Ankenævnet for Forsikring

914/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.457:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxx

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 størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt rørskade i badeværelset.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i henhold til forsikringsbetingelserne.

Selskabet opgjorde i brev af 25/6 2012 til klageren erstatningen således:

"Som oplyst i brev af 22. juni 2012 samt pr. telefon fastholder vi den tilbudte erstatning.
Der blev talt om et tilskud til toiletvogn, hvilket vi vil tilbyde ekstraordinært som en kontanterstatning til jer uanset om pengene bliver brugt til det eller ikke.

Ny opgørelse af erstatningen:

• Undersøgelse/sporing samt stoppe skaden	13.750,00 kr. inkl. Moms
• Reparation af rør samt kloak inkl. materialer	8.750,00 kr. inkl. Moms
• Nye klinker på gulv samt rep. af vægflise	6.875,00 kr. inkl. Moms
• Toiletvogn	7.625,00 kr. inkl. Moms
Erstatning i alt:	**37.000,00 kr.**"

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Da vi tager kontakt til forsikringsselskabet får vi et skadesnr. på grund af utæt rør i gulv. Der rekvireres sporingscentral. Da hullet er påvist af sporingscentral bankes gulv op for at lokalisere hullet. Og skaden kan påvises til at det er et udtag til toilet der er utæt i gulv og væg. Vi fremsender billeddokumentation til forsikring. Forsikring oplyser vi skal fremskaffe tilbud på

udførsel af arbejdet. Hvor forsikring dækker 100% den ene væg og 100% af gulv og 50% af de andre 3 vægge fordi vi har udvidet rørskadeforsikring. Vi accepterede selv at dække 50% af de 3 andre vægge af egen lomme. Efter nogen dage rykker vi forsikring for svar på videre forløb. Da vi får fat i taksator … oplyser han at forsikring ikke har modtaget noget tilbud. Vi sender det igen og taksator … lover at kigge på det. Igen går der dage hvor vi intet hører, så vi kontakter taksator … igen. Der er stadig ikke kommet noget og taksator har i øvrigt vrøvl med sin mail. Så taksator oplyser hans private mail, hvor vi fremsender tilbud igen. Så får taksator set tilbud og han vil sende en taksator ud og se på det. Det syntes vi lød fornuftigt for helt fra start har vi bedt om at få personligt møde med forsikringen. Så det gik vi naturligvis med til. Da vedkommende dukker op oplyser han at han ikke er taksator men derimod en som også skal give tilbud. Det ser vi heller ikke noget problem i andet end at forsikringen havde lovet at det var en taksator som skulle være kommet. Da forsikringen modtager tilbud fra en de selv har udpeget bliver vi kontaktet med at vores fremsendte tilbud er dobbelt så dyrt. Herefter tager vores vvs-er en dialog med forsikringen da han er uforstående overfor at han skulle være over dobbelt så dyr. Vores vvs-er får oplyst at han vil få tilsendt kopi af tilbud fra den af forsikringen udpegede til at udføre arbejdet. Da vi modtager dette 'tilbud' konstateres det at det ikke er et tilbud men derimod en overslagspris og da den vvs-er som forsikringen havde sendt ud, ikke har talt med os om fx hvilke fliser der skal opsættes så svarer dette overslag ikke til vores forventninger. Derfor vil dette overslag naturligvis ikke holde fordi den af forsikringen udpegede vvs-er ikke har sat sig ind i tingene - det vil naturligvis blive langt dyrere end overslagsprisen og endda måske matche det tilbud vi selv har indhentet. Så overslagsprisen og tilbud er ikke givet under de samme betingelser. Det oplyser vi naturligvis forsikringen, men forsikringen fastholder der er tale om et tilbud og ikke et overslag. Vi bad vores vvs-er om at varetage vores interesser da vi ikke har forstand på sådanne forhold. Og da det er vores vvs-er der har talt med taksator mente forsikringen at de ikke kunne komme videre og tog derfor kontakt til overtaksatoren. Vi tog telefonisk kontakt til overtaksatoren … som oplyste at vi skulle skrive en mail til hende. Hun lovede at vende tilbage når hun havde kigget på mailen. Men vi hørte intet fra [overtaksator], men derimod ringede den anden taksator som vi ikke kunne blive enige med og oplyste at vi kunne få kr. 22.000 til at lave badeværelse for og ud af de penge skulle vi også selv betale de forberedte ting som allerede var udført såsom sporing, ophugning af gulv og omkobling af vand. Så der ville være kr. 12.000 til at lave badeværelse for. Så tager vvs-er kontakt til overtaksatoren igen som oplyser at hun ikke har set på vvs mail, men hun regnede med at den almindelige taksator havde løst problemet. Hun lover igen at kigge på mailen, men gør det ikke. Herefter tager den almindelige taksator kontakt til os og oplyser at kontakten skal være mellem forsikringen og kunden altså os og ikke mellem forsikringen og vores vvs-er. Herefter tager vi selv kontakt til overtaksatoren da vores vvs-er ikke kunne komme igennem. Vi lægger besked på overtaksatorens telefonsvarer. Til stor overraskelse ringer hun tilbage kort efter og til vores held er vvs-eren hos os. Vi oplyser at vi ikke kan forstå hvorfor vvs-eren ikke kan varetage vores interesser, til dette oplyser overtaksator at så skal vvs-er have en fuldmagt men til at starte med vil hverken … alm taksator eller … overtaksator snakke med vvs mand og det kommer sig nok af at han ved hvad han snakker om og det gør vi ikke så det er måske nemmere at tage røven på os for at sige det lige ud når vvs-eren ringede til [overtaksator] skulle han sende en mail som hun lovede at kigge på dagen efter vvs-eren tog kontakt igen men hun havde da ikke en gang gidet at bruge tid på at læse mailen for hun havde snakket med [taksator] og han kunne godt afslutte den lille sag hvad fanden er meningen med så inkompetent en overtaksator der er sku da en grund til vi tager kontakt til en overtaksator det er jo i håbet om at kunne finde en afslutning på sagen så skal vi stadig forhandle med [taksator] som løber fra sine aftaler og lyver mig lige op i mit åbne ansigt så jeg må fortælle at han er fuld af løgn det kan sku ikke være rigtigt. Der står i policen der er udvidet forsikring og det påstår de at der ikke er. Jeg føler de har taget røven på os de lovede en hel masse og så løber de fra det og spiser os af med et latterligt beløb men vi har været nødsaget til at tage imod pengene for at kunne komme i gang med badevæ-

relset da vi begyndte var der gået ca en måned uden wc der er sku ikke i orden også lige den tid det så tager at lave baderummet og det er så derfor vi laver denne klage."

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Efter forundersøgelse af sporings-centralen samt ophakning af gulv og fliser, står vi tilbage med 12.000 kr. til at lave badeværelse for. Det er ikke mange penge når fakturaen lyder på 67.656,25 kr. Det har skuffet os især da vi har udvidet skjulte rør- og kabelskadeforsikring."

Selskabet har i brev af 15/11 2012 til nævnet redegjort for sagen og begrundet afgørelsen således:

"**Kort sagsfremstilling**

Den 1. maj 2012 ringer vores kundes egen håndværker … og anmelder, at der er brud på skjult vandrør i badeværelse.

Vores taksator taler samme dag med VVS, og det bliver aftalt, at sporing igangsættes. Taksator afventer herefter sporingsrapport og opringning fra VVS således, at det videre forløb kan aftales.

Den 9. maj 2012 taler taksator med kundens VVS, og oplyser ham om regler for kosmetisk dækning på fliser. Taksator oplyser overfor VVS, at hvis man ikke kan nøjes med, at brække gulvfliserne op, og de skal op i væg, så dækker vi den ene væg 100 %, og øvrige vægge kan dækkes med 50 %, da vores kunde har dækningen Udvidet Tryghed.

Taksator modtager den 22. maj 2012 fotos fra kundens VVS, hvor det fremgår, at gulvet er hugget op, hvor skaden er.

Den 11. juni 2012 modtager han fra vores kunde 2 stk. tilbud på reparation af vandrør og udskiftning af fliser på gulv og vægge. Tilbuddene lyder på henholdsvis 54.125 kr. og 66.000 kr. ekskl. moms.

Vores taksator beder den 13. juni 2012 vores samarbejdspartner … om, at besigtige badeværelset med henblik på udarbejdelse af kontrolpris.

Taksator modtager efterfølgende fotos og oplysning om pris for udbedring af skaden fra vores samarbejdspartner …, som kan reparere skaden for i alt 29.375 kr.

I brev af 22. juni 2012 til vores kunde, meddeler taksator, at vi kan erstatte nye klinker på gulv. Udskiftning af fliser på vægge er ikke dækket, da gulvklinkerne er de samme som på gulvet, og der skal alene genbruges nogle få stykker. Det er således muligt, at genanvende nogle gulvklinker til reparation af væggen, som også bliver berørt. Taksator oplyser, at erstatningen vil udgøre i alt 29.375 kr.

Vores kunde taler efterfølgende med cheftaksator om sagen, og cheftaksator meddeler i brev af 25. juni 2012, at den tilbudte erstatning fastholdes, men vi vil ekstraordinært tilbyde tilskud på 7.625 kr. til leje af toiletvogn, uanset om pengene bliver brugt til en sådan. Den samlede erstatning opgøres derefter til i alt 37.000 kr.

Den 12. juli 2012 modtager vi faktura samt fotos af det nye badeværelse fra vores kundes håndværker på i alt 67.656,25 kr. inkl. moms, og vi udbetaler derfor erstatning på i alt 37.000 kr. til vores kundes håndværker.

Herefter klager vores kunder til nævnet.

Vores vurdering
Det fremgår blandt andet af forsikringsbetingelsernes side 16, pkt. 11.1, at erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som 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 almindelig brugt på det tidspunkt, skaden er sket.

Hvis det, der er blevet skadet, ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindelig brugt på det tidspunkt, skaden skete.

I forbindelse med en skade, fx på badeværelset, vil der kun blive udskiftet fliser/klinker i et afgrænset areal, som svarer til gulv eller en væg, hvor skaden er sket. Er dækning Udvidet Tryghed valgt, henvises til pkt. 10.2.

Af forsikringsbetingelsernes side 14, pkt. 10.2 fremgår, at vi dækker 50 % af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem de skadede og de ubeskadigede fliser/klinker, hvis der er en dækket skade på dækningerne skjult rør- og kabelskade og stikledningsskade.

Forsikringen dækker kun, hvis det ikke har været muligt at anskaffe fliser/klinker, der er identiske med de beskadigede.

Vælger man ikke denne løsning, vil kun de beskadigede fliser/klinker i et afgrænset areal fx gulv eller væg blive udskiftet, selv om det ikke er muligt at skaffe fliser/klinker magen til.

Det er vores kundes opfattelse, at forsikringen skal betale 100 % af fliser på den ene væg, og 50 % på de resterende vægge.

Vores Samarbejdspartner … har oplyst, at det var muligt at genanvende nogle af gulvfliserne (de var magen til vægfliserne) på den væg, hvor reparation af rør ville foregå. Ifølge VVS var der tale om nogle få stykker.

Det er fortsat vores opfattelse, at skaderne på badeværelset ville kunne udbedres for de 29.375 kr., som var fastsat af ... Derudover har vi givet vores kunde tilskud på i alt 7.625 kr. til eventuel leje af toiletvogn, således at den samlede erstatning udgør 37.000 kr.

Vi skal i den forbindelse bemærke, at den pris vores … har givet på arbejdet, er den prise som han mener det kan udføres for. Prisen er givet ud fra, hvad tilsvarende fliser som de beskadigede vil koste.

Vores kunde har efterfølgende udskiftet alle fliserne på væggene i badeværelset, og har dermed foretaget en renovering i forbindelse med skaden. Der er således udført murerarbejde ud over, hvad der var nødvendigt til udbedring af den dækningsberettigende skade.

På baggrund af oplysningerne i sagen, finder vi ikke anledning til at ændre vores afgørelse."

5. 83.457

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev modtaget den 3/12 2012 af nævnet. Af brevet fremgår bl.a.:

"1. Taksator … siger han sender en taksator ud for at besigtige skade efter at vi havde aftalt at lave tilbud til forsikring, hvor forsikring ville dække gulv en væg samtidig med 50 % af de sidste tre vægge og det var sendt.
…
3. Han ville bruge de gamle fliser fra gulv til at sætte på væg det kan der ikke være tale om, da vi har udvidet forsikring. Hvad skal vi så bruge den til ?
4. Så er der det at vi har måtte undvære toilet i over to måneder hvorefter taksator … siger vi skal jo bare bruge det andet toilet vi har... men vi har kun 1 toilet....
Herefter siger han alle har da 2 toiletter og vi sagde han var da velkommen til at komme at kigge
5.Den opkant til brusekabine var man nødt til at fjerne og skifte røret op i væggen."

Hertil bemærker selskabet i brev af 10/1 2013 til nævnet følgende:

"Brevet har været forelagt vores taksator, som har følgende kommentarer til vores kundes punkter i brevet:

1. Taksator oplyser, at han har meddelt, at han ville sende en håndværkstaksator ud, som har et samarbejde med os for at besigtige skadens omfang, og komme med en pris på arbejdet. I telefonen med vores kundes håndværker nævner taksator, at vores kunde har dækningen Udvidet Tryghed, fordi kundens håndværker siger de muligvis skal i gulv samt væg. På dette tidspunkt har taksator ikke set fotos af badeværelset, men heller ikke lovet noget. Taksator har således blot informeret om eventuel dækning, hvis væggen også ville blive berørt ved udbedring.

3. Efter taksator har set fotos konstaterer han, at nogle af klinkerne fra gulvet kan bruges på væggen, da der er tale om de samme fliser."

Det af selskabet indhentede tilbud på udbedring er specificeret således:

"Hermed en specifikation til det fremsendte overslag.

Jeg har taget udgangspunkt i udbedring af utæthed på vand samt udbedring af skade på kloak (opstået i forbindelse med opbankning).
Der skal opbankes lidt yderligere i gulvet og evt. lidt i væggen for at udskifte røret.
I forbindelse med udbedring var det vores opfattelse at der var givet accept på væg og derfor er der medtaget demontering af håndvask samt afpropning af armaturer.
Timeforbruget er anslået til 8 timer á kr 420,00 plus moms - dertil et beløb på kr. 640,00 plus moms til materialer og hjælpemidler.

Genmontering af vvs (håndvask, afløb, vand til armatur samt toilet) er afsat til 6 timer á kr. 420,00 plus moms og kr. 480,00 plus moms til materialer.

Omkring murerarbejde er der afsat nyt gulv til kr. 5500,00 plus moms (areal svarende til ca. 3 m2).
Derudover er der givet pris på væg til 100% dækning svarende til kr. 5500,00 plus moms.

6. 83.457

Badeværelsets resterende to vægflader er opgivet til kosmetisk dækning og har en overslagspris på kr. 7500,00 plus moms (areal svarende til 6,7m2 (cirka)) - dette beløb deles 50/50 mellem ft. og selskab.

Nødvendigheden af kosmetisk dækning kan diskuteres da gulvklinker kan bruges til rep. af væg hvorved kosmetisk dækning på vægge ikke længere er aktuel.

I forbindelse med en evt. udbedring er det ikke afklaret om der er behov for toiletvogn på adressen."

Af faktura af 28/6 2012 fra det VVS-firma, der forestod udbedringen af klagerens badeværelse, fremgår bl.a.:

	"Pris pr. enhed	Beløb
1. Reparation af gulv badeværelse alle fliser af, slebet primet, gummihud, nye fuger og gummifuger		
2. Reparation af vandrør reparation af afløb.		
3. Opsætning af fliser på væg med møbelarrangement		
Pris ifølge tilbud	28125,00	28.125,00
4. De 3 vægge demontering fliser, slebet, pudset, gummihud, nye fliser		
Pris ifølge tilbud	22500,00	22.500,00
5. Sporing		
Pris ifølge tilbud	3500,00	3.500,00
…		
Beløb uden moms		54.125,00
Moms 25%		13.531,25
I alt		67.656,25"

Nævnet har gennemset de forelagte fotos af badeværelset både før og under udbedringsarbejdet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3. Skjult rør- og kabelskade**
…
Forsikringen dækker:
• Udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med os.
• Følgeskader på bygninger efter en dækket utæthed eller fejl.
…
10. Udvidet Tryghed
…
10.2 KOSMETISKE FORSKELLE

FLISER/KLINKER
Vi dækker 50% af udgifterne til udbedring af kosmetiske forskelle mellem de skadede og de ubeskadigede fliser/ klinker, hvis der er en dækket skade på dækningerne

• Skjult rør- og kabelskade.
• Stikledningsskade.

Dækningen gælder i et afgrænset areal svarende til gulv eller vægge afhængig af, hvor skaden er i følgende rum:
• Toilet/baderum.
• Bryggers.
• Køkken/alrum.

Forsikringen dækker kun, hvis det ikke har været muligt at anskaffe fliser/klinker, der er identiske med de beskadigede.

Vælger du ikke denne løsning, vil kun de beskadigede fliser/klinker i et afgrænset areal fx gulv eller væg blive udskiftet, selv om det ikke er muligt at skaffe fliser/ klinker magen til.
…
11.1 OPGØRELSE AF ERSTATNING
…
NYVÆRDI
Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som 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 brugt på det tidspunkt, skaden er sket.

Hvis det, der er blevet skadet, ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.

Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket. Det er fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede.

I forbindelse med en skade, fx på badeværelset, vil der kun blive udskiftet fliser/klinker i et afgrænset areal, som svarer til gulv eller en væg, hvor skaden er sket. Har du valgt dækningen Udvidet Tryghed, se punkt 10.2.

Der er ikke dækning for eventuelle formuetab pga. forskellene."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på udbetaling af yderligere erstatning, idet erstatningen findes at være opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet bemærker, at udvidet dækning kun kommer på tale, når der ikke kan anskaffes tilsvarende fliser. I dette tilfælde har man kunnet bruge gulvfliser til væggene, således at væggene fremtræder som før.

På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson