Ankenævnet for Forsikring

Den 4. november 2015 blev i sag nr. 84991:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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. Hun klager ved sin advokat over selskabets opgørelse af erstatningen for en rådskade i etageadskillelsen mellem husets stueetage og 1. sal. Hun klager endvidere over selskabets sagsbehandling.

Selskabet har efter sagens indbringelse og efter afholdelse i april 2014 af syn og skøn udbetalt i alt 132.300 kr. i erstatning.

Klageren kræver 227.200 kr. i erstatning, jf. håndværkerfakturaer. Klageren er herudover utilfreds med, at det har været nødvendigt for hende at bekoste en isoleret bevisoptagelse samt advokat for at få selskabet til at udbetale 71.689 kr. yderligere i forhold til selskabets først tilbudte erstatning på 60.611 kr.

I brev af 29/8 2013 fra klagerens advokat til nævnet hedder det:

> ”[Klageren] konstaterede i efteråret 2011 en råd- og svampeskade på sin ejendom. [Klageren] anmodede … Byg om at forestå udbedringen. … Byg konstaterede, at skaden krævede øjeblikkelig udbedring. Skaden blev anmeldt til Tryg Forsikring A/S. Tryg Forsikring A/S oplyste, at skaden ikke var omfattet af forsikringsdækning, idet ejendommen ikke var forsikret mod råd og svamp.
>
> … Byg udbedrede derefter skaden.
>
> Efterfølgende konstaterede man, at ejendommen - trods Tryg Forsikring A/S' afvisning af skaden - faktisk var forsikret mod råd og svamp.

> Tryg Forsikring A/S anerkendte først ved brev af 8. februar 2012, at forholdet var dækningsberettiget. Det blev aftalt, at … Byg skulle udarbejde opgørelse for det udførte arbejde.
>
> … Byg opgørelse af udbedringsomkostningerne vedlægges ...
>
> Tryg Forsikring A/S udarbejdede den 23. februar 2012 deres egen kalkulation og beregning af, hvad udgiften til udbedring i form af en reparation kunne have været udbedret for. Den 16. april 2012 udarbejdede Tryg Forsikring A/S en kalkulation og beregning af, hvad det udførte arbejde i form af en ny etageadskillelse kunne have været udbedret for.
>
> Som uvildig sagkyndig konsulterede … Byg … Consult. … Consult meddelte den 1. marts 2012 Tryg Forsikring A/S, at den valgte fremgangsmåde med udskiftning af konstruktionerne var den hurtigste løsning, samt at en reparation, som foreslået af Tryg Forsikring A/S i praksis ikke var mulig.
>
> [Klageren] gav … Byg transport i kravet mod Tryg Forsikring A/S.
>
> Ved mail af 7. marts 2012 rettede undertegnede henvendelse til Tryg Forsikring A/S og afgav påkrav om betaling.
>
> Den 25. maj 2012 meddelte Tryg Forsikring A/S, at selskabet alene kunne anerkende en udbedringsomkostning på kr. 60.611,44, i henhold til beregningen i bilag ... Tryg Forsikring A/S indbetalte derefter kr. 60.611,44 til undertegnede.
>
> Tegninger af ejendommen vedlægges ... Tværsnit af ejendommen vedlægges ... Plantegning af 1. sal vedlægges ... Nummereringen på plantegning svarer til nummereringen på fotodokumentationen af skaderne (bilag …).
>
> Det gøres gældende, at Tryg Forsikring er forpligtet til at dække udgifterne til udskiftning af etageadskillelsen jf. [fakturaer]. Udbedring i form af udskiftning af etageadskillelsen var den nødvendige, tilstrækkelige og håndværkmæssige korrekte måde at udbedre skaden på.
>
> Udbedring i form af reparation var ikke en mulighed i praksis henset til det voldsomme angreb af råd og skimmel, og henset til den begrænsede del af etageadskillelsen, der kunne bevares."

Selskabet har bestridt, at det tidligere har meddelt klageren, at ejendommen ikke var forsikret mod råd og svamp. Selskabet har anført, at det har modtaget anmeldelse af det omstridte forhold den 10/1 2012 pr. telefon.

Idet klageren var i besiddelse af fotos fra før udbedringen samt bjælkerester fra den tidligere etageadskillelse, blev der på hendes advokats begæring afholdt syn og skøn, udmeldt af retten.

Af skønserklæringen af 25/4 2014 fremgår:

"Generelt:
Nærværende skønserklæring drejer sig om en vurdering af omfanget af et muligt angreb af råd og svamp i etageadskillelsen på rekvirentens ejendom, angivelse af forslag til en håndværksmæssig korrekt afhjælpning af eventuelt konstateret angreb af råd og/eller svamp, samt opgørelse af dertil hørende afhjælpningsudgifter.

Anførte skøn over udgifter til afhjælpning er opgjort på grundlag af en gennemsnitlig timeløn til håndværkere på kr. 480,- incl. alle tillæg, men excl. moms, samt i øvrigt på grundlag af 'V&S prisbog husbygning - brutto 2013'.

Spørgsmål 1:
Kan der på de fremlagte fotos samt ved besigtigelse af de nedtagne bjælker/bygningsdele konstateres råd- og svampeskader?

Besvarelse:
Efter gennemgang af de fremlagte foto … og efter gennemgang af de rester af bjælkelag m.m., som opbevares i ejendommens carport, kan det på såvel foto som rester af bjælkelag konstateres ganske omfattende nedbrydning af træværk i form af råd og/eller svamp. Spørgsmålet kan således besvares bekræftende.

Spørgsmål 2:
I bekræftende fald ønskes omfanget af de konstaterede skader beskrevet/anslået ligesom det bedes oplyst, hvorledes skaderne håndværksmæssigt korrekt skulle udbedres samt hvad udgifterne hertil ville være?

Besvarelse:
På grundlag af de fremlagte foto skønnes det med rimelig sikkerhed dokumenteret, at ejendommens murremme var helt nedbrudt af råd og/eller svamp, hvilket parterne i øvrigt er enige om var tilfældet.

Herudover ses der foto, som viser kraftig nedbrydning af bjælkeender tæt på ydervægge, som f.eks. foto …, ligesom der blandt træstykkerne i carporten ses stumper af bjælker med nedbrudte dele, som med stor sandsynlighed er dele af den nedtagne etageadskillelse, jf. foto …

På det foreliggende grundlag er det ikke muligt med sikkerhed at fastslå det præcise omfang af nedbrudte bjælker i etageadskillelsen. Men det skønnes dog overvejende sandsynligt, at op mod 50 % af etageadskillelsens bjælker var nedbrudt i et omfang, der har nødvendiggjort en udskiftning.

En håndværksmæssig korrekt udbedring, skønnes således at ville omfatte alle murremme og op mod 50 % af alle bjælker i bjælkelaget. I forbindelse med udskiftningen af bjælker med råd og/eller svamp vil det være nødvendigt at udskifte både gulvbelægning på 1. sal og loftbeklædning i stueetagen over og under de udskiftede bjælker, incl. diverse el-installationer. Det skønnes derfor, at med så omfattende udskiftninger af bjælker, gulve og lofter, sammenholdt med det forhold, at hele tagkonstruktionen er demonteret, vil en fuldstændig udskiftning af bjælkelaget incl. gulve, lofter og installationer være den mest rationelle og dermed billigste afhjælpning. Det indgår også i denne vurdering, at udføres der alene en partiel udbedring af skader på det eksist. bjælkelag, vil dette fortsat være langt fra at opfylde nugældende krav til bæreevne med deraf følgende begrænsninger i anvendelsen af tagetagens lokaler.

For så vidt angår en opgørelse af udgifterne ved en udskiftning som anført, er det ikke muligt på nuværende tidspunkt at lave en præcis kalkulation af udgifterne ved den anførte afhjælpning, idet en række faktorer vedrørende selve byggeprocessen har betydning for udgifternes størrelse. Da disse forhold ikke lader sig vurdere på nuværende tidspunkt, er der ved kalkulationen bl.a. taget udgangspunkt i de mængder, som dels fremgår af sagens bilag …, dels af kalkulationerne i sagens bilag … Det er endvidere lagt til grund for kalkulationen, at et nyt bjælkelag dimensioneres i henhold til nugældende normer.

I forhold til tømrermesterens opgørelse i bilagene… indgår følgende poster ikke i den efterfølgende kalkulation:

- vægge i køkken og gavl (omfang kan ikke fastlægges på nuværende tidspunkt)
- afdækning pressenninger (dette arbejde forudsættes udført som del af tagrenovering)
- nye spær på tilbygning (forudsættes at være en del af tagrenovering - nye remme indgår i kalkulation med ca. 8 lbm)

Der er ikke i kalkulationen indeholdt udgifter til fjernelse af eksist. gulv på 1. sal, samt levering og udførelse af nyt gulv, idet dette arbejde ikke ses at indgå i nogen af de fremlagte kalkulationer. For arbejder som murreparationer og nye el-installationer i etageadskillelse gælder, at uden kendskab til de faktiske forhold under udførelsen lader disse arbejder sig ikke kalkulere på nuværende tidspunkt, og det er derfor valgt at lade opgørelserne af disse udgifter i sagens bilag … indgå direkte i den efterfølgende kalkulation.

På foranstående grundlag kan udgifterne skønsmæssigt kalkuleres som følger:

Arbejde	**Mængde**	**Enhedspris**	**Samlet pris**
Understøtning og afstivning	16 timer	480,-	7.680,-
Nedtagning af loft	40 m2	70,-	2.800,-
Nedtagning af bjælkelag	40 m2	120,-	4.800,-
Nedtagning af murremme	25 lbm	60,-	1.500,-
Div. murreparationer jf. bilag …			5.760,-
Bortskaffelse af affald			8.000,-
Levering og oplægning af nye murremme	25 lbm	140,-	3.500,-
Levering og oplægning af nyt bjælkelag dim. 45 x 195/40 cm	100 lbm	110,-	11.000,-
Isolering i bjælkelag - 95 mm	40 m2	125,-	5.000,-
Forkalling for gipspladeloft	40 m2	120,-	4.800,-
Opsætning af gipspladeloft	40 m2	200,-	8.000,-
Opsætning af skyggelister	60 lbm	50,-	3.000,-
Malerbehandling af nyt gips- pladeloft (strimling, pletspartling, filt, grunding og 2 x strygning)	40 m2	200,-	8.000,-
Retablering af el-installation jf. bilag …			14.500,-
I alt			88.340,-
+ 25 % moms			22.085,-
I alt kalkuleret udgift incl. moms			110.425,-

Der er ikke i foranstående kalkulation taget hensyn til det forhold, at der ifølge tømrermesteren blev forsøgt en partiel reparation af bjælkelaget ved sydfacaden til højre for frontspidsen inden der blev taget beslutning om en total udskiftning. Disse udgifter lader sig ikke kalkulere på nuværende tidspunkt, men skal, i det omfang de kan dokumenteres af tømrermesteren, efter mit skøn betragtes som et tillæg til foranstående kalkulation.

Spørgsmål 3:
Skønsmanden bedes på grundlag af besigtigelsen af det udførte arbejde oplyse, om den af … Byg valgte udbedringsmetode kan ses som nødvendig og tilstrækkelig for en håndværksmæssig korrekt udbedring.

Besvarelse:
Med henvisning til besvarelsen af sprg. 2, samt efter gennemgang af de i sagen fremlagte foto, skønnes den valgte udbedringsmetode med udskiftning af hele bjælkelaget at være nødvendig for en forsvarlig håndværksmæssig udbedring. Spørgsmålet kan således besvares bekræftende.

Spørgsmål 4:
Skønsmanden bedes oplyse, om den i sagens bilag … foreslåede udbedringsmetode kan anses som nødvendig og tilstrækkelig for en håndværksmæssig korrekt udbedring.

Besvarelse:
Som udgangspunkt skønnes det i bilag … anførte reparationsomfang principielt at være tilstrækkeligt til afhjælpning af en partiel skade fra råd og/eller svamp. Med henvisning til besvarelsen af sprg. 2, skønnes der imidlertid i dette tilfælde at være tale om så omfattende skader, at en totaludskiftning som anført i besvarelsen må anses som nødvendig for at opnå en både håndværksmæssig og byggeteknisk korrekt udbedring. Spørgsmålet kan således besvares bekræftende."

I brev af 22/8 2014 fra selskabets advokat til klagerens advokat hedder det:

"Min klient kan på baggrund af skønsmandens rapport anerkende, at op mod 50 % af etageadskillelsens bjælker var nedbrudt i et omfang, der har nødvendiggjort en udskiftning, jf. skønsrapporten side ...

Udgiften til udbedring udgør ifølge skønsrapporten kr. 110.425. Min klient er indforstået med at tallet reguleres med tillæg af 4 m2, hvilket svarer til kr. 5.925. Min klient er tillige indforstået med at tillægge udgiften til reparation af vægge i køkken og gavl med kr. 7.200 (jf. bilag …) samt acceptere, at der indledningsvis er forsøgt reparation, hvorfor kr. 8.750 tillægges, svarende til 15 timer á kr. 360 tillagt moms samt materialeudgift kr. 2.000.

Tidligere udbetalt beløb på kr. 60.611 skal fratrækkes den samlede udgift på kr. 132.300 incl. moms, hvorefter min klient er indstillet på at betale yderligere kr. 71.689 i erstatning til Deres klient. Beløbet vil blive overført snarest til Deres klientkonto."

Selskabet har i brev af 17/11 2014 til nævnet anført:

"Vi må desværre meddele, at forligsforhandlingerne tilsyneladende er brudt sammen, idet vores kundes advokat endnu ikke er vendt tilbage efter en anmodning fra vores advokatafdeling den 15. oktober 2014.
…

Sagsresume.
Den 10. januar 2012 retter vores kunde telefonisk henvendelse til os, med oplysninger om, at der er konstateret råd i ejendommen.

Forholdet blev konstateret i forbindelse med udførelsen af planlagt helt ny tagkonstruktion på ejendommen (hovedbygning og bryggers). Der var tale om et rådangreb i murrem og bjælkeender, hvilket vil sige en langsom nedbrydning af træværket, som skyldes mikrosvampe og bakterier.

Vores taksator besigtiger ejendommen og på tidspunktet for denne besigtigelse var der udført en total udskiftning af etageadskillelsen, bortset fra etageadskillelsen over værelse, som er repareret med pålaskning på bjælkelag nærmest facaden og reparation af murrem på en samlet facadelængde på, ca. 3,6 meter.

Den 8. februar 2012 sendte vi en rapport til vores kunde, hvor vi anerkendte dækningen over forsikringen, samt foreskrev det reparationsomfang, som erstatningen skulle erstatningen skal beregnes på.

Vores kundes håndværker sender den 23. februar 2012 en regning, over det arbejde, der er udført på ejendommen; men som ikke svarer til, der er givet dækningstilsagn til.

Den 7. marts 2012 modtager vi en mail fra vores kundes advokat, og af denne mail fremgår det blandt andet, at vores kunde håndværker har modtaget transport i kravet mod os.

Den 27. marts 2012 modtager vi en mail fra vores kundes advokat, og med dette brev fulgte kopi af stævning til retten i ... Denne henvendelse besvarer vi ved mail af 29. marts 2012, hvor vi meddeler, at kravet på 227.200 kr. langt overstiger det grundlag, som er aftalt for skadereparationen, samt at der aldrig er fremkommet et 'tilbud' på det aftalte grundlag fra vores kundes tømre.

Den 2. maj 2012 modtager vi en e-mail fra vores kundes håndværker, hvor denne meddeler, at der vil blive udtaget stævning mod os.

På den baggrund overlader vi sagen til vores advokatafdeling, der den 25. maj sender et brev til advokaten.

I dette brev bliver sagen gennemgået, og ud fra en kalkulation foretaget af vores taksator tilbyder vi en erstatning for selve udbedringen på 60.611,44 kr. uden yderligere dokumentation. Dog tilbydes til fuld og endelig afgørelse af sagen en erstatning på 80.000 kr. under forudsætning, at vi modtog en accept fra kunden. En sådan accept modtog vi ikke.

Vi anviste derfor den 8. juni 2012 de 60.611,44 kr. til advokaten.

Den 3. juli 2012 modtager vi underretning om, at håndværkerens advokat fastholder, at der skal ydes yderligere erstatning end den allerede udbetalte.

Herefter indbringer advokaten sagen for Ankenævnet, samtidig med, at advokaten begærer et udenretligt syn og skøn på ejendommen.

Dette syn og skøn finder sted den 22. april 2014, hvorefter vi modtager syn og skønsrapporten dateret den 25. april 2014. Af denne rapport fremgår det blandt andet, at omkostningerne til udbedringen af forholdet vurderes til i alt 110.425 kr.

Håndværkerens advokat er imidlertid ikke indstillet på at forlige sagen med differencen mellem tidligere udbetaling og syn og skønsmandens vurdering.

Vi foretager derfor en ny gennemgang af rapporten, og udbetaler den 25. august 2014 yderligere 71.689 kr. til vores kunde, således at den samlede erstatning herefter har udgjort 132.300,44 kr. Dette er samtidig meddelt advokaten i brev af samme dato.

Herefter bryder forligsforhandlingerne sammen, idet vores kundes advokat fortsat ønsker en udbetaling svarende til i alt 227.000 kr.

Argumentation
Sagen vedrører opgørelsen efter en rådskade i vores kundes etageadskillelse.
Der har været foretaget syn og skøn på ejendommen og i henhold til denne skulle omkostningerne ved udbedringen beløbe sig til 110.425,00 kr.; men der er samlet betalt 132.300,44 kr. til udbedringen af forholdet.

Såvel vores besigtigelser, som det foretagne syn og skøn er foregået efter forholdet er udbedret af vores kundes håndværkere. Vores kunde har således ikke ventet med en udbedring indtil vi har haft mulighed for at foretage en besigtigelse af forholdene, og har derved ændret sine beviser inden vi havde mulighed for at konstatere forholdet.

Af betingelsernes pkt. 14.1 fremgår det blandt andet, at retten til erstatning bortfalder, hvis udbedring af skader eller fjernelse af beskadigede genstande foretages før selskabet har godkendt det.

Vores kunde havde forud for vores besigtigelse af ejendommen, og dermed uden tilladelse hertil foretaget udbedring af rådskaden, og eventuel tvivl omkring skadens omfang må derfor komme kunden til skade.

Imidlertid havde vores kunde foretaget fotodokumentation og efterladt de udskiftede bygningsdele på ejendommen, hvilket har dannet grundlag for det foretagne syn og skøn.

Af denne rapport fremgår det, at omkostningerne til udbedringen af skaderne i alt beløber sig til 110.425 kr., og vi har ved vores udbetaling af 132.300,44 kr. opfyldt de retslige forpligtigelser, der ligger på vores kundes Villaforsikring."

Klagerens advokat har i brev af 3/12 2014 til nævnet bemærket:

"Ved skønsmandens besvarelse af spørgsmål 3 anerkender skønsmanden, at forsikringstagerens håndværker har valgt en korrekt udbedringsmetode.

Skønsmanden underkender samtidig, i besvarelse af spørgsmål 4, Trygs vurdering af udbedringsmetoden, idet skønsmanden anfører, at en 'totaludskiftning' må anses som nødvendig. Tryg ville alene dække en partiel udskiftning.

Skønsmanden har således, principielt, allerede givet forsikringstageren medhold i det forhold, der var årsag til klagen til Ankenævnet den 29. august 2013, nemlig at Tryg alene ville foretage en partiel udskiftning.

Allerede på det grundlag, skal klager have medhold.

Trygs bemærkning om sammenbrud af 'forligsforhandlinger' står undertegnede uforstående over. Forsikringstageren fremsatte i sommer, efter skønsforretningen, et forligstilbud, som Tryg afviste ved brev af 22. august 2014, jf. vedlagte.

Herefter har forsikringstageren i den verserende skønssag udarbejdet udkast til supplerende spørgsmål til skønsmanden, som Tryg ved email af 15. oktober 2014 har protesteret mod.

Undertegnede har i dag på vegne forsikringstageren fremsendt tilrettede spørgsmål til Trygs advokatafdeling for bemærkninger.

Såfremt der ikke opnås enighed om, hvilke spørgsmål, der kan stilles til skønsmanden, vil forsikringstageren indbringe spørgsmålet for Retten.

Der er nemlig fortsat uenighed mellem forsikringstager og Tryg om udgifterne til den 'totaludskiftning', som ifølge skønsmanden må anses som nødvendig.

Det er korrekt, som anført af Tryg, at sagen blev indbragt for Ankenævnet af forsikringstageren som følge af, at Tryg alene ville udbetale kr. 60.611,44 til den partielle udskiftning.

Sagen blev indbragt for Ankenævnet som følge af, at en sag skal prøves af et godkendt ankenævn, inden der kan ydes retshjælpsdækning til at føre en sag ved domstolene.

Sideløbende har forsikringstageren bekostet og gennemført isoleret bevisoptagelse for at sikre sin retsstilling.

Først efter gennemførelse af isoleret bevisoptagelse i form af syn og skøn har Tryg anerkendt, at den tilbudte erstatning på kr. 60.611 var for lav, da en totaludskiftning er påkrævet.

Tryg har efter brevet af 22. august 2014 betalt yderligere kr. 71.689 til forsikringstageren.

Dette er ikke et udtryk for forlig, men alene en erkendelse fra Tryg om, at den oprindeligt tilbudte erstatning var for lille, baseret på en forkert vurdering fra Tryg.

I tillæg til den oprindelige klage, som forsikringstageren skal have medhold i, klages der desuden over, at det har været nødvendigt for forsikringstageren for egne midler at gennemføre isoleret bevisoptagelse, før det lykkedes at få Tryg til at erkende sin fejl og udbetale yderligere kr. 71.689.

Forsikringstageren er derved blevet påført en ikke ubetydelig udgift, både til advokatomkostninger og udgifter til gennemførelse af syn og skøn, som ikke havde været nødvendig, såfremt Tryg havde behandlet sagen korrekt.

Det kan ikke bebrejdes forsikringstageren, at forsikringstageren ikke ventede med udbedring, indtil Tryg foretog besigtigelse af forholdet.

Baggrunden er, at Tryg ikke reagerede på den første henvendelse fra forsikringstageren i efteråret 2011, idet Tryg den gang, ved den første henvendelse, gjorde gældende, at ejendommen ikke var forsikret mod råd og svamp.

Det kan således henføres til Trygs forhold, at Tryg ikke tog initiativ til at besigtige ejendommen efter den første henvendelse fra forsikringstageren."

Det fremgår af sagen, at klagerens advokat i foråret 2015 begærede, at der blev stillet supplerende spørgsmål til skønsmanden, idet advokaten ønskede at fremlægge en kal-

kulation over udførte arbejder udarbejdet af … Consult. Ved kendelse af 3/6 2015 afviste retten advokatens begæring.

Ved brev til selskabet af 23/6 2015 har nævnets sekretariat anmodet selskabet om at redegøre nærmere for, hvilken telefonisk kontakt der havde været mellem klageren og selskabet i perioden juli 2011 til marts 2012, og hvad der blev talt om. Sekretariatet har samtidig opfordret selskabet til at fremlægge de eventuelle notater eller optagelser, der måtte foreligge fra konkrete samtaler.

Af brev af 25/8 2015 fra selskabet til nævnet fremgår:

> "Jeg vil forsøge via de noteringer vi har på sagen, at gennemgå forløbet i den anmodede periode. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at vi ikke er i besiddelse af lydoptagelser fra telefonsamtalerne.
>
> Den 22. november 2011 ringer vores kunde ind, for at anmelde, at køkkenet er uanvendeligt, måske skimmel. Vi meddeler kunden i forbindelse med samtalen, at hun skal komme nærmere ind på årsagen og derefter vende tilbage.
>
> Den 24. november ringer vores kundes håndværker ind, for at meddele, at der brud på vandrør i gulv i badeværelset. Samme dag meddeler vi tilsagn til at bryde gulv op ved håndvask i badeværelse.
>
> 19. december 2011 modtager vi rapport fra vores indeklimateam. Det viser sig, at vandskaden skyldes utæt ballofix, hvorfor der er tale om synligt rør, som ikke er omfattet af forsikringen.
>
> 10. januar 2012 ringer kunden ind for at anmelde, at der er svamp i etageadskillelsen. Samme dag bliver vores taksator kontaktet, og denne oplyser, at han ikke har deltaget i en sag om svamp, men alene en rørskade.
>
> 3. februar 2012 ringer vores kundes advokat for at få en status på sagen, hvortil vi meddeler, at vi endnu ikke har overblik over sagen. Vi udmelder derfor taksator til at foretage en besigtigelse af ejendommen.
>
> 8. februar 2012 sender vores taksator en rapport til kunden, og denne advokat. Herefter modtager vi den 29. marts 2012 stævning i sagen, og vores advokatafdeling overtager sagsbehandlingen.
>
> Der foreligger desværre ikke andre referater af de foretagne telefonsamtaler end de skærmprints, som vedlægges."

10. 84991

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **”14. Anmeldelse, erstatning og afskrivning**
> **14.1. Anmeldelse af skade**
> Enhver skade skal straks anmeldes til selskabet. Ved tyveri og/eller hærværk skal dette også straks anmeldes til politiet.
> …
> Sikrede skal efter bedste evne straks søge at begrænse skadens omfang. Selskabet betaler rimelige omkostninger til redning/bevaring, hvis der er tale om en dækningsberettiget skade.
> Retten til erstatning bortfalder, hvis udbedring af skader eller fjernelse af beskadigede genstande foretages før selskabet har godkendt det.
> …
>
> **14.2. Erstatningsopgørelse**
> Erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra:
> …
> **Nyværdi**
> Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.”

Nævnet er blevet forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Den omhandlede rådskade i etageadskillelsen blev konstateret i forbindelse med, at klageren planlagde en udskiftning af tagkonstruktionen. Hendes advokat har anført, at klageren i efteråret 2011 kontaktede selskabet, som fejlagtigt oplyste, at ejendommen ikke var forsikret mod råd og svamp.

Selskabet har bestridt at have givet en sådan oplysning. Selskabet har fremlagt noteringer fra sagssystemet vedrørende de telefoniske henvendelser, der har været i sagen, og selskabet har oplyst, at det ikke er i besiddelse af lydoptagelser fra telefonsamtalerne.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet en fejlagtig rådgivning vedrørende forsikringens dækningsomfang i forbindelse med telefoniske samtaler mellem klageren og selskabet, da skaden var blevet konstateret. Nævnet lægger til grund, at selskabet modtog en anmeldelse af forholdet i januar 2012, og at rådskaden var ud-

bedret af klagerens tømrermester, før selskabet havde mulighed for at foretage besigtigelse.

Nævnet finder, at klageren derved har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation vedrørende, hvilke udbedringsarbejder som var nødvendige. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på den baggrund ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling, herunder at selskabet i første omgang lagde til grund, at det ville have været muligt at udbedre rådskaden ved partiel reparation af bjælkelaget.

Det fremgår af skønserklæringen af 25/4 2014, at en total udskiftning af bjælkelaget i etageadskillelsen efter skønsmandens vurdering var nødvendig for en forsvarlig håndværksmæssig udbedring. Selskabet har anerkendt at lægge dette samt skønsmandens kalkulationer af de skønnede udbedringsomkostninger til grund ved sin erstatningsopgørelse, og selskabet har på den baggrund forhøjet den tilbudte erstatning fra 60.611 kr. til 132.300 kr.

Nævnet finder ikke at kunne kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Det, som klagerens advokat har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af skønserklæringen, at visse af posterne i den opgørelse fra tømrermesteren, som klageren mener skal lægges til grund ved erstatningsopgørelsen, efter skønsmandens opfattelse vedrører udgifter, der må forudsættes at være en del af tagrenoveringen.

Nævnet finder på dette grundlag, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere forsikringsdækning for skaden på etageadskillelsen.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagen, at selskabet skal erstatte klagerens udgifter til advokat og skønsrapport med 10.000 kr. med tillæg af moms, jf. forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3. Nævnet har på den ene side lagt vægt på, at selskabet har udvidet sit dækningstilsagn som følge af den af klagerens advokat indhentede skønsrapport. Nævnet har på den anden side lagt vægt på, at klageren har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation, idet der var foretaget udbedring af skaden, før selskabet

havde mulighed for at foretage besigtigelse. Nævnet forudsætter, at klageren fremlægger dokumentation for de faktisk afholdte udgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække klagerens udgifter til advokat og skønsrapport med 10.000 kr. med tillæg af moms.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Poul Sørensen