Ankenævnet for Forsikring

Den 18. maj 2016 blev i sag nr. 87477:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indbo- og husejerforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets behandling af en række forhold, der er relateret til anmeldte skybrud og kloakskader (14/8 2010 skybrud, 1/2 2011 brud på udvendig kloak, 28/6 2011 brud flere steder på udvendig kloak og 2/7 2011 skybrud).

Selskabet afviser at udbetale yderligere erstatning. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at dække udgifter til elektricitet for en container samt at dække udgifterne til udskiftning af en plade i en kælderdør med 2.000 kr.

I klageskemaet af 29/12 2014 har klageren bl.a. anført:

> "Mit hus og mit indbo har været ramt af skybruddene i 2010 og 2011 og det er først i slutningen af 2013 at Topdanmark siger at de er færdig med at udbedre skaderne på huset, men det er de langt fra da der stadig mangler flere arbejder. Der er også arbejder der mangler at blive udført selvom Topdanmark har lovet at udføre disse arbejder.
> …
> Nedenfor er beskrevet hvad jeg ønsker at opnå. Jeg ønsker at få udbetalt penge for mit ødelagte indbo samt et beløb til dækning af de skader som Topdanmark ikke har udbedret.
>
> 1. Mangler erstatning for indbo der var i kælderen og i containeren. Udbetaling af kr. 1.085.998 i henhold til liste mailet til Topdanmark.
> 2. Svampeskader på træværk er ikke erstattet. Jeg har udskiftet de 2 vinduespartier og det kostede kr. 63.552,00 og jeg ønsker dette beløb udbetalt.

3. Maling på kældergulvet er skallet af, da malingen ikke var tør nok til at der kunne stilles ting på gulvet. Erstatning så jeg kan få slebet malingen af og malet med epoxy (se punkt 14) som lovet Erstatningen skal udgøre kr. 67.000,00.
4. Vandskade i stuen er ikke erstattet. Jeg har fået udbedret skaderne og de kan opgøres til kr. 24.000,00.
5. Skade på gelænder ikke erstattet. Udskiftning af gelænder vil koste kr. 17.000,00.
6. Skade på køkkenbord er ikke erstattet. Udskiftning af bordplade vil koste kr. 8.000,00.
7. Fugtskader på paneler og døre i kælderen er ikke erstattet. Udskiftning af paneler og døre i kælder vil koste kr. 65.000,00.
8. Luft-luft-varmepumper er ikke erstattet til fuld pris selvom Topdanmark er forpligtiget til dette i henhold til forsikringsbestemmelserne. Jeg har fået kr. 20.750,00 Nyværdi er kr. 37.500,00. Jeg mangler at få udbetalt kr. 16.750,00.
9. Der er forskellige farver på øst væg i kælderen. Om maling af kælder væg kr. 7.000,00.
10. De har ikke udskiftet kælderdør. Ny kælderdør koster inklusiv i sætning kr. 21.000,00.
11. Blinddæksler sidder ikke korrekt. Genmontering af blinddæksler kr. 4.000,00.
12. Tape er ikke fjernet under ventilator. Kr. 500,00.
13. Drænrør ej undersøgt. Undersøgelse af drænrør kr. 13.000,00.
14. Der er ikke malet som lovet med epoxymaling, Se punkt 3.
15. Paneler er placeret forkert i soveværelse og i øst-værelse. Nye paneler skal laves og monteres kr. 9.000,00.
16. Låger til krybekælder ej erstattet. Nye låger kostede kr. 2.000,00.
17. Ikke opvarmning af ting i container og derved har Topdanmark ikke skadesbegrænset som de skal. Se punkt 1.
18. El-radiatorer mangler i kælderen.
19. Mangler at få kr. 11.000 som lovet af elektriker til varmluftpumpe. Se punkt 18.
20. Malerklatter på dør i bagerste kælderrum. Fjernelse af malerklatter kr. 500,00.
21. Forkerte skruer til ventilatorrist, se punkt 12.
22. Betaling for strøm til container mens den var her på adressen. Strøm fra 2. marts 2011 til 4. maj 2011 kr. 4.063,00.
23. For en del af indboet har Topdanmark kun udbetalt kr. 16.176,77 selvom værdien er kr. 151.594,00 Mangler erstatning for kr. 135.417,23.
24. Har ikke fået erstatning for affugter som jeg købte for at begrænse skaderne på mit hus og indbo. Værdi af affugter kr. 13.700,00.
25. Udbedring af utæt brønd ved Nord-Vestlige hjørne af huset. Udbedring vil koste kr. 15.000,00."

Efterfølgende har klageren i mail af 31/12 2014til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har den 29. december 2014 klaget over Topdanmark forsikring og jeg kan se at der mangler nedenstående punkter i min klage under punktet hvad jeg vil opnå:

26) Hvis drænrørene viser sig at være fejlbehæftede skal disse udskiftes på forsikringens regning.
27) Topdanmark har ikke fjernet skimmelsvamp eller andre svampearter efter at huset har været skadet. Huset er heller ikke blevet undersøgt for skimmelsvamp. Topdanmark skal derfor få huset undersøgt for skimmelsvamp og andre svampearter og få fjernet disse i huset.
28) Skader i Nord-Øst hjørne af kælder er ikke udbedret korrekt.
29) Skader på paneler og gulv i Øst-entre er ikke udbedret."

Dertil har selskabet i brev af 28/1 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Klager anmelder den 26.8.2010 pr. telefon, at der har været en skybruds-skade i kælderen den 14.8.2010. Det blev oplyst, at der var skade på indbo og bygning.
Den 13.7.2011 anmelder klager igen pr. telefon, at der er sket en skybrudsskade den 2.7.2011. Da alt indbo var fjernet fra kælderen i forbindelse med den første skade, var der ingen skade på indboet, men kun på bygningen.
Derfor blev der kun anlagt en indboskade og en bygningsskade, der omhandler begge skader. Vi vil derfor først redegøre for indboskaden og derefter for bygningsskaden.

Indboskaden
For at kunne foretage udtørring af kælderen bad vi allerede den 26. august 2010 Polygon om at kontakte klager for at aftale, at de kunne komme og tømme kælderen for indbo. Trods adskillige rykkere såvel telefonisk som skriftligt blev Polygon ikke kontaktet af klager. Den 15.2.2011 sendte vi derfor klager et brev, hvori vi gjorde opmærksom på, at en sikret - når en forsikringsbegivenhed er indtrådt - har pligt til afværge eller begrænse skaden, jf. FAL § 52. Hvis dette ikke overholdes, vil selskabet kun have pligt til at betale for den skade, der ville være sket, hvis de sikrede havde begrænset skaden.

Først den 21.2.2011 ringede klager til Topdanmark, altså ca. 4 måneder efter at skaden var sket. Efterfølgende blev det aftalt, at der blev bestilt en 20 fods container til tirsdag den 1.3.2011, således at indboet kunne flyttes over i containeren.
Den 2.7.2011 modtog vi en liste og krav for nogle ting, der var beskadiget af vand og fugt. Kravet var på i alt 151.594 kr. hvoraf 113.200 kr. alene vedrørte 2 læderstole angiveligt af mrk. Fritz Hansen, jf. klagers bilag 8.

Da det ikke var muligt ud fra de indsendte billeder at vurdere, om de 2 stole havde nogen skader overhovedet, ville vi foretage en besigtigelse af tingene. Dette kunne imidlertid ikke lade sig gøre, da klager havde smidt tingene ud. Ifølge klager skulle Topdanmark have oplyst, at tingene kunne smides ud, hvis der blot blev taget nogle billeder.

Topdanmark har ingen notater i sagen om, at vi skulle have sagt dette til klager. Klager kan da heller ikke oplyse, hvem der skulle have givet tilladelse til dette. Aktuelt er der tale om dyre designer møbler og vi må på det kraftigste afvise, at vi skulle have givet klager lov til at smide tingene ud.

Vi sendte billederne af de 2 stole til vurdering hos Jacobsen Plus. De kunne ikke ud fra billedet se, om det var Fritz Hansen stole eller om der var tale om fx Clemmensen stole. Sidstnævnte stole havde et prisleje på 3.500 kr. - 4.000 kr. På det foreliggende grundlag kunne der derfor højst betales 8.000 kr. for de 2 stole, og vel at mærke kun hvis stolene var totalskadede.
På trods af at klager havde smidt stolene ud og at vi ikke på billedet kunne se, om der var en vandskade på stolene, accepterede vi en erstatning for stolene på i alt 8.000 kr.

Erstatningen for de ting, som var opført på klagers liste,(modtaget den 2.7.2011) blev herefter - efter rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder og nedsættelse af værdien for de 2 stole - opgjort til i alt 16.176,77 kr. Kravet fra forsikringstageren var på i alt 151.594 kr.

Efter aftale blev containeren med det resterende indbo leveret tilbage til adressen den 4.12.2013. Ved mødet var vores løsøretaksator … og vores medarbejder … tilstede sammen med Polygon og klager.

Ved mødet blev det aftalt, at parterne med den samme kunne gennemgå større ting og møbler og fastsætte erstatningen for de ting, der var ødelagt. Parterne aftalte herefter en erstatning for disse ting på i alt 35.000 kr., som blev overført til Scalepoint, hvor kunden enten kunne handle eller overføre pengene til egen konto.

Derudover blev containeren tømt for diverse kasser og enkelte ting, der ikke var ødelagte blev sat ned i kælderen. Vor løsøretaksator og kunden åbnede nogle af kasserne og aftalte, at det var mest praktisk, at kunden selv pakkede alle kasser ud og skrev de ødelagte ting op på en liste. Når vi modtog listen med kundens krav, ville vi afgøre om der skulle foretages en besigtigelse eller om vi kunne afregne ud fra listen.

Vores løsøretaksator modtog herefter en liste fra klager med et krav på 1.085.998 kr., se klagers bilag 7. Da det var et højt krav i forhold til forsikringssummen og hvad der normalt befinder sig i en kælder, ville vi foretage en besigtigelse af tingene.

Dette var imidlertid ikke muligt da alle tingene var smidt ud, selv om der var indgået en anden aftale på mødet. Klager havde også tidligere fået oplyst, at ting ikke måtte smides ud, uden at det var aftalt med Topdanmark. Der står ingen steder i sagen at der er givet tilladelse til dette, og klager kunne heller ikke oplyse navnet på den person, der skulle have givet tilladelsen.

At klager henviser til, at der i en anden forbindelse er blevet oplyst, at der blot skulle udarbejdes en liste og tages nogle billeder af de ødelagte ting ændrer ikke ved, at jo højere krav kunden har, jo større krav til dokumentation kan selskabet stille. Det tilsidesætter heller ikke den aftale, der konkret er indgået med vor løsøre-taksator om, at vi - efter at have modtaget listerne fra klager - ville vurdere, om der skulle foretages en besigtigelse
Det virker også lidt underligt at det ikke var muligt for forsikringstageren selv at bortskaffe de ting, der blev destrueret ved mødet, men hvor vi måtte sende bud efter … til denne opgave. Nu har kunden selv sørget for at destruere væsentlig flere ting.

Topdanmark meddelte derfor kunden, at vi ikke kunne betale erstatning for effekterne, der var smidt ud og hvor vi modtager et krav, der ikke stemmer overens med hverken forsikringssummen eller hvad der normalt befinder sig i en kælder. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at disse effekter - som udgangspunkt blev transporteret til Polygon med henblik på opmagasinering mens kælderen blev affugtet og repareret. Tingene blev ikke fjernet, fordi de var skadet. Vi tillader os således at sætte spørgsmåls tegn ikke blot ved værdien af effekterne i kasserne men også ved om effekterne i det hele taget var skadede.

Vi har indtil nu betalt en samlet erstatning på i alt 51.176,77 kr. for ødelagte effekter i kælderen. Derudover har vi betalt for opmagasinering af indboet hos Polygon. På det foreliggende grundlag kan vi ikke udbetale yderligere i erstatning for løsøret.
Vi kan se af klagen til Ankenævnet at kunden også gør krav for betaling af strøm til containeren i den periode, den stod på adressen. Det er strøm for perioden 2.3.2011 til 4.5.2011 kr. Klager har ikke tidligere fremsat kravet, som udgør 4.063 kr. Principielt er kravet forældet på nuværende tidspunkt, men vi skal efter omstændighederne være indforstået med at erstatte beløbet. Hvis klager fremsender dokumentation for kravet vil vi refundere klager udgiften.

Bygningsskaden
Der har været en omfattende korrespondance omkring skaderne på klagers ejendom. Klager har været utilfreds både med vores bygningstaksatorer, håndværkerne og med arbejdets udførelse.

Derfor har vi haft 2 bygningstaksatorer, 2 cheftaksatorer og forskellige håndværkere på sagerne. De har alle forsøgt at få en afslutning på de skader kunden har anmeldt, men uden resultat.

Klager har anmeldt følgende skader:

14.8.2010 Skybrud
1.2.2011 Brud på udvendig kloak
28.6.2011 Brud flere steder på udvendig kloak
2.7. 2011 Skybrud

Der er samlet udbetalt en erstatning på 461.363,05 kr. for de 4 skader. De forhold der klages over til Ankenævnet for Forsikring har relation til alle 4 skader.

Vi har den 12.april 2011 haft Polygon Fugtteknik ude hos klager for at foretage fugtmålinger efter skybrudsskaden. Der var på skadetidspunktet gulvtæpper og vinyl på gulve i kælderen. Det kunne konstateres at opfugtningen af gulve og væg mellem vaskerum og værksted var sket i forbindelse med skybrud. Skader på beklædningen på ydervægge skyldes ikke skybrud, men nok mere at grundfugt over tid havde skadet denne. Det blev derfor anbefalet at der ikke igen blev opsat samme materiale på ydervægge som var hessian.

Derfor ønskede klager at få malet vægge og gulve i kælderen, i stedet for tæpper/vinyl og hessian.

Efter kloakskaden, hvor der var brud på kloakrør på hjørne af huset bad vi [fugtteknikfirma] om, at foretage en fugtanalyse/udtørring. I rapporten fra den 2.2.2012 havde de undersøgt huset den 24.10.2011., efter kloakrøret var blevet udskiftet.

Skaden havde medført opfugtning af kældervæg fra gulv til loft i et område på ca. 2 meters bredde. Der var konstateret misfarvninger på væg i hjørne af værelse lige oppe over den opfugtede væg i kælderen. Ved måling var der kun et normalt fugtniveau i væggen. Der var samme problem i hjørne af soveværelset.

Det blev aftalt med kunden at der skulle foretages udtørring af væg i kælder, men ikke i stueetagen. Her skulle der kun skrabes tapet af væggene i hjørne af de to værelser og foretages en afrensning.

Derudover skulle der i kælderen renses på væggen og på bagside af karm stødende op imod væggen for skimmel. Derefter blev der etableret udtørring af kældervæggen.

Den 14.12.2011 blev udtørringen afsluttet og fugtniveauet i kældervæggen blev fundet værende inden for kælderens normalniveau. Ud fra dette var der ikke risiko for følgeskader efter vandskaden.

Der blev igen den 22.3.2013 foretaget en fugtundersøgelse, da klager oplyste at der ved skybruddet i 2011 havde stået vand på gulvet i depotet og der havde ligget tæpper, der først lige var blevet fjernet. Som det fremgår af rapporten af 26.3.2013 blev fugtniveauet ved denne undersøgelse fundet normal for en kælder.

På baggrund af disse undersøgelser finder vi ikke at forsikringstageren har bevist, at der skulle være opstået svampeskader på træværk, vinduespartier eller andre fugtskader i kælderen som har relation til de anmeldte skader. Vi finder heller ikke at Topdanmark har pligt til, at foretage en undersøgelse for skimmelsvamp, da alle målinger har vist et normal fugtniveau for kælderen.

Klager mener også at Topdanmark skal betale for udskiftning af drænrør, hvis disse er fejlbehæftet. Da dette forhold ikke vedrører nogle af de 4 dækket skader, kan vi heller ikke imødekomme dette krav. At drænrør ikke fungere efter hensigten er ikke noget, der er dækket af husforsikringen.

Der er også et krav for udbedring af utæt brønd ved Nordvest lige hjørne af huset. Da dette umiddelbart er et nyt krav og husforsikringen er ophørt den 1.11.2011, kan vi heller ikke betale for dette krav.

Da klager stadig påpegede fejl og mangler, efter vi havde udbedret skaderne synes vi det ville være en god ide, hvis der blev foretaget en besigtigelse af det udførte arbejde samt hvad der evt. manglede at blive udført.

Det blev derfor aftalt at der skulle holdes møde den 20.september 2013 kl. 7.00. Her skulle vores cheftaksator, en repræsentant fra entreprenøren og vores medarbejder … sammen med klager gennemgå evt. mangler i forbindelse med de anmeldte vandskader. Formålet var at få en afslutning på sagen.

Mødet den 20. september 2013
Ved mødet blev følgende punkter gennemgået: Følgende er en kopi af referatet, der blev sendt til klager efter mødet.

Referat fra mødet den 20.9.2013 kl. 7.00 på adressen …
Formålet med mødet var, at foretage en besigtigelse af det udførte arbejde samt gennemgå evt. mangler i forbindelse med den anmeldte vandskade.
Tilstede ved mødet var følgende personer:
Kunde [klageren]
Cheftaksator …, Topdanmark A/S
Tømrerfirma …
…, Kompetence Support Topdanmark A/S

Malerarbejde:

- *Udførelse af silikone-fuge mellem væg og trappevange*
- *Udførelse af silikone-fuge mellem fodpanel og væg i soveværelse bag sengen*
- *I øverst hjørne af lysning for havedør i soveværelse, ses der et tykt lag af maling. Dette repareres*
- *Udførelse af opretning/fugning af fodpanel i værelse*
- *I bagerste kælderværelse afrenses vægge for malerskaller/-urenheder og der tjekkes for gennemslag af pletter ved vindue. Derudover males vægge på ny*

- *I bagerste kælderværelse slibes gulvmaling jævn, hvor denne er ujævn efter malerrulle/bobler. Derudover males gulvet på ny.*
- *I bagerste kælderværelse tilpasses de 2 lemme karmene og herefter slibes og males lemme, karme og paneler*
- *I vaskerum slibes væggen jævn bag faldstamme og væggen males på ny*
- *Ved kælderyderdør er der afskalning i bunden af væg. Dette slibes og males igen.*

Det er aftalt at Topdanmark kontakter et malerfirma, der kontakter kunden [klageren] med henblik på, at der kan aftales en tid til udførelse af malerarbejdet

Elektriker-arbejde:

- *Dobbelt stikkontakt i bagerste kælderværelse fungerer ikke i det ene udtag*
- *El-ventilator ved hoveddør mangler/er bortkommet. Aftalt at kunden køber en ny tilsvarende identisk ventilator og at denne monteres af elektrikeren i eksisterende hul.*
- *Udgiften til ventilator erstattes af Topdanmark efter bilag.*
- *Der er strittende ledninger fra ledningsrør 6 steder i kældervægge, hvor der tidligere har været monteret el-radiatorer. Der monteres hvide blænddåser over disse.*
- *Der skal ikke genmonteres el-radiatorer. Vi ser på prisforskellen mellem montering af nye blænddåser og hvis eksisterende el-paneler skulle have været monteret.*
- *En evt. difference vil blive udbetalt som en kontanterstatning til køb af anden varmekilde.*

Det er aftalt at [tømrerfirmaet] beder elektrikeren om at kontakte kunden [klageren] med henblik på, at der kan aftales en tid til udførelse af elektrikerarbejdet. Det er aftalt at kunden er behjælpelig med at sikre adgang til relevante el-udtag.

Ting der skal undersøges ved tidligere kommunikation.

- *Bordplade har fået mærker efter afløbsrens. Dette er ikke en dækningsberettiget skadebegivenhed - men hvis det kan dokumenteres af [klageren] at der tidligere er lovet dækning, vil vi betale en reparation af bordpladen.*
- *På mødet gennemgik vi kælderdør, da denne skulle være blevet beskadigede ved møbeltransport. Der kunne for mig ikke ses nævneværdige skader på døren - dog et allerede repareret hul i bagplade.*
- *Hvis kunden [klageren] kan dokumentere at der tidligere er lovet dækning, vil vi betale for udskiftning af dørpladen.*
- *Der kan ses fugtskjold i toppen af væg i stue mod køkken. Efter mødet har jeg konstateret at denne sag tidligere er blevet afvist af cheftaksator … og fastholdt af … allerede i år 2012. Kopi af brevet vedlægges til orientering. Hvis det er samme skade, må det være en fejl at dette forhold skulle drøftes på mødet. Der gøres ikke mere ved dette forhold, da dette tidligere er afvist.*
- *I krybekælder-loft mod stuegulv er der blevet isoleret med 100 mm trykfaste rockwool-batts. Kunden [klageren] mener at dette ikke er tilstrækkeligt i forhold til, hvad der tidligere var af isolering.*

Aftaler om forholdets udførelse undersøges af kunden [klageren], Topdanmark og [tømrerfirmaet].

Efterfølgende har maleren været ude og lave de ting, der blev aftalt på mødet. Klager mener dog stadig, at der er striber i gulvet som ikke burde være der. Da der er tale om et kældergulv, er det malerens opfattelse at arbejdet er udført korrekt. Det er også klager

selv der har valgt malingen i samråd med maleren og vi kan derfor ikke tilbyde at male kælderen om med en epoxy maling.

At der er skallet maling af i forbindelse med flytning af ting i kælderen, er ikke noget Topdanmark kan betale for. Det er kunden selv der har valgt, både at gulvet skulle males og hvilken maling, der skulle bruges.

Vi har ikke noget med arbejdes udførelse at gøre, men opgør alene hvilken erstatning, der skal betales for skaden. Klager er derfor også flere gange blevet tilbudt, selv at finde nogle håndværkere, men har ikke ønsket dette.

Omkring panelet i pianoværelset har vi tilbudt, at dette bliver fuget. Dette ønsker klager ikke, da denne mener, at dette skal rettes op inden det fuges. Vi mener at den løsning som vor cheftaksator er kommet frem til, er håndværksmæssigt korrekt.

Klager mener også, at der er brugt forkerte skruer til ventilatorrist. Dette har vi bedt klager om at dokumentere, da dette efter vor opfattelse ikke er korrekt.

Vores cheftaksator har afvist skaden på gelænderet ned til kælderen og udskiftning af kælderdøren. Det er hans opfattelse at disse skader ikke har relation til vandskaden. Dette begrunder han med at det tydeligt fremgår, at skaderne er af ældre dato.

Da klager ikke ønskede el-radiatorer i kælderen blev der monteret blænddåser over de 6 steder, hvor der tidligere var monteret el-radiatorer. Klager vil i stedet have varmeluftpumpe og ønsker denne udgift betalt. Vor cheftaksator har sagt til forsikringstageren at denne udgift ikke kan betales, medmindre han kan dokumentere at der er lovet dækning for dette krav. Som det fremgår af mødereferatet, vil der blive betalt forskellen mellem montering af blænddåserne og prisen for montering af el-radiatorer.

Der er også et krav for udskiftning af låger til krybekælder. Disse er ikke blevet ødelagt i forbindelse med vandskaden og er derfor alene blevet malet igen.

Klager har rejst krav for en vandskade i stuen. Denne skade har vi afvist op til flere gange. Der er tale om at vand er trængt ind gennem utætheder i taget eller ved skorstensinddækningen. I de tilfælde hvor vand trænger ind gennem utætheder foreligger der ikke en oversvømmelse af forsikringsstedet og vi har derfor afvist, at betale erstatning for denne skade.

Medhensyn til erstatningen for varmepumpen, er denne fastsat ud fra alderen. Den var minimum 12 år gammel på skadetidspunktet. Derfor blev den fastsat til dagsværdi i henhold til de gældende vilkår. Erstatningen blev opgjort til i alt 20.750 kr.

Skaden på bordpladen har klager selv forvoldt med noget afløbsrens. Dette har ætset dele af bordpladen. Da husforsikringen under punkt 20 J ikke dækker skader, som opstår ved almindelig brug, herunder rengøring og reparation har vi afvist denne skade.

Vi har haft klagen til Ankenævnet for Forsikring til udtalelse hos vores cheftaksator. Det er hans opfattelse at de skader, der har relation til de anmeldte vandskader er blevet udbedret i overensstemmelse med både vilkår og mødereferat fra den 20. september 2013.

Topdanmark har betalt for en opretning af gulvene i kælderen og malet disse, selv om klager kun havde krav på erstatning for nye tæpper. Derudover er alle væggene blevet

oppudset og malet, hvor der normalt kun foretages reparation af væv og maling, alt sammen for at forsøge at få sagen afsluttet.

Hvad dækker forsikringen
Husforsikringen dækker skybrud. Det vil sige når vand under voldsomt skybrud ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledningerne. Forsikringen dækker ikke skade som følge af nedbør eller smeltevand, som trænger igennem utætheder eller åbninger og som ikke er en umiddelbar følge af en dækket bygningsskade. Punkt 20 B.

I henhold til husvilkårenes punkt 20 J dækker forsikringen pludselige skader, som ikke er undtaget i det foregående. Forsikringen dækker ikke skader, som opstår ved almindelig brug, herunder rengøring og reparation, og hvis udbedring hører til almindelig vedligeholdelse, fx ridser, skrammer eller tilsmudsning ved spild af fødevarer o.l.

Erstatningen på husforsikringen opgøres til nyværdi, medmindre det beskadigede på grund af slid og alder før skaden var værdiforringet med mere end 30 % af nyværdien. Er dette tilfældet fastsættes erstatningen i forhold til værdiforringelsen.

Indboforsikringen dækker oversvømmelse som følge af voldsomt skybrud, når vandet ikke kan få normalt afløb.
Erstatningen på indboforsikringen opgøres til nyværdi de første 2 år. Ting, der er mere end 2 år gamle, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Som det fremgår af punkt 9 i fællesvilkårene skal sikrede så vidt muligt afværge eller begrænse skaden. Udbedring af skade, nedrivning eller fjernelse af det beskadigede må kun finde sted efter aftale med Topdanmark.

Vi kan ikke betale mere i erstatning
Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere såvel forsikringsbegivenheden som kravets berettigelse. Hvis klager ikke kan løfte denne bevisbyrde har vi mulighed for enten helt at afvise kravet eller at fastsætte erstatningen ud fra et skøn.

På baggrund af det foranstående finder vi ikke, at klager har dokumenteret, at han skulle være berettiget til yderligere erstatning. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan udbetales mere i erstatning hverken for skader på huset eller på indboet."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 7/4 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Topdanmark skriver *'For at kunne foretage udtørring af kælderen bad vi allerede den 26. august 2010 … om at kontakte klager for at aftale, at de kunne komme og tømme kælderen for indbo.'*

Det Topdanmark skriver i den ovenfor citerede sætning er usandt da den strider mod indholdet af bilag 58, der er en afleveringsseddel for en affugter der den 25. august 2010 blev placeret hos undertegnede. Det virker ganske usandsynligt at Polygon skulle finde på at aflevere en affugter hos undertegnede førend Topdanmark havde instrueret Polygon om at gøre noget sådan.

…
Da Polygon kommer med affugteren den 25. august 2010 nævner de at kælderen skal tømmes, men det viser sig senere at det kun er det store kælderrum der bliver tømt.

Polygon har allerede den 25. august 2010 været på adressen og de er klar over at kælderen skal tømmes. At der så går helt til marts 2011 og det kun er det store kælderrum der bliver tømt, er alene Topdanmarks ansvar.
…
Som dokumenteret tidligere så blev der installeret en affugter den 25. august 2010. Mellem den 25. august 2010 og den 27. oktober 2010 bliver der på undertegnedes opfordring installeret en affugter mere. Disse 2 affugter bliver afhentet den 27. oktober 2010 kl. 9.

Fra skybruddet og frem til den 27. oktober bliver der fra Topdanmarks side ikke iværksat andre tiltag end affugtning for at begrænse skaderne på mit indbo og hus.

Fra affugterne blev fjernet den 27. oktober 2010 og frem til 2. marts 2011 gør Topdanmark intet for at begrænse eller afværge yderligere skader på mit indbo og hus.

Det indbo der var i det store kælderrum blev placeret i en container den 2. marts 2011 og der blev installeret opvarmning, men intet aktivt blev gjort for at begrænse skaderne på mit indbo i containeren.

Den 4. maj 2011 kl. 730 blev containeren fjernet og opvarmningen stoppet.

Indboet henstår nu frem til 4. december 2013 kl. 7 i en uopvarmet container der står i det fri.
…
Efter 2½ års opbevaring i en container der har stået udendørs og uden opvarmning er alt det indbo der har været i containeren totalt skadet. Da Topdanmark ikke har taget vare på mit indbo og ej heller forsøgt at begrænse skaden på mit indbo mens det var i Topdanmarks varetægt, bærer Topdanmark hele ansvaret for at undertegnedes indbo er totalt skadet.

Da Topdanmark placerer undertegnedes indbo i containeren i marts 2011 må Topdanmark have vurderet at det var indbo der havde en værdi, ja ellers ville det jo være meningsløst og spild af penge at opbevare det for sin egen regning i mere end 2½ år.
…
Af lydfilen, bilag 19 fremgår det også hvad kravene er. Bilag 19 er en optagelse af telefonsvareren hos Topdanmark. Topdanmark instruerer undertegnede i *'Smid intet ud uden at fotografere og notere det.'*
…
Undertegnede taler den 21. marts 2014 i telefon med [taksator]. Undertegnede informere under samtalen [taksator] om at tingene på de 3 første lister er smidt ud. [Taksator]fortæller på intet tidspunkt at dette måtte jeg ikke gøre og [taksator]foreslår - efter jeg har informeret ham om at jeg har smidt tingen ud - at vi skal mødes så erstatningen kan fastsættes. Aftalen om at mødes bliver aldrig holdt af Topdanmark.

Hvis Topdanmark havde ment at de igen ville besigtige tingene, der stadig var i papkasser kunne Topdanmark havde sagt dette under samtalen den 21. marts 2014.

Selv hvis [taksator] under samtalen skulle have sagt at det var aftalt at jeg ikke måtte smide tingene ud, så er det ikke en dokumentation for at dette blev aftalt på mødet den 4. de-

cember 2013. En sådan aftale ville endvidere stride mod bilag 19 lydfil og bilag 18 Topdanmarks brev af 29. november 2011 samt med de krav Topdanmark har givet alle andre kunder.

…

Topdanmark skriver *'...Da det var et højt krav i forhold til forsikringssummen og hvad der normalt befinder sig i en kælder, ville vi foretage en besigtigelse.'*

Topdanmark nævner ikke at det var aftalt at de skulle besigtige tingene, Topdanmark henviser kun til hvad der er citeret ovenfor. Topdanmark dokumenterer ikke hvad Topdanmark mener, der er aftalt, hvilket må medføre at deres påstand ikke skal følges.

Topdanmark har selv placeret alt indboet fra det store kælderrum i en container. Det bør derfor ikke komme bag på Topdanmark hvad der har været i undertegnedes kælder. Topdanmark har derfor fra første gang de var i kælderen og siden da Topdanmark placerede indboet fra det store kælderrum i containeren vidst hvad containeren indeholdt. Topdanmark burde derfor kende værdien samt arten af indboet i containeren. Topdanmark har endvidere besigtiget tingene både da indboet blev placeret i containeren som da det blev placeret i kælderen igen.

Det virker endvidere som om der ikke er fornuft i Topdanmarks handlemåde. Topdanmark placerer indbo i en container uden opvarmning og placerer denne container i det fri i 2½ år. Det virker som en meget ufornuftig ting at gøre, at placere indbo der ikke normalt befinder sig i en kælder, men placere dette i en container hvor der over lange perioder vil være en relativfugtighed på 100 % eller tæt der ved. Det er evident at intet indbo kan holde til denne behandling.

…

Topdanmark skriver at undertegnede også tidligere har fået oplyst, at ting ikke måtte smides ud, uden at det var aftalt med Topdanmark. Dette er ikke sandt, og i fald det skulle være sandt, så vil en sådan information stride i mod indholdet af bilag 19, lydfil, der klart og tydeligt fortæller at når undertegnede har fotograferet og noteret tingene, så må undertegnede smide tingene ud. Bilag 18, Topdanmarks brev af 29. november 2011, beskriver hvilke krav Topdanmark stiller for at kunne beregne en korrekt erstatning og der nævnes intet om at Topdanmark vil besigtige tingene. Det eneste krav til dokumentation som Topdanmark stiller, er billeder af mine krav.

…

Det forholder sig sådan at de ting, fra det store kælderrum, der var så store at de ikke kunne pakkes i flyttekasser var placeret løst i containeren og efter at tingene i 2½ år have stået uden der var foretaget skadebegrænsende foranstaltninger af Topdanmark og stået uopvarmet i en container, der stod i det fri, så var de så ødelagte og de stank af mug at en hver reparation var nytteløs.

…

De ting der var i containeren og som ikke kunne være i papkasser er alle ødelagte og der er udbetalt erstatning for disse ting. Det virker derfor uden relation til virkeligheden at de ting der var i papkasser skulle have kunnet tåle at stå fugtige i en uopvarmet container i 2½ år, når ting der ikke var i papkasser alle er totalskadet.

Det forholder sig endvidere sådan at flere af papkasserne var stærkt beskadiget af tryk så mange af tingene var ikke kun skadet af kloakvand, fugt, svamp og mug men også ved mekanisk overlast. Se bilagene 22, 23, 24, 25, 26, 27 og 28.

…

Det virker uden sammenhæng at Topdanmark med baggrund i fugtmålinger drager en konklusion om svampeskader. Hvis man vil drage en konklusion og svampeskader må det nødvendigvis gøres med baggrund i en måling efter svampe.

Topdanmark skriver 'da alle målinger har vist et normalt fugtniveau for kælderen.' Det virker ganske uforståeligt at Topdanmark påstår dette, henset til at Topdanmark over flere omgange har affugtet kælderen. Hvis det skulle forholde sig sådan at fugtmålingerne viser et normalt fugtniveau for kælderen, så er enten fugtmåleudstyret intet værd eller også er de fugtteknikere der har været her ude af stand til at bruge og aflæse fugtmåleudstyret. Jeg fremlægger bilagene 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 og 50 der viser kældervæg med skimmelsvamp, kamera med skimmelsvamp og mug, reol med rust, radiator med rust, træpanel med svampe og mugskade, træpanel med svampe og mugskade, træpanel og vindue med svampe og mugskade, træpanel med svampe og mugskade.
…
Undertegnede fremsender bilag 53, anmeldelse af svampeskade. Bilag 53 dokumenterer at undertegnede har indsendt 3 prøver af træværk der skulle undersøges for svamp. Undertegnede modtager bilag 54 resultat fra svampeprøve, men som det fremgår af bilaget så er adressen på bilaget … og undertegnedes adresse er … Skadenummeret på bilag 54 er …507 hvorimod skadenummeret på bilag 53 er …090.

Undertegnede modtager bilag 55 hvor Topdanmark afviser at dække skaden, men denne afvisning er sket på grundlag af bilag 54, der intet har med undertegnedes hus at gøre.

Undertegnede prøver flere gange at gøre Topdanmark opmærksom på deres fejl, men Topdanmark vil ikke fremsende resultatet af analysen der er foretaget på de 3 stykker undertegnede har indsendt til Topdanmark.
…
Undertegnede bad Topdanmark om i forbindelse med at de nu undersøgte afløbsinstallationer om også at undersøge drænledningerne. Dette er ikke blevet gjort selvom en sådan undersøgelse er dækket af forsikringsbetingelserne.

Forsikringsbetingelserne, side 19, punkt 23 A. 'Forsikringen dækker direkte skader på bygning ved udsivning fra skjulte installationer som findes i eller under de forsikrede bygninger.' Og da der ligger drænrør under kældergulv og i krybekælder er en undersøgelse af disse dækket af forsikringen.

I forsikringsbetingelserne, side 19 punkt 23 B er der nævnt afløbsinstallationer og da drænrør er en afløbsinstallation og da der står 'Forsikringen dækker også nødvendige udgifter til sporing af skaden samt omkostninger til udbedring og istandsættelse efter skaden.' Fastholder jeg mit krav på at få undersøgt drænrørene og i fald der er funktionsforstyrrelser skal drænrørene udskiftes.
…
Topdanmark oplyser at udbedring af utæt brønd ved Nordvest lige hjørne af huset er et nyt krav.

Dette er ikke korrekt da undertegnede jævnfør bilag 15, mail af 27. juni 2011 til Topdanmark skriver *'Der har været en VVS-person i krybekælderen og han sagde at den var meget fugtig på væggene og han mener fugten kan stamme fra funktionsforstyrrelser af afløbsinstallationerne i de to hjørner i den vestlige ende af huset.'*

Og *'Jeg har inspiceret mine indvendige rør og mine udvendige afløbsinstallationer og fundet funktionsforstyrrelser på:*

Kloakrør og afløbsrør under indkørslen,

Afløbsinstallationerne i SV, NV og SØ hjørnerne af huset,'

Samt *'I en afløbsbrønd er der meget materiale grundet funktionsforstyrrelser fra afløbsrør og da samling mellem rør og brønd er defekt,*

I to af kloakbrøndene er der huller flere steder,'

Af bilag 15, undertegnedes mail til Topdanmark af 27. juni 2011 er skaden tydeligt nævnt. Det er således ikke korrekt når Topdanmark påstår at det er en ny skade.
…
Topdanmark oplyser at de ikke har noget med arbejdets udførelse at gøre. Dette er ikke korrekt da det er Topdanmark der har entreret med håndværkerne og arbejdet er derfor udført for Topdanmarks regning og risiko. Dette ses også af ingen regninger er udstedt til undertegnede.

Det er klart at undertegnede ikke har villet finde håndværkere til at udføre arbejdet. Som det fremgår af bilag 52, Topdanmarks mail af 14. september 2011 så har Topdanmark fastsat en erstatningsramme til kr. 32.900,00. På side 4, 1. linje i Topdanmarks brev af 28. januar 2015 fremgår det at Topdanmark har udbetalt en erstatning på 461.363,05 kr. Det er åbenbart for en hver, at ved kun at tilbyde undertegnede kr. 32.900,00 til at udbedre skaden har Topdanmark prøvet at snyde undertegnede ved at forsøge at udbetale en al for lille erstatning. Ved at beregne en erstatningssum der er 1402 % mindre end de faktiske udgifter udstiller Topdanmark deres enestående inkompetence til at fastslå et korrekt erstatningsbeløb samt en komplet mangel på at yde en fair erstatning.
…
I bilag 41 mail fra Topdanmark af 11. juli 2011 skriver Topdanmark *'Skaden på kælderdøren bliver som aftalt ved besigtigelsen repareret.'*

I bilag 59 står bl.a. *'Omkring ødelagt gelænder, er det vor opfattelse at dette ikke har relation til den anmeldte vandskade, idet der er tale om en skade af ældre dato. Det samme gælder for skaden på døren i kælderen., men da vor taksator har lovet dækning står vi naturligvis ved denne aftale pr. kulance.'*

Bilag 59 dokumenterer at Topdanmark har lovet at dække skaderne på kælderdøren, det er således ikke sandt det Topdanmark skriver i sidste afsnit.
…
Den 15. april 2013 havde undertegnede et møde med en elektriker der handlede på Topdanmarks vegne. Elektrikeren fortalte undertegnede at der var sat kr. 11.200,00 af til nye el-radiatorer samt til montering af disse. Elektrikeren fortalte endvidere at undertegnede kunne få disse kr. 11.200,00 såfremt Topdanmark ikke skulle sætte radiatorer op. Den 3. juli 2013, se bilag 62 skriver undertegnede til Topdanmark og beder om at få udbetalt de kr. 11.200,00. Henset til at der den 3. juli 2013 var gået 2½ måned er undertegnede af den opfattelse at Topdanmark har vedstået den aftale som elektrikeren og undertegnede indgik den 15. april 2013. Det er endvidere først nu at Topdanmark prøver at hoppe fra den aftale som elektrikeren og undertegnede indgik den 15. april 2013.
…
Undertegnede kan ikke se der er belæg for Topdanmarks påstand om at lågerne ikke er blevet ødelagt i forbindelse med vandskaden, når Topdanmark i sit referat skriver at de 2 lemme og karmene skal slibes og tilpasses og males. Det er endvidere undertegnedes

opfattelse at der på mødet den 20. september 2011 blev aftalt at lemmene og hængslerne skulle udskiftes. Dette er også tilføjet i mail af 22. september 2013 til Topdanmark, se bilag 63. Undertegnede har ikke modtaget indsigelser fra Topdanmark på dette punkt.

Det er derfor undertegnedes opfattelse at Topdanmark har accepteret undertegnedes opfattelse af hvad der blev aftalt.

Det er ikke korrekt det Topdanmark skriver med at lågerne (de låger der var ind til krybekælderen da der var vandskade) er blevet malet igen. Det forholder sig sådan at undertegnede har fået lavet nogle nye låger og fået disse malet.

Undertegnede fremsender bilagene 71, 72, 73, 74 og 75 der viser billeder af lågerne med fugtskader, fineren er gået fra samt rust på hængslerne.
…
Der er ikke fremlagt dokumenter der viser at undertegnedes hus ikke har været udsat for både skybrud og voldsomt skybrud. Det antages derfor at der har været skybrud og voldsomt skybrud på undertegnedes adresse.
…
Der var så meget vand på taget og specielt ved skorstenen at dette vand ikke kunne få normalt afløb. Så huset var tæt, men huset kunne ikke modstå den oversvømmelse der skete ved skorstenen og denne oversvømmelse var skyld i skybrudskaden af stuen.

Undertegnede påstår at vandet på taget ved skorstenen ikke har kunnet få normalt afløb grundet de meget store og pludselige vandmængder. Der er en klar årsagssammenhæng mellem skaden der skyldes vand og dette vand kom fra et skybrud og vandet prøvede at oversvømme huset.
…
Topdanmark skriver at erstatningen for varmepumpen er fastsat ud fra alderen. I henhold til forsikringsbetingelserne kan erstatningen ikke reduceres med baggrund i alder alene. Topdanmark har endvidere ikke dokumenteret hvor gammel varmepumpen var og hvor længe den havde kørt. Topdanmark har heller ikke dokumenteret at varmepumpen var slidt og Topdanmark har ej heller dokumenteret at varmepumpen var værdiforringet med mere end 30 %.

Opgørelsen af værdien af varmepumpen er endvidere gjort ved at tage prisen for at ringere produkt end det produkt som man gængs ville have brugt på skadestidspunktet.
…
Det er korrekt at undertegnede selv har forvoldt skaden på bordpladen, men det skete i et forsøg på at begrænse en endnu større skade som Topdanmark har dækket. Skaden som Topdanmark har dækket var en skade på afløbsinstallationen fra køkkenvasken.

Det er ikke almindelig brug at have afløbsrens på en køkkenbordplade. Køkkenvasken var stoppet og der var ved at løbe vand ud på gulvet. Undertegnede forsøgte at få afløbsinstallationen til at virke igen og herved kom der afløbsrens på køkkenbordpladen.
…
Det er ikke korrekt det Topdanmark skriver. Og jeg vil bede Topdanmark om at dokumenterer deres påstand om at alle vægge er blevet oppudset og at der er udført en opretning af gulvene.

Kælderen består af 5 rum og benævnes i daglig tale: Trapperum, vaskerum, værksted, bagerste kælderrum og stort kælderrum.

I ingen af kælderrummene er væggene blevet pudset. Der er blevet brugt sandspartel på nogle af væggene, men ikke på alle væggene. Sandspartel er ikke velegnet til en kælder og er ikke i henhold til aftalen der lyder på oppudsning.

Vaskrum
Kældergulv er ikke blevet oprettet og dette arbejde mangler at blive udført. Ingen vægge oppudset. 3 vægge sandspartlet, en væg ej spartlet.

Værksted
Ingen vægge oppudset og ej heller spartlet.
Kældergulv er ikke blevet oprettet.

Bagerste kælderrum
Ingen vægge oppudset. 4 Vægge sandspartlet. Fejl i malingen på væggene, se bilagene 78, 79 og 80.

Stort kælderrum
Ingen vægge oppudset. 2 vægge sandspartlet. Undertegnede fremlægger bilagene 76 og 77 der viser Øst-væggen i kælder og det ses tydeligt at der er en stor farveforskel. Væggen skal derfor males om.

Trapperum
Ingen vægge oppudset. 4 vægge sandspartlet. Da kælderen siden skybruddet i 2010 har stået uopvarmet er der kommet mug og svampeangreb i hjørnet i trapperummet, se bilag 81.
…
Topdanmark har beskyldt undertegnede for at skrive de samme ting mere end en gang på listen over skadede ting. Undertegnede har trods 4 rykkere ikke fået svar på hvilke dele der står på mere end en gang på listen over skadede ting, se bilag 70."

Heroverfor har selskabet i brev af 4/6 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Bygningsskaden - skadenummer: …87**
Hovedparten af klagers anbringender angår forhold, som er uden betydning for den forsikringsmæssige vurdering af sagen. Disse punkter tillader vi os derfor ikke at kommentere på.

Vi har valgt i stedet at tage udgangspunkt i det mødereferat, som blev udarbejdet efter mødet med klager den 20. september 2013. Dette møde var ment som et afsluttende møde, hvor samtlige mangler og løse ender blev drøftet og noteret ned. Klagen i relation til Ankenævnet må derfor kunne begrænses til de punkter, som blev gennemgået her. Dette mødereferat er refereret i vores redegørelse til Ankenævnet fra den 28. januar 2015, side 5 og 6, og citeres nedenfor i kursiv.

I det omfang klager har kommenteret mødet og mødereferatet fra den 22. september 2013, har vi tilføjet det under det specifikke punkt.

Malerarbejde:

1. Udførelse af silikone-fuge mellem væg og trappevange.

Klager mener ikke, at det er korrekt at bruge en silikonefuge. Det er korrekt, at cheftaksator … oprindelig anviste, at der skulle fuges med silikone, men dette er efterfølgende ændret, og fugning er foretaget med akryl, som ønsket af klager.

2. Klager anfører, at vi ikke har nævnt erstatning for ødelagt gelænder. Det er korrekt. Skaden på gelænderet er en gammel skade, som intet har med de dækningsberettigende skader at gøre, som blev drøftet på mødet. Skaden er derfor afvist.

3. Udførelse af silikone-fuge mellem fodpanel og væg i soveværelse bag sengen.

Klager mener ikke, at det er korrekt at bruge en silikonefuge. Det er korrekt, at cheftaksator … oprindelig anviste, at der skulle fuges med silikone, men dette er efterfølgende ændret, og fugning er foretaget med akryl, som ønsket af klager.

4. I øverste hjørne af lysning for havedør i soveværelse ses der et tykt lag af maling. Dette repareres.

Klager har ikke kommenteret mødereferatet på dette punkt.

5. Udførelse af opretning/fugning af fodpanel i værelse.

Klager har ikke kommenteret mødereferatet på dette punkt.

6. I bagerste kælderværelse afrenses vægge for malerskaller/-urenheder og der tjekkes for gennemslag af pletter ved vindue. Derudover males vægge på ny.

Klager har kommenteret dette punkt med, ' I har glemt at de malerklatter, der er på væggen i hjørnet ved udgangen i det store kælderrum skal fjernes. Jeg viste jer 2 steder hvor malingen var løs, det ene sted var rundt om ledningsudtaget i det bagerste kælderrum og det andet sted var ved afløbsrøret, disse mangler skal også udbedres'.

Den 14. november 2013 besigtigede cheftaksator … forholdet og konkluderede følgende: 'Vægge i bagerste kælderrum er afrenset for tidligere skaller i overfladen og malet færdigt. Arbejdet blev gennemgået og vurderet af … og undertegnet til at være udført håndværksmæssigt korrekt.'

7. I bagerste kælderværelse slibes gulvmaling jævn, hvor denne er ujævn efter malerrulle/bobler. Derudover males gulvet på ny.

Klager har kommenteret dette punkt med: 'jeg viste jer at der er huller i gulvet og disse huller skal fjernes inden gulvet males.'

Den 14. november 2013 besigtigede cheftaksator … forholdet og konkluderede følgende: Gulv i bagerste kælderrum er slebet og malet en gang. Maler sliber og maler en gang mere. Det er malermester … vurdering, at arbejdet herefter vil fremstå håndværksmæssigt korrekt.

Cheftaksatoren har efterfølgende kommenteret på dette punkt i en mail fra den 15. november 2013 til klager. Her skriver han, at malerarbejdet i kælderen og herved også på kældergulvet vurderer vi efter denne afsluttende behandling at være tilendebragt og udført indenfor de kvalitetsrammer der er beskrevet i 'Visuel bedømmelse af malerarbejde'. Jeg ser ikke, at de meget små huller eller striber der er enkelte steder i malingen i kældergul-

vet, og som kun kan ses ved at lyse med lygte langs med gulvet, er ud over hvad der kan forventes af et godt malerarbejde.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at kældergulvet inden skaden var forsynet med tæppe/vinyl, og at gulvet fremstår i væsentlig bedre stand efter skadesudbedringen end før skaden.

8. Bagerste kælderværelse tilpasse de 2 lemme karmene og herefter slibes og males lemme, karme og paneler.

Klager har til dette punkt tilføjet, 'Jeg mener vi blev enige om at lemmene og hængslerne skal skiftes'.

Den 14. november 2013 besigtigede cheftaksator … forholdet og konkluderede følgende: I bagerste kælderrum skal de 2 kælderlemme og indfatninger males i RAL 9010. Malermester … tager forbehold overfor det færdige resultat da lemmene er udført i materiale med struktur som malerarbejde altid vil kunne ses på. Det er bemærket at indfatningerne tidligere har stået ubehandlet. Hvis du ønsker at forbedre lemmene med en anden type materiale end den eksisterende kan dette ske inden tirsdag, hvor der males. Det er selvfølgelig muligt at påføre lemmene hessian som tidligere, hvis ikke maling ønskes.

9. I vaskerum slibes væggen jævn bag faldstamme og væggen males på ny.

Klager har tilføjet, vi har glemt at overliggeren i vaskekælderen også skal males. Dette er efterfølgende godkendt af cheftaksatoren.

10. Ved kælderyderdør er der afskalning i bunden af væg. Dette slibes og males igen.

Generelt for så vidt angår malerarbejdet i kælderen kan vi tilføje, at Topdanmark har betalt for opretning og maling af gulvene i kælderen, selv om klager kun havde krav på erstatning for nye tæpper. Derudover er alle væggene blevet oppudset og malet, hvor der normalt kun foretages reparation af væv og maling.

For så vidt angår klagers anbringende om, at der er anvendt forkert maling, kan vi oplyse, at maleren har købt den maling, som han havde aftalt med klager.

Vi finder endvidere anledning til at gøre opmærksom på, at cheftaksator … på et tidligere tidspunkt har orienteret klager om, at han - hvis han var usikker på den malermester, som cheftaksatoren havde anbefalet - blot kunne aflyse aftalen og selv vælge en malermester. Det har klager imidlertid ikke ønsket.

Elektriker-arbejde:

11. Dobbelt stikkontakt i bagerste kælderværelse fungerer ikke i det ene udtag.
Klager har ikke kommenteret mødereferatet på dette punkt.

12. El- ventilator ved hoveddør mangler/er bortkommet. Aftalt at kunden køber en ny tilsvarende identisk ventilator og at denne monteres af elektrikeren i eksisterende hul.

Efter mødet har vi konstateret, at klager rent faktisk tidligere i forløbet har fået afvist dette krav af tidligere cheftaksator … Uanset at klager var vidende om afvisningen, står vi ved vores tilsagn om at dække indkøb af ny ventilator.

Klager har efterfølgende gjort gældende, at elektrikeren har anvendt forkerte skruer, ligesom han har gjort gældende, at der ikke er fjernet tape under ventilatoren. Ifølge cheftaksator … skulle klager selv sørge for specialskruer, hvis han måtte ønske dette. Henset til at vi helt kunne have afvist at erstatte el-ventilatoren finder vi, at klager selv må sørge for at fjerne tapen.

13. Der er strittende ledninger fra ledningsrør 6 steder i kældervægge, hvor der tidligere har været monteret el-radiatorer. Der monteres hvide blænddåser over disse.

Cheftaksator … skriver i mail fra den 14. november 2013, at udgiften til elektriker til montering af runde, hvide dåser på vægge er givet pr. kulance. Han anser arbejdet for afsluttet.

14. Der skal ikke genmonteres el-radiatorer. Vi ser på prisforskellen mellem montering af nye blænddåser og hvis eksisterende el-paneler skulle have været monteret. En evt. difference vil blive udbetalt som en kontanterstatning til køb af anden varmekilde.

Ting, der skal undersøges ved tidligere kommunikation.

15. Bordplade har fået mærker efter afløbsrens.

Dette er ikke en dækningsberettigende skadebegivenhed, men hvis klager kan dokumentere, at han er blevet lovet dækning, vil vi betale for en reparation af bordpladen.

16. På mødet gennemgik vi kælderdør, da denne skulle være blevet beskadiget ved møbeltransport. Der kunne for mig ikke ses nævneværdige skader på døren - dog et allerede repareret hul i bagpladen.

Der er tale om en gammel skade, som ikke er dækningsberettigende. Desværre har vores taksator lovet at betale for udskiftning af dørpladen, og dette dækningstilsagn står vi selvfølgelig ved.

17. Der kan ses fugtskjold i toppen af væg i stue mod køkken. Efter mødet har jeg konstateret at denne sag tidligere er blevet afvist af cheftaksator … og fastholdt af … allerede i år 2012. Hvis det er samme skade, må det være en fejl at dette forhold skulle drøftes på mødet. Der gøres ikke mere ved dette forhold, da det tidligere er afvist.

18. I krybekælder-loft mod stuegulv er der blevet isoleret med 100mm trykfaste rockwoolbats. Kunden [klageren] mener at dette ikke er tilstrækkeligt i forhold til, hvad der tidligere var af isolering.

Isolering er udført med 100 mm mineraluld svarende til den normale tykkelse på opførelsestidspunktet.

19. Klager har endvidere i sin kommentar til cheftaksator …s referat fra mødet den 20. september 2013 tilføjet, at han ikke kan se, at vi har nævnt noget om fugtskjolder på samtlige dørindfatninger og paneler i kælderen samt skimmelforekomst på trædørene mellem de forskellige kælderrum.

Disse forhold har klager ikke tidligere gjort opmærksom på, og punkterne har derfor heller ikke været drøftet på mødet. Klager har ikke sandsynliggjort, at der er tale om følger efter

de dækningsberettigende skader og vi har derfor afvist at gå ind i en realitetsbehandling af klagers krav. Vi gør endvidere opmærksom på, at husforsikringen er slettet pr. 5.10.2011 og at forhold, som er opstået efter denne dato, skal anmeldes til klagers nye forsikringsselskab.

Klager har fået dækket samtlige de krav, som blev noteret på mødet den 20. september 2013. Vi har endda efterfølgende kommet klager i møde og betalt for ekstra maling af vægge. Vi finder derfor ikke, at klager kan gøre yderligere krav gældende. Vi henviser i øvrigt til vores redegørelse fra den 28. januar 2015."

Ved brev af 29/10 2015 har nævnets sekretariat anmodet selskabet om bemærkninger til 1) klagerens bilag 19, der indeholder en lydfil, 2) hvornår erstatningsopgørelsen for bl.a. de 2 stole blev foretaget, 3) om vandskaden i stuen blev anmeldt i forbindelse med et af de 2 anmeldte skybrud, 4) klagerens krav om erstatning for en affugter, 5) klagerens krav om erstatning for differencen mellem udgifterne til blænddåser og elradiatorer, 6) klagerens krav om erstatning for dørpladen samt 7) og 8) klagerens krav i henhold til mailen af 31/12 2014.

Hertil har selskabet i brev af 19/11 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad 1, klagers bilag 19: Vi er ikke i besiddelse af dette bilag, som angiveligt er en lydfil. Vi tillader os imidlertid at lægge til grund, at der er tale om en telefonsamtale, som har fundet sted mellem klager og selskabet ret tidligt i forløbet, og i hvert fald inden mødet mellem taksator, skadebehandler, klager og … den 4. december 2013. På dette møde blev der indgået en konkret aftale om, at klager ikke måtte smide tingene væk, førend taksator havde modtaget klagers lister og taget stilling til dem.

Hvis Nævnet ønsker at vi mere konkret tager stilling til bilag 19, imødeser vi lydfilen tilsendt.

Ad 2, erstatningsopgørelse blandt andet omfattende 2 stole: Vi vedlægger kopi af den erstatningsopgørelse, som vi har sendt til klager den 27. november 2012 og som blandt andet omfatter 2 stole.

For så vidt angår stolene skulle der ifølge klager angiveligt være tale om 2 Fritz Hansen stole fra 1972. Stolene skulle klager have anskaffet i 2006 for 48.000 kr. pr. stk. Klager har ikke kunnet fremlægge nogen dokumentation hverken for selve købet eller for værdien af stolene. Klager har fremvist et foto, som vi har forelagt for Jacobsen Plus, men de kan ikke alene ud fra klagers foto fastslå, hvilke stole, der er tale om, og de kan derfor heller ikke udtale sig om værdien. Ifølge Jacobsen Plus kan det lige så godt være Clemmensen stole som Fritz Hansen stole. Clemmensen stole ligger prismæssigt mellem 3.500 - 4.000 kr.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at det heller ikke - alene ud fra klagers fotos - kan fastslås, i hvilket omfang stolene var skadet, om de eventuet kunne have været repareret. Vi vedlægger kopi af foto.

Ad 3, vandskade i stue. Denne skade har intet med de to anmeldte skybrud at gøre. Vi vedlægger kopi af brev til klager fra den 21. december 2012, hvor vi afviser skaden. Denne afvisning har vi efterfølgende foreholdt klager flere gange, idet klager flere gange har forsøgt at inddrage den gamle sag, uden dog at fremføre argumenter for, hvorfor vi skulle dække den gamle skade.

Ad 4, Affugter. Vi har noteret os, at klager i juli måned 2011 rettede henvendelse til selskabet og forespurgte, om vi kunne betale for en affugter. Formålet hermed var ifølge klager, at han skulle affugte indboet i kælderen. Da alt indboet imidlertid var fjernet fra kælderen i forbindelse med skybruddet den 14. august 2010, afviste vi, at betale denne udgift.

Efterfølgende punkter vedrører bygningsskaden, og vi gør i den forbindelse opmærksom på, at bygningsskaden blev gennemgået på et møde mellem parterne den 20. september 2013, hvor samtlige mangler og løse ender blev noteret op og drøftet.

Ad 5, prisdifference mellem blænddåser og montering af el-radiatorer. Det er korrekt at vi har accepteret at erstatte denne prisdifference. Vi har imidlertid hverken modtaget opgørelse eller dokumentation fra klager i relation til dette punkt, og vi har derfor endnu ikke udbetalt differencen.

Ad 6, dørpladen. Som tidligere gjort gældende overfor klager er denne skade ikke dækningsberettigende. Vi har imidlertid accepteret at erstatte dørpladen, hvis klager kan dokumentere, at vi har givet et sådant dækningstilsagn. På nuværende tidpunkt har vi ikke mortaget dette fra klager.

Ad 7 og 8, skader i nord - øst hjørne af kælder og skader på paneler og gulv i øst-entre. Disse krav er fremsat af klager efter at parterne har haft det afsluttende møde, og vi må derfor kunne tage afsæt i, at der er tale om nye forhold, som ikke har været drøftet på mødet. Hvis vi modtager en uddybning af, hvori skaderne/manglerne består, og klagers begrundelse for, at selskabet bør dække skaderne, tager vi selvfølgelig stilling til forholdet. På det foreliggende grundlag må vi imidlertid afvise forholdene."

I brev af 4/1 2016 til nævnet fra klageren hedder det bl.a.:

"Både skindet og træet var skadet på stolene og de blev i henhold til bilag 19 smidt ud, da skaderne på stolene var så omfattende at stolene ikke kunne repareres billigere end hvad prisen for nogle nye stole er.
…
Det er ikke korrekt når Topdanmark skriver at skybrudsskaden i stuen ikke er sket under skybrud.
…
Topdanmark lyver når Topdanmark skriver at alt indboet var fjernet fra kælderen i forbindelse med skybruddet den 14. august 2010. Affugteren skulle bruges til at affugte kælderen samt det indbo, der ikke blev fjernet i forbindelse med skybruddet den 14. august 2010.
…
Da det af bilag 98 fremgår at Topdanmark har rekvireret affugtning af undertegnedes ejendom inklusiv indbo og da Topdanmark ikke i løbet af 4½ måned har fået etableret affugtning er det berettiget at undertegnede på Topdanmarks regning indkøbte en affugter.
…
Topdanmark skriver *'Da alt indboet var fjernet fra kælderen i forbindelse med den første skade, var der ingen skade på indboet, men kun på bygningen,'*

Dette er forkert da alt indboet aldrig har været fjernet fra kælderen.

Det forholder sig sådan at det kun var indboet fra det store kælderrum der blev placeret i en container.
…
Det er ikke korrekt hvad Topdanmark skriver og der er ikke tale om nye forhold.

Medhensyn til punkt 28 i den nævnte mail om 'Skader i Nord-Øst hjørne af kælder er ikke udbedret korrekt.'

Det fremgår af bilag 43 at der ikke er fjernet mug og skimmelsvamp fra kældervæggen. Det fremgår også af bilag 43 at det ikke er et nyt forhold. Det fremgår af bilag 113 at der er påført spartelmasse og at der er revner i spartelmassen på kældervæggen samt at der er spartelmasse og ikke puds på kældervæggen som det ellers var aftalt. Det fremgår endvidere af bilag 81 at der er mug og skimmelsvamp i Nord-Øst hjørnet af kælderen.

Med hensyn til punkt 29 i den nævnte mail om 'Skader på paneler og gulv i Øst-entre er ikke udbedret.'

Det fremgår af bilag 114 at skaderne i Øst-entreen ikke er udbedret samt at skaderne består i at træværket på panelerne og på gulvet er skadet af fugt fra de defekte kloakinstallationer.

Yderligere kommentarer til sagen
Undertegnede har vedhæftet bilagene 110, 111 og 112 der dokumenterer at spartelmassen på væggene skaller af. Det er hermed dokumenteret at arbejdet med kældervæggene er udført forkert samt at kældervæggene skulle være pudset som aftalt og ikke spartlet.

Bilag 113 viser at der er revner i spartelmassen og at spartelmassen ikke hæfter ordentligt på kældervæggen. Det er hermed dokumenteret at spartelmassen ikke er egnet til en kældervæg."

I brev af 25/1 2016 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

"Klagers mail side 1, bilag 19/ lydfil. Der er tale om en såkaldt voice response, en velkomsthilsen med følgende budskab:

'*Der ringer stadig mange kunder om skybrudsskader, og du står nu i kø. Vi kan love dig, at når du først har anmeldt skaden til os, bliver du ikke glemt. Uanset om du har anmeldt skaden i telefonen, på hjemmesiden eller med vores mobiltelefon app. Der kan i øjeblikket gå op til 48 timer fra du har anmeldt en skybrudsskade til du bliver kontaktet af et skadeservice firma. Derefter kan der desværre gå op til 14 dage før de kommer ud til dig. Derfor er det en god ide, hvis du selv begynder at begrænse og udbedre skaden. Vi dækker selvfølgelig relevante udgifter fx køb eller leje af pumpe eller affugter.*

Smid intet ud uden at fotografere og notere det. Se gerne mere på vores hjemmeside. Vi beklager ventetiden"

Vi bestrider ikke, at klager er blevet mødt med denne velkomsthilsen. Klager har imidlertid efterfølgende fået at vide, at han ikke måtte smide noget væk, førend vi havde modtaget og taget stilling til hans lister.

…
Klagers mail side 3, kommentaren til vores side 1, sidste afsnit. Selskabets voice respons om at dække relevante udgifter fx til indkøb af affugter skal selvfølgelig afvejes med den konkrete situation. Vi har foretaget en konkret vurdering og afvist at betale for affugter.
…
Klagers mail side 6, kommentaren til vores side 2, 4. afsnit. Vi er indforstået med at dække skaden på dørpladen pr. kulance. Vi har ikke modtaget dokumentation fra klager Ifølge taksator kan skaden beløbsmæssigt ansættes til 2.000 kr. og vi overfører nu dette beløb til klagers konto."

I brev af 16/2 2016 til nævnet fra klageren hedder det bl.a.:

"Ved at sammenligne bilag 21, (der er et skilt fra de Fritz Hansen stole der blev totalskadet) med bilag 115, der er hentet fra internettet og som viser hvordan et Klemmensen skilt ser ud, ses det at disse to skilte ikke er ens. Da skiltene på bilag 21 og bilag 115 ikke er ens er det dokumenteret at de skadede stole var Fritz Hansen stole.

Som beskrevet tidligere så stank stolene af kloakvand og bilag 116 viser at der er skader på læderet på begge stole og der endvidere også skader på træet.
…
Det er endvidere sådan, se bilag 97, at Topdanmark har rekvireret affugtere til samme skade. Det virker derfor uden hold i virkeligheden at Topdanmark afviser at betale for en affugter, når Topdanmark har vurderet at det var nødvendigt at foretage affugtning. Det fremgår endvidere af bilag 98 at Topdanmark flere gange har rykket for at få foretaget affugtning og da Topdanmark ikke har formået at opfylde deres forpligtigelse til at sørge for affugtning har undertegnede sørget for dette.

Topdanmark har ikke løftet bevisbyrden om at det ikke var relevant at få foretaget affugtning. Det er også ganske uforståeligt hvis Topdanmark vil prøve at bestride at det ikke var relevant at få foretaget affugtning henset til at Topdanmark har rekvireret affugtning, se bilag 97 og bilag 98 til skaden.
…
Det burde ikke være nødvendigt at fremsende dokumentation for kælderdøren, dette henset til at Topdanmark i 2008 har accepteret at betale erstatning for bl.a. kælderdøren. Den daværende kælderdør var blevet vandskadet. Den nye kælderdør blev indkøbt og monteret i foråret 2010 og bilag 117 dokumenterer prisen for kælderdøren i 2008. Bilag 117 dokumenterer at prisen i 2008 for 2 døre var kr. 23.950,00 det vil sige at en kælderdør kostede kr. 23.950/2 = 11.975,00.

Topdanmark skriver bl.a. i deres referat af mødet den 20. september 2013 *'På mødet gennemgik vi kælderdør, da denne skulle være blevet beskadigede ved møbeltransport. Der kunne for mig ikke ses nævneværdige skader på døren - dog et allerede repareret hul i bagplade.*"

Efterfølgende er selskabet og klageren fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 25/2 og 30/3 2016 til nævnet.

23. 87477

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema for indboforsikringen fremgår bl.a., at forsikringen dækker den direkte skade som følge af udstrømning af væsker fra installationer, samt oversvømmelse som følge af voldsomt skybrud. Til dækningerne er der knyttet en række yderligere betingelser og undtagelser.

Af forsikringsbetingelserne for husejerforsikringen fremgår bl.a.:

"Dækket er direkte skade på det forsikrede ved:

…

20

…

C Vand der under voldsomt skybrud eller under voldsomt tøbrud ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer forsikringsstedet eller stiger op gennem afløbsledningerne.

Forsikringen dækker ikke

1. Skade forårsaget ved oversvømmelse fra hav, fjord, sø eller vandløb, medmindre det skyldes tilfældigt teknisk svigt (fx i en grundvandspumpe).
2. skade som følge af nedbør eller smeltevand, som trænger igennem utætheder eller åbninger og ikke er en umiddelbar følge af en dækket bygningsskade.

D Udstrømning af vand, olie eller kølevæske.

1. Forsikringen dækker skade på grund af vand, olie eller kølevæske, der tilfældigt og pludseligt strømmer ud fra

a. røranlæg og dertil knyttede installationer, herunder køle- og fryseanlæg.

b. vand- varme- og sanitetsinstallationer.

…

2. Forsikringen dækker ikke

…

d. skade forårsaget ved opstigning af grundvand eller kloakvand

…

23 Skjulte rør og stikledninger

…

A Indvendige rør

Forsikringen dækker direkte skader på bygningen ved udsivning fra skjulte installation som findes i eller under de forsikrede bygninger. Ved skjulte installationer forstås rør, der er indstøbt eller skjult under gulve, i kanaler eller krybekældre, i vægge eller i skunkrum e.l., samt kedler og beholdere, der er indbyggede, så de er utilgængelige. Med utilgængelig menes, at der ikke er direkte adgang til installationen uden brug af værktøj, eller at der ikke findes en permanent trappe til lofts- eller kælderrum. Isolering alene medfører ikke, at installationer er skjult. De enkelte dele i en kedelunit betragtes kun som skjulte installationer, såfremt hele enheden er skjult.

Forsikringen dækker også nødvendige udgifter til trykprøvning og sporing af skaden samt omkostninger til udbedring og istandsættelse efter skaden, herunder også reparation af den utæthed, der er årsag til udsivningen.

Forsikringen dækker ikke

1. skade, som er konstateret, inden rørforsikringen er trådt i kraft.
2. udgifter til trykprøvning eller sporing, hvis dette ikke er aftalt med Topdanmark
3. skade på kedler og beholdere, der er mere end 10 år gamle.

B Udvendige stikledninger
Forsikringen dækker skade konstateret i forsikringstiden på de udvendige stikledninger til gas-, vand-, varme- eller afløbsinstallationer mellem huset og hovedledningen, herunder ledninger mellem flere bygninger på samme grund. Det er en forudsætning, at forsikringstageren har vedligeholdelsen. Ved skade forstås at der skal være funktionsforstyrrelser som følge af brud, rødder, forskudte samlinger eller åbne samlinger. Forsikringen dækker også nødvendige udgifter til sporing af skaden samt omkostninger til udbedring og istandsættelse efter skaden.
…
27 Hvordan erstattes skaderne
…
A Erstatningens beregning.
1. Det forsikrede er dækket for dets fulde værdi som nyt (nyværdiforsikring).
2. Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.
3. Ved prisansættelsen kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end de, der er brugt i de beskadigede bygninger og højst priser for byggematerialer og –metoder, der er gængse på skadetidspunktet.
4. Ved erstatningens fastsættelse tages der hensyn til ændring af byggepriser, der måtte finde sted inden for en normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.
5. Var det beskadigede på grund af slid og alder før skaden værdiforringet med mere end 30 % af nyværdien, fastsættes erstatningen i forhold til værdiforringelsen.
6. Beskadigelse, der alene forringer udseendet af det forsikrede i mindre omfang, eller farveforskelle opstået efter reparation af en skade, erstattes ikke."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører 4 anerkendte forsikringsbegivenheder – 2 skybrud og 2 kloakskader – der har afledt 29 forskellige forhold, som klageren er utilfreds med. Der har været afholdt møder mellem parterne den 20/9 2013og 4/12 2013, og selskabets taksator har foretaget en besigtigelse af klagerens bygning den 14/11 2013. Selskabet har endvidere foranlediget, at der blev målt fugt i bygningen den 22/3 2013, den 12/4 2011 og den 24/10 2011. Parterne har desuden haft både telefonisk kontakt og korresponderet via mail.

Klageren og selskabet er uenige om størrelsen af erstatningen for de indbogenstande, der blev beskadiget ved de anmeldte begivenheder – skybruddene og kloakskaderne. Selskabet er endvidere uenig i klagerens påstand om, at selskabet hæfter for de fejl, som klageren mener, at Polygon har begået i forbindelse med opbevaringen af indbogenstandene. Parterne er endvidere uenige i, hvem der har ansvaret for de arbejder,

der er udført på bygningen, om klageren er berettiget til yderligere erstatning for bygningsskader – herunder om og i givet fald hvad selskabet tidligere har givet tilsagn om at udbetale - og om der i øvrigt er sket andre skader på bygningen, som følge af de anerkendte skybrud og kloakskader, som klageren er berettiget til at få dækket.

Efter sin gennemgang af sagens akter må nævnet efter en samlet vurdering med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen. En eventuel afgørelse af sagen må i givet fald ske ved domstolene, hvor der er mulighed for bedre at fastlægge skadernes omfang og hændelsesforløbet – eksempelvis i form af parts- og vidneforklaringer.

Nævnet har i denne vurdering blandt andet lagt vægt på, at sagen vedrører mange og ganske forskelligartede forhold, at sagens bilagsmateriale og parternes korrespondance for nævnet ikke giver et klart billede dels af sagsforløbet dels af, hvad der aftalt mellem parterne, og herunder i hvilket omfang parterne har handlet forsvarligt i forhold til at begrænse skadernes omfang og sikre de beviser, der er nødvendige for sagens afgørelse. Nævnet finder derfor, at det ikke vil være forsvarligt at træffe afgørelse i sagen alene på skriftligt grundlag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels