/13

Den 21. januar 2013 blev i sag nr. 82.748:

xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. Han klager over selskabets behandling af en brandskade på det forsikrede hus.

I klageskema modtaget i nævnet den 20/6 2012 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vores hus brændte d 14/05-11. Taksator … har mildt sagt gjort hele forløbet til et rent mareridt, ligeledes entreprenøren …, som vandt renovationen af huset. Aldrig har vi oplevet magen til dårlig behandling - ikke nok med vi har mistet HELE vores hjem og alle vores ting, ja ALT, så skal man opleve sådan noget oveni. Vi har fra start været meget uenige om det udbudsmateriale, som [taksatoren] har lavet og derpå har vi snakket med de fleste af de håndværkere som skulle give et tilbud på renovationen og ligeså de var dybt rystet over det [taksatoren] havde sendt ud. Vi kunne med vores egne øjne se hvor galt det stod til med huset også i forhold til hvad taksatoren mente der skulle laves. Efter håndværkerne gik i gang, har det været det rene sjusk og humbuk. Aldrig, aldrig har vi prøvet og set noget lignende. Efter nogen hårde måneder med uenigheder og dårlig behandling fik vi lovning på fra taksator … at kunne flytte hjem til et færdigt og indflytningsklart hus - ja tak siger vi bare. Det er nu 5 måneder siden vi flyttede hjem og de er langt fra færdige indenfor pga det forbandet sjusk der er blevet lavet og håndværkerne render her stadig i tide og utide. Indtil videre har de malet rør om i bryggers 7 gange pga sodgennemtræk, malet vinduer om 3 gange pga sodgennemtræk, skiftet køkkensokkel for de ødelagde vores den nye, nye fliser i bryggers er flækket flere gange og løse, vask i køkken stadig ikke sat fast, radiatoren stadig sorte af sod, rør til radiatorer malet om 4 gange, meget sodgennemtræk ved trappeopgang, tapetet på 1.sal begyndte at bule ud flere steder, sodgennemtræk på vinduer på 1.sal, stadig meget stærk lugt af sod, radiatorer ej sat rigtig fast så vandet er løbet ud flere gange, flækket fuger i glasvæg på badeværelse, loftlister buer flere steder, sodgennemtræk på vægge i gang, håndværkerne har rodet i vores skuffer efter poser til deres malergrej, og jeg kunne blive ved. Og det er hvad de kalder for et færdigt hus !! Hvad skal vi så finde os i, nu hvor de kommer og skal lave huset udenpå. Huset kan vi heller ikke sælge nu, da ejendomsmæglerne synes det er faldet i værdi pga af lugten osv. Det kan simpelthen bare ikke være rigtigt at man skal finde sig i

at blive sådan behandlet og vi nægter det pure. Ikke nok med at vi selv er meget vrede og kede, så har vi 2 små børn som også er mærket af dette rod. Det er forkasteligt at det løber sådan af stablen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Efter al den dårlige behandling vil vi søge økonomisk erstatning som plaster på såret."

Dertil har selskabet i brev af 3/7 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling:**
Forsikringstager anmeldte telefonisk den 16. maj 2011 at de havde haft en brandskade. Vi rekvirerede i den forbindelse vores bygningstaksator.

Vores bygningstaksator tog straks kontakt til kunden og aftalte nærmere omkring genhusning.

Vores taksator indhentede herefter tilbud vedrørende udbedring af skaden som herefter blev godkendt og arbejdet igangsat.

Reparationsarbejdet bliver i juli 2011 standset af forsikringstagers egen rådgiver. Først efter næsten 3 mdr. bliver arbejdet igangsat igen og forsikringstager opsiger samarbejdet med sin rådgiver.

Forsikringstager klager over forløbet omkring udbedring af skaden. Vi har så snart vi har været blevet gjort bekendt med dette taget kontakt til entreprenøren.

Endvidere har forsikringstager flere gange stillet krav om erstatning for svie og smerte.

Vi har gentagne gange overfor vores kunde afvist, at betale for svie og smerte, da dette ikke er omfattet af forsikringen.

Vores vurdering
På baggrund af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny.

Ankenævnsklagen giver os ikke anledning til, at ændre vores tidligere afgørelse i sagen vedrørende udbetaling for svie og smerte.

Vi er bekendt med, at vores kunde ikke har været tilfreds med forløbet omkring udbedringen af skaden, og vi skal da også beklage, at der har været tale om et langvarigt forløb.

Så snart vi blev bekendt med, at der var fejl og mangler i forbindelse med udbedringen, tog vores taksator straks kontakt til entreprenøren og forelagde ham dette. Det blev herefter aftalt, at entreprenøren skulle sørge for, at fejl og mangler blev udbedret.

Vi skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at forsikringstager har haft sin egen rådgiver. Denne rådgiver standsede i en længere periode arbejdet, fordi rådgiveren mente, at udbudsgrundlaget ikke var i orden og der kunne udløses restværdi. Det er efterfølgende blevet konstateret, at grundlaget for udbudsgrundlaget var i orden. Tilbuddet blev skriftligt accepteret af vores kunde den 28. september 2011 og arbejdet blev herefter genoptaget.

Dette betød, at reparationsarbejdet stod stille i næsten 3 måneder. Vores kunde valgte efterfølgende, at afbryde samarbejdet med rådgiveren.

Vi valgte, at betale yderligere genhusning i standsningsperioden, da arbejdet efterfølgende blev genoptaget af entreprenøren. Dette selvom standsning af arbejdet var ubegrundet i forhold til entreprenøren og os.

Vi har hele tiden været indstillet på, at sørge for, at de fejl og mangler der har måttet være, ville blive udbedret og vores taksator har hele tiden været i tæt dialog med entreprenøren.
Efter vores vurdering er faldet i ejendomsvurdering ikke begrundet i brandskaden og endvidere er dette ikke omfattet af ejendomsforsikringen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at vi ikke kan imødekomme vores kundes krav om 'økonomisk erstatning, som plaster på såret'.

Vi henviser i øvrigt til kendelse nummer 77.682."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 9/7 2012 til nævnet bl.a. påpeget:

"Efter branden som skete den 14/5 2011 kontaktede vi tryg og fortalte dem at vi havde haft en brandskade, og efter dette fik vi så en taksator ud.

Taksatoren indhentede så tilbud, ud fra sit udbuds materiale, fra diverse firmaer, der var så 2 firmaer der var så meget billigere end de andre.

Et udbudsmateriale som var så mangelfuldt og fyldt med fejl (hvilket vores nuværende entreprenør også synes) at vi ikke viste hvad vi skulle gøre, vi kontaktede derfor en rådgiver for at få hjælp til at komme videre.

Udbudsmaterialet som indeholdt kun delvis udskiftning af isolering omkring der hvor ilden havde brændt igennem taget og kun vask og maling af sodskadede vægge på 1 sal, vægge som vi 2-3 måneder var færdige med at sætte op og male, og som ifølge villa forsikrings betingelserne stk. 14.3.6 om afskrivningstabeller, skulle have været 100 % erstattet, i dag trænger sod igennem og lugten på 1 sal er ulidelig for vores børn som ikke vil sove på deres værelser.

Den bærende væg i vores hus stod efter branden og kunne svaje frem og tilbage en ting som vores taksator i første omgang ikke ville tro var efter en brand, senere erkendte han at den skulle rives ned og bygges op igen. I vores badeværelse mente vores taksator ikke at fliserne på væggene var krakeleret pga. brand, selvom han udmærket godt ved hvor varm en husbrand er, senere erkendte han at det skulle erstattes. Vores nye trappe ville han heller ikke udskifte, selvom den også falder ind erkendte han efter der kom en anden taksator med ned at kigge at den skulle erstattes, den samme taksator forstod heller ikke hvorfor at vores radiatorer ikke var blevet skiftet, radiatorer som i dag stadig er sorte mellem lameller, vi har prøvet at kontakte forsikringen om at vi vil ha en ny taksator da vi mener at vores nuværende er uduelig i hans job.

Dette er kun et lille udpluk af hvorfor vi kontaktede en rådgiver om hjælp, en rådgiver der rystede på hovedet af forargelse over at forsikringen kunne komme med sådan et tilbud.

Efter vi kontaktede vores rådgiver fra firmaet …, gik han ind og stoppede det arbejde som taksatoren havde sat i gang, han fik i denne sammenhæng lavet en skadegrads beregning

som så viste 56 % skade, noget som taksatoren slet ikke ville godtage for i hans udbudsmateriale var det kun omkring 30 %, det vil sige det var det jo så ikke, for der var alle de efterfølgende ting som har vist sig havde han jo ikke regnet med ind i,(bærende væg, fliser, rockwool, trappe, radiatorer og vi har stadig ikke fået fjernet røglugt som sidder i vægge og etageadskillelse) i den tid arbejdet var stoppet blev der så snakket frem og tilbage, men vores taksator mente jo at hans arbejde var rigtig godt og at det vi mente ikke havde noget med branden at gøre, tiden blev så længere forsinket af ferie fra begge parter, vi kunne ikke nå til enighed med taksator derfor ville vi så fortsætte i retten, en sag som vores rådgiver og vores advokat mente vi uden problemer ville vinde, dog skal det siges at vi på intet tidspunkt kun har villet gå efter at udløse restværdi, eller at ville i retten, vi har i hele forløbet bare ville have et hus hvor der ikke er tegn på brand skade og som ikke 'stinker' af røg, og det mente vi ikke og vi mener stadig at det ville vi ikke kunne få med dette mangelfulde udbudsmateriale.

Vi havde en tæt dialog med både forsikring og advokat om det videre forløb, vi ansøgte i denne sammenhæng om vores retshjælp forsikring, men det ville forsikringen ikke hjælpe med.

Vi kontaktede vores advokat nogen tid senere for at høre om videre forløb, og da han sagde at vi nok skulle regne med at der kunne gå 1 - 11/2 år før sagen ville være færdig, blev vi enige om at vi ikke orkede det mere, ikke nok med at forsikringen ikke ville betale for vores genhusning mere, så sidde med to små børn uden nogen ting og ikke vide noget, så vi kontaktede taksator og sagde at hvis vi kunne lave en aftale om at vi droppede sagen mod forsikringen mod at vi kunne flytte ind i et indflytningsklart hus, så ville vi det, Derefter kontaktede vi vores rådgiver om at vi ikke orkede denne sag mere.

Vi skulle så have flyttet ind i et indflytningsklart hus i januar, det er så ikke sket endnu og nu er så kun 6 måneder, vi sidder med et hus som er usælgeligt, faldet i værdi pga. brandskade (flere ejendomsmæglere er blevet spurgt) og vi skal vel sidde det næste halve år for at få bare nogle af tingen i orden.

Så hvis forsikringen ikke vil give økonomisk kompensation som de burde, så må de da leve op til deres egne forsikringsbestemmelser og få udbedret skaden ordentligt."

Nævnet har gennemset fotos og en af klageren udarbejdet mangelliste.

Nævnet udtaler:

Udbedringen af eventuelle fejl og mangler

På baggrund af de foreliggende oplysninger om udførelsen af arbejdet med retableringen af huset finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet er indtrådt som ansvarlig for gennemførelsen af dette arbejde.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at det vil sørge for at eventuelle fejl og mangler ved retableringen af huset vil blive udbedret. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabet.

Husets eventuelle værdiforringelse

Selskabet har anerkendt brandskaden på den forsikrede ejendom som dækningsberettigende. Det er nævnets opfattelse, at udbedringen af brandskaden vil medføre, at klageren vil få fuld erstatning for sit økonomiske tab. Henset hertil, og da selskabet som foran bemærket vil sørge for, at eventuelle fejl og mangler ved retableringen af huset vil blive udbedret, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Svie og smerte

Godtgørelse for svie og smerte er et krav, der efter omstændighederne kan rejses mod en ansvarlig skadevolder. Det er ikke et krav, der dækkes på en bygningsforsikring, og nævnet kan følgelig ikke pålægge selskabet at yde klageren godtgørelse herfor.

Herefter, og da der i øvrigt ikke er godtgjort konkrete omstændigheder, der giver nævnet anledning til at overveje, om selskabet ud fra erstatningsretlige regler vil kunne pålægges erstatningsansvar,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson