Den 1. juni 2016 blev i sag nr. 88854:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over selskabets håndtering af en brandskade sket den 19/7 2012 på den forsikrede ejendom.

Selskabet har afvist, at det har begået sagsbehandlings- eller rådgivningsfejl.

Det fremgår af sagen, at klageren har sagsøgt selskabet ved retten. Af stævningen af 2015 fremgår bl.a.:

> **"PÅSTAND**
> Sagsøgte tilpligtes at betale til sagsøger kr. 100.000 med tillæg af procesrente fra sagens anlæg til betaling sker. Det forbeholdes at regulere påstanden, når der har været gennemført syn og skøn, jf. nedenfor.
>
> **PROCESSUELLE FORHOLD**
> Der begæres afholdt syn og skøn. Som bilag 1 fremlægges skønstema.
>
> **SAGSREMSTILLING/ANBRINGENDER**
> …
> Sagsøger har siden 2002 – hvor ejendommen … blev købt – haft sine forsikringer, herunder forsikringerne på ejendommen, tegnet hos sagsøgte.
>
> Den 20. juli 2012 brændte ejendommen. Som bilag 3 fremlægges avisudklip herom og som bilag 4 besigtigelsesrapport.
>
> Sagsøger kontaktede straks sagsøgte, som uden ugrundet ophold besigtigede skaden allerede d. 20 juli 2012. Sagsøger var repræsenteret ved taksator …. Sagen overgår umiddelbart senere til taksator ... Der blev lavet en taksering.

Sagsøgte sørgede indledningsvis for oprydning mv. via ...

Sagsøgte overlod det til sagsøger at pege på en håndværker og sagsøger valgte murermester [hovedentreprenør]. Der blev med sagsøgtes mellemkomst lavet en aftale med denne, jf. bilag 5.

[Hovedentreprenør] udførte sin entreprise, men desværre ikke til sagsøgers tilfredshed, hvorfor der har verseret en sag om dette.

Spørgsmålet om, hvorvidt der er ydet tilstrækkelig rådgivning fra GF Forsikring, da man laver aftalen med [hovedentreprenør], er IKKE omfattet af denne sag. Der må forventes en særskilt klagesag om dette.

Men det er derimod sagsøgtes ansvar, jf. at taksator lavede entrepriseaftalen, at der er forhold, der ikke er omfattet af entreprisen og som derfor ikke er udført. Der har været mange og lange drøftelser heraf, som dog ikke er ført til nogen løsning.

Der er efter sagsøgers opfattelse en række forhold, der ikke er udbedret og som skal betales af sagsøgte via forsikringsdækningen. Skønstemaet afdækker disse punkter.

Det gøres gældende, at der er skader fra forsikringsbegivenheden, som skal udbedres under forsikringsdækningen og som p.t. ikke er udbedret.

Det gøres gældende, at disse skader ikke var omfattet af entreprisen og det er dermed ikke [hovedentreprenør], der bærer ansvaret for disse.

Den endelige opgørelse kan først udarbejdes, når der har været gennemført syn og skøn."

Klageren har i et følgebrev af 16/12 2015 til klageskemaet til nævnet bl.a. anført:

"Baggrunden for nærværende klage er en brand, der blev påsat på min ejendom, den 19.7.2012, beliggende … forsikret hos Gf siden ca. 2002.

Jeg vedlægger avisartikler til belysning af branden. Jeg vedlægger politirapport.

Jeg anmeldte straks skaden til GF som sendte en taksator ud – og så startede mit 'mareridt' – som nærmere beskrevet nedenfor. Det bemærkes, at forløbet har ført til psykisk mén og jeg har ikke kunnet påbegynde arbejde igen efter branden. Det bemærkes, at jeg fremdeles ikke bor i mit hus nu mere end 3 år efter branden. Dette bedes holdt for øje ved læsning af det efterfølgende.

Forløbet giver anledning til følgende
Påstand : GF tilpligtes til at betale mig yderligere kr. 3.628.343,80

<u>Baggrund for påstand :</u>
GF's

- *mangelfulde og utilstrækkelige undersøgelse og taksering af skadens omfang*
- *fejlagtige udregning til realistiske priser for håndværkerlønninger og materialer til genopbygningen*

- *manglende overblik over brandskadens reelle omfang*
- *uansvarlige håndtering af selve processen*

…

- *Manglende og endelig fuld erstatning, vedrørende påsat brand, dvs taksering, genopbygning/renovering og aflevering af et efter aftalen 100% færdigt hus uden fejl og mangler,* se punkt 2

- *Generelt er det min opfattelse, at Gf i forløbet 'overser', at undertegnede selvsagt er psykisk rystet efter forsøget på mordbrand - og derfor bliver der ved de anbefalede løsninger ikke taget hensyn til, at jeg ikke har kunnet fungere som alle andre bygherrer.*

særligt og primært i forbindelse med bygningsbrandskaden den 19.7.2012 af mit hus, ***...*** og også påsat brand den 20.8.2012 af min bil: ... Bilbrandens følger har også indflydelse på forløbet.
…

Redegørelse for krav og baggrund:
Jeg er af GF lovet:

- 100% genopbygning/renovering
- uden afskrivninger
- et uproblematisk, hurtigt og nemt forløb
- genhusning inkl. indskud, husleje, fraflytningsomkostninger og
- at kunne flytte ind i mit hus igen til jul 2012.

Jeg er af GF også lovet:

- (#) 'der ikke var forskel på, at benytte (den håndværker fra mit …, der tilbød sin hjælp med forefaldende og jeg på daværende tidspunkt havde tillid til) … som hovedentreprenør fremfor en anden af GF udpeget håndværker med byggaranti .... da brandskaden var en lille entreprise og GF i juli 2012 under udfærdigelsen af entrepriseaftalen ansatte rådgivende ingeniør .. som min mand/repræsentant - så kører det', blev der sagt af [taksator].

[Rådgivende ingeniør] fik senere, på GFs opfordring, min fuldmagt således 'jeg ikke kunne genere konflikten' - der var nemlig konflikt helt fra dag 1. Jeg var ikke enig i proces, taksering, håndtering mv. Men blev forsikret om 'det var en lille og nem entreprise og jeg var tilbage til jul'.

Jeg var i akut krise og [rådgivende ingeniør] havde nu fuldmagt. De sagde alt var ok. Jeg erfarede senere, at [rådgivende ingeniør] kostede GF kr. 125.000,- for ikke at bringe sagen til dørs! ([Rådgivende ingeniør] problematik hører under sagsforløb, stævning af GF via min advokat).

[Rådgivende ingeniør] blev overraskende og pludselig i december 2012 sat af sagen, lige hvor tvisten blev alvorlig og GF ignorerede mine utallige henvendelser. (under sagsforløb)

Møde 1:
GF snyder mig ved skadestakseringen / under mødet i min egen have, hvor skadestaksator …, [rådgivende ingeniør], [hovedentreprenør] og jeg står og taler om valg af håndværkerfirma, økonomi mm. GF snyder mig ved at anbefale mig [hovedentreprenør] - som var en håndværker jeg kendte fra … og som jeg havde tillid til. GF gjorde mig ikke opmærk-

som på reglerne om Byggaranti - og som ville have hjulpet mig i den situation der senere opstod.

[Rådgivende ingeniør] fik, på GFs anbefaling/krav/ GFs aftalte med [rådgivende ingeniør], hurtigt men lidt senere fuldmagt og skulle så på mine vegne varetage det hele/ have kontakten - ikke jeg (senere ved jeg det er fordi [taksator] ikke magter opgaven overfor mig, da jeg ER stædig/veluddannet og ikke helt ueffen.)

100% stress situation og 100% frustration over bolig situation.

Alt i alt gjorde dette udsagn (#) 'der var ikke forskel på...' fra GF mig 100% tryg og trods min akutte krisesituation, skrev jeg i et øjebliks god tro under på entrepriseaftalen, der senere viste sig at være yderst mangelfuld og meget urealistisk udover total mangel på garanti af nogen art.

Jeg blev også af GF fortalt 'jeg ikke behøvede sætte mig ind i priser.' (fastsættelsen/takseringen af materialer - som jeg fortalte GF, jeg som husejer var vant til at handle ud fra) 'Vi har stor erfaring og det er en lille sag...' siger GF.

Jeg føler mig overbevist om, GF og [rådgivende ingeniør] var i lommen på hinanden og [taksator]/GF øjnede lille udgift ved at acceptere [hovedentreprenør] fremfor et 'almindeligt firma med byggaranti' - så havde entreprisen nærmere lydt på kr. 1.700.000,- og ikke kr. 700.000,-

Øvrige fakta :
Allerede i september/oktober 2012 erfarer jeg at GF ikke har takseret/afsat tilstrækkelig eller realistiske beløb til reetableringen af mit brændte hus. Håndværkeren/entreprenøren kommer også i klemme da han åbenbart uden mit vidende, indvilger i det pres GF frembruser med. Jeg anbefales en rådgiver, der varetager mine interesser. Noget er jeg bevidst om, andet ikke, da jeg er i en akut krisesituation. Denne krise er stadig p.t. alvorlig. Mine mange henvendelser til GF om problemer i sagen afvises gang på gang.

Entrepriseaftalen vurderes alene af GF/ skadestaksator …, der presser [hovedentreprenørs] i forvejen lave priser længere ned. [Hovedentreprenør] har sikkert brug for jobbet og presser sig selv – det resulterer i at [hovedentreprenør] f.eks. ikke ansætter den malermester, der som andre benyttede håndværkere har afgivet tilbud, selv klatmaler (han er murer). Vel at bemærke med GFs vidende men ***uden mit vidende***.

Jeg underskrev entrepriseaftalen, der omfattede punktet: Maler! - en meget stor post i budgettet og alt i hele huset skulle under en malers hånd. [Taksator] udtalte 'en all over'! Jeg er af GF ført bag lyset.

F.eks. blev der kun afsat mindre end kr. 100.000,- inkl. moms til bryggers, køkken og bad inkl. alt fra moduler, hårde hvidevarer, vvs mm - hvilket var helt umuligt at finansiere for så få penge. Jeg måtte også her gå på kompromis med genopbygningen og køkkenfirmaerne var målløse. Selv [køkkenfirma] har lavet en omfattende projekteringsfejl, håndværkeren reelt har ansvaret for, men GF bøjede af trods [taksator] sagde 'vi bare skulle sige til, hvis der kom yderligere med noget' = heller ikke løst!

Entreprenøren og dennes tømrer … samt jeg kommer hurtigt i tvist med GF og hinanden. [Rådgivende ingeniør] prøver at mægle, uden særlig succes. … (der vist er registreret håndværker) får ca. den 14.1.2013 fuldmagt af [hovedentreprenør], der melder sig syg. Alt er noget uoverskueligt rod.

GF/[taksator] 'anbefaler jeg attesterer fremsendte fakturas fra [hovedentreprenør] med følgende forbehold, der så listes op og GF siger jeg skal gennemgå [hovedentreprenørs] bilag og derefter ringe til [taksator], hvis der er noget - GF lover mig at forbeholdene', der nu er min fejl og mangelliste, 'udbedres senere' - dette løfte er ikke overholdt. GF er kold og afvisende.

Rådgiveren … har problemer/ikke format til at løse opgaven parterne imellem og min bisidder, VVS Mester … kobles rigtigt på i møder, mails og vejledning. GF fastholder stædigt og er ikke samarbejdsvillig, trods lovet.

Det var på tale og blev alvorligt drøftet at opsige/afbryde entrepriseaftalen med [hovedentreprenør], men GF i særdeleshed var overbevisende og blev på et møde hos [rådgivende ingeniør] enige med parterne om, at fortsætte. Byggemødereferat af 14.1.2013. Åbenlyst en stor og fatal fejl ser jeg nu, men det var jo GF/[rådgivende ingeniør], der havde erfaringen, ikke jeg. De lovede vi kom i mål. De pressede mig.

GF i særdeleshed burde have fyret [hovedentreprenør] ('ud fra deres erfaring') og betalt det lille tab det så ville medføre. Og GF burde have anbefalet og ansat en håndværker med byggaranti – netop pga. GFs udtalelse om mangeårige erfaring i genopbygningssager som min. (Jeg havde på det tidspunkt ingen erfaring, men kan nu tilkaldes freelance MED dårlig erfaring...)

Prisen på entreprisen er af GF presset til mindre end et absolut minimum. Med fejlagtig taksering og med uprofessionel/ usaglig proces.

[Taksator]/GF udtalte 'Mit lavprishus koster ikke meget at renovere...' og 'dit køkken var jo bare et byg selv no name køkken'. Usaglige (krænkende) udtalelser om noget [taksator]/GF ikke havde den mindste forudsætning for at taksere, (som [taksator] indrømmede på møde med [rådgivende ingeniør] og undertegnede) 'da det jo var brændt!'

Som med så meget andet takseret, er [taksator] for hurtig og har ikke gennemtænkt takseringen på et realistisk grundlag. Der er afsat alt for få penge til entreprisen for det første og til skadens omfang i øvrigt. Derudover er der utakserede skader.

Jeg fik klar besked på INGEN bekymringer at have, da det var en lille uproblematisk sag og jeg ville kunne flytte tilbage til jul 2012.
…
Som konsekvens af, at mit hus er så voldsomt fejl og mangelbehæftet, fejltakseret og det at processen er yderst kritisabel – tilbageholder jeg (på anbefaling af GF) det lille resterende beløb af entreprisesummen (ca kr 25.000,-), som entrepenøren så gør krav på, i form af at stævne mig! Trods det, at han ikke har leveret og overholdt aftalen.

'Den' sag kan jeg nemt vinde i retten', men jeg vil ikke opnå noget idet håndværkeren [hovedentreprenør] er nærmest insolvent, forlyder det – derfor anbefales jeg af min advokat, at [hovedentreprenør] får kr 10.000,- for at tie og sagen lukkes i forlig – udenom retshjælpsdækningen, der har et økonomisk loft.

Grundet tvungne procesøkonomiske forhold, fokuserer jeg via min advokat nu på 'den store sag' = Jeg har nu via min advokat … endelig stævnet GF for øvrige forhold, relateret til aktuelle, men ej selv samme forhold og poster jeg klager over og søger erstatning for i nærværende.

Retssagen omhandler alene de skadede dele, der IKKE er takseret og derfor skal betales udover entreprisen med [hovedentreprenør].

Denne klage vedrører alene GF's behandling af skadesbehandlingen med henblik på, at få Ankenævnets kendelse for om GF's håndtering har været korrekt eller om GF er skyld i eller medvirkende til, at vi har fået så dårligt resultat ud af genopbygningen.

At få et syn og skøn uden de punkter, der vedrører entreprenøren, således jeg kan gøre med min ejendom hvad jeg selv vil, er en presserende nødvendighed. Dette har jeg siden primo 2013 ønsket. Så får jeg endelig mulighed for enten at flytte tilbage i eller sælge mit hus.

Derfor bliver min klage til Ankenævnet / mit krav overfor GF højaktuel, idet min stævning af GF Forsikring ikke omfatter det andet store tab vedr entreprenøren, jeg mener GF skal gøres ansvarlig for. GF har givet vejledning, rådgivet, guidet mig og været synlig i reetableringsfasens begyndelse, men som problemerne voksede, blev de pludselig usynlige/modvillige, afvisende og krænkende.

Allerede i maj 2013 har min 1. advokat … (ansat primo 2013) et syn og skønstema klar samt planlagt stævning af GF og søger retshjælpsdækning, der gives den 12.9.2013. GF gøres her meget klart, min ejendom er behæftet med betydelige/alvorlige fejl og mangler.

Jeg opsiger i oktober 2013 …, da han i flere omgange og i månedsvis er usynlig. Jeg har ikke råd til hans meget høje honorar og ansætter primo oktober 2013 min advokat …, der bor lokalt og har et helt andet og positivt engagement for mig og min sag.

GF tilbyder ikke nødvendige/tilstrækkelige løsninger, der gør genopbygningen mulig/færdig som ellers aftalt i møder og i entrepriseaftalen. GF sagsbehandler i møder mellem undertegnede, rådgiver og entreprenør således jeg konstant føler at jeg skal kæmpe imod at afstå enten penge eller materialer eller løsninger således at mit hus ikke alligevel genopbygges som aftalt.

Jeg beklager løbende i mails, til møder og på sms samt telefon min utilfredshed og frustration. Det er ikke mit indtryk, at GF opsætter sig for / evner at komme i aftalt mål / overholder aftalte, således vi kan flytte ind efter endt og endelig genopbygning til jul 2012. GF v/[taksator] møder op i marts 2013 til afleveringsforretning, men skrider på vej op ad trappen til 1. sal med ordene 'Det her gider jeg sgu ikke mere - du er den mest manipulerende kælling, jeg nogensinde har mødt' Også gik [taksator] ud af hoveddøren. Kan man tillade sig at kalde det en afleveringsforretning?

[Taksator] havde under forsøget på genopbygningen, bedt mig om at være bygherre og gennemgå de af entreprenøren fakturerede emner således jeg kunne attestere og GF udbetale til entreprenøren. Hvis der var mangler eller udeståender skulle jeg skrive 'Jeg attesterer med følgende forbehold', hvilket jeg gjorde. Nu havde jeg mange spørgsmål til disse forbehold, [taksator] selv sagde jeg på attesteringen skulle anføre - og [taksator] blev hidsig og irriteret.

Den 14.1.2013 afholdes fællesmøde pga. tvister omkring økonomi, tidsplan samt genhusning og takseringen drøftes i et skænderi. GF indvilgede på byggemødet den 14.1.2013 i at løse overfladiske småproblemer og GF betaler ekstra til køkkenet. Håndværkerne afstod et beløb, jeg måtte af med 5000,- (lånte) og selv rådgiveren smed også penge på bordet! (se bilag) Helt sindssygt!

Samtidig og på fællesmødet 14.1.13 hos [rådgivende ingeniør], smed [taksator] papirerne i bordet, råbte og skreg han ikke ville mere og skred med smækket dør, SKREG cheftaksator …/GF direkte ind over bordet og ind i mit ansigt, 'du skal SELV betale genhusning og du får IKKE en rød reje mere for NOGET som helst og SLET ikke genhusning' – selvom de ikke havde afleveret min ejendom indflytningsklar og der stadig var mange uafklarede forhold – 'de lovede entreprisen færdig , så det kunne ikke tage lang tid' ....min Fejl og mangelliste og mine økonomiske krav in mente!!

Min mistanke om, der stadig var farlig sod i min ejendom, var og er den primære årsag til, vi ikke har indtaget huset endnu. Påberåbt første gang i mail til GF, den 14.11.2012 (hidrører under retssagen/stævningen via min advokat)

Et sandt mareridt, tortur og med en helt uforståeligt uprofessionel adfærd - der blot i tiden siden er fortsat. Det ender i stedet med at GF i februar 2013 opsiger hele mit engagement som kunde hos dem. Endnu en ekstrem og voldsom stresset situation at stå i med 2 børn uden forsikringsdækning og uden genhusning eller penge til samme - også uden dækning på 2 ejendomme, bil mm. Ingen ville forsikre os, da jeg jo var blevet smidt ud og efter at have tigget og bedt overfor 10-15 andre forsikringsselskaber, lykkedes det ad omveje, men til en betragtelig højere præmie til følge.

V/advokatskift går der lang tid igen, særligt fordi GF ignorerer mig/sagen. Mit helbred svækkes og min bolig- og økonomiske situation er bekymrende. GF tilbydes telefonisk af min advokat et forlig men GF er ikke interesseret. Jeg overvejer at droppe sagen, jeg er syg pga. sagen, men vælger at kæmpe videre. Af respekt for mine tab, jeg reelt var forsikret for.

Gf er løbende af undertegnede, entreprenør, rådgiver og advokater blevet gjort opmærksom på, der var uafklarede forhold i taksering og proces.

Aktuelt:
Jeg har nu, som omtalt her, via min advokat … medio 2015 stævnet GF og der skal afholdes syn og skøn. Et syn og skøn på desværre langt færre punkter end min fejl og mangelliste pga. sags økonomi – ikke værdigt eller rimeligt og slet ikke retfærdigt – igen endnu et for mig voldsomt kompromis.

Nu udbeder GF sig 4 ugers udsættelse til retten og fremkommer med tilbud om forlig, et latterligt lille beløb. Jeg afviser – i mellemtiden er min udgift til genhusning vokset betydeligt. Sagen har påført mine børn og jeg ubeskrivelige socialøkonomiske tab og jeg forventer kompensation af GF for disse. Det samme gør sig for min ejendom gældende.

2. Jeg vil konkret af selskabet GF Forsikring opnå

- kompensation for de tab jeg har lidt inkl. tort, svie og smerte
- fuld dækning for mit hus
- kompensation for eget udestående/udlagt på mindst kr. 3.628.343,80
- plus uafklaret (U)

8. 88854

Se vedlagte 'Fejl og mangelliste af 17.9.2014' samt mine Økonomiske Krav af 22.10.2015.

- Genhusningsudgifter kr. 101.250,- +12.000,- +142.000,- +8.350,- +8.350,- = Kr. 271.950,- Krisepsykolog udgift (tilsendt Ankenævnet, reference nr. 88563) … kr. 20.073,- + … kr. 7.373,-
- Økonomisk erstatning for svie/smerte/tort til mine 2 børn og jeg (med fatale socialøkonomiske konsekvenser) 3 personer x kr 300.000,- pr år, svarende til minimum kr. 1.025.000,- pr. person = Kr. 3.075.000,- (perioden foreløbigt 19.7.12-16.12.15 = ca 3 år og 5 måneder)
- Økonomisk erstatning for for lidt takseret til køkken, bryggers og bad /… ca. Kr. 50.000,-
- Økonomisk erstatning for dårlig og uansvarlig sagsbehandling (U)
- Økonomisk erstatning for dårlig og uansvarlig skadestaksering (U)
- Økonomisk erstatning for processen: dårlig og uansvarlig håndtering af selve processen (U)
- Økonomisk erstatning for mangel på god skik og opførsel (mangel på redelig forretningsskik) (U)
- Økonomisk erstatning for salær til advokater … kr. 25.031,25 og … kr. 25.000,- ikke slut = i alt kr. 52.031,25
- Økonomisk kompensation (U) for tab på sommerhussalg sat til salg ca kr. 150.000,- incl erholdt og allerede betalt:
- Økonomisk salær til ejendomsmægler/tilstandsrapporter kr 7.500,- sælges som direkte økonomisk konsekvens af denne sag.
- Økonomisk erstatning for øget benzinforbrug kr. 25.475,- + tillæg 25.000,- = 50.475,-
- Akutbolig, 12x89,-, boligportal 579,- udgift = kr. 1.647,-
- Økonomisk erstatning for endelig flytning af indbo fra lejemål og lager 2 x kr. 5.375,- = 10.750,-
- Økonomisk kompensation for rengøring af hus, fjernelse af affald ude/inde kr. 6.500,-
- Økonomisk erstatning til reetablering af have kr. 33.810,-
- Økonomisk erstatning for udlæg i tvist, min fejl og mgllistens pkt 10. kr 8.824,-
- Økonomisk kompensation for TDC kr. 1.274,- + 999,- = kr. 2.273,-
- Økonomisk kompensation for Seas, min fejl og mglliste pkt. 14+14a Kr. 6.829,43
- Økonomisk kompensation for Stofa mm, min fejl og mglliste pkt 15 Kr. 4.602,62
- Økonomisk kompensation for min fejl og mglliste pkt 16 a,b og c Kr. 9.578,50
- Økonomisk kompensation Fugtrapport, min fejl og mglliste pkt 17 Kr. 6.000,-
- Økonomisk kompensation for Trygselvrisiko, min fejl og mglliste pkt 18 Kr. 2.500,-

Mit krav er ikke endeligt, men udregnet den 16.12.15 og belyses / dokumenteres i foreløbige medsendte bilag."

Selskabet har i brev af 19/1 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen vedrører selskabets håndtering af sagsforløbet, hvorfor vi udelukkende har forholdt os til dette. Vor besvarelse til nævnet vedrører derfor kun denne del af sagen.

- GF forsikring har både i opstarten af sagen, og løbende efterkommet skadeslidtes ønske om genhusningsønsker. Skadeslidte har selv først ønsket beboelsesvogn på adressen som hun aldrig fik taget i brug, hvorefter GF forsikring har efterkommet nyt genhusningssted.
- GF forsikring har efterkommet direkte ønske fra skadeslidte om håndværkervalg, dette uden at sætte udbedringsarbejdet i licitation. Og ikke som aftalt ved første taksators besøg, at der skulle afgives mindst to tilbud. Dette blev gjort for at smidiggøre sagsforløbet overfor skadeslidte. Selvsagt og erfaringsmæssigt har det ikke gjort skadesudbedringsomkostningerne mindre for GF forsikring. Vi har ikke, hverken før eller siden indgået nogle samarbejdsaftaler med den af forsikringstagers valgte og udførende håndværker.
- Skadeslidte har i forbindelse med udbedring efter brandskaden været i dialog med den udførende håndværker om ønsker om ændringer, i bland andet materialevalg, hvilket må anses som GF forsikring uvedkommende.
- Skadeslidte har selv ønsket og selv indgået aftale med rådgiver …, hvilket tydeligt fremgår i medsendt dokumentation. Rådgiver … har været tilknyttet sagen fra starten af omfangsbestemmelsen, til sagen forsøges forligt, hvilke ligeledes fremgår af medsendte dokumentation. GF forsikring har ikke hverken før eller siden indgået nogle samarbejdsaftaler med den af forsikringstagers valgte rådgiver.
- At den valgte og udførende håndværker ikke er medlem i byg garantiordningen, kan på ingen måde ligge GF forsikring til last. Håndværkeren var skadelidtes klare og entydige valg, ligesom skadeslidte har haft rådgiver på i hele opbygningsfasen.
- GF forsikring har gennem hele genopbygningsfasen brugt rigtig mange resurser og økonomi på, at få sagen afsluttet. GF forsikring har gentagende gange forsøgt sagen forliget kulancemæssigt, hvilke også fremgår at medsendte møderefarat.
- Der vedlægges analyse dokumentation for, at bygningen efter genopbygning ikke er behæftet med sodlugt/partikler. Denne analyse er ligeledes accepteret og afregnet i et forsøg på, at få sagen afsluttet.

GF forsikring mener, at vi har forsøgt alt inden for rimelighedens grænse, for at få nærværende sag afsluttet. Dette også med kulancemæssige meromkostninger til følge. GF forsikring har gennem hele opbygningsfasen honoreret forsikring/byggeteknisk rådgiver for at bistå skadeslidte, dette desuden uden øvre grænse for denne omkostning. GF forsikring kan derfor ikke erkende - ikke at have ydet den påkrævede service og rådgivning."

Af brev af 3/2 2016 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg har tilladt mig at alfabetisere de forskellige punkter GF udstiller som prikker i deres brev.

Ad a) Det svarer ikke til sandheden, GF løbende har efterkommet mit ønske om genhusning. Tværtimod. Ej heller svarer det til sandheden at jeg selv ønskede at flytte i beboelsesvogn på adressen. Jeg fik som løsning på genhusning af [taksator]/GF tilbudt et beboelsesmodul placeret i min have, netop fordi jeg blev lovet/stillet i udsigt, at flytte ind i et efter branden totalrenoveret hus – inden jul 2012.

Entrepriseaftalen underskrives på grund af uenigheder først i ca oktober 2012. Gf havde rig mulighed for i 2,5 måned, at have et indrettet og beboeligt beboelsesmodul klar til os, men der skete intet uden jeg konstant satte i gang.

Da beboelsesmodulet endelig ankom, var det ikke færdigmonteret til beboelse og ikke udstyret med bla nok senge, service, stole m.v. og jeg måtte selv på [taksators] opfordring i byen og handle. Jeg blev lovet kompensation for mine udlæg selv til mad undervejs – men det løfte holdt [taksator] heller ikke helt.

Som tidligere meddelt ankenævnet bor vi i vores sommerhus da huset brænder og kan ikke som planlagt flytte hjem til skolestart og fordi beboelsesmodulet er længe om at indfinde sig, mister vi planlagt lejeindtægt i sommerhuset – vores bil brænder den 20.8.12 og politiet frarådede os al ophold på begge adresser, da brandene er påsatte. Dette havde GF stor sympati for, men de har bestemt ikke efterkommet nye genhusningssteder.

Vi stod uden bolig på gaden og flygtede til venner langt fra byen, hvor vi boede under meget socialt udfordrende forhold og i alt for lang tid – hæslige 4,5 måned. Gf gav os ca 2 måneder efter branden kr. 30.000 til at bo for uden at hjælpe med at finde et sted. De smækkede så døren meget hårdt i – samtidig med totalt at ignorere situationen/mig, at tage rådgiveren af sagen og ønske glædelig jul!!! På dette tidspunkt stod mit hus ikke færdig og der har ikke været afleveringsforretning - se mit tidligere fremsendte.

Det svarer ej heller til sandheden, at GF har efterkommet nyt genhusningssted. Se tidligere fremsendte.

Ad b) Igen svarer det ikke til sandheden, at GF har efterkommet direkte ønske fra mig om håndværkervalg. Jeg blev anbefalet, det ingen forskel gjorde om jeg entrerede med [hovedentreprenør] jeg og [rådgivende ingeniør] samt GF Forsikring på daværende tidspunkt havde tillid til - eller om jeg skulle vælge anden håndværker/firma anbefalet af GF.

[Taksator], [rådgivende ingeniør] og [hovedentreprenør] var meget enige om, jeg ingen tvivl måtte have i valget af [hovedentreprenør].

Da mit hus brænder, sender GFs deres taksator … ud. Han afholder det første møde og indgår aftaler med de deltagende parter. Han meddeler så ved mødets afslutning, han ikke skal fortsætte som taksator, da han ikke bor lokalt - den lokale taksator … er på ferie og hører fra sig om ca. 3 ugers tid! Jeg insisterer på … deltager i det kommende overlapningsmøde med den nye taksator. Dette undrer GF men jeg insisterer. De to taksatorer er ikke enige i detaljerne og allerede her opstår der tvist/konflikt. At GF kalder dette at smidiggøre sagsforløbet kan i sagens natur ikke betragtes som seriøst.

Ad c) Det kan ikke være GF uvedkommende at der løbende har været kontakt mellem mig og [taksator] om hvordan tingene skulle fungere. Der foreligger massiv mailkorrespondance. [Taksator] rådgav mig løbende - lige indtil medio november 2012, hvor han startede med at blive opfarende, chikanerende og ignorerende. Hans foresatte blev involveret. Sagen går i opløsning og jeg står stadig på gaden uden et hus.

Ad d) Pga konflikten mellem Gfs første og anden taksator og på grund af mine spørgsmål, foreslås der af Gf, der tilknyttes sagen en rådgivende ingeniør - én de andre kender/foreslår ... Gf syntes det var en rigtig god ide og lovede mig et uproblematisk og hurtigt sagsforløb. [Taksator] bor som [rådgivende ingeniør] i … - begge jævnaldrende og kender meget sandsynligt hinanden.

Ad e) Se venligst mine kommentarer under punkt b). Jeg har ikke haft rådgiver på hele opbygningsfasen idet rådgiveren uden mit vidende pludselig tages af sagen netop som konflikten optrappes og han sættes på igen senere. Begge begivenheder er dikteret af GF uden kommunikation til mig af nogen af parterne.

Ad f) Man må som forsikringsselskab forvente at skulle dykke i posen, når en forsikringsbegivenhed som min indtræder! Gfs metoder og forsøg på 'at afslutte' min sag er aldeles uacceptable. Der har været fejltaksering og fejlhåndtering fra starten. Der har fra alle sider været ønske om at løse opgaven men desværre har Gf v/[taksator] ikke magtet opgaven. Havde jeg på noget tidspunkt indgået forlig ville det have været med uoverskuelige økonomiske tab og med uafklarede forhold på ejendommen.

Ad g) Udsendte fra Dansk Teknologisk Institut udførte ingen analyse af min ejendom. Vedkommende kom tobakslugtende, stresset og uden instrumentarium af nogen art. Hun tog ingen prøver, men lugtede sig frem i ejendommen ved egen næse samtidig med hun talte i mobiltelefon med sin datter om private forhold.

Hun anbefalede i øvrigt at der af huset skulle foretages en fugt- og skimmelsvampundersøgelse, samt at rekvirere en tredje parts udtalelse om arbejdet er udført korrekt. Denne anbefaling er ikke efterkommet af Gf.

Jeg har selv haft … ude, der konstaterede fugt lige på grænseværdien. Gf s svar til det var 'det er ikke et firma vi samarbejder med'. Jeg har bevis for (foto) der bla er brændt trækonstruktion tilbage i min ejendom – den sag vedrører min og min advokats stævning af Gf.

Sluttelig strider Gfs opførsel mod god forsikringsskik og menneskelig respekt med store sociale konsekvenser for os alle 3 og økonomiske tab gældende for både privatøkonomi samt min ejendom."

Klageren har i brev af 25/2 2016 til nævnet bl.a. tilføjet:

"Forløbet omkring rådgivende ingeniør … viser jo, at han ikke var min repræsentant - han blev sat på - taget af - sat på - sat af /afsluttet helt uden jeg var involveret endsige orienteret. Det er således GF, der har haft instruktionen og dermed også 'deres mand'.

Jeg kan være ærgerlig over, at GF ikke tilbød mig, at jeg kunne få advokatbistand. Som nævnt stod jeg ene - efter en brand, der af politiet takseres som værende en mordbrand - uden hjem med 2 børn - - jeg tror selv, at jeg måske ikke har været den med det største overblik. Det kunne være afhjulpet, hvis jeg havde været tilsikret assistance.

Bemærk venligst, at skadestaksator … GF Forsikring var med til aflevering, hvilket forekommer underligt hvis forløbet har været som beskrevet af GF.

GF undlod at gøre mig opmærksom på de fordele der kunne være ved at bruge en håndværker, der var med i garantiordningen.

Jeg har gjort mindst lige så meget for, at få et forlig - men vi er desværre et for meget stort beløb fra hinanden - for GF er det utvivlsomt et beskedent beløb."

12. 88854

I brev af 26/2 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Det er problematisk for GF forsikring at besvare de oplistede punkter, da en del at ankepunkterne har sit udspring i hvorvidt GF forsikring har fremlagt sagen overfor ankenævnet sandfærdigt.
>
> Det er GF forsikring's opfattelse, at sagsforløbet fra vores side er foregået ærligt, retfærdigt og sandfærdigt, og helt i tråd med regler og etiske kodeks på området. Der er fra GF forsikring's side brugt mange resourser i sager, i håb om at få sagen afsluttet.
>
> GF forsikring oplever beklageligvis, at vi ikke deler denne opfattelse med [klageren], og at GF forsikring bliver udlagt og beskyldt for ikke at behandle forsikringssagen og [klageren] i tråd med etik og regler omkring opgørelse at bygningsskader.
>
> GF forsikring's opfattelse er, at sagen fra [klagerens] side, ikke bliver udlagt i tråd med fakta i sagen, specielt [klagerens] beskrivelse af GF forsikring's ansattes ageren.
>
> Der skal dog pointeres flg:
> * GF forsikring har på intet tidspunkt i genopbygningsfasen nægtet, at efterkomme et specifikt genhusningsønske fra [klageren], ligesom det i sagsforløbet ikke har været oplyst fra [klagerens] side, at hun beboede eget sommerhus. Beboelsesmodulet er aftalt og opsat i samråd mellem Taksator … og efter [klagerens] eget ønske.
>
> * GF forsikring kan blankt afvise, at der på trods af taksator … og [klagerens] valgte rådgiver bor i samme by, der i mellem skulle være en personlig relation.
>
> * Som det klart fremgår i sagen har det været [klagerens] eget ønske, at benytte den valgte håndværker. GF forsikring har blot efterkommet [klagerens] klare ønske, hvilket også bestyrkes i [klagerens] kommentar, om at de har … sammen. GF forsikring har ingen relationer eller erfaringer til den valgte håndværker.
>
> * Der har på intet tidspunkt været en konflikt mellem selskabets taksatorer, ligesom det ikke har været grundet taksator's adfærd, at cheftaksator … blev involveret. Dennes involvering har blot været et ønske om, fra selskabets side at få sagen afsluttet, hvilke desværre ikke er lykkedes.
>
> * Det har været et direkte ønske, som skriftligt er fremsendt fra [klagerens] advokat, at det netop skulle være Dansk Teknologisk institut, som foretog undersøgelse omkring sod og lugtgener efter skadesudbedring. Derfor kommer det som en overraskelse, at [klageren] beskriver at undersøgelse udført af Dansk Teknologisk institut som useriøs og inkompetent. GF forsikring har afregnet udgifterne for undersøgelsen.
>
> Det skal bemærkes, at der inden genopbygningen blev tilendebragt, af [klagerens] rådgiver blev konstateret en utæt kvistside, som åbenlyst ikke har kunnet henføres eller relateres til skadesudbedring eller til brandskaden. Det kan ikke afvises, at dette forhold muligvis kunne give fugt/nedbør til tagkonstruktionen.
>
> Allerede da fejlen/forholdet blev konstateret af [klagerens] egen valgte rådgiver blev forholdet oplyst til [klageren], men [klageren] har ikke selv ønsket at få dette forhold belyst, eller udbedret, og da forholdet åbenlyst ikke er skadesrelateret har GF forsikring ikke ønsket at tage del i denne udbedring."

13. 88854

Klageren har i brev af 7/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"- Ad etik og regler:**
> Det bemærkes, at jeg ikke beskylder GF for, at være uredelige hverken konkret eller generelt. Det har jeg ikke noget grundlag for.
>
> Jeg har derimod grundlag for, at beskylde GF for, at min skades sag ikke er behandlet optimalt idet:
>
> - Jeg nu i 44 måneder efter branden fortsat ikke kan bebo huset
> - Jeg skal bruge adskillige hundredetusinde kroner på, at gøre huset beboeligt.
> - Jeg har brugt mange penge på dobbelt boligudgift.
>
> Og det skulle en forsikring jo forhindre? Det er utvivlsomt ikke blot GF's skyld - men det er også GF's skyld.
>
> Og min hovedklage går på, at GF ikke har sørget for, at mine interesser blev varetaget i starten af taksering m.v. - og derfra er alt desværre gået galt - til ærgrelse for alle involverede.
>
> Jeg appellerer blot til, at GF deltager i, at få denne sag bragt til en afslutning.
>
> **- Ad de ansattes ageren:**
> Det er fair hvis GF mener, at jeg ikke beskriver dette korrekt - men så må GF påpege hvor jeg konkret går 'galt i byen'. Jeg tror alle mine oplevelser vil kunne bekræftes af udenforstående som i forskellige sammenhænge har deltaget.
>
> **- Ad beboelsesmodul:**
> Jeg betvivler ikke GF's vilje i forbindelse med beboelsesmodulet, men desværre blev resultatet ikke som ønsket idet for det første var det ikke mit eget ønske, men [første taksators] ord: 'Min anbefaling og nemmeste løsning - så du er tæt på genopbygningen nu du ikke kan bo i dit lille og primitive strandhus i … GF ville gerne installere vaskemaskine og varmeblæsere dernede....'" - men sandede at vi er en familie på 3 der ikke kan leve på samlet 27 m2 fordelt på 3 separate og adskilte bygninger, hver med hhv soveanneks, bad/toilet og stuehus - eneste varmekilde er en lille elblæser. Se venligst min klage i øvrigt.
>
> **- Ad håndværker:**
> Min anke går på, at jeg ingen rådgivning fik om valg af håndværker - herunder reglerne om Byg Garanti m.v.
>
> **- Ad Teknologisk Institut:**
> Det er korrekt, at vi pegede på Teknologisk Institut. Det var GF enige med os i. Det ændrer bare ikke på, at undersøgelsen var useriøs og inkompetent - og skal laves om.
>
> Jeg henviser til … gennemgang af huset (på Teknologisk Instituts anbefaling i deres rapport - jeg betalte selv …), som GF afviste blankt. Se venligst mit brev til Ankenævnet af 3. Februar 2016, punkt "Ad g)"
>
> Jeg har tillige med - for at nå frem til en løsning - allerede og det efter stor afvisende adfærd fra GF's side - nedtaget sodskadet materiale, der lugtede fælt af sod og indsendt dette til GF's advokat ... GF havde ingen interesse i at se på forholdene.

Der er inde i huset fortsat og siden GF forlod huset forhold også på 1. salens store værelse, der fremstår vandskadet, sodet, forkullet, afsvedet og med sodlugt.

- Ad utæt kvistside:
Det er helt ny information for mig, at en kvistside i mit hus skulle være utæt! Derfor har jeg i dag kontaktet min sædvanlige tømrer, tømrermester … i ... … har før branden været tømrer på det meste af mit hus, inklusive den af to kviste, der er tættest til hvor branden var. … kender mit hus før og efter branden.

… har efter den såkaldte genopbygning været involveret med diverse løsningsproblematikker også sammen med rådgiver …/GF. … udtaler der ikke er eller har været en utæt kvistside. Jeg ønsker ikke at fremstå som en uansvarlig husejer!

Øvrige forhold:
Mht GF's udbetaling af kontant kr. 30.000,- fik jeg den 16.11.2012 oplyst af Forsikringsoplysningen at dette ikke er lovligt.

Der har været mange af GF's visitkort inde over sagen og jeg kan oplyse, at GF's cheftaksator … den 10.11.2012 af GF bliver indsat som mægler og holder møde med [rådgivende ingeniør], der er ansat til også at kvalitetssikre.

Til illustration af forløbet fremsendes mailstreng startende den 15.11.12 og sluttende den 26.11.12. Karakteristisk er: GF vendte ikke tilbage - og ingen afklaring. Ingen forklaring på [rådgivende ingeniør] - viser, at det var GF's repræsentant - ikke min - og viser, at byggesagen blev behandlet lemfældigt m/u byggekyndig rådgiver. Viser, at jeg virkelig har forsøgt, at få et forlig jvf min appelleren for en løsning. Jeg synes jeg har haft svært ved, at gøre mere - GF svigtede mig."

Klageren har i brev af 24/3 2016 bl.a. bemærket:

"Sagen i Ankenævnet med sagsnummer 88854, vedrører kun min personlige klage over Gf vedrørende bla genhusning m.m. I den henseende er mit brev af 25.2.16 startende med 'Supplerende kommentarer til GF's svar til Ankenævnet af 19.1.2016' det gældende."

I brev af 12/4 2016 til nævnet har klageren bl.a. påpeget:

"
- Ft efterlades i et vakuum
- Udover, som allerede klaget over i klagen 88854 er, at ft ikke har mulighed for/kan sælge, bebo eller vedligeholde sin ejendom, da denne skal afvente syn og skøn
- Ejendommens værdi synes forringet
- Økonomisk voldsom stor konsekvens
- Psykologisk voldsom stor konsekvens
- Gf Forsikring misligholder aftalt med ft.

GF må stå til ansvar for dette absurde forløb, der strider imod professionalisme, redelig forretningsskik og god praksis."

15. 88854

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den af klageren fremlagte mailkorrespondance, byggemødereferater, rapporter, fotos mv.

For så vidt angår genhusning fremgår bl.a. følgende i sagens bilagsmateriale:

I selskabets besigtigelsesrapport, der er udateret men udarbejdet kort efter brandskaden, hedder det bl.a.:

> **"Arbejdet omfatter**
> Meromkostninger dækket af forsikringen i indtil 12 måneder:
>
> 1. GENHUSNING:
> Der er via DB aftalt genhusning i beboelsesvogn på stedet - er sket. Foreløbig genhusning er vurderet til ca. 3 mdr. dvs. ind i november 2012 - men afhænger af helt og holdent af udbud og efterfølgende opstart fra entreprenørens side - denne laver tidsplan sammen med kunden."

I mail af 29/8 2012 fra den rådgivende ingeniør til klageren, taksator og hovedentreprenøren hedder det bl.a.:

> "Jeg vil blot lige resumere de aftaler som vi er nået til enighed om i dag – meget positivt, efter min vurdering!
>
> Følgende er aftalt:
> 1. GF Forsikring har ekstraordinært accepteret en ny genhusning i fast bolig – lejlighed, sommerhus el. andet – forudsat, at beboelsesvognen afhentes fra ….
> - GF afholder eventuelle omkostninger til depositum, rimelig husleje samt normale fraflytningsomkostninger. - [Klageren] skal selv afholde omkostninger til drift, dvs. f.eks. el, vand og varme.
>
> 2. Pkt. 1. er forelagt [klageren], som undersøger mulighederne og vender tilbage til [rådgivende ingeniør]. - GF Forsikring skal godkende lejekontrakt/omkostninger inden endelig underskrift."

Den rådgivende ingeniør har den 3/10 2012 fremsendt "Endeligt oplæg fra taksator", hvoraf det bl.a. fremgår:

> **"Skadeopgørelse:**
> - GF afregner max. 3 måneders genhusning fra 20. oktober til [klageren], og fra d. 20. august med tillæg i alt = 30.000 kr. og GF udbetaler dette kontant til fuld og endelig afgørelse.
>
> …
> Herudover afholdes:
> - GF afholder udgiften til opsætning af aftalt beboelsesmodul og hjemtagning incl. leje mv.
>
> …

Forudsætning for aftalen i sin helhed;
Ovenstående skal underskrives af kunde, hovedentreprenør samt rådgiver og mailes retur til undertegnede inden ugens udløb."

Hertil har klageren i mail af 4/10 2012 til den rådgivende ingeniør bl.a. anført:

"Jeg tiltræder hermed endeligt tilbud/oplæg til skadeopgørelse fra taksator fremsendt mig den 3.10.12 kl 15.31."

Klageren har i mail af 22/12 2012 til taksator og den rådgivende ingeniør anført:

"Da jeg i går er uden bolig og først 2.1.13 har et sted vi kan flytte ind beder jeg Gf om straks at reagere! Fra i går 21.12.12 - 2.1.13 bor vi flere steder mod betaling og det bliver ikke sjovt. Boligen koster kr 5000,- pr måned og pga situationen har udlejer indvilget i, at sløjfe indskud og lign. Jeg forventer at høre fra jer straks."

Hertil har selskabets taksator i mail af 22/12 2012 til klageren anført:

"Du har modtaget kontant genhusning 6.000 kr./md. = 30.000 kr. som gælder til og med 20. januar 2013. Vi har ikke blandet os i hvor du bor."

I mail af 22/12 2012 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Mht genhusning 19.7-jul 2012 ER PENGENE BRUGT til husleje. Dette på de vilkår givet/fortalt. Gf ville alligevel ikke som lovet betale indskud og eller fraflytningsomkostninger - derfor er pengene brugt).

En ny boligsituation er nu desværre aktuel, idet vi er boligløse fra i går, den 21.12.12-2.1.13 incl, da indflytning på [forsikringsstedet] som lovet ikke kan realiseres nu til jul.

Jeg har som i tidl mail beskrevet jeg har lejemål på hånden fra 2.1.13 uden indskud og lign. Jeg kan ikke sige ja til det uden penge - så bor vi på gaden. Gf har pligt til at genhuse mine børn og jeg."

Af byggemødereferat af 14/1 2013 efter fællesmøde på forsikringsstedet den 10/1 2013, udarbejdet af den rådgivende ingeniør, fremgår bl.a.:

"3. Mødets formål:
3.1 Der er indkaldt til fællesmøde mellem forsikringsselskab, forsikringstager, hovedentreprenør samt forsikringstagers rådgiver pga. tvister omkring økonomi, tidsplan samt genhusning.
…
4. Aftaler
…
5. Økonomi
…
5.6 GF Forsikring afholder kr. 5.000,- til dækning af genhusning for februar måned. [Klageren] fremkommer med faktura som opfylder gældende regler til fakturering og ikke kun en dags dato-afregning som forelagt på mødet.

5.7 GF Forsikring dækker ikke yderligere omkostninger til genhusning."

Klageren har i sit dokument "Økonomiske krav", revideret den 22/10 2015, til selskabet bl.a. anført:

"Husleje:
[Taksator], Gf og jeg (dvs under 100% vejledning/rådgivning/anbefaling af rådgiver … i samarbejde m [taksator]) indgik en aftale om, at 'Gf ville dække indskud, husleje og fraflytningsomkostninger i lejemål jeg selv fandt for mine børn, vores kat, vores bil og jeg - bare det ikke var i … og til dettes priser'.

Da beboelsesmodulet aldrig blev funktionsduelig/indflytningsklar - og ikke er klar til os 20.8.12, hvor vores bil parkeret ved strandhuset hvor vi opholder os udbrænder også efter påsat brand, flygter vi til venner i ... Politiet fraråder/anbefaler det ikke som værende en god ide at opholde sig/bo på … i modul eller i strandhuset. Gf forstår empatisk situationen, vil betale indskud, husleje og fraflytningsomkostninger et sted jeg skal finde - og beboelsesmodulet fjernes igen. Tilsyneladende 'no hard feelings' - men det kommer pludselig efterfølgende og med grove udtalelser især fra [taksator] - også hans foresatte - derefter ignoreres jeg. (se [rådgivende ingeniørs] mail af 29.8.12)

Da jeg med usædvanlig meget besvær fandt en, efter klar aftale med Gf, passende bolig i … og til hurtig overtagelse 20.10.12, således vi kunne bibeholde vores sociale liv med børnehave, skole mm - fraveg Gf/[taksator] pludselig Gfs ord/vores aftale: Lejekontrakten, der lå klar blev pure og pludselig afvist. 'Entrepriseaftalen …, var blevet bekostelig', lød det fra [taksator].

Jeg stod nu på gaden med børnene! Uden bolig og uden penge og uden indbo. [Taksator] ignorerede alle mine mange henvendelser pr telefon og mail. Flere personer i Gf var ind over uden resultat for os. 'Jeg havde jo fået mange penge/30.000,-' og fik nu en voldsom lukket dør i i hovedet af Gfs!!

De 30.000,- fra Gf til husleje var 'foreløbig og under forudsætning af vi flyttede ind inden jul 2012' En CIRKA 3-4 måneders periode. - og da denne dato ikke holdt bla pga GF ikke overholdt aftalen / [taksators] MANGELFULDE SAGSBEHANDLING - HAR JEG SIDEN JANUAR 2013 SELV AFHOLDT SAMTLIGE UDGIFTER DIREKTE FORBUNDET MED BRANDEN.

NB!! Se igen mail af 29.8.12 fra [rådgivende ingeniør], der i korrespondance med Gf/[taksator] bekræfter Gfs løfte om at betale indskud, husleje og fraflytningsomkostninger. Ordet 'foreløbig' må tolkes som 'ikke endnu afsluttet'.

Ad 1a) Tabt lejeindtægt (opsagt aftale m lejere) i eget sommerhus pga beboelsesmodul ikke blev funktionsduel (2 uger a' kr. 3.000,-) ***Kr. 6.000,-***

b) Gf indsatte til foreløbig genhusning den 12.10.2012, uden ønske om afregning/dokumentation og øvrigt samarbejde, kr. 30.000,- på min bankkonto til husleje = lejemål b. Det var Gfs forudsætning/ord jeg ville flytte hjem inden jul 2012.

c) Hhv jan 5.000,-, feb (stigning til 6' hvor Gf betaler de 5') 1.000,-, 6000,- og 6.000,-
Kr. 18.000,-

d) Lejekontrakt af 16.4.2013
Indskud, depositum, forudbetalt husleje maj 2013 kr. 29.150,-
Husleje juni og juli a' kr. 6.550,0 = kr. 13.100,-
Vi har boet 3 mdr op og udlejer nægter at tilbagebetale rest ***Kr. 42.250,-***

e) Husleje a' kr. 5.000,- 2013: nov, dec 2014: jan, feb, mar, apr, maj ***etc*** pr. dd
….Ikke afsluttet : ***Kr. 35.000,-***

Husleje i alt, tom maj 2014, ikke afsluttet: # Kr. 101.250,- #"

Der foreligger i sagen afleveringsprotokol og mangelliste af ultimo februar 2013.

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"3. Erstatningsopgørelse
Erstatningen opgøres som nyværdi, med undtagelse af de tilfælde, hvor der afskrives efter tabellerne i punkt 3.5.

3.1 Nyværdierstatning
Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.
…

Huslejetab

7. Hvilke udgifter dækkes
7.1 I det omfang forsikringsstedet* ikke kan benyttes som følge af en af forsikringen omfattet skade dækkes:
7.1.1 Dokumenterede tab af lejeindtægt:
7.1.2 Dokumenterede udgifter til leje af lokaler, svarende til de lokaler, som forsikringstageren* selv benytter.
7.1.3 Nødvendige og rimelige merudgifter i anledning af fraflytning, fx leje af anden bolig.
7.1.4 Nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt opmagasinering af forsikringstagerens* private indbo.

7.2 Erstatningen ydes for tiden indtil forsikringsstedet* igen kan tages i brug, dog højst 12 måneder efter skadens indtræden.
7.2.1 Forsikringsstedet* betragtes som taget i brug senest en måned efter skadens udbedring.
…
7.4 Forsinkes udbedringen af skaden på grund af forhold, som forsikringstageren* har indflydelse på, ydes der ikke erstatning for derved forårsagede udgifter eller huslejetab.
…"

19. 88854

Nævnet udtaler:

Klageren har i et følgebrev til klageskemaet oplistet en række økonomiske krav mod selskabet om erstatning/kompensation i anledning af brandskaden den 19/7 2012 og det efterfølgende sagsforløb.

Hun har – inden sagen blev indbragt for nævnet – også stævnet selskabet ved domstolene, hvor hendes advokat har begæret syn og skøn på ejendommen. Nævnet lægger på baggrund af stævningen og de øvrige fremlagte procesdokumenter til grund, at retssagen vedrører, om der efter det udførte udbedringsarbejde fortsat er skader på ejendommen, som selskabet skal yde erstatning for under forsikringsdækningen. Som sagen foreligger oplyst, er denne retssag stadig verserende.

Nævnet har på den baggrund alene taget stilling til, om klageren på et almindeligt erstatningsretligt grundlag – ud over den almindelige forsikringsdækning over policen – har et økonomisk krav mod selskabet, samt om klageren har krav på yderligere erstatning for genhusning eller dækning for advokatomkostninger.

Klageren har oplyst, at hun efter den påsatte brand befandt sig i en krisesituation, og at forløbet har ført til psykiske mén. Hun har ikke kunnet påbegynde at arbejde igen efter branden. Hun har blandt andet rejst krav om erstatning for svie, smerte og tort for familien og udgifter til krisepsykolog. Hun har krævet erstatning fra selskabet for blandt andet dårlig og uansvarlig sagsbehandling og skadetaksering, og hun har anført, at hun har lidt et tab på sit sommerhus, som hun har måttet sætte til salg. Hun har også anført, at selskabet burde have vejledt om, at det var risikabelt for hende at anvende en hovedentreprenør, der ikke var medlem af Byg Garanti.

Nævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at selskabet kan holdes ansvarligt for de helbredsmæssige problemer, som klageren har oplyst, at hun har udviklet. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet endvidere, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet – for at imødekomme klagerens særlige behov for vejledning i forbindelse med

udbedringsarbejdet på forsikringsstedet – har betalt for, at hun fik tilknyttet en rådgivende ingeniør. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at yde erstatning for mangelfuld sagsbehandling.

Nævnet lægger til grund, at parterne i starten af oktober 2012 indgik aftale om, at selskabet til fuld og endelig afgørelse skulle udbetale i alt 30.000 kr. for genhusning hidtil og max 3 måneder yderligere fra den 20/10 2012. Af byggemødereferat af 14/1 2013 efter fællesmødet den 10/1 2013 på forsikringsstedet fremgår, at det blev aftalt, at selskabet afholder 5.000 kr. til dækning af genhusning for februar 2013, og at selskabet ikke dækker yderligere til genhusning. Der er i sagen fremlagt afleveringsprotokol af 25/2 2013 for udbedringsentreprisen. Der er som bilag A hertil fremlagt en mangelliste af 22/2 2013, som der er enighed om. Det fremgår af dette bilag, at de herved nævnte mangler udbedres inden 1/3 2013. Herudover har den rådgivende ingeniør udarbejdet en mangelliste, hvor der var uenighed mellem klageren og hovedentreprenøren.

Nævnet lægger som overfor anført til grund, at tvisten om selskabets eventuelle policeansvar for mangelfuld udbedring af ejendommen efter brandskaden er en del af den verserende retssag, hvor der blandt andet er begæret bevisførelse ved syn og skøn.

Nævnet finder, at klageren ikke på det foreliggende grundlag – hvor der ikke over for nævnet er ført bevis for, at ejendommen har været ubeboelig efter den 1/3 2013 – har bevist, at hun er berettiget til yderligere erstatning for genhusning, end hvad selskabet har udbetalt efter aftale med klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun har afholdt rimelige og nødvendige advokatomkostninger til udenretlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale advokatomkostninger efter bestemmelsen i forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

21. 88854

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand