Ankenævnet for Forsikring

Den 6. oktober 2014 blev i sag nr. 85689:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

HF Forsikring g/s
Ahlgade 41 - 43
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bygningsforsikring i HF Forsikring g/s. Han klager over kvaliteten af det arbejde, der er udført i forbindelse med en dækningsberettigende vandskade.

Selskabet gør gældende, at klagen bør rettes mod håndværkerne og/eller producenterne af materialerne og ikke mod selskabet.

Klageren har i klageskemaet af 22/1 2014 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> I 2008 havde vi en større vandskade som bevirkede at gulve i værelser og fordelingsgang, gulv i køkken, samt lofter og tapet i værelser er skiftet. Gulve og tapet synes vi ikke er lavet i en stand som der holder. Kort før 5 år løfter gulve i fordelingsgang sig og i køkken er der en stor revne. Tapet på vægge skaller af. RF skadesservice som stod for entreprisen melder hus forbi. Samme gør Pergo og Junckers. Vi mener at håndværkerne er ansvarlige, men tømreren er stoppet og RF som stod for tapetsering melder alle hus forbi. Vedlægger lidt billeder.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi synes ikke arbejdet er udført korrekt så det holder, og vil gerne have det lavet om."

Selskabet har i brev af 4/3 2014 til nævnet anført:

> "Indledningsvis stiller jeg mig uforstående overfor, at vi overhovedet modtager denne klage og at I, i Ankenævnet, ikke har afvist sagen og henvist sagen til behandling ved et af byggeriets klagenævn. Der er efter vores klare opfattelse tale om en reklamationssag og ikke en forsikringssag. Vi har forsøgt at hjælpe klageren på vej i forhold til de leverandører, produ-

center og håndværkere der har været involveret i sagen, og da klageren har forsøgt sig ved førnævnte gruppe, men er blevet afvist, er det så blevet vores tur. Jeg bemærker i tilknytning hertil, at klageren, i klagen skriver følgende;
'Vi mener at håndværkerne er ansvarlige, men tømreren er stoppet og RF som stod for tapetsering melder alle hus forbi'.
Endvidere;
'Vi synes ikke at arbejdet er udført korrekt så det holder, og vil gerne have lavet det om'.

Vi kan altså ikke se forsikringselementet i klagen og det kan klageren sådan set heller ikke selv. Af samme årsag må vores svar begrænse sig til en kort gennemgang af, hvor vi har forsøgt at hjælpe klageren i sagen.

Sagen vedrører en større vandskade fra 2008, som blev udbedret for Odsherred Forsikrings regning under en parcelhusforsikring. Udbedring af skaden beløb sig til ca. 450.000 kr. Af de fotos som ligeledes er tilsendt jer i Ankenævnet kan man se at gulvet nu 'rejser sig' og jeg vil da medgive kunden, at dette selvfølgelig ikke er tilfredsstillende. Er der tale om dårligt udført håndværk må klagen selvfølgelig rettes til de implicerede håndværkere, leverandører eller producenter. Er der derimod tale om egen skyld ved overdreven brug af vand i.f.m. afvaskning, som de implicerede producenter/leverandører i øvrigt mener, er der ingen mulighed for at fremsætte et krav. Et krav i forhold til forsikringsselskabet kan det imidlertid aldrig blive.
Omend det ikke var vores opgave, har vores taksator haft kontakt med såvel Junchers og Pergo og har endvidere foranlediget, at der blev foretaget fugtmålinger. Der er ikke konstateret for høj fugtighed i gulv-/gulvkonstruktionen. Der er intet der tyder på en ny rørskade, da der ikke er konstateret vandspild. Pergo er af den opfattelse problemet skyldes overfladevand, d.v.s. anvendelse af for store vandmængder i.f.m. rengøring. Junckers er stort set af samme opfattelse.

Dette meddeler jeg kunden pr. mail d. 17/12-2013, efter han har indsendt en klage til selskabet d. 11/12-2013. Kopi af min mail af 17/12-2013 medsendes som bilag A.

Vi fastholder vor afgørelse og at der er tale om en reklamationssag, der må behandles ved andet klagenævn."

Klageren har i mail af 13/3 2014 til nævnet oplyst, at alle aftaler blev indgået mellem RF-Skadeservice og håndværkerne, men at gulvtypen var valgt af klageren.

Nævnets sekretariat bad ved brev af 24/3 2014 til klageren denne om at begrunde, hvorfor han mente, at selskabet var ansvarligt for skaderne på gulve mm.

Klageren besvarede ved mail af 29/3 2014 sekretariatets henvendelse og kommenterede selskabets brev af 4/3 2014 således:

"Punkt 1.
Her skriver HF forsikring at vi har prøvet håndværkerne men fået afslag og herefter er det deres tur.
Ikke korrekt.

Vi har fra starten kontaktet forsikringsselskabet, da det er deres 'forlængede arm' SF-Skadesservice som har stået for al kontakt til håndværkere og forsikringsselskab. HF har ikke en eneste gang været på lokationen for at tilsikre arbejdets udførelse, aftaler og lignende.

Punkt 2.
Som lægmænd kan vi ikke konstatere om det er håndværkerne eller produkterne som bærer skylden, vi kan blot høre, at alle som har besigtiget stedet, taksator, SF og Pergo, erkender at der er noget galt.
Men så snart der skal nedfældes noget på skrift, er sagen en helt anden, og der meldes hus forbi.
Kun Junckers har dog fra start meldt hus forbi. Men det gjorde de inden at have set billeder. Så det er nok en generel holdning til reklamationer.

Da vores 'håndværker' har været HF-Forsikring, og deres mand er SF-Skadesservice har vi syntes at dette sted er det korrekte sted at reklamere.

At HF vælger nogle eksterne til at udfører arbejdet — ja det skal vi vel ikke forholde os til??
Som en start kunne vi være tilfredse med en uvildig taksator som kunne besigtige 'skaderne'."

Selskabet har ved brev af 1/5 2014 til nævnet oplyst, at det ikke ønsker at kommentere sagen yderligere.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder de fakturaer, der er udstedt af håndværkerne i forbindelse med udbedringen af vandskaden fra 2008. Fakturaerne er udstedt til RF-Skadeservice.

Nævnet udtaler:
Selskabet ydede i forbindelse med en større vandskade i 2008 forsikringsdækning. I 2013 rettede klageren henvendelse til håndværkere, producenter og selskabet, idet han reklamerede over blandt andet kvaliteten af det arbejde på gulve og vægge, der blev udført ved udbedringen af skaden. Klageren har herved oplyst, at nogle af gulvene havde rejst sig eller var revnet, og at tapetet på væggene skallede af.

Klageren har anført, at selskabet er ansvarligt for udbedringen, da det alene er selskabet, der gennem et skadefirma har haft kontakt til håndværkerne. Klageren har i denne

forbindelse oplyst, at skadefirmaet forestod kontakten mellem selskabet og håndværkerne.

Selskabet har ikke bestridt denne oplysning. Nævnet må derfor lægge til grund, at selskabet via skadefirmaet varetog kontakten og indgik aftalerne med håndværkerne.

Det er nævnets opfattelse, at selskabet i forhold til klageren i princippet kan blive erstatningsansvarlig for det eventuelle ansvar, håndværkerne måtte have pådraget sig.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet imidlertid, at klageren ikke har bevist, at skaderne på gulvene og væggene skyldes mangler ved håndværkernes arbejde eller andre forhold, selskabet kunne være erstatningsansvarlig for.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen