Ankenævnet for Forsikring

913/13

Den 3. april 2013 blev i sag nr. 83.716:

xxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet husforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets behandling af en anmeldt vandskade og kræver yderligere erstatning for en række krav.

Klageren har i klageskema dateret den 3/12 2012 over for nævnet påstået:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Søndag 29/4 2012 opdages vandskade, da køkkengulvet rejser sig.
Mandag 30/4 kontaktes GF telefonisk, …
Mandag 30/4 VVS firma … kontaktes for besigtigelse for besigtigelse af skaden [VVS firmaet] kontakter tømrer. Gulvet skæres op så skaden kan besigtiges. Vandskaden er så omfattende, at hele gulvet skal tages op.
[VVS firma] kontakter GF, bygningstaksator … Der samarbejdes med Dansk byggekontrol, der efterfølgende kører sagen.
Køkkenet demonteres. Der måles fugt 1 x om ugen. Primo maj opsættes affugter. Derefter har jeg som skadelidte ingen køkkenfaciliteter.
Ultimo juli/primo august nedtages affugter. Køkken beregnes genetableret medio aug. Men etableres først ultimo august/primo sept. …

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Refundering/betaling af nyt trægulv (der er kun ydet erstatn. for støbning).
Betaling for maling, anslået af [taksator] til 1.200kr.
Ny opvaskemaskine - (håndværkerne har trukket lågen af den gamle/ bilag på 6.499,00 kr. vedlægges.
Udbedring af utæthed ved maling mellem vask og koldt v. hane.
Udbedring af skævhed i højskabene i køkkenet. Hældning 1½ cm i forhold til øvrigt elementer.
Kostpenge for udgifter til indkøb af færdigmad i 4 mdr. (…)."

2. 83.716

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt klageren yderligere 1.200 kr. til afregning for malerarbejde, men afvist at udbetale yderligere på det foreliggende grundlag.

Klageren har i redegørelse dateret den 19/9 2012 vedlagt klageskema til nævnet anført:

> "Undertegnede … [klageren] giver hermed udtryk for stor frustration over hændelsesforløbet i forbindelse med oven for nævnte skade, specielt hvad angår den alt for lange periode, der er gået fra vandskadens opståen den 29. april 2012 og den umiddelbart herefter anmeldelse og ind til nu medio september 2012, hvor forsikringssagen endnu ikke er afsluttet.
>
> Der mangler stadig at blive refunderet for ekstraordinært el-forbrug til affugterne og ca. 1200 kr. til maling i køkkenet.
>
> Jeg er utilfreds med en række forhold i forløbet, hvoraf kan nævnes, at der blot er refunderet mig et kontant beløbe på 12.000 kr., som alene dækkede selve støbningen af køkkengulvet under strøerne. Man kunne godt have refunderet mig et beløb svarende til den udgift det ville have været ved en genetablering af et trægulv, uanset at jeg selv har bekostet et komplet klinkegulv i mit køkken.
>
> Jeg er utilfreds med, at jeg i 4 - fire - måneder har måttet vaske op på toilettet fordi sagen trak i langdrag som konsekvensen af den langsommelige sagsbehandling i GF og håndværkerarbejdet af selskabets leverandører.
>
> Jeg har været utilfreds med, at jeg i omtalte fire måneder har måttet ty til madlavning på en udendørs grill i al slags vejr, fordi køkkenet har været spærret af og ikke har kunnet benyttes.
>
> Jeg er utilfreds med, at genetableringen af køkkenelementerne ikke er gjort ordentlig, og at skabslåger m.v. ikke længere et tilpasset de øvrige elementer.
>
> Desuden er VVS-arbejdet med samlingen til koldvandshanen under vasken sjusket, og der en utæthed, så der pibler vand ud ved ballofix-hanen.
>
> Ved genetableringen af opvaskemaskinen er der opstået skævheder omkring maskinen, så låget ikke kan åbnes helt. Jeg har måttet investere i en ny opvaskemaskine!
>
> Som direkte 'skadesramt' ønsker jeg at få tilsendt rapporterne og resultaterne af målingerne om fugtighed og eventuel forekomst af skimmelsvamp, som Dansk Byggekontrol har foretaget i forløbet af de fire måneder, som sagen har 'kørt', og jeg undrer mig over, at jeg ikke har hørt de nærmere om målingsresultaterne.
>
> Afslutningsvis vil jeg udbede mig en opgørelse over de udgifter, som GF har haft indtil nu, samt oplysninger om beløbene på resterende endnu ikke betalte udgifter i forbindelse med min vandskade."

Selskabet har i svarbrev af 1/2 2013 til nævnet anført:

> "Klagen vedrører selskabets opgørelse af en anmeldt rørskade under køkkengulvet og efterfølgende vandskade.

3. 83.716

Vi har derfor bedt den taksator, som har været på sagen om at give en redegørelse af forløbet.

Taksatoren havde aftalt med vores samarbejdspartner Dansk bygningskontrol (herefter forkortet til DB) at de tog ud og vurderede skaden, det blev efterfølgende oplyst til taksatoren, at køkkenet skulle ned og trægulvet på ca 12 m2 skulle op. Taksatoren gav firmaet besked om, at komme med et overslag og gå i gang.

Da DB var nede for at flytte køkkenet, ringer forsikringstager til taksatoren første gang, og oplyser at hendes nedtagne køkken er sat ud i hendes garage og hun er derfor bange for det får fugt. Taksatoren aftaler derfor med DB, at de tager det med hjem til opbevaring.

I samme forbindelse taler taksatoren med DB om, at kunden skulle have stillet en køkkenvogn til rådighed, men det var kunden ikke interesseret i, med den begrundelse at det var sommer og hun kunne grille. Derudover boede hendes mor 100 m fra hende, så hun skulle nok få noget at spise.

Det var heller ikke hele køkkenet der var nedtaget, bordpladen hvor komfuret er i, var stadig opstillet, da bordpladen er sat på gasbeton.

Da taksatoren kommer for besigtigelse, spørger denne også ind til en køkkenvogn og forsikringstager gentager ovenstående.

Ved taksatorens besigtigelse, giver forsikringstager udtryk for, at hun måske vil lægge fliser i stedet for trægulv, og taksatoren tilkendegiver, at det opgjorte beløb til trægulvet, kan bruges som delbetaling til et støbt gulv med flisebelægning, da denne løsning beløber sig til mere end et trægulv.

Da tømrerfirmaet besigtiger skaden aftales det, at et nyt gulv vil koste 12.000,- hvilket var det beløb forsikringstager kunne råde over til et nyt gulv. Forsikringstager blev oplyst herom og havde ingen indvendinger hertil. Taksatoren oplyser ved samme besigtigelse, at en maler skal have ca kr. 1.200,- for at rette op på lidt tapet der er gået løs og male ca 5 m2 væg. Taksatoren oplyste tillige, at forsikringstager gerne selv måtte stå for malerarbejdet, da taksatoren havde fået opfattelsen af at hun ville male hele køkkenet.

Da der var støbt og lagt fliser på gulvet i køkkenet, ringede forsikringstager og spurgte hvad hun skulle gøre med fakturaerne. Taksatoren oplyste at vi dækkede kr. 12.000,- og forsikringstager oplyste at alene støbningen kostede kr. 12.500,-, men at hun mente vi også skulle betale for fliserne. Dette afviste taksatoren med den begrundelse, at udgifter til støbningen alene svarede til hvad det ville have kostet at genskabe det bestående som før skaden skete. Faktura for støbningen af gulvet blev derefter betalt og dermed med Kr.500,- mere end det oprindelige gulv ville have kostet at reetablere.

Derefter tog tømreren ud og for at stille køkkenet op, i den forbindelse opstod der en episode mellem dem og forsikringstageren, således at forsikringstageren grædende ringede til taksatoren og oplyste at hun ikke ville have denne tømrer indenfor sine døre.

Derfor aftalte taksatoren med tømreren, at de skulle stoppe, og da forsikringstager gerne ville have en tømrer hun selv kendte til at lave køkkenet, bad taksatoren om et tilbud derfra. Dette var dog så højt, at taksatoren ville indhente et andet. Fik et tilbud fra … træ og montage, det var på ca 1/3 af forsikringstagerens egen tømrers tilbud.

Køkkenet blev sat op og kunden ringede til taksatoren og fortalte hvor godt det var, og at det var en meget dygtig tømrer, der også havde lavet hendes bordplade meget flot, taksatoren fik derfor opfattelsen af at alting var ok.

Taksatoren sendte derefter en vvs og en elektriker ud for at montere færdigt, og hører ikke mere fra forsikringstageren. Taksatoren har ikke talt med vvs firmaet, men tømreren har forsikringstager rost meget højt, både til taksatoren og til dem selv.

Da vi modtager og afregner DB for bla. affugtning, fremgår det af samme bilag hvilket strømforbrug der har været, hvorfor vi på dette tidspunkt den 8. november 2012 afregner til forsikringstagers nemkonto for merforbrug af strøm.

Det eneste der mangler er afregning for malerarbejdet, men da forsikringstager ikke er vendt tilbage med oplysning om hvilken løsning man har valgt, om der ville komme regning fra et malerfirma for arbejdets udførelse eller om hun ønskede selv at udføre malerarbejdet, er denne del ikke blevet afsluttet fra selskabets side.

Ligesom der resterer et udestående omkring forsikringstagers selvrisiko på kr 1567,- som vi har afventet med at opkræve indtil spørgsmålet omkring malerarbejdet var afsluttet.

Men da vi kan udlede ud af forsikringstagers brev, at der forventes en afregning for malerarbejdet på kr 1200,- vil dette kunne afsluttes nu, således at der kan fremsendes en opkrævning på differencen mellem kontanterstatning og selvrisikobeløbet.

Opsummering af svar på klagepunkter:

- 1/ Det kontante beløb som erstatning for gulvet, udgør kr. 12.500,- der er udbetalt som betaling for faktura til murer. Selv om forsikringstager mener man godt kunne have udbetalt mere, er der afregnet hvad et nyt trægulv ville have kostet.
- 2/ Affugtningen blev afsluttet d. 10-07-2012, derefter skulle der støbes gulv, det skulle stå i 30 dage, for at fugten var ude af betonen. Da tømrer skulle stille køkkenet op, var forsikringstager på ferie, og derefter holdt tømrer ferie, og siden blev forsikringstager og tømrer uenige. Der blev derfor brugt en del tid på at finde en ny løsning.
- 3/ Køkkenet har ikke været spærret af, der er blevet affugtet og der har været sat plastic op i åbning ind mod stuen, men det har været muligt at benytte komfur, og da forsikringstager selv har takket nej til en køkkenvogn, mente taksatoren ikke han kunne gøre andet her.
- 4/ Forsikringstager har overfor taksatoren, udtrykt stor tilfredshed med tømrerarbejdet. Det er derfor overraskende for taksatoren, at man nu mener at arbejdet ikke er udført godt nok. Den måde det kan blive rettet op på, er ved at oplyse om manglerne og få kontakt til den pågældende håndværker.
- 5/ Taksatoren har talt med vvs-installatøren, der har oplyst, at da han kørte fra adressen var tingene tætte. Han ordnede også vand til bad, da forsikringstager klagede over manglende tryk, dette var uden beregning. VVS lagde sit kort, således at forsikringstager kunne komme i kontakt med ham, hvis der skulle opstå yderligere. Forsikringstager har ikke siden henvendt sig til denne.
- 6/ At et låg til en opvaskemaskine ikke kan åbnes helt, betyder næppe at man er nødsaget til at anskaffe en ny opvaskemaskine, måske er der blot tale om at rykke maskinen en smule ud eller at låget skal justeres. Men da hverken håndværker eller taksatoren har været bekendt med problemet har det ikke været muligt at forholde sig hertil. Såfremt maskinen fortsat er i forsikringstagers besiddelse vil vi gerne foranledige at der bliver set på dette.

5. 83.716

- 7/ Det vil ikke være et problem, at få rapporter for målinger efter affugtning og udtørring fremsendt. Da forsikringstager ikke tidligere har udbedt sig eller givet udtryk herfor, hverken til taksatoren eller til affugtningsfirmaet har vi ikke haft mulighed for at imødekomme dette ønske tidligere. Disse rapporter bliver nu fremsendt til forsikringstager.
- 8 / Økonomi:
- DB nedbrydning, nedtagning af køkken, kørsel til lager og retur, opmagasinering og affugtning kr 49.069,44
- Tømrer opsætning af køkken kr 9.424,-
- VVS 1 fejlsøgning, sporing, opskæring af gulv og rep af rør kr 12.700,-
- VVS 2 montering af vand, afløb og opvaskemaskine kr 2.019,50
- Kontant erstatning gulv (betalt murerregning) kr 12.500,-
- Strøm til affugtere (afregnet til nemkonto) kr 1.966,-
- Udestående malerarbejde ca 1.200,- og selvrisiko - 1.587,-
- Eneste punkt der ikke er færdiggjort, er afregning af selvrisiko og eget malerarbejde.

Efter modtagelsen af denne klage har vor overtaksator aflagt forsikringstager et besøg, for at få sagen løst og taget stilling til de klagepunkter som selskabet ikke tidligere har været bekendt med. Ved dette besøg opstod der uenighed hvorefter vor taksator blev bedt om at forlade forsikringsstedet.

Det har således ikke været muligt for os, at besigtige de nævnte klagepunkter af vvs- og tømrerarbejdet, og at blive enig med forsikringstager i hvilke udeståender der evt. mangler en afslutning."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse, ligesom nævnet ikke har fundet grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

6. 83.716

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson