Ankenævnet for Forsikring

Den 20. april 2016 blev i sag nr. 87956:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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 over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en vand- og kloakskade i hendes kælder.

Den 26/9 2012 trængte der vand op i klagerens kælder som følge af en slamsugning i en naboejendom. Selskabet har dækket omkostningerne til udbedringsarbejdet, der først er blevet afsluttet i efteråret 2015. Det er klagerens opfattelse, at selskabet skal kompensere hende 50.000 kr. Kravet er fremsat med henvisning til de ulemper, hun har måttet tåle under udbedringen – herunder manglende lejeindtægter, manglende salg af ejendommen og svie og smerte. Selskabet tilbød en kompensation på 15.000 kr., som blev forhøjet til 20.000 kr. efter sagens indbringelse for nævnet. Desuden er parterne uenige om størrelsen af den erstatning, der tilkommer klageren i forbindelse med en forsikringsdækket reparation af en forstoppet kloakledning i sommeren 2015.

Klageren har i klageskema af 21/4 2015 bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.
> …
> Kort beskrivelse af denne lange trange sag vedr. slamsugerskade i september 2012, hvor jeg angav skadevolderen efter oplysninger fra min nabo …, der havde rekvireret slamsuger. Da jeg er den eneste der har kælder i denne side af vejen, så vidt jeg ved, så blev vandet pustet ind i min kælder. Der har aldrig i ejendommen været problem med vand - ej sige kloak. Det har jeg nu i et bade værelse/toilet. Det er ikke blevet undersøgt.

Skadesservice var hurtig ude og alt forløb tilfredsstillende med fjernelse af gulv, vægge, mm. Der var ingen problemer med, jeg boede i [udlandet]. Det var først, da jeg kom hjem i julen 2012 og fik syn for sagen. Ingen havde taget aktion i bygningsmæssig forstand. Jeg fik indkaldt til byggemøde - havde været …administrator i … indtil 2011, så det klarede vi med min søn …inspektør i … og taksator … Det undrede os, at han intet skrev op, ved påtale svarede han at han kendte sine håndværkere.
De mange mails fra min side kan ses i jeres materiale og de mange undskyldninger, hvad der ikke umiddelbart kan ses er de mange opringninger fra min side. Jeg var vel at mærke lige så nem at få fat på som hvis jeg havde siddet i Danmark eller nemmere - Det var barsel, sygdom ferie mm, den historie gentog sig med håndværkerne mange gange på de samme tidspunkter. Gang på gang kom jeg hjem eller min søn, der bor 5 minutter fra gav meddelelse om, at nu havde der ikke været håndværkere i flere måneder.
Gulvet var i 1. omgang for dyrt iflg. Tilbudsgiveren, 2. gang gik det til hans private adresse, det kunne han ikke forstå og endelig kom gulvet til min adresse. At det var et andet end det aftalte meddelte historien ikke noget om, først da jeg kom til Danmark, fik jeg igen syn for sagen - ved min henvendelse til taksator … fik jeg at vide, det var også et meget bedre gulv. Det kan man jo altid sige, det har jeg ikke forstand på og det er i hvert fald meget sårbart og skrøbeligt.
Vvs arbejdet har været under al kritik og jeg har aldrig kunnet få at vide, hvem der har stået for det, undtaget at det var en tømrende kendte, hvor er garantien hende? Jeg mener, at have krav på at vide, hvem der har lavet det og dermed garanti, som jeg har ved de håndværkere, jeg rekvirerer.
Skal jeg rose noget, så er det el arbejdet, som min søn og elektrikeren aftalte i fælleskab, der var jo noget, når Tryg fik lov til at nedlægge den gamle sauna, det havde været bekosteligt, hvis den skulle genetableres med vægge og installationer.

Men skal jeg gå ind på jeres dagsorden:
Så har der været mange undskyldninger hen ad 'vejen' og de gode oplevelser kan tælles, hvor dejligt er det at komme hjem til et hus i december 2012, hvor der absolut ingen varme er pga uduelige VVs'ere, hvor man skal have hele familie på julekomsammen - tak til brændeovnen. Vedrørende kommunikationsproblemer så har det ikke været med mig, det er nemmere i [udlandet] end, når jeg var på arbejdsmarkedet i Danmark. Nu er jeg free lance og er lige kommet hjem fra [andet udland], men jeg bor i Danmark, hvor nemt havde det været? I [udlandet] var jeg tilgængelig 24 timer i døgnet på mail og telefon, det er noget af det der fungere mindst lige så godt som i Danmark. Jeg var i Danmark mindst 4 gange om året dvs mindst 8 gange under forsikringsforløbet.
Mistet lejeindtægt - et hus der ikke fungerer kan pr. definition ikke lejes ud. Men jeg sender en under skrevet lejekontrakt, det holdt nu kun i godt 4 måneder, så blev hun træt af badeværelset ikke fungerede. Vedr. varmen købte jeg en gasradiatorer til hende. Fremsender gerne mere dokumentation
K**ompensation for manglende salg af huse** - et hus der ikke fungerer kan ikke sælges, håndværkerne var og blev aldrig færdige. Mægleren … spurgte flere gange ind til, hvornår arbejderne blev færdige. Fremsender gerne mere dokumentation
Erstatningsansvarsloven - smøl er vel også ansvarspådragende. Det har i hvert fald kostet mig på sjæl og legeme og ikke mindst økonomisk. **Personskade har jeg allerede omtalt** - men jeg måtte forlade mit job i [udlandet], med en lægeerklæring vedrørende Post-traumatic stress disorder (PTSD). Rent psygisk har det tæret på mit helbred og dermed fjernet tanker og energi fra mit meget krævende arbejde som …chef - men døgnet har 24 timer og de måtte tages til brug for at holde hånd i hanke med denne forsikringsopgave. Fremsender gerne mere dokumentation
Jeg håber, I har fået svar og anser det for yderst rimelig, at I laver arbejderne færdiggjorte - se tidligere mail med billeder om badeværelse og indgangsparti, hvor der stadig mangler

noget. Og jeg anser det for yderst rimeligt for en erstatning på 50 tusinde kr. alt i alt til fuld og endelig afgørelse.
…
Arbejdet er heller ikke færdiggjort endnu til trods for kvalitetskonsulent …s i 2015 forsikring om, at ingen nægtede at færdiggøre arbejderne. Jeg har intet hørt og intet set. (Opkrævningerne på alle mine forsikringer går dog ganske gnidningsfrit).

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Færdiggørelse af arbejdet - de mange - mange undskyldninger kan jeg ikke bruge til noget
Samt erstatning for manglende salg eller udlejning. Ejendomsmægler … havde huset til salg og jeg havde også potentiel lejer …, men begge dele faldt til jorden, da huset ikke så ud til at bliver færdigt indenfor rimelig tid. Jeg har foreslået kr. 50.000,- da jeg kun kan få dækket 1 år iflg. Forsikringens vedtægter - det synes jeg er meget billigt for alt det besvær og manglende salg - lejeindtægt i snart 3 år. En simpel sag, der ved gode håndværkere og byggestyring kunne have færdig på 1 til 2 måneder."

Selskabet har i brev af 11/6 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**
Vores kunde anmeldte den 26. september 2012 skade, idet der var konstateret kloakvand i hele vores kundes kælder som følge af en fejl begået af en slamsuger i en anden ejendom på vejen. Vores kunde boede i [udlandet]. Dagen før havde vores kundes søn konstateret, at der stod kloakvand 10-15 cm op i kælderen. Vores kundes søns telefonnummer blev oplyst ved anmeldelsen.

Som anført af vores kunde, besigtigede … umiddelbart herefter skaden, og vores taksator besigtigede skaden den 28. september 2012. Den 2. oktober 2012 anmodede vi … om at påbegynde oprydning og klargøring til udbedring af skaderne.

Kunden oplyser i klagen til Ankenævnet, at hun julen 2012 var uden varme i huset på grund af uduelige WS 'er, hvor hun skulle have hele familien til julekomsammen. Ved en forsikringsskade må der påregnes nogle gener, og i perioden julen 2012 pågik oprydning og klargøring til udbedring af skaderne og udbedringsarbejdet var slet ikke igangsat på dette tidspunkt.

I januar 2013 modtog vi tilbud på udbedring af skaderne, og ved brev af 21. januar 2013 oplyste vi vores kunde, at skaden var besigtiget den 16. januar 2013. Det skal for god ordens skyld bemærkes at, ved denne besigtigelse deltog …, som boede i huset i stueetagen. … var murer og endvidere oplyst som kontaktperson og beslutningstager.

Vi oplyste, at skaden kunne repareres efter det fremsendte tilbud på 147.437,50 kr. inkl. moms, og at vores kunde selv skulle aftale det videre forløb med håndværkerne. Voreskunde fik fremsendt tilbud med brev af 21. januar 2013.

Vi oplyste videre, at håndværkernes regning ville blive udstedt til vores kunde, som skulle godkende arbejdet ved at videresende regningen til vores assurandør, hvorefter vi ville betale regningen.

Den 18. februar 2013 modtog vi et tilbud på VVS-arbejder, hvilket vi godkendte. Det var aftalt med kunden, at der ikke skulle reetableres med profilplader i badeværelset, men at

væggene skulle pudses op - svarende til udgiften til reetablering med profilplader -, og at kunden selv skulle sørge for opsætning af fliser (merudgift i forhold til reetablering med profilplader).

Den 22. april 2013 udtrykte vores kunde utilfredshed med, at gulvet, som blev lagt på i kælderen var fyrretræsgulv og ikke et pergoguiv, hvilket vores kunde mente, var det aftalte.

Taksator svarede herpå samme dag, hvor taksator oplyste, at det ikke nyttede noget, at én person instruerede håndværkerne, og at der så efterfølgende kom en e-mail fra vores kunde om noget andet, så alle følte, at de havde lavet fejl. Taksator henviste vores kunde til at tale med …, med hvem der var lavet en aftale omkring gulvet.

Den 29. juli 2013 blev vi kontaktet af vores kunde, hvor hun oplyste, at der manglede at blive lavet VVS- og el-arbejde, køkken, klædeskab, maling på badeværelse mv., og hvilket var blevet lovet færdig den 26. juli 2013.

Den 20. august 2013 rykkede vores kunde igen.

Taksator svarede den 20. august 2013, at han havde rykket håndværkerne hver gang, men at det tilsyneladende ikke havde den ønskede virkning. Taksator havde rykket håndværkerne samme morgen, og oplyste til vores kunde, at såfremt der fortsat ikke var sket noget efter 1-2 dage, skulle hun kontakte taksator igen.

Den 6. september 2013 orienterede taksator vores kunde om, at køkken var bestilt, og at det var aftalt, at håndværkerne ville være færdige senest den 20. september 2013.

Vores kunde spurgte i den forbindelse til VVS- og el-arbejderne, klædeskabe samt det sidste malerarbejde, ligesom de fugtstyrede ventilationer ikke var monterede.

Taksator svarede herpå den 17. september 2013, hvor taksator oplyste, at klædeskab var dækket på indboforsikringen, og at vores kunde havde modtaget et beløb for løsøre. Vedrørende malerarbejdet var køkkenet færdigt og loftet i badeværelset ville blive malet i samme uge. Vedrørende væggene i badeværelset, var det aftalt, at der skulle opsættes fliser, som vores kunde selv skulle stå for. Forsikringen skulle alene betale for pudsning og klargøring af vægge. El-arbejdet ville blive lavet i slutningen af ugen, og at vores kunde skulle kontakte elektrikeren for at drøftelse af el-arbejdet. VVS-arbejderne ville blive lavet i slutningen af ugen. Vores taksator beklagede forløbet og oplyste samtidig, at normal procedure var, at Tryg godkendte tilbud og det videre forløb herefter aftales mellem forsikringstager og håndværkeren.

Det skal i den forbindelse nævnes, at forsikringen alene skal betale erstatning, men ikke er forpligtet til at sørge for ubedring af skaderne.

Vores kunde svarede herpå den 18. september 2013, hvor vores kunde oplyste, at klædeskab var fastmonteret. Fliser på badeværelset skulle være på gulvet og resten skulle males.

Taksator vendte tilbage med, at han var enig i, at skabene var fastmonteret og ville sørge for, at der blev bestilt 3 skabe samt, at der skulle pålægges fliser på gulvet i badeværelset.

Vi modtog herefter flere fakturaer fra de involverede håndværkere, som vi betalte.

Vores kunde vendte tilbage den 4. december 2013, idet vores kunde ville komme til Danmark den 20. december 2013. Vores kunde oplyste, at der manglede lister under karme omkring dør (dørhåndtag manglede) og vinduer, samt rørbærer ifm radiatorrør oppefra var ikke monteret.

Derudover lå diverse lister på gulvet. I køkkenet var komfuret ikke sat til, hvor kunden havde købt et nyt, som stod i udestuen. På badeværelset var vand ikke installeret, til- og afløb manglede, og vandet fra køkkenvasken ovenpå piblede ud og ned på det nye badeværelsesgulv i kælderen, når vasken blev brugt, og samlingen på nedløbsrøret var utæt.

Taksator oplyste hertil, at han ville gå videre med oplysningerne, og at han havde en klar forventning om, at sagen ville være afsluttet den 20. december 2013.

Vores kunde havde i julen 2013 problemer med varmen, og den 3. januar 2014 forsøgte taksator at ringe til vores kunde, som ikke var at træffe. Taksator skrev derfor til vores kunde, om hun havde fundet årsagen til den manglende varme, og om han skulle rekvirerer en VVS 'er samt at hvis radiatoren var rustet/stoppet som følge af skaden, ville forsikringen betale for en udskiftning. Hvis der var problemer med fyret, ville vores taksator gerne have en forklaring herpå, og om det havde relation til forsikringsskaden. Idet det ikke kunne udelukkes, at problemerne var relateret til skadeforløbet, betalte vi fakturaerne relateret til den manglende varme.

Den 26. marts 2014 oplyste vores kunde, at hun endnu ikke havde fået nøglen til huset af håndværkeren.

Taksator vendte tilbage den 11. april 2014 med, at nøglen nu var lagt i postkassen. Vores kunde har dog oplyst, at hun aldrig har fået nøglerne og således været nødsaget til at få udskiftet alle låse.

Ved e-mail af 27. juni 2014 modtog vi faktura fra vores kunde, hvor afløbet var skiftet i badeværelset, idet dette ikke var lavet korrekt. Ligeledes var bruser udskiftet.

Den 1. august 2014 modtog vi klage fra vores kunde, og hvilken blev besvaret den 20. august 2014. Vores kunde vendte tilbage ved e-mail af 31. august 2014, idet vores kunde ønskede 60.000 kr. i kompensation for ulemperne, som vores kunde havde haft. Vi vendte tilbage ved e-mail af 4. september 2014, idet vi oplyste, at vores kundes ophold i [udlandet] havde vanskeliggjort processen, idet det havde været svært at løse de problemer, der opstod undervejs. Der blev truffet beslutninger af … og vores kundes søn, som blev ændret efterfølgende på vores kundes foranledning.

Den 15. oktober 2014 modtog taksator e-mail fra vores kunde, idet VVS …, som vores kunde havde rekvireret til reparation af utætheder af kobberrør, som oprindelig var lavet af en af Tryg rekvireret håndværker, og havde oplyst, at vores kunde også skulle forvente, at det andet kobberrør ville blive utæt.

Den 24. oktober 2014 skrev vores kunde til os, at grundet den utæthed, som skulle repareres, var der nu et hul i væggen samt igen, at hun kunne forvente samme utæthed i det andet rør efter oplysninger fra VVS … Hun anmodede om oplysning på, hvilket VVS-firma, som havde lavet arbejdet oprindeligt, idet der måtte være en garanti. Vores kunde fandt

det urimeligt, at hun selv skulle rekvirere håndværkere for at rette op på de fejl, som var udført af en af Tryg rekvireret håndværker.

Vi svarede herpå den 27. oktober 2014, hvor vores kunde blev oplyst, at taksator ville kontakte VVS … Vores taksator mener dog at have tilkendegivet overfor vores kunde, at vores kunde også skulle foranledige det andet rør repareret af VVS … samt få repareret hullet i væggen, og at vi ville betale herfor.

Den 3. december 2014 skrev vores kunde til os, at vores kunde ønskede en skriftlig bekræftelse på, at vi ikke ville færdiggøre badeværelset, samt at vi ikke ville yde erstatning/kompensation for, at vores kunde ikke havde kunnet sælge sit hus og ej heller leje kælderen ud. Derudover ønskede vores kunde bekræftelse på, at der ikke var lagt pergogulv som aftalt.

Vi svarede herpå den 22. december 2014, hvor vi oplyste, at det var vores opfattelse, at badeværelset var færdiggjort. Vedrørende dispensation for salg af huset samt manglende udlejning bad vi om at få fremsendt dokumentation for et tab. Pergogulv var ikke muligt at lægge, idet gulvhøjden ville blive for høj. Samtidig oplyste vi, at det ikke kunne anbefales, at der blev lagt pladegulve/spånplader i kældre, hvor der måtte forventes risiko for fugt. Dette var blevet drøftet på stedet og aftalt med … og vores kundes søn.

Den 3. januar 2015 modtog vi salgsbudget af 2. maj 2013 samt lejekontrakt med ikrafttræden lejeforholdet pr. 1. januar 2014.

Vi afviste ved brev af 11. februar 2015 dækning af mistet lejeindtægt, idet den modtagne lejekontrakt hverken var dateret eller underskrevet, hvorfor vi ikke fandt, at her var tale om en lovlig lejekontrakt. Vi tilbød imidlertid vores kunde 15.000 kr. til dækning af manglende lejeindtægt, idet vi er enige i, at udbedring af skaderne er trukket ud. Vores kunde accepterede ikke tilbuddet, og hvilket nu er bortfaldet.

Vedrørende kompensation for manglende salg af huset, afviste vi dækning heraf, idet en sådan dækning ikke er omfattet af villaforsikringen, og vi fandt ej heller, at vores kunde havde dokumenteret et tab, eller at vi havde handlet ansvarspådragende.

I forhold til svie og smerte, afviste vi også dækning heraf, idet forsikringen ikke indeholder hjemmel til erstatning for svie og smerte, og at vi ikke fandt, at der var sket en personskade, hvor det var dokumenteret, at vi var skadevolder, eller at der forelå et ansvarsgrundlag.

Bemærkninger og konklusion

Mistet lejeindtægt

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 15. 4, a*t i det omfang boligen midlertidigt ikke kan benyttes på grund af en dækningsberettiget skade, dækkes sikredes og dennes husstands mistet lejeindtægt i henhold til gældende lovlig lejekontrakt.*

Vi har modtaget en lejekontrakt med ikrafttræden pr. 1. januar 2014, som hverken var dateret, underskrevet eller overholdt lejelovgivningens regler, hvorfor vi ikke finder, at her var tale om en lovlig lejekontrakt. Videre finder vi, at kælderen var fuld beboelig den 1. januar 2014.

Vi kan derfor ikke tilbyde dækning af mistet lejeindtægt.

Kompensation for manglende salg af hus
Vedrørende kompensation for manglende salg af vores kundes hus, har vores kunde fremsat krav om kompensation herfor. Villaforsikringen dækker ikke kompensation for manglende salg af huset, hvorfor et sådant krav ikke kan imødekommes.

Det er dog muligt at fremsætte et erstatningskrav i henhold til erstatningsansvarsloven. Dette kræver imidlertid, at vores blandt andet dokumenterer, at vores kunde har lidt et tab ved salg af huset, samt at vi har handlet ansvarspådragende herunder, at dette tab alene skyldes vores behandling af sagen.

Allerede fordi at vi ikke finder, at vi har handlet ansvarspådragende, samt at et tab ikke er dokumenteret, afviser vi et krav på kompensation for salg af huset i henhold til erstatningsansvarsloven.

Svie og smerte
Vores kunde har fremsat et krav om dækning af svie og smerte.

Den tegnede forsikring yder ikke erstatning for svie og smerte. Forsikringen indeholder således ikke hjemmel til erstatning for svie og smerte.

For at kunne gøre et erstatningskrav gældende i henhold til erstatningsansvarsloven, er det en betingelse, at der er en personskade med en ansvarlig skadevolder, samt at der foreligger et ansvarsgrundlag. Vi finder ikke, at der er sket en personskade, hvor det er dokumenteret, at vi er skadevolder, eller at der foreligger et ansvarsgrundlag.

Vi kan derfor ikke imødekomme vores kundes krav om svie og smerte.

Forløbet
Vi er enige i, at udbedring af skaderne har taget lang tid, og at der har været kommunikationsproblemer med håndværkerne. Det har dog også medført visse udfordringer og vanskeliggjort processen, at vores kunde opholdt sig i [udlandet] med 4 timer i tidsforskel, når beslutninger skulle tages samt aftaler, som var indgået med … efterfølgende blev ændret på foranledning af vores kunde.

Videre oplyste vi ved brev af 21. januar 2013, at skaden kunne repareres efter det fremsendte tilbud på 147.437,50 kr. inkl. moms, og at vores kunde selv skulle aftale det videre forløb med håndværkerne.

Yderligere er forsikringen ikke forpligtet til at sørge for udbedring af skaderne, men alene, at betale erstatning.

Vi er dog indstillet på at tilbyde vores kunde betaling af 20.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Derudover dækker vi naturligvis udgifterne til reparation af det andet rør i badeværelset og som følge heraf hullet i væggen."

I breve af 27/6 2015 har klageren til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"1. Jeg har kun set tilbud fra … Byg dette omfattede kun tømrearbejde.
2. Gulvet var aftalt ved 1. byggemøde januar 2013, hvor jeg var tilstede og traf beslutninger sammen med taksator - pergogulv, dengang fik jeg ikke at vide, at det ikke kunne lade sig gøre. Heller ikke senere, men først da gulvet var lagt, efter det både var leveret forkert og til en dyrere pris end … ønskede, hvorfor han skiftede materia-

lerne ud. Jeg aner ikke, hvad han havde bestilt, da jeg først så gulvet som omtalt, da det var lagt.

3. Det har aldrig været i orden, at nogen traf beslutninger på mine vegne. Jeg var nem at få fat i, hvilket mange telefonsamtaler og mails bekræftiger.
4. **Hvad forståelse håndværkere** (kom i snit hver 3 måned og kun for småting mange gange, da de havde andre opgaver, hvilket min havemand kan bekræfte) **eller taksator** (der ikke har været på adressen andet end den første gang - til trods for jeg altid meddelte, når jeg var i Danmark, hvilket var ca. hver 3. måned) skal **jeg være usagt.**
5. Der har kun været en beslutningstager - mig som ejer af huset og når jeg er i Danmark, bor i huset

Jeg er utrolig glad for, at jeg for første gang ser en regning fra VVS-firmaet, som taksator/… Byg har brugt, hvorfor er det så ikke dem, der har rettet op på de forkerte installationer. Det kan undre.
Men når alt det er sagt, så glæder det mig at få på tryk, at VVS … kan repareret det andet rør på badeværelset - hvem skal bekoste muring af hullet, når VVS har lavet røret, det ligger jo inde i væggen, jeg måtte bekostet muring af det første hul.
Montering af rørbærer vil jeg få monteret ligeledes af VVS … og fakturaen fremsendes til selskabet.
Omstilling af låse - jeg finder regningen fra …, vi har selv monteret dem, det var det billigeste. Ligesom jeg finder regningen fra el-installatør. Og fremsender.

Mht kr. 20.000,- til fuld og endelig afregning er jeg ikke tilfreds. Kælderen har og har kunnet lejes ud til kr. 5.000,-. Det har selskabets langsommelige (næste 3. år) ødelagt, da de kun dækker 1 år iflg. Vedtægter, så ville det minimum være 60.000,- kr..

Endelig måtte jeg rejse fra min stilling i [udlandet], hvor jeg blev ansat 1. oktober 2011 for at få styr på denne sag. Jeg har i min alder ikke kunnet kommet tilbage og få job.

Kælderen er udlejet pr. 1. juni 2015. Jeg kan fremsende kopi af lejekontrakt.
Det har tæret meget på mit helbred, så lægen sygemeldte pr. 1. september 2014, jeg kan fremsende kopi af lægeerklæring, hvorefter jeg har været i Danmark.
…
Yderligere vil jeg gerne, da der ingen belæg er for, jeg skulle have givet en tilfældig bekendt mandat til at handle på mine vegne. Og det vil jeg i givet fald gerne se en skriftlig dokumentation på, jeg er træt af, at forsikringen bliver ved med at påstå, at vedkommende - som udelukkende kom for at lukke håndværkerne ind - kunne handle på mine vegne. Det er en simpel efterrationalisering.

Da han blev træt af, at håndværkerne ikke kom, så tog han hjem til sin bolig i … og håndværkerne fik derfor en nøgle, som først blev leveret tilbage efter flere rykkere og efter jeg havde fået nye låse i ejendommen.

I øvrigt kan jeg ikke forstå, at mit forsikringsselskab ikke har gjort regres overfor skadevolders forsikring. Jeg vedlægger samme oplysninger, som jeg sendte til taksator.

Jeg vedlægger ligeledes billeder, som tidligere er sendt til forsikringsselskabet på arbejder, der ikke er færdig gjorte. Det er dog ting, jeg har fået udbedret for at kunne leje kælderen ud. Se lejekontrakt."

Selskabet har i brev af 21/7 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

> "Vores kunde har flere gange anført 'nej', hvor vi har skrevet, at vi har oplyst, vores kunde, *'at vores kunde skulle aftale det videre forløb med håndværkerne'*. Det skal hertil bemærkes, at dette er skrevet til vores kunde i brev af 21. januar 2013, hvor vores kunde fik fremsendt tilbud fra … Byg. Ligeledes fremgår det af e-mail af 17. september 2013 til vores kunde. I brev af 21. januar 2013 til vores kunde fremgår også, *'at regningerne udstedes til vores kunde som godkender arbejdet ved at videresende regningen til taksator'.*
>
> Kontaktpersoner og beslutningstager
> Vedrørende beslutningstager, fremgår det også af korrespondancen, at både … og … (kundens søn var involverede). Her skal jeg henvise til e-mail af 22. april 2013, hvor taksator skriver til vores kunde *'Det duer ikke, at der er en, der instruere håndværkere, og så der kommer en mail fra dig, der sætter alle i gang, og alle føler de har lavet fejl. Gulvet er aftalt mellem … (håndværker) og …?????'.*
>
> Hertil svarer vores kunde alene, at *'Der er udelukkende aftalt lys gulv....': Samme dag skriver taksator, 'jeg synes, at du skal tage fat i … " samt '.. det er et lyst gulv, som er aftalt med … og gulvtypen er også godkendt. Køkken bliver aftalt med … onsdag. Er det i orden'*
>
> Der er således ingen tvivl om, at både taksator og håndværkerne har fået den forståelse, at blandt andet … var kontaktperson, og at … kunne tage beslutninger. Vores kunde vendte ej heller tilbage med, i forbindelse med ovenstående e-mail, at … ikke var rette kontaktperson/mellemled, og at der ikke måtte indgås aftaler med …
>
> Vi kan i den forbindelse også henvise til vores kundes egne bilag - e-mail af 27. februar 2013, hvor vores kunde skriver til taksator, *'jeg har ikke modtaget nogen plan, og det har … heller ikke'* samt e-mail af 4. marts 2013, hvor vores kunde skriver til taksator *'Hej … - lige talt med …, den store radiator er sat op nu, og der er varme på huset. Maleren har malet loftet. Du kan ringe til … tlf. … og få en melding, men som sagt har vi ikke modtaget nogen plan'.*
>
> Videre skriver taksator ved e-mail af 19. september 2013 til vores kunde, at *'…* (vores kundes søn) *har i går ved besigtigelse bekræftet, at aftalen var fliser i hele badeværelset. Malerarbejde på vægge er ikke dækket af forsikringen. … vil få styr på det ifølge aftale med håndværkerne'.*
>
> Der har således i forløbet været flere kontaktpersoner og involverede.
>
> VVS
> Vores kunde spørger, hvem VVS-firmaet var. Det kan hertil oplyses, - som det også fremgår af de fremsendte bilag til Ankenævnet fra os (e-mail af 18. februar 2013) -, at det er …
>
> Tilbud og fakturaer fra … vedlægges som bilag.
>
> Kompensation for salg af hus
> Vores kunde har vedlagt et salgsbudget fra … Det er ikke vores opfattelse, at en gratis salgsvurdering af vores kundes hus dokumenterer, at vores kunde ville sælge sit hus, samt at vores kunde har lidt et tab, som alene skyldes vores behandling af sagen.

Utæthed i det andet rør
Forsikringen dækker reparation af det andet rør af VVS … samt reparation af hullet i væggen. Vores kunde bedes således foranledige dette lavet og sende faktura til os.

Rørbærer
Forsikringen dækker montering af rørbærer, og vores kunde bedes sørge for at få denne monteret og sende os fakturaen herpå.

Omstilling af låse
Vores kunde bedes sende faktura på omstilling/udskiftning af låse, og vi vil således godtgøre vores kundes udgift til dette.

Tilslutning af komfur
Vores kunde bedes sende faktura på tilslutning af komfur, og vi vil godtgøre vores kundes udgift til dette.

Udover dækning af utæthed i det andet rør, montering af rørbærer, omstilling af låse samt tilslutning af komfur er vi fortsat indstillet på at tilbyde vores kunde betaling af 20.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen."

Parterne har sideløbende korresponderet om erstatningsopgørelsen, og i mail af 5/10 2015 har klageren til nævnet herefter bl.a. anført:

"De sidste regninger er betalt af Tryg for el og Vvs, gulv mm

Så nu mangler jeg kun erstatning for 3 års ulemper incl. manglende lejeindtægt. Jeg har først nu kunnet leje kælderen ud - se vedlagte lejekontrakt

Der er dog en sag med mine kloaker, som stammer fra denne slamsuger, der forårsagede hele misæren. Denne har forsikringsselskabet godkendt, men nægter at betale momsen. Det vender jeg tilbage til, da sagen har fået et nyt sagsnummer ved Tryg, da de først ikke godkendte det."

Selskabet har i brev af 4/11 2015 fastholdt det tidligere anførte og tilkendegivet, at det fortsat er indstillet på at betale 20.000 kr. til afslutning af sagen. Klageren har i mail af 23/11 2015 til nævnet om reparation af forstoppet kloakledning i sommeren 2015 bl.a. anført:

"Gener ved kloaker efter skade har forsikringen ikke villet dække, før jeg fik professionel fotoundersøgelse, som forsikringen nu har dækket + strømpeføring a 3 kloaker, opgravning ved bryggersindgang mm.. Dog ønsker forsikringen ikke at dække momsen kr. 4.700,00 af sidstnævnte, fordi de mener, deres håndværkere kunne have lavet arbejderne billigere. Det er jeg ikke enig i. Forsikringens håndværkere på de tidligere arbejder er endt med at blive dyrere for forsikringen, hvor taksatoren anmodede mig om at rekvirere håndværkere for at lave WVS arbejdere om, så det kostede forsikringen dobbelt op og kostede mig tid og kvaler."

11. 87956

Selskabet har i brev af 1/12 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Brud på kloak
> Den nye sag omhandler erstatning i forbindelse med brud på kloak, som vores kunde konstaterede den 7. juni 2015. Vores kunde anmeldte forholdet til os den 9. juli 2015.
>
> Ved e-mail af 14. juli 2015 sendt kl. 7.44 oplyste vi til vores kunde, *at vi kunne tilbyde dækning af den foretagne forundersøgelse til 8.812,50 kr. incl. moms.* Derudover kunne *vi tilbyde dækning af de 3 foringer med 16.700 kr. incl. moms.*
>
> Vi oplyste samtidig, at såfremt *vores kundes egen reparatør kunne lave skaden for 16.700 kr. incl. moms, kunne han påbegynde arbejdet, og såfremt han ikke kunne lave skaden til 16.700 kr., skulle vores kunde vælge, om vores kunde selv ville betale forskellen i prisen, eller om vi skulle sende en kloakmester til at udbedre skaden.*
>
> Vores kunde vendte tilbage samme dag kl. 11.52 med oplysning om, at regningen fra forundersøgelsen var betalt, og at udgift til foringer ville vores kunde sende regning på, når arbejdet var udført.
>
> Vi overførte herefter udgiften til forundersøgelsen til vores kundes konto.
>
> Den 17. september 2015 modtog vi en faktura på 20.265 kr. incl. moms fra vores kunde på foringer. Vi vendte tilbage den 22. september 2015 med oplysning om, at vi havde overført 16.700 kr. incl. moms til vores kundes konto. Vores kunde skrev herefter til os, at hun ikke kunne acceptere, at vi ikke ville dække momsen, hvortil vi oplyste hende, at erstatningen ikke var udregnet ud fra den fremsendte faktura fratrukket moms, men ud fra hvad vores samarbejdspartner kunne udføre arbejdet til.
>
> Vi fastholdt ved skrivelse af 4. november 2015, at vi alene kunne tilbyde dækning af 16.700 kr. incl. moms.
>
> Idet vi kunne få arbejdet udført for 16.700 kr. incl. moms via vores samarbejdsparter, blev vores kunde oplyst, at vi kunne dække de 3 foringer med 16.700 kr. incl. moms. Differencen mellem tilbuddet fra vores kundes egen reparatør og vores samarbejdspartner har således intet at gøre med, at vi ikke vil betale momsen. Differencen er alene den forskel, der er i den samlede pris incl. moms på udbedring af skaden fra vores kundes egen reparatør og en af vores samarbejdspartnere.
>
> Af forsikringsaftalelovens § 39 følger det, at 'Selskabet er, selv om andet er aftalt, ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lidte skades dækning'. Idet vi kunne have fået udført arbejdet til 16.700 kr. incl. moms er det således vores opfattelse, at vi ikke er forpligtet til at udbetale en større erstatning.
>
> Vi mener ikke, at vores kunde har sandsynliggjort, at arbejdet ikke ville kunne blive udført for 16.700 kr. incl. moms, hvorfor vi fastholder, at vi ikke er forpligtede til at udrede større erstatning til vores kunde end en erstatning på 16.700 kr. incl. moms."

Klageren har i mail af 15/12 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

> "Jeg fastholder at have meddelt Tryg problemer med mit afløb i.f.m. skaden i 2012. Hvilket selskabet har nægtet at forholde sig til, da de ikke mente stueetagen havde noget med kælderetagens afløbsproblemer at gøre. Det kører nu på samme nedfaldsstamme.

Og som jeg tidligere har oplyst, så bad taksatorer flere gange om jeg ville tilkalde håndværkere selv for opretning af fejl og mangler, som forsikringsselskabets håndværkere havde forvoldt og de kunne ikke finde frem til deres Vvs'er, da det var tømre firmaet, der havde haft hovedentreprisen. Det har de så fundet frem til efter et par år.
Dette har været fordyrende for selskabet tidskrævende og til ulempe for mig, samt fordyrende da jeg ikke kunne leje kælderen ud. Derfor valgte jeg denne her gang at finde solide håndværkere, hvor tilbudet gjaldt, til trods for at arbejdet blev mere opfattende med yderligere kloaksugning og opgravning til bryggers for at få rørene intakte igen.
…
Tilbagestående er en erstatning på minimum 50 tusinde for arbejder der maximalt skulle tage 4 til 6 måneder, men som trak ud i 3 år. Forsikringen har tilbuds 25 tusinde. Men da leje af kælderen udgør 5 tusinde pr. md, så finder jeg det ikke rimeligt - og det er kun den økonomiske side af sagen.

Plus momsregning fra kloakarbejderne. Lad os få afsluttet det en gang for alle, da det er meget opslidende og har gået udover min arbejdsformående generelt."

Selskabet har i brev af 21/1 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Brud på kloak
Vores kunde oplyser, at hun allerede i 2012 meddelte problemer i med sit afløb i forbindelse med den anden skade.

For god ordens skyld skal det oplyses, at det er kunden, der skal sandsynliggøre, at hun har en dækningsberettigende skade. Dette følger af forsikringsaftalelovens § 22.

Forsikringen dækker alene fejlklasse 3 og 4 brud på kloak. Ved beskrivelse af 9. juli 2015 anføres det, at *'Der er forskudt samling klasse 4 lige før pkt. 6 - gulvafløb i bryggers - har været årsag til sten, sand og grus i ledning - og heraf forstoppelsen. Endvidere blev fundet 2 andre forskudte samlinger i overgange mellem plast og jern. Det skønnes at de 3 anførte samlinger kan udbedres ved korte foringer, udført fra brønde. Pris herfor 5.500,- pr stk.* (ex. moms)*'.*

Vi anerkendte dækning af udbedring af de 3 anførte samlinger, men til en pris svarende til den pris, som vores samarbejdspartner kunne udbedre skaden til jf. min tidligere skrivelse.

Det er imidlertid ikke ensbetydende med, at de samme forskudte samlinger allerede kunne konstateres i 2012, og hvilket vores kunde ikke har løftet bevisbyrden for."

Klageren har i mail af 26/1 2016 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"At mit toilet ikke fungerede, ønskede forsikringen ikke at tage stilling til, før jeg for godt et år siden selv hyrede en professionel til at gennemfotografere kloaksystemet. Dette betragter forsikringen som en selvstændig skade og det gerne for min skyld bare jeg kan få afsluttet sagen og forsikringen betaler momsregningen her på godt 4.000,- kr..

Alt i alt har der været gener vedrørende manglende varme, toiletter, bad mm, som ikke fungerede, men også en total ubrugelig kælder, der først nu har kunnet udlejes endeligt

og pga dette pres - store arbejdsbyrder pålagt mig af forsikringen, har jeg måtte opsige mit job grundet stress, hvilket jeg har lægeerklæring på."

Efter henvendelse fra nævnets sekretariat har selskabet i brev til nævnet af 26/2 2016 om tilbud på udbedring af kloakskaden bl.a. anført:

"Desværre kan vi ikke sende et konkret tilbud fra den 9. juli 2015, hvor skaden blev anmeldt og omfangsbeskrivelse oplyst. Vi har dog mulighed for at sende et tilbud dateret efter skadens anmeldelse og udbedring, såfremt Ankenævnet ønsker det.

Årsagen til, at vi ikke kan sende et tilbud på udbedring af skaden fra tidpunktet for anmeldelsen, er, at vi har indgået samarbejdsaftaler/prisaftaler med forskellige håndværkere. På baggrund af disse prisaftaler og en omfangsbeskrivelse af de krævede arbejder, kan vi beregne prisen på udbedring af en skade hos vores samarbejdspartnere i systemet - …

Vi garanterer således, at vi kan få udført arbejdet til den pris og tilbyder også på den baggrund, at vores samarbejdspartnere kan udføre arbejdet til den beregnede pris.

I nærværende sag fremsendte vores kunde den 9. juli 2015 'notat … af 9. juli 2015' hvoraf det fremgår, hvilke arbejder, der skulle udføres, samt 'tegningsbilag' og 'tv-inspektionsrapport'.

På baggrund af disse bilag (omfangsbeskrivelse) og vores prisaftaler med vores samarbejdspartnere var det muligt for at os at beregne i …, hvad det ville koste for os at udbedre skaden. Nærværende skade kunne vi få udbedret til 16.700 kr. inkl. moms.

… er et anvendt system af flere forsikringsselskaber og medfører blandt andet en hurtigere skadebehandling, idet forsikringsselskaberne selv kan beregne prisen på udbedring af eventuelle skader og således den for kunden berettigede erstatning.

Det skal slutteligt bemærkes, at der i forbindelse med udbedring af skaden hos vores kunde ikke har vist sig yderligere dækningsberettigende forhold, hvorfor vores tilbudte erstatning fortsat er i overensstemmelse med 'notat … af 9. juli 2015' og det udførte arbejde. Yderligere skal igen bemærkes, at vi ud over den tilbudte erstatning har betalt den foretagne forundersøgelse til 8.812,50 kr."

I mail af 21/1 2013 fra selskabets bygningstaksator til klager hedder det bl.a.:

"Ved besigtigelsen gennemgik vi det arbejde der skal laves efter vandskaden fra den 25. september 2012.

Jeg har nu modtaget to tilbud på opgaven.

Skaden kan repareres efter det fremsendte tilbud fra … Byg på 147.437,50 kr. inkl. Moms. Du skal selv aftale det videre forløb med håndværkerne. Kopi af tilbud er vedlagt i brev.

Reparatørens regning udstedes til dig, og du godkender arbejdet ved at videresende regningen til mig. Jeg betaler derefter regningen direkte til reparatøren."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**15 . Øvrige erstatningsberettigede omkostninger**

I forbindelse med en dækningsberettiget skade dækker forsikringen også:
…
- **Flytteudgifter samt andre udgifter i forbindelse med midlertidig fraflytning.**

…
15.4. Flytteudgifter samt andre udgifter i forbindelse med midlertidig fraflytning
I det omfang, boligen midlertidigt ikke kan benyttes på grund af en dækningsberettiget skade, dækkes sikredes og dennes husstands:
…
- Mistet lejeindtægt i henhold til gældende lovlig lejekontrakt.

Erstatning ydes i indtil 1 måned, efter at skaden er udbedret, dog højst i 12 måneder, efter at skaden er indtruffet.
…
Er sikrede skyld i, at udbedring forsinkes, erstattes ikke de udgifter, der måtte være forbundet med forsinkelsen."

Nævnet udtaler:

Der trængte kloakvand op i kælderen på klagerens ejendom som følge af en fejl ved slamsugning i en naboejendom den 26/9 2012.

Kompensation for udbedringsperiodens varighed

Selskabet har anerkendt skaden som dækningsberettigende og har indhentet tilbud på udbedring. I mail til klageren af 21/1 2013 anførte selskabet, at hun herefter selv skulle aftale det videre forløb med håndværkerne. Da klageren opholdt sig i udlandet, deltog selskabets taksator i tilsynet med udbedringen af skaden og rykkede ved forskellige lejligheder håndværkerne mv. Som følge af flere misforståelser vedrørende blandt andet, hvordan opgaverne skulle udføres, blev udbedringen forsinket, og udbedringen var først helt afsluttet i efteråret 2015.

Selskabet har over for klageren beklaget udbedringsforløbet og tilbudt hende 15.000 kr., som blev forhøjet til 20.000 kr. efter sagens indbringelse for nævnet, i kompensation til fuld og endelig afgørelse af sagen. Det er klagerens opfattelse, at hun er berettiget til mindst 50.000 kr. Derudover er parterne uenige om erstatningsopgørelsen for så vidt angår reparation af forstoppet kloakledning i sommeren 2015.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabet i forbindelse med udbedringen har handlet erstatningspådragende. Nævnet finder at måtte lægge til grund, at selskabet ikke havde aftalt med klageren, at det havde påtaget sig ansvaret for håndværkernes arbejde, og at forsinkelsen af udbedringen til dels kan tilskrives, at klageren opholdt sig i udlandet under det meste af udbedringsperioden, og at der ikke var klarhed over, hvilke personer der var bemyndiget til at træffe beslutninger på klagerens vegne. Nævnet finder derfor ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale mere end de 20.000 kr., selskabet har tilbudt klageren for de gener, udbedringsarbejdet har påført hende til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Mistet lejeindtægt og udskudt hussalg:

Det fremgår af punkt 15.4 i forsikringsbetingelserne, at mistet lejeindtægt i henhold til gældende lovlig lejekontrakt dækkes i 12 måneder efter, at skaden er indtruffet. Klageren har som dokumentation alene fremsendt kopier af to lejekontrakter, hvor det er anført, at lejemålene begynder henholdsvis den 1/1 2014 og den 1/6 2015. Da klageren ikke har godtgjort, at kælderen var udlejet på skadestidspunktet, eller at hun havde til hensigt at udleje den i perioden mellem skadestidspunktet 26/9 2012 og ét år frem, kan nævnet ikke pålægge selskabet at yde dækning for mistet lejeindtægt.

Herefter, og idet forsikringen ikke dækker tab, der skyldes, at en forsikringsdækket skade forsinker et hussalg, kan nævnet ikke pålægge selskabet at imødekomme klagerens krav.

Kloakskade:

Klageren indhentede i juli 2015 tilbud på udbedring af brudte kloaksamlinger. Selskabet anførte i mail af 14/7 2015 til klager, at hendes egen reparatør kunne påbegynde arbejdet, såfremt det kunne udføres for 13.360 kr. plus moms. I modsat fald kunne hun vælge, om hun ville betale forskellen selv, eller om selskabets kloakmester skulle udbedre skaden. Klageren fik udbedret kloakledningen for 20.625 kr. inkl. moms i overensstemmelse med det indhentede tilbud.

16. 87956

Selskabet har efterfølgende udbetalt 16.700 kr., og selskabet har over for nævnet oplyst, at dette beløb er beregnet på baggrund af klagerens oplysninger, der blev fremsendt til selskabet den 9/7 2015 og selskabets prisaftaler med samarbejdspartnere.

Nævnet lægger til grund, at selskabets samarbejdspartner kunne have udbedret kloakskaden inden for den angivne beløbsramme på 16.700 kr. Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at det herefter ikke har grundlag for pålægge selskabet at udbetale yderligere i anledning af kloakskaden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Marianne Højgaard Pedersen
formand