Ankenævnet for Forsikring

909/13

Den 18. februar 2013 blev i sag nr. 82.763:

xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxx xxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at udbetale (1) kompensation for en ikke realiseret genhusning, (2) erstatning for indbogenstande og (3) kompensation "for besværet". Endvidere klages der over, at selskabet har afvist at betale sin del af regningen fra et VVS-firma.

Selskabet har afvist at udbetale kompensation for genhusning med henvisning til, at huset ikke har været ubeboeligt, og at klageren ikke har haft merudgifter, idet hun sammen med sin familie blev boende i huset under skadeudbedringen. Selskabet har afvist at erstatte indbogenstande med henvisning til, at ejerskifteforsikringen ikke dækker indbo, men alene skader på bygninger og bygningsdele. Herudover har selskabet henvist til, at klageren ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt ved ikke først at søge sit indbo opmagasineret. Afvisningen af at udbetale kompensation "for besværet" har selskabet begrundet med, at det ikke har begået ansvarspådragende fejl ved håndteringen af skadesagen. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at betale sin andel af regningen fra VVS-firmaet, i alt 4.000 kr. Dette forhold er derfor udgået af klagen.

2. 82.763

Ejendommen, der er et rækkehus fra 1971, blev købt af klageren med overtagelse pr. 1/4 2007. Ejerskifteforsikringen blev tegnet på baggrund af tilstandsrapport dateret 20/10 2006.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 21/6 2012, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Vi opdager en skimmel skade i juli og kontakter forsikringen. Som dækker skaden.
Vi ønsker genhusning i forbindelse med arbejdet og at arbejdet laves hurtigt, da vi skal have barn. Topdanmark afviser gentagende gange genhusning, da de ikke mener det er rimeligt.
Vores hus er på 53 m2 og det berørte område er på 12 m2. Vi bor i stuen i hele perioden ca. 6 måneder (de 3 med et spædbarn) da vi ikke selv havde råd til at flytte et andet sted hen. Der var kun 2,5m2 gulvplads tilbage at bevæge sig rundt på.
Vi mener ikke det kan være rimeligt at 2 voksne og 1 barn og en hund, kun skal have så lidt plads.
Vores gang areal var fyldt op med kasser med tøj. Vi har aldrig fået en slut opgørelse, så vi betragter ikke sagen som afsluttet, selvom arbejdet er det.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi ønsker kompensation for perioden, på det det ville have kostet at genhuse os i 6 måneder + 10.000,- for besværet.
Samt kompensation for de møbler vi har været nødt til at bortskaffe for at kunne være i huset sofa, seng. Samt de 4000,- de mangler at betale VVS …"

Klageren har opgjort sit krav således:

"midlertidig seng	3500,-
Ny seng	10.000,- (ca. pris da vi ikke har haft råd til at købe en ny endnu)
Puslebord	850,-

Genhusning
…

Sommerperiode 5.000 x 4 uger =	20.000,-
Vinterperiode 3.500 x 22 uger =	77.000,-
I alt ca.	97.000,-

Alt i alt 116.350,-
+ 4000,- VVS …
+ 10.000,- for besværet."

Klageren har redegjort for sagsforløbet i en vedlagt supplerende redegørelse, hvoraf fremgår:

"**Mandag d. 12-07-2010**
Skaden anmeldes telefonisk, ca. 10 minutter efter den bliver opdaget.
Vi bliver oplyst om at vi vil blive kontaktet næste morgen og at vi skal kontakte TopDanmark igen, hvis vi ikke har hørt fra dem omkring ved 8 tiden.

Tirsdag d. 13-07-2010

Vi kontakter TopDanmark igen, da vi ikke er blevet kontaktet ved 10 tiden.
Vi får oplyst at det kan tage op til 5 dage inden vi bliver kontaktet, for at aftale hvornår der kan komme en taksator ud og se på skaden.
Vi gør opmærksom på at vi står i en presset situation, da vi skal have barn i september og vi ønsker skaden udbedret inden da, grundet størrelsen på vores hus.
Vi bliver oplyst om at det er yderst tvivlsomt at vores forsikring overhovedet dækker, da en ejerskifteforsikring ikke dækker særligt meget og vi bliver opfordret til at kontakte vores villaforsikring. Samtidigt får vi at vide, at hvis vi begynder at udbedre skaden, skal vi ikke regne med at forsikringen vil dække, vi bliver altså rådet til at lade tingene stå som de er indtil taksator har godkendt alt.

Vi ringer efterfølgende til vores villaforsikring og laver en aftale med deres taksator.
Om aftenen får vi besøg af en bekendt, der arbejder med skimmelsvamp til dagligt og han siger at han ikke selv ville bo i et hus, hvor man både kan se og lugt skimmelsvampen, sådan som man kan hos os.

Onsdag d. 14-07-2010
Taksatoren fra vores villaforsikring kommer og ser på skaden og kan konstatere at det ikke er noget de kan dække, da der er tale om bygningsfejl.
Vi får at vide at skaden bliver større hver gang vi går i bad.
Han opfordrer os til at kontakte TopDanmark igen, da han heller ikke mener at det er forsvarligt at vi bliver boende, især når der kommer et lille barn.

Vi ringer til TopDanmark igen, da der nu er to fagfolk der har frarådet os at blive boende og skaden bliver større hver gang vi benytter vores badeværelse.

Onsdag begynder [klagerens samlever] at få røde udslæt på armene, som ikke går væk igen.

Mandag d. 19-07-2010
Vi klager da vi stadig ikke er blevet kontaktet af TopDanmark på nogen måde.

Tirsdag d. 20-07-2010
Vi modtager en mail fra … om at taksator …, har sendt et brev til os om at vi skal kontakte ham.
Brevet ligger i vores postkasse.

Onsdag d. 21-07-2010
Taksator ringer selv til os og vi aftaler at han skal komme med det samme, da [klageren] er hjemme denne dag. Taksator kommer og ser på skaden, det tager ca. 10 minutter fra han kommer til han går.

Fredag d. 23-07-2010
Vi bliver ringet om af TopDanmark, og får uformelt at vide at vi er dækket, samtidigt med at personen vil vide hvorfor vi har klaget.

Tirsdag d. 26-07-2010
Vi kontakter TopDanmark igen, da vi synes det er mærkeligt at vi fik at vide om fredagen, at vi var dækket og siden ikke har hørt mere.
Vi bliver informeret om at der er et brev på vej.

Brevet ligger i postkassen da vi kommer hjem.

I brevet står der hvad i dækker, dog er der slet ikke taget stilling til genhusning, vi bliver bedt om selv at indhente tilbud på arbejdet.

Vi går straks i gang med at finde ud af hvordan alt skal laves og har forskellige håndværkere ude og se på skaden, så der kan indhentes tilbud.
Hvilket var lidt svært da alle er ramt af ferierne.

Fredag d. 13-08-2010
Vi bliver ringet op af …, da de efter at have set på skaden og målt med professionelt udstyr, har aftalt med os at de vil kontakte taksator, da de mener at skaden kan være større en først antaget.
De giver os den melding at taksator har trukket sit dækningstilsagn tilbage og vi skal kontakte TopDanmark inden vi kan gå videre.

Mandag d. 16-08-2010
Vi kontakter TopDanmark for at finde ud af hvad der sker. Og vi får at vide at de vil undersøge og vende tilbage.

Tirsdag d. 17-08-2010
Vi modtager en mail fra … om at vi stadig er dækket.

Lørdag d. 21-08-2010
Vi sender tilbud til taksator.

Tirsdag d. 24-08-2010
Vi modtager mail fra taksator om at tilbud og omfang er godkendt og arbejdet kan sættes i gang.

Onsdag d. 25-08-2010
Vi ringer til TopDanmark kundeservice, for at få at vide hvordan vi skal forholde os, i forhold til at få sat arbejdet i gang, da vi ikke har modtaget nogen form for oplysning om dette
.
Torsdag d. 26-08-2010
Vi kontakter TopDanmark igen, da vi ønsker genhusning, grundet størrelsen på vores hus og den kommende baby.

Lørdag d. 28-08-2010
Vi modtager brev om at de ikke vil dække genhusning, grundet hunden, størrelsen og perioden.

Onsdag d. 01-09-2010
Vi sender billeder og plantegning til TopDanmark, da vi ikke mener der er plads til et barn, vi beder dem bla. om at fortælle hvor de har tænkt sig at puslebord og barneseng skal stå og vi gør opmærksom på at der ikke er mulighed for at lukke hunden væk fra håndværkerne, mens der arbejdes.

Lørdag d. 11-09-2010
Vi modtager endnu et afslag, hvor de gør opmærksom på at andre kunder ikke har de problemer som vi har, samt at deres taksator ved bedre end eksperter om hvor lang tid det tager at affugte et rum, desuden siger de at det er vores problem at vi ikke kan lukke hunde væk.

5. 82.763

De vælger at afslutte, med at lave et sagsforløb, og ud fra dette sige at de ikke mener at vi har grund til at klage, dog er der fejl i sagsforløbet og 1/3 af de nævnte datoer er forkerte, resten af datoerne i dette sagsforløb er slet ikke nævnt.

Søndag d. 19-09-2010
Vores søn bliver født.

Tirsdag d. 05-10-2010
Vi kontakter TopDanmark igen da … har konstateret at skaden er større end TopDanmark har forventet. Vi får godkendelse til at gå videre, med at lave hele værelset.
Vi har indleveret en faktura fra VVS-… på 12.000,- hvor TopDanmark siger at vi skal betale 8.000,- selv grundet selvrisiko, vi betaler vores del.

Mandag d. 18-10-2010
Tilbud på udskiftning af hele gulvet sendes til taksator og godkendes.

Tirsdag d. 16-11-2010
Vi kontakter TopDanmark, da badeværelsesgulvet har løsnet sig og vi mener at det er pga. affugtningen. Vi beder desuden om kompensation for en midlertidig seng, da vi ikke havde plads til vores gamle, da alle vores ting skulle opbevares i vores stue på 20m2. (vi var nød til at kravle over møbler for at komme hen til sengen og dette mente vi ikke var forsvarligt med et spædbarn) samt et nyt puslebord, da vi var nød til at finde en midlertidig løsning.
Vi informerer samtidigt om at vi forventer kompensation, for de ting vi har været nød til at smide ud (seng og sofa), fordi der ikke var plads til dem i vores stue.

Mandag d. 27-12-2010
Vi modtager afslag for dækning af gulv i badeværelse, da det stod i tilstandsrapporten. Samt afslag på dækning af indbo, da disse ikke er dækket af forsikringen.

Uge 37 2011
Vi bliver kontaktet af VVS-… da TopDanmarks del af regningen (4.000,-)fra d. 5. oktober ikke er betalt.
Vi møder op hos TopDanmark med fakturaen men bliver afvist, da de siger at den skal vi selv betale da der er to gange selvrisiko.
Vi betaler regningen og har ikke klaget over denne del, grundet sygdom.

Vi har aldrig modtaget en slut opgørelse."

Selskabet har i brev af 13/7 2012 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"Vi har på ny gennemgået sagen og fastholder vores tidligere afgørelser i sagen. Vi har dog ved vores gennemgang af sagen konstateret, at klager selv har indbetalt den policemæssige selvrisiko på 12.000 kr. til håndværker ...

Vi er derfor indstillet på straks, at overføre 4.000 kr. til klager for faktura nr. …, dateret den 29. september 2010 fra VVS-... Vi beder derfor venligst klager sende os kontooplysninger, hvorefter vi overfører beløbet til dem.

Her følger fakta om forsikringen

Klager overtog ejendommen, der er opført i 1974, den 1. april 2007. Klager tegnede samtidig en udvidet ejerskifteforsikring på vilkår DF20051-4 på baggrund af tilstandsrapport H…96.

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet
Klager anmeldte telefonisk den 13. juli 2010 skimmelvækst bagved skab i soveværelse.

Den 18. juli 2010 henvendte klager sig til selskabets direktion, da de var utilfredse med at der ikke straks skete besigtigelse af det anmeldte forhold.

Den 21. juli 2010 besigtigede vores taksator det anmeldte forhold og konstaterede, at en roset bag armatur i brusenichen ikke var tætnet korrekt, hvorved væggen var blevet opfugtet.

Ved brev af 26. juli 2010 skrev selskabets kundeklageansvarlig til klager, at forholdet var dækket af ejerskifteforsikringen, således at forsikringen dækkede tætning af fuger i armatur til bruser.

Afrensning af gasbetonvæg for skimmel. Udskiftning af defekt fodpanel, hvor skab stod da det er nedbrudt. Endelig dækkede vi udskiftning af 4-6 gulvbrædder.

Vi bad samtidig klager indhente tilbud fra håndværker og sende det til taksatoren.

Først en måned senere - den 21. august 2010 - modtog taksator et tilbud fra klager og ved mail af 24. august 2010 accepterede taksator tilbuddet.

Den 27. august 2010 skrev vi til klager, idet de havde henvendt sig til os og bedt om at blive genhuset.

I brevet afviste vi at genhuse klagerne, idet vi gjorde gældende, at der var tale om en kortvarig skadesudbedring, og idet vi ikke fandt af huset var ubeboeligt henset til at de havde flere andre disponible rum til rådighed, herunder adgang til køkken og bad, kunne vi ikke imødekomme deres ønske.

Klager havde desuden henvist til, at de gerne ville genhuses, da deres hund var en vagthundsrace, hvorfor det ikke ville være muligt for håndværkere, at færdes i huset uden at klagerne var til stede, og at de grundet en forestående fødsel muligvis ikke ville kunne være hjemme og overvåge hunden.

Ved mail af 1. september 2010 skrev klager til selskabets kundeklageansvarlig at de mente sig berettiget til genhusning.

Ved brev af 10. september 2010 fastholdt den kundeklageansvarlig afvisningen vdr. genhusning.

Ved mail af 5. oktober 2010 bekræftede taksator overfor klager, at der skulle udskiftes yderligere gulvbrædder end forventet.

Ved mail af 16. november 2010 kontaktede klager taksator, idet de havde konstateret, at nogle fliser i badeværelset havde hævet sig, hvorfor de bad taksator besigtige forholdet.

Herudover henviste de til, at de havde købt en ny seng, der var 40 cm smallere end den gamle, der var 200#180 cm, i stedet havde de købt en madras på 200#140 cm, afhændet

deres sofa fordi der ikke var plads til den i deres stue samt købt et vægophængt puslebord, og at de ønskede at Topdanmark skulle afholde udgifterne hertil.

Den 17. november 2010 besigtigede taksator ejendommen og afviste de krævede ekstraudgifter samt forholdet i badeværelset idet forholdet var anført i tilstandsrapporten med karakteren K2, hvorfor klager allerede i forbindelse med købet var blevet advaret herom.

Vi hører ikke fra klagerne før vi modtog klagen via Jer den 29. juni 2012.

Her får I vores syn på sagen
Klager henviser til, at de mener, at de burde have været genhuset under skadesudbedringen.

Herudover mener de, at de bør kompenseres for besværet, at vi skal betale dem for både en midlertidig seng samt en ny seng og en sofa og endeligt et puslebord.

Som det fremgår af sagen er der tale om et halvt dobbelthus, der jf. oplysningerne i tilstandsrapporten består af et bebygget boligareal på 54 m2.

Det skadesramte område var på 12 m2, hvorfor det er vores opfattelse, at klager objektivt set kunne bebo huset, mens det blev udbedret.

Det er vores påstand, at huset ikke har været ubeboeligt, hvorfor klagerne ikke er berettiget til kompensation for genhusning.

Det forhold, at klager har oplevet gener ved at bo i huset mens udbedringen fandt sted, finder vi ikke kan føre til et andet resultat, da vi mener, at klager har haft andre disponible rum, herunder adgang til køkken og bad, og at de gener de har oplevet ikke går udover, hvad man kan forvente og må tåle i forbindelse med udbedring af en bygningsskade.

At klagers hund har besværet skadesudbedringen mener vi i denne henseende er ejerskifteforsikringen uvedkommende.

Vi minder om, at genhusning og deraf afledte omkostninger ydes såfremt ejendommen på grund af udbedring af en dækningsberettiget skade ikke kan bebos.

Endelig mener vi ikke, at vi har begået ansvarspådragende fejl i vores håndtering af skadesagen, som kan begrunde, at klager tilkendes en kompensation.

Det forhold, at udbedringen har taget lidt længere tid end forventet mener vi ikke bør bebrejdes os, da det under udbedringen viste sig, at der skulle udskiftes lidt mere af gulvet end først antaget. At sagen har trukket ud - tænker vi også skyldes klagers øget familieforøgelse, hvor vi har forståelse for, at man måske ikke straks efter en fødsel får sat gang i alle udbedringer.

Vi mener ikke, at klager har haft et tab, da de blev boende i ejendommen under udbedringen. Vi minder om, at bestemmelserne i vilkårene vedrørende genhusning skal fortolkes i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens §§ 37 - 39, hvoraf henholdsvis ses, dels af sikrede ikke kan få erstattet andet eller mere end sit tab og dels, at sikrede ikke må opnå en berigelse.

8. 82.763

Vi henviser her til Jeres kendelse 67.495, hvor I fastslår, at forsikringen kun er forpligtet til at dække merudgifter ved fraflytning af egen (skadet) bolig og merudgifter ved genhusning.

For så vidt angår klagers krav om, at vi bør betale for både en midlertidig seng og en ny seng, en sofa og et puslebord, må vi desværre afvise disse poster, da ejerskifteforsikringen ikke dækker indbo, men alene skader på bygninger og bygningsdele. Vi henviser til kendelsen 74.927, hvor I udtaler, at indbo ikke er omfattet af ejerskifteforsikringen.

Herudover gør vi gældende, at klager ikke har iagttaget deres tabsbegrænsningspligt ved at søge indboet opmagasineret andet sted i stedte for at kassere det.

På ovennævnte baggrund mener vi ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning.

Hvis nævnet mod vores forventning finder, at klager skal tilkendes erstatning for genhusning gør vi gældende, at det af klager krævede beløb går langt udover, hvad vi mener, vi kan forpligtes til at erstatte, hvorfor vi gør gældende, at beløbet skal fastsættes skønsmæssigt lavere og i forhold til hvad det vil koste at leje en 54 m2 stor lejlighed i ...

Vi mener, at ovenstående sags gennemgang vidner om, at vi har gjort os umage med at svare klager så hurtigt det har været os muligt, og at der derfor ikke er grundlag for at kritisere vores sagsbehandling.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen
Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår, som er gældende for forsikringen."

Efterfølgende er klageren kommet med yderligere bemærkninger i brev af 19/7 2012 til nævnet.

Nævnet har set de fotos, der er vedlagt sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**10 Udgifter til redning, oprydning samt ud- og indflytning**

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betales rimelige og nødvendige merudgifter ved:
A Redning, bevaring og oprydning, herunder fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopgørelsen ikke kan anvendes.
B Ud- og indflytning og opmagasinering af indbo som følge af, at ejendommen må fraflyttes i indtil 1 år.
C Fraflytning af egen privatbolig samt genhusning i indtil 1 år.
Disse udgifter erstattes udover forsikringssummen.
D Øvrige indirekte tab er ikke dækket."

9. 82.763

Nævnet udtaler:

Forsikringen dækker sikredes rimelige og nødvendige merudgifter ved genhusning i indtil 1 år. Da klageren ikke har haft udgifter til genhusning i forbindelse med fraflytning af egen bolig, og da øvrige indirekte tab ikke er dækket, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning med henvisning til, at der ikke er tale om dækningsberettigende udgifter.

Efter det oplyste finder nævnet det endvidere ikke godtgjort, at selskabet i forbindelse med sagens behandling har udvist forsømmelser i et omfang, der kan begrunde et erstatningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson