er tilfældet bør alle landets forsikringsselskabers ejerskifteforsikringer kigges efter i sømmene. For hvis ikke manglende isolering er en væsentlig skjult fejl, hvad er så?

På længere sigt vil enhver entreprenør, der bygger huse, kunne isolere eller ikke, som det passer dem. For ingen vil sandsynligvis opdage det før 30 år efter og der er der ingen forsikring som dækker. Kan man forstille sig denne tese, hvilket reelt kunne lade sig gøre, sådan som vores sag foreligger.

Vi håber at Ankenævnet vil hjælpe os videre i denne sag, der nu har taget over 2 år, og en masse spekulationer. Denne sag handler ikke blot om os, men om hundrede vis af andre huskøbere, som måtte stå i samme situation."

Efterfølgende har selskabet i brev af 28/3 2011 til nævnet anført:

"Indledningsvis skal vi bekræfte, at uenigheden vedrører omfanget og opgørelsen af merudgifter til isolering i stueetagen jf. ankenævnets tidligere kendelse samt erstatningsopgørelsen vedrørende manglende isolering i kældergulvet.

For så vidt angår kælderen har vi indhentet tilbud fra [entreprenøren] lydende på 185.500 kr. inkl. moms. Tilbuddet er lavet på baggrund af tegninger og fotos fra skadestedet. I det vores taksator har kalkuleret en pris på 208.300 kr., og dette beløb tidligere er meddelt vores kunde, har vi fastholdt erstatningsopgørelsen for udbedring af forholdet i kælderen på 208.300 kr.

Vi har ligeledes tilkendegivet, at hvis der under udbedringsarbejdet opstår forhold, der gør udbedringen dyrere end først antaget, skal vi straks kontaktes inden arbejdet fortsættes.

Vores taksator har den 25. oktober 2010 telefonisk fået bekræftet fra [entreprenøren], at de står ved deres tilbud på 185.500 kr.

Såfremt vores kunde ønsker at benytte en anden entreprenør vil erstatningsbeløbet blive stillet til rådighed og udbetalt efter modtagelse af regning for arbejdets udførelse.

Vi skal ligeledes meddele, at vi fastholder erstatningsopgørelsen af meromkostningerne til 50 mm isolering i stueetagen.

Det fremgår klart at ankenævnets tidligere kendelse, at 'Det kan i den forbindelse lægges til grund, at klageren har valgt at lægge nye gulve og i den forbindelse nedlægge en betydelig større isolering, end hvad forsikringsdækningen kan omfatte.'

Det vil sige, at omkostningerne til nye gulve med gulvvarme og merisolering er en forbedring vores kunde har valgt at få udført, og derfor ikke er en udgift, der er dækket af forsikringen.

Allerede i vores kundes anmeldelse af 19. januar 2009 fremgår det dels, at gulvvarmeanlæg skulle skiftes i bad og køkken, hvilket naturligvis også nødvendiggør udskiftning af gulve og dels, at kunden vælger at lægge gulvvarme i alle husets gulve efter den manglende isolering konstateres. Ved anmeldelsen er der vedlagt billeder af allerede ophuggede gulve.

I samme brev står endvidere, at kundens byggesagkyndige anbefaler at efterisolere fra loftet i kælderen, hvilket vi ligeledes har bemærket i vores brev til ankenævnet af 11. februar 2011.

Den omstændighed at vores kunde vælger at opbryde samtlige gulve, udføre isolering og etablering af gulvvarme, er forsikringen uvedkommende og, kan ikke betragtes som en del af skaden.

På baggrund af sagens oplysninger og ordlyden af ankenævnets tidligere kendelse, fastholder vi vores afgørelse."

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9 Hvorledes beregnes erstatningen**
9.1 Ejerskifteforsikringen
Erstatningen beregnes som nyværdierstatning og fastsættes til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.

Er det skaderamte på grund af slid og ælde forringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdiforringelse.

Bemærk
Tryg har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende."

Nævnet udtaler:

Ankenævnets afgørelse i kendelse 75.787 tager udgangspunkt i, at klageren havde valgt at lægge nye gulve og herunder isolere disse. At der slet ingen isolering var, fandt nævnet, udgjorde en skade og fandt derfor, at selskabet skulle betale meromkostningerne til 50 mm isolering. At der nævnes meromkostninger indebærer, at selskabet ikke skal betale for de udgifter, klageren i forvejen ville have ved at renovere gulvene og ilægge yderligere isolering.

Klageren har nu gjort gældende, at han ikke have besluttet at renovere gulvene, og at dette skete for at kunne isolere gulvene, og at dette var telefonisk aftalt med selskabet, der først sent besigtigede forholdet.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der er indgået en sådan aftale, eller at renovering af gulvene er sket af hensyn til den manglende isolering.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det således ikke bevist, at klageren har krav på erstatning i videre omfang end allerede tilbudt af selskabet. Efter det oplyste kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse, som findes at være i overensstemmelse med nævnets tidligere kendelse og de gældende forsikringsbetingelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson