Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 15. oktober 2012 blev i sag nr. 81.974:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har parcelhusforsikring i If Skadeforsikring. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i anledning af en anmeldt vandskade.

Det fremgår af sagen, at klageren i september 2010 anmeldte en fugt- og skimmelskade i to af kælderrummene på ejendommen. På selskabets initiativ undersøgte en entreprenør forholdene på klagerens ejendom og konstaterede, at der var skade på kloakrør udenfor ejendommen. Selskabets taksator accepterede, at skaden var dækningsberettigende og meddelte i mail af 29/10 2010 klageren, at fugtskaden i kælderen sandsynligvis var en følgeskade af kloakskaden.

I mailen af 29/10 2010 fra bygningskonsulenten til klageren hedder det:

> "Der er ingen tvivl om, at du har en dækningsberettiget skade på dine kloakrør.
>
> Skaden er allerede udbedret af … Entreprenør.
>
> Du har nogle fugtskader i kælderen som med overvejende sandsynlighed er følgeskader efter din rørskade. Disse er derfor også dækket af din forsikring."

Til vurdering af hvor stor en del af fugtskaden, der skyldtes rørskaden, iværksatte entreprenøren en lækagesporing under lysskakterne.

2. 81.974

Selskabet rekvirerede i november 2010 et rengøringsselskab til at vurdere fugtskadens omfang. I selskabets taksators mail af 15/11 2010 til klageren, hedder det bl.a.:

> "Fugtmålingerne indikere, at der er et fugtproblem ved lysskakterne. Om dette skyldes brud på kloakrør eller skyldes konstruktionen vides ikke pt. Jeg har derfor bedt ... Entreprenør om, at foretage en lækagesporing i rørene der går under lysskakterne. ... kontakter dig snarest.
>
> Jeg har ligeledes bedt ... (ISS) om, at kontakte ... (... Byg & Bolig) for, at få demonteret den øvrige beklædning i påklædningsværelset.
> ISS vil herefter foretage affugtning, og skimmelsanering i nødvendigt omfang i dette rum."

I mail af 3/12 2010 til klageren meddelte selskabet imidlertid, at det efter entreprenørens besigtigelse kunne konkluderes, at kun en mindre del af fugtskaden skyldtes en dækningsberettigende skade. Selskabet ville herefter ikke dække den fulde udbedring men tilbød klageren 30.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. I mailen hedder det bl.a.:

> "... Entreprenør (...) har kunnet konstatere, at rørledningerne fra dine lysskakter er lavet af drænledninger. Der ud over er rørledningerne koblet direkte på spildevandskloakken. ... kunne også konstatere, at der i lysskakterne er monteret en almindelig vandlås.
> Rørledningerne burde have været udført af almindelige kloakrør, og have været ført til en sandfangsbrønd.
> Der er derfor ikke konstateret nogen (utilsigtet) utæthed på rørledningerne fra lysskakterne, og dermed er der (for denne del) ikke nogen dækningsberettiget skade, da forsikringen kun dækker utætheder. Da funktionen af drænledninger netop er, at de skal være utætte, er drænledninger undtaget på forsikringen. Fremgår af betingelserne (41-96) pkt. 320.20.
>
> Med hensyn til fugt i din kældervæg er konklusionen, at den måde vandafledningen er udført på (fra lysskakterne), vil give en temmelig stor vandbelastning på din kældervæg. Da din dækningsberettigede kloakskade var ved det sydvestlige hjørne, har vandbelastningen på dine kældervægge (fra denne skade) været af begrænset omfang.
>
> På trods af det begrænsede omfang fra den dækningsberettigede skade vil vi anerkende at dække fugtskaderne i påklædningsværelset. De øvrige fugtskader i kælderen er desværre ikke dækket på forsikringen, da disse ikke er en følge af en anden dækningsberettiget bygningsskade.
>
> Med hensyn til skimmelproblematikken da må vi konstatere, at den andel, som den dækningsberettigede skade, har kunnet tilføre din kælder, i form af skimmel, er forsvindende lille i forhold til de fugtproblemer som skyldes lysskakterne. Derfor vil skimmelsanering af påklædningsværelset, og af kælderen i øvrigt, desværre ikke være dækket på din forsikring.
>
> Vi har dog et enkelt problem som skal løses før, at fugtskaderne i påklædningsværelset kan udbedres. Da afløbene fra lysskakterne giver en permanent stor fugtbelastning på kældervæggene, skal dette bringes i orden, før en retablering i påklædningsværelset kan igangsættes.
>
> Jeg må derfor høre dig om, hvad du tror tidshorisonten, er for ændringen af disse afløb.
>
> En anden løsning kunne også være, at du selv forestår retableringen i påklædningsværelset. Jeg har bedt ... Byg & Bolig om et overslag på retableringen.

3. 81.974

... Byg & Bolig

- Vægge: 7.500 kr.
- Gulv: 10.000 kr. (gulv sat til 200 kr/m2)
- Lister: 1.800 kr.
- Dør: 2.400 kr.
- Maler: 6.950 kr.
- Skabe: 2.200 kr.

I alt 30.850 kr.

Hvis du påtager dig opgaven med retablering, kan jeg tilbyde dig 30.000 kr. til fuld og endelig afgørelse."

Klageren afslog selskabets tilbud, og parterne fortsatte siden sin korrespondance.

Klageren anmeldte den 10/8 2011 en ny kloakskade. Selskabet gjorde efterfølgende i mail af 13/9 2011 klageren opmærksom på, at de havde lavet en fejl ved behandlingen af klagerens oprindeligt anmeldte skade. Der var ifølge selskabet slet ikke dækning for skade på udvendige rør på klagerens forsikring. Selskabet tilbød klageren 36.200 kr. i kontanterstatning. I mailen har selskabets taksator bl.a. anført:

"I forbindelse med din nye anmeldte skade (som behandles af ...), er det kommet frem, at du rent faktisk ikke havde dækning for udvendige rørskader i september 2010, da du anmeldte den forrige skade (skade nr. ...).
Du anmeldte skaden (indgået hos os) 16/9-2010. Du anmeldte skaden som værende en skybrudsskade. Skaden blev af vores medarbejder, ..., afvist med henvisning til, at der ikke var tale om et skybrud.
Efter nogen forvikling omkring undersøgelser, bliver der fundet en kloakskade, og jeg meddeler dig 29/10 2010, at der er dækning for den konstaterede kloakskade på tagnedløbsbrønden. Jeg meddeler dig også, at de fugtskader, der kan relateres til kloakskaden, er dækket på din forsikring.
Vi har dog nu fundet ud af, at du har fået lavet din forsikring om i løbet af oktober (altså samtidig med at undersøgelsen pågår) således, at der efter d. 19/10 2010 er dækning for udvendige rør. Du har derfor, for tidspunktet for anmeldelsen, ikke haft dækning for kloakskaden.

Jeg må derfor meddele dig, at skaden fra september 2010 ikke er dækket på din forsikring. Vi afslutter derfor din skade øjeblikkeligt med henvisning til, at den ikke er omfattet af din forsikring på tidspunktet for anmeldelsen.
Da vi har igangsat udbedring (og også betalt herfor), vil vi holde dig skadesløs for de tiltag der allerede er iværksat, og som mangler i forhold til den konstaterede kloakskade på tagnedløbsbrønden.
Da dine rør fra lysskakterne stadig opfugter kældervæggene, kan en færdiggørelse ikke igangsættes, og dermed kan den endelige udbedring ej heller foretages. Vi vil derfor tilbyde dig en kontanterstatning, som tager udgangspunkt i min mail af 3/12 2010, på 30.000 kr., med et tillæg på 5.000 kr. til skimmelsanering. Altså en endelig erstatning for det resterende på i alt 35.000 kr.

4. 81.974

Med hensyn til opbevaring af indbo, vil jeg strække mig til, at betale for opbevaring i 2 mdr. (svarende til den tid, der ville være gået, hvis skaden var udbedret fra starten). I henhold til ... (... Containertransport) er lejen 12-16 kr. pr. dag. Jeg vil derfor erstatte dette med 16x30x2 = 960 kr. ex moms (1200 kr. inkl. moms). Du afregner herefter med ...

Ovenstående afgørelse er også ensbetydende med, at det ikke længere er afgørende hvorvidt afløbsrørene fra lysskakterne er drænrør eller ej.

Den nye anmeldte skade færdigbehandles af ...

Jeg afventer dit svar på hvorvidt du accepterer en kontanterstatning på i alt 36.200 kr. til fuld og endelig afgørelse."

Klageren har i flere omgange klaget over selskabets afgørelse til selskabets kundeombud og kundepanel. Begge instanser har fastholdt selskabets afgørelse. I udateret afgørelse fra selskabets kundepanel hedder det bl.a.:

"***Kundens opfattelse:***
Kunden er af den opfattelse, at

1. If skal straks og uden forbehold foretage fuld reetablering samt fuld skimmelsanering af de 2 omfattede rum. (fil 1853) Idet kunden mener, at If har givet et ubetinget dækningstilsagn.
2. If skal betale for opmagasinering samt straks foranledige, at kundens indbo returneres til kundens bopæl uden yderligere forsinkelser (fil 1854)
3. Bedømme om hændelsesforløbet i forbindelse med udlevering af sagens dokumenter har været i overensstemmelse med god forretnings skik samt foranledige at kunden modtager kopi af materialet, ikke ved mail (fil 1855).

...
Kundepanelets afgørelse
Vi har på ny gennemgået kundepanelsag KP288-2011. Ligeledes har vi gennemgået den efterfølgende korrespondance mellem dig og skadekonsulenten. Endelig har vi gennemgået de fremlagte kendelser fra Ankenævnet for Forsikring

Din klage pkt. 1: Kundepanelet er af den opfattelse, at If, efter Forsikringsankenævnets praksis, har ret til at tilbagekalde sit tilsagn om erstatning, så længe forsikringstageren friholdes for allerede påførte udgifter.
Kundepanelet kan dermed ikke give dig medhold i din klage pkt. 1

Din klage pkt. 2: Kundepanelet er af den opfattelse, at du selv har været med til, at forsinke sagen. Der har således været lang tid mellem skadekonsulentens mail og dit svar. Ligeledes har bygningskonsulenten i mail af 13. september 2011 tydeligt gjort opmærksom på, at der kun bliver tale om betaling af opmagasinering i 2 måneder: '*Med hensyn til opbevaring af indbo, vil jeg strække mig til, at betale for opbevaring i 2 mdr. (svarende til den tid, der ville være gået, hvis skaden var udbedret fra starten).'*

Dette betyder at du ikke har kunnet påregne, at If ville betale for yderligere opmagasineringsperiode. Kundepanelet kan dermed ikke give dig medhold i din klage pkt. 2.

5. 81.974

Din klage pkt. 3: Da al korrespondance mellem dig og bygningskonsulenten er sket via mail mener vi at mail er et velkendt medie for dig. Kundepanelet har derfor ikke noget grundlag for at kritisere, at If har fremsendt korrespondancen i mailform og ikke i udprintet form.

Kundepanelet kan derfor ikke give dig medhold i din klage pkt. 3.

Alle i Kundepanelet er enige i denne beslutning.

Kundepanelet giver dig således ikke medhold i nogen af de tre klager. Alle i Kundepanelet er enige i denne beslutning

Kundepanelet henstiller til afdelingen om snarest at udbetale kontanterstatningen samt betaling for 2 måneders opbevaring af møbler, som tidligere tilbudt af bygningskonsulenten til dig i en mail af 13.9.2011. Beløbet andrager 35.000,00 kr. + 1.200,00 kr. i alt 36.200,00 kr. incl. moms. Herefter betragter vi sagen, som endelig afsluttet"

Klageren har efterfølgende indbragt sagen for Ankenævnet. I klageskemaet dateret den 30/1 2012 har han bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Håndværkere har i foråret 2010 totalrenoveret vores 2 kælderrum som herefter fremstår nyistandsatte. September 2011 konstaterer vi vand og skimmelskade i 2 kælderrum Skaden anmeldes til IF. Efter IF har besigtiget skadesstedet, meddeler IF's bygningsansvarlige 29 oktober 2010 (jvnf bilag ...) Citat 'der er ingen tvivl om at i har en dækningsberettiget skade'
D 15 november (bilag ...) iværksætter IF at gulve og vægge og radiator fjernes samtidig iværksætter IF en opmagasinering af indbo.
3. december tilbyder IF en kontanterstatning på kr 30.000 - (bilag ...). Tilbuddet afslås, da vi ønsker at IF udbedrer.
Februar 2011 bekræfter IF's bygningsansvarlige endnu engang (bilag ... stk 5) citat 'Dette har vi givet dækningstilsagn om i mail af 13 december 2010.'
April 2011 lf's bygningsansvarlige bekræfter at dække 100 % skimmelsanering samt reetablering af de 2 omfattede rum (bilag ...)
13. september 2011, 11 måneder efter at selskabet har bekræftet at vi har en dækningsberettiget skade, meddeler IF at vi ikke har dækning for skaden og tilbyder kr. 36.200,- til fuld og endelig afgørelse (Bilag ...). Tilbuddet om kontanterstatning afslåes da det ikke dækker udgifterne til reetablering.
Selskabets tilbud om reetablering er afgivet med henvisning til overslag udarbejdet 2. december 2010 (bilag ...) som det fremgår af bilaget dækker det alene reetablering af 1 rum, er ex moms og omfatter ikke skimmelsanering - elarbejde - vvs. Kontanterstatningen er afslået.

Det skal bemærkes at IF efterfølgende har meddelt at de ikke ønsker fuldt ud at dække omkostningerne for det indbo som IF har opmagasineret 60 km fra vor bopæl ligesom IF ikke vil foranledige indboet returneret til vor bopæl.
Det skal understreges at alene IF og deres repræsentant har truffet aftale om bortkørsel og opbevaring af det omfattede indbo.
Ved mail af januar 2012 opfordrer (truer) IF, deres repræsentant til at udøve tilbageholdsret over vort indbo, medmindre vi betaler IF's regning ved den pågældende vognmand (bilag ...)

Vedr: afgivelse af ubetinget dækningstilsagn skal jeg henvise besvarelse fra forsikringsoplysningen (bilag ...)
Samt principiel ankenævnsafgørelse 464/95 bilag ... og ankenævnsafgørelse 621/o1 bilag ...

6. 81.974

Vedr. kontanterstatning skal jeg henvise til svar fra forsikringsoplysningen (bilag ...)
Det skal bemærkes at selskabet i perioden fra skadesanmeldelse september 2010 til 2011 har været i besiddelse af alle oplysninger der har dannet grundlag for afgørelse og de ubetingede tilsagn, og selskabet har ikke på noget tidspunkt i de 11 mdr tilkendegivet at skaden ikke var dækningsberettiget.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Som det fremgår ovenfor har selskabet den 15 november 2010 foranlediget at fjerne vægbeklædning, isolering, trægulv samt isolering, indbo i de 2 omfattede rum herunder bortkørt og opmagasineret indbo. Der ønskes konkret at IF, som følge af deres afgivelse af ubetinget dækningstilsagn om reetablering og skimmelsanering tilpligtes at dække omkostninger til:
Reetablering og skimmelsanering af de 2 rum [om]fattede kælderrum (bilag ... + ...)
Returnering og betaling af omkostningerne ved opmagasinering af indbo i hele den omfattede periode idet IF, dels som følge af deres vægring ved udbedring og fastholden i kontanterstatning samt deres efterfølgende oplysning om tilbagetrækning af tilsagn har trukket sagsforløbet i unødigt langdrag."

Selskabet har i brev af 14/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Ifs påstand**
If fastholder afgørelsen jf. sidste afgørelse fra If's kundepanel. (bilag ...)
...
Kommentarer
Langt de fleste af klagers anbringender er behandlet og besvaret via If's kundeombud og kundepanel (bilag ...)

Som nævnt øverst har klager dog også gjort gældende, at If Forsikring ikke er berettiget til, at erstatte skaden alene ved en økonomisk erstatning, men også er forpligtiget til at forestå den fysiske udbedring af skaden.
Dette er efter vores overbevisning ikke korrekt.
I henhold til Forsikringsaftaleloven er en aftale mellem en forsikringsgiver og en forsikringstager en økonomisk aftale. Med dette forstås, at forsikringsgiveren forpligtiger sig, ved aftalens indgåelse, at erstatte det økonomiske tab, som en forsikringstager måtte have ved en dækningsberettiget skade. Deraf kan det efter vores overbevisning udledes, at et forsikringsselskab ikke er forpligtiget til fysisk, at skulle forestå udbedringen af skader, men alene er forpligtiget til at betale herfor."

Klageren har i brev af 27/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det gøres tillige gældende at IF efter at have foranlediget trægulv-isolering-vægbeklædning-radiator-el etc fjernet fra de omhandlede rum herved nødvendigvis må påtage sig pligt til reetablering og ikke vilkårligt kan fastsætte erstatning. Jeg vedlægger billeder af de 2 rums nuværende tilstand.

Vedr. størrelsen af den tilbudte erstatning fremgår det af materialet (bilag ...-...) at selskabet har taget udgangspunkt i 'overslag' ex moms. jvnf bilag. Det fremgår at 'overslaget' omfatter 1 rum af 15 m2.

Jeg vedlægger kopi af tegning over de skadesramte rum angivet som nr. 3, størrelsen af rummene er opgjort til 30 m2.

7. 81.974

Da størrelsen af de skadesramte rum er af væsentlig betydning for erstatningens/udgifterne til reetablering opfordres IF til at oplyse:

hvorvidt de er enig i at de skadesramte rum andrager 30 m2.
hvorvidt de tilbudte kr 30.000,- er beregnet med udgangspunkt i 30 m2 eller 15m2
Er incl. moms
Er incl el og vvs
Hvorvidt erstatningen er beregnet med udgangspunkt i det nuværende trægulvs indkøbspris på kr. 500,-
Fremsende kopi af aftale vedr. deres repræsentant ... bygs aftale vedr. opmagasinering.
Fremsende kopi af tilbud vedr skimmelsanering (jvnf bilag ... næstsidste afsnit kr. 5.000,-)"

Selskabet har i brev af 3/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Da der i klagers svarskrivelse er sat spørgsmålstegn ved reparationsudgiften og udgiften til skimmelsanering, er begge leverandører blevet bedt om at kommentere deres tidligere overslag i forhold til klagers bemærkninger.

Ifs påstand
Med baggrund i leverandørernes tilbagemelding vil If kun fastholde afgørelsen delvis.
If fastholder afgørelsen vedrørende retten til at erstatte skaden med en kontanterstatning. Dette er tidligere blevet behandlet af If's kundeombud og kundepanel.
If fastholder afgørelsen vedrørende opmagasinering.
If fastholder den tidligere tilbudte erstatning for skimmelsanering.
Som det fremgår af nedenstående må If desværre erkende at være blevet misinformeret om udgiften til genopbygning, og må derfor også erkende, at erstatningen til genopbygning skal forhøjes.

Kommentarer
Retten til at erstatte skaden med en kontanterstatning, er behandlet, og besvaret, tidligere via If's kundeombud og kundepanel. Med klagers svarskrivelse af 27.03.2012, er der ikke fremkommet nyt i sagen vedrørende dette, og vi fastholder derfor vores tidligere afgørelse.

Klager ønsker tilsendt entreprenørens aftale om opmagasinering. Som det fremgår af det tidligere fremsendte bilag ..., findes der ikke nogen skriftlig aftale, men opmagasineringen er alene sat i kraft ved en mundtlig/telefonisk bestilling foretaget af ... Byg & Bolig, da klager ikke ville forestå opmagasineringen, men havde, jf. ... Byg & Bolig, henvist til, at dette måtte være forsikringens problem.

I klagers svarskrivelse er der vedhæftet et uddrag af en fugtrapport fra ISS, som er dateret 02.03.2012. Af dette uddrag fremgår det, at skimmelsanering anslås at skulle koste 11.370 kr. eksl. Moms.
Da rapporten er udarbejdet i år, og dermed lang tid efter, at If anså skaden for afsluttet, og at klager, med uddraget, tilsyneladende sætter spørgsmålstegn ved den tilbudte erstatning for skimmelsanering, er ISS blevet bedt om, at kommentere klagers svarskrivelse.
Som det fremgår af ISS'S svar (bilag ... og ...), er der tale om en rapport/undersøgelse der vedrører flere rum, og ikke alene det pågældende omklædningsrum (rum 3). Rapporten der alene vedrører rum 3 ses af bilag ... Det tilhørende overslag (bilag ...), er afgivet som en selvstændig arbejdsopgave. Som det ligeledes fremgår af svaret fra ISS, er det oprindelige overslag på skimmelsanering af rum 3, et korrekt beløb, såfremt der var blevet taget hånd om fugtproblemerne, på tidspunktet for den første besigtigelse, og at saneringen derfor kunne være foretaget i forbindelse med fugtopgaverne.

8. 81.974

Med baggrund i ovenstående må If fastholde, at erstatningen for skimmelsanering udgør de tidligere erstattede 5.000 kr.

På baggrund af klagers spørgsmål vedrørende erstatningen til genopførelse, har If rettet henvendelse til entreprenøren ... Byg & Bolig.
Entreprenøren oplyser, at prisen på gulvbelægningen er blevet skønnet af klager selv. (bilag ...)
If må desværre erkende, at være blevet misinformeret af entreprenøren vedrørende omfanget af skaden. Entreprenøren har fremsendt et revideret overslag. (bilag ...)
Jf. dette overslag andrager retableringsudgiften 40.000 kr. ekskl. Moms. Det tidligere overslag (bilag ...) var på 30.850 kr. ekskl. Moms. Som det fremgår af nedenstående er der tidligere udbetalt 30.000 kr. ekskl. Moms.
Forskellen er derfor på 10.000 kr. ekskl. Moms og som klager derfor har krav på.

Som det fremgår af ovenstående, er erstatningen til genopførelse opgjort, og erstattet, ekskl. Moms. Dette er begrundet i, at erstatning er udbetalt til klager, som en erstatning til fri rådighed, hvilket indebærer at der, som minimum, fratrækkes moms.

Klager kan få momsen udbetalt, hvis der fremsendes kopier af faktura på minimum det erstattede beløb til retablering og skimmelsanering.

Der er til dags dato udbetalt følgende erstatning til klager:

- Erstatning til genopbygning:	30.000 kr.
- Erstatning til skimmelsanering:	5.000 kr.
- Erstatning til opmagasinering:	3.600 kr.
- Erstatning til elforbrug:	9.346 kr.
I alt	47.946 kr.

Den manglende erstatning, jf. ovenstående, på 10.000 kr, er dd. overført til klagers NEM konto.

Ud over ovenstående erstatning udbetalt til klager, har If betalt følgende på skaden direkte til reparatører:

- ... Byg & Bolig:	24.677,33 kr.
- ... Entreprenør (kloak)	6.975 kr.

Derudover har If endnu ikke modtaget faktura fra ISS på affugtning og undersøgelser."

Klageren har i brev af 13/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Det fastholdes at selskabet ikke er berettiget til med frigørende virkning at udbetale kontanterstatning jvnf tidl. bilag med udtalelse fra Forsikring og Pension.
Det gøres gældende at kontant erstatning baseret på et 'overslag' fra selskabets egne håndværkere ikke kan ligges til grund for skadesudbetaling.

Opmagasinering.
Det fastholdes at selskabets repræsentant (byg og bolig) har foretaget opmagasinering og at selskabet er pligtigt til at returnere det opmagasinerede til skadeslidtes bopæl. Forsikringstagers repræsentant har ikke kunnet skimmelsanere uden at indboet var fjernet. Vi har været orienteret herom, men har ikke truffet aftale om det praktiske, idet al kommunikation har været mellem selskabet og deres rekvirerede entreprenør.

9. 81.974

Selskabet har her 20 mdr. efter fortsat undladt at returnere indboet med henvisning til den afviste men udbetalte kontanterstatning.

Skimmelsanering.
Det afvises at sagen har været afsluttet.

Tilbuddet på skimmelsanering kr. 11.370,00 omfatter alene de 2 skadelidte rum i alt 30 m2, beliggende i rum 3. (depot+ omklædning). Selskabet burde senest umiddelbart efter at fået afvist kontanterstatning have påbegyndt skimmelsanering.
Der henvises til tidligere fremsendte bilag ... jvnf stk (vedhæftet igen) hvoraf det fremgår at selskabet bekræfter tilsagn om reetablering af 2 rum.

Omkostning til reetablering.
Det fremgår af selskabets svarskrivelse at man har været 'misinformeret' vedrørende omfanget af skaden. Af selskabets bilag ... og ... 'overslag' fra entreprenør fremgår at man herefter har reguleret udgift til trægulv fra 15 m2 til 30 m2, alle andre poster er uændret.
Det afvises at pris på lakeret egplankegulv kr 200,- er oplyst af forsikringstager.
Ovenstående illustrerer problematikken ved selskabets anvendelse af egne håndværkere til udarbejdelse af overslag.
Det gøres gældende at udgifterne til lægning af flamingoplader-isolering-maling-etc, nødvendigvis må være ca. dobbelt så store ved renovering af 2 rum på 30 m2 end 1 rum på 15 m2. Overslaget burde således være korrigeret i overensstemmelse hermed.
Det gøres gældende at såfremt at IF's byggesagkyndige ..., der har behandlet sagen i 20 mdr, havde besigtiget forsikringsskaden havde nærværende været ufornødent.
Jeg har fra tilsagn om dækning, afvist kontanterstatning og bedt om udbedring, enhver følgeomkostning herunder skimmelsanering/opmagasinering, foranlediget af selskabets langsommelige sagsbehandling samt manglende vilje til skadesudbedring bør ligge selskabet til last."

Selskabet har i brev af den 29/5 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Kommentarer**
Klager gør gældende, at forsikringsselskabet ikke kan vælge, at lade erstatningen udbetale kontant. Dette er besvaret via tidligere besvarelser.

Opmagasinering
Klager har under hele klageforløbet (også under If's interne klageforløb) været orienteret om forsikringsselskabet holdning til problematikken i forhold til erstatning for opmagasinering.
På trods af dette har klager intet foretaget sig i forhold til genlevering og/eller afslutning af opmagasineringen, men har alene henholdt sig til, at dette måtte være forsikringens problem.
Klager har ved sin stillingtagen (at det alene skulle være forsikringens problem) tilsidesat sin pligt, jf. betingelserne pkt. 1.10.1, om, at begrænse skadens omfang

Skimmelsanering
Klager gør gældende, at forsikringen burde have igangsat skimmelsaneringen. Som det fremgår af tidligere svar, da kunne en skimmelsanering ikke foretages, da fugtproblemet i kælderen ikke var afhjulpet af klager. Da det ikke fremgår klart af klagers skrivelse, må bemærkningen tages som udtryk for, at skimmelsanering nu (2012) er mere omfattende end på skadetidspunktet.
Klager har ved sin vægring af at udbedre fugtproblemet forværret situationen, og har derfor også tilsidesat sin pligt til at begrænse skaden.

10. 81.974

Omkostning til retablering
Klager gør gældende, at alle poster burde være dobbelt så store. Som det klart fremgår af det tidligere fremsendte, da var uoverensstemmelsen alene på gulvarealet. Overslag/tilbuddet er justeret af entreprenøren i overensstemmelse hermed. Som det fremgår af overslaget er dette detaljeret, og ikke som helhed udarbejdet på baggrund af en m2 pris for hele udbedringen. Klagers påstand er derfor i henhold til entreprenøren ikke korrekt, og savner i øvrigt begrundelse/bevis.

Forsikringens manglende besigtigelse
Klager gør gældende, at var skaden besigtiget af ..., da ville den lange sagsbehandlingstid ikke have været nødvendig. Da der henføres til overslaget på udbedring af de 2 rum, ville dette ikke nødvendigvis være tilfældet. En besigtigelse foretages normalt i starten af en skade, og med mindre det findes nødvendigt, eller aftales, da afklares det øvrige pr. telefon eller mail. På tidspunktet for en første besigtigelse kendes skadeomfanget normalt vis ikke. Klager har på intet tidspunkt givet udtryk for et ønske om, at skaden blev besigtiget af en skadekonsulent. Klager har under hele forløbet insisteret på, at den fysiske udbedring og opmagasinering måtte være forsikringens problem. Klager har på intet tidspunkt vist vilje til, at ville tage ansvar for at minimere skadeomkostningerne. Vi kan derfor ikke se hvorledes en manglende besigtigelse kunne have undgået en lang sagsbehandlingstid."

Klageren har i brev af 7/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Opmagasinering.
...
Vedr. If's henvisning til passivitet vedlægges korrespondance (bilag ...) mellem undertegnede og selskabet. Som det fremgår har vi gentagne gange i september, oktober samt november 2011 anmodet om at få indbo retur.
...
Skimmelsanering.
...
Af mail af 18 november (bilagt) fremgår det at Selskabets bygningsansvarlige 'har bedt ISS om at styre forløbet'.

Af mail af 11 april 2011 bekræfter If at dække skimmelsanering.

Herefter foretager IF sig intet for at skimmelsanere indtil 13 September Hvor selskabet tilbagetrækker tilsagn.

Af mail af 19 september 2011 fremgår (bilagt) fremgår at IF vil tage kontakt til ISS for kontrolmåling. Dette er ej heller foretaget.

Som det fremgår af ovenstående har IF klart tilkendegivet at ville styre forløbet i samarbejde med ISS.
If's påstand om at 'klager ved sin vægring af at udbedre fugtproblemet har forværret situationen' er jvnf, ovenstående, ubegrundet grænsende til ansvarsforflygtigelse fra selskabets side.
Fugtproblemet har ikke været forværret.
Tidligere anførte 27/3 samt 18/4 fastholdes

Omkostninger til reetablering.

11. 81.974

Det fastholdes at 1,5 år gammelt 'overslag' fra selskabets håndværker der alene er udarbejdet for 1 rum og ikke besigtiget i forbindelse med udarbejdelse ikke kan ligges til grund.
Vedr. dokumentation henvises til Klageskrivelse bilag ... tilbud fra ekstern håndværker.
Tidligere anførte 27/3 samt 18/4 fastholdes

Skadens manglende besigtigelse.

Det fastholdes at IF's bygningsansvarlige manglende besigtigelse har medført:
Unødvendig lang sagsbehandlingstid som følge af ukendskab til skadeområde/omfang.
At selskabet gentagne gange (senest ved brev af 3 maj 2012) har hævet erstatningsbeløb ifølge det oplyste, som følge af 'misforståelse'.
At selskabet som det fremgår af seneste korrespondance ikke har været bekendt med hvorvidt der er 1 eller 2 skadesramte rum.
At selskabet uden at besigtige, (brev af 29 maj 2012) giver udtryk for at skimmelsanering er mere omfattende, hvilket er faktuelt forkert.

Det fastholdes på den baggrund at evt. usikkerhed samt forøgede omkostninger, som følge af selskabets manglende besigtigelse og langsommelige sagsbehandling, ikke skal påføres forsikringstager."

Selskabet har i brev af 22/6 2012 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"*Opmagasinering*
Vi mener ikke, at klager ved sine klageskrivelser til If, kan frasige sig pligten til, at begrænse skadens omfang. Klager har ved sin undladelse påført skaden forøgede udgifter.

Skimmelsanering
Klager gør gældende, at skimmelomfanget ikke er blevet forværret. Dette er ikke korrekt. Som det klart fremgår af tidligere fremsendte bilag ..., skriver ISS: 'Jeg kan ikke helt forstå, at bygningsejeren ikke har udført disse beskrevet tiltag tilbage i 2010....'. Vi må derfor fastholde at klager ved sin vægring af ikke, at have udbedret fugtproblemet har forværret situationen, og dermed også har tilsidesat sin pligt til at begrænse skaden.

Omkostning til retablering
Vi er ikke tidligere blevet gjort bekendt med, at der skulle være indhentet et tilbud fra en såkaldt 'ekstern' håndværker, og kan derfor ikke kommentere dette 'tilbud'. Vi må derfor fastholde, at tilbud/overslag fra Byg & Bolig er det mest korrekte i forhold til den udbedring, der kunne være tale om umiddelbart efter skadens opståen.

Forsikringens manglende besigtigelse
Klager gør gældende, at forsikringsselskabet ikke vidste om der var tale om 1 eller 2 rum. Dette er ganske enkelt ikke korrekt. Vi har, under hele forløbet, været klar over dette forhold. At Byg & Bolig tager fejl i deres første overslag, ville en besigtigelse, foretaget af forsikringsselskabet, ikke ændre på."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**320 Hvilke skader dækkes**
320.10 Nødvendige omkostninger til opsporing af utætheder i de af forsikringen omfattede genstande efter forudgående aftale med selskabet.

12. 81.974

320.20 Forsikringen dækker reparation af utætheder i de under punkt 310 omfattede genstande samt deraf følgende retableringsudgifter."

Nævnet udtaler:

Selskabets bygningskonsulent har i mail af 29/10 2010 givet et ubetinget dækningstilsagn for en kloakskade. Et sådant tilsagn er bindende for forsikringsselskabet, medmindre der foreligger særlige omstændigheder. Da det er ubestridt, at klageren på skadetidspunktet ikke havde tegnet stikledningsforsikring, finder nævnet, at selskabet er berettiget til at fragå dækningstilsagnet - i alle tilfælde for så vidt angår udbedringsarbejder, der er iværksat efter at dækningstilsagnet den 13/9 2011 blev trukket tilbage.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskab ikke er pligtig til at forestå udbedringer af skader, men konkrete omstændigheder kan føre til, at dette er tilfældet.

Nævnet finder, at det kræver en nærmere bevisførelse at afgøre, om aftaler er indgået af personer, der kan forpligte selskabet, ligesom det også kræver en nærmere bevisførelse af, hvilke beløb klageren er berettiget til, herunder, om erstatningen skal reduceres som følge af passivitet hos klageren. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men må foregå for domstolene, må nævnet i medfør af vedtægternes § 4 i nævnets vedtægter afvise sagen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand