Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88989:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husejerforsikring hos Codan Forsikring A/S. Han klager over behandlingen af en anmeldt skade på sit hus.

Klageren er utilfreds med udbedringen af en anmeldt skade på ejendommens udestues tag og kræver, at selskabet fremsender ham en kreditnota på en fakturakopi af 27/11 2015, som er sendt til ham. Han anfører, at han under ingen omstændigheder vil godkende en faktura til selskabet lydende på 43.000 kr., da han har erfaret, at det oprindeligt accepterede tilbud for udbedring af skaden lød på 22.137,50 kr. Han ønsker samtidig manglerne udbedret ved en anden håndværker.

Selskabet gør gældende, at det ikke har mulighed for at tage stilling til klagerens mangelsindsigelse, idet klageren ikke har givet tilladelse til, at selskabets bygningskonsulent kan besigtige taget. For så vidt angår klagerens krav om fremsendelse af en kreditnota anfører selskabet, at den fremsendte faktura er en kopi, idet fakturaen er afregnet af selskabet. Honoreringen er således et anliggende mellem selskabet og håndværkeren, og den skal derfor ikke godkendes eller påtegnes af klageren.

I klageskema af 20/1 2016 har klageren bl.a. anført:

> "Codan har pr. 1.12.2015 lukket skadesagen på trods af mine mange uafklarede klagepunkter. Jeg har sammenfattet sagsforløbet i vedhæftede Klagesag med bilag. Jeg står naturligvis til rådighed, hvis yderligere forklaring ønskes.
> Jeg ønsker at modtage en kreditnota på [håndværkerens] fakturakopi nr. 36649 af 27.11.15
> Jeg vil under ingen omstændigheder påtegne/godkende en faktura til Codan lydende på 43.000 kr. Jeg har erfaret, at det af Codan oprindelig accepterede tilbud var på 22.137,50 kr. Differencen er udelukkende for 'om-igen-arbejde' som dokumenteret i min med denne klage vedhæftede billagsoversigt.
> Samt naturligvis få det manglende arbejde udført af en anden håndværker
> - i ovennævnte rækkefølge!".

Hertil har selskabet i brev af 7/3 2016 bl.a. gjort gældende:

> "Forsikringstageren anmeldte d. 16.09.2015, at 4 tagplader på ejendommens udestue var beskadiget som følge af hagl.
>
> Vi foranstaltede samme dag besigtigelse af skaden ved firmaet … [herefter benævnt …] der vurderede udbedringsomkostningerne til i alt 22.137,50 kr. Af besigtigelsesrapporten fremgik, at der var tale om 5 termotagplader, og at forsikringstageren ikke kendte alderen på det eksisterende tag, men kunne oplyse, at det havde ligget der siden, han flyttede ind for over 20 år siden. På grundlag heraf sammenholdt med den konkrete vurdering af tagets tilstand ved besigtigelsen, foretog entreprenøren afskrivning på 30 %, svarende til 6.641 kr.
>
> Forsikringstageren erklærer sig uenig heri, og af hensyn til kundeforholdet tilbød vi, at afskrivningen blev nedsat med 4.000 kr.
>
> D. 09.10. fik vi besked fra forsikringstageren om, at han ønskede arbejdet udført af [håndværkeren], og der blev fastsat en dato for udførelsen, d. 26.10.
>
> Umiddelbart efter arbejdets udførelse klagede forsikringstageren over mangler ved arbejdet. [Håndværkeren] har i mail af 30.10. omtalt uenigheder omkring fugning og fastgørelse af tagpladerne sammenholdt med, hvorledes taget var udført forud for skaden. I forbindelse med udbedringen var der således ikke lagt nye fugebånd under, ligesom der ikke var fuget mellem blyinddækning og plader.
>
> [Håndværkeren] og forsikringstageren aftalte genbesigtigelse d. 04.11. [Håndværkeren] medgav, at arbejdet ikke var udført tilfredsstillende, og at visse arbejder burde have været medtaget ved den første skadeopgørelse. På dette grundlag blev entreprisen udvidet, således at udbedringsarbejdet blev opgjort til i alt 43.000 kr., hvilket vi godkendte og efterfølgende har betalt, dog med fradrag af afskrivningen.
>
> [Håndværkeren] fremsendte fakturakopi til forsikringstageren samt faktura på den del af arbejdet, som forsikringstageren skulle bære. For så vidt angår sidstnævnte beroede denne dog på en fejl, idet vi som anført havde nedsat forsikringstagerens egenandel med 4.000 kr.
>
> Forsikringstageren var imidlertid fortsat ikke tilfreds med arbejdets udførelse og anførte i mail af 03.12., at der fortsat var mangler ved fuge mv. Han ønskede disse mangler ud-

bedret ved en anden håndværker. Han gjorde endvidere indsigelse mod [håndværkerens] timeforbrug på sagen, og ønskede en kreditnota på det beløb, Codan har betalt.

Vi orienterede om, at dette ikke var muligt, men at vi ville foretage besigtigelse ved en af vore egne bygningskonsulenter.
Bygningskonsulenten kontaktede d. 06.01.2016 forsikringstageren telefonisk med henblik på at aftale tid til besigtigelse. Forsikringstageren ønskede imidlertid ikke besøg af bygningskonsulenten, før han havde modtaget en kreditnota på det beløb, [håndværkeren] havde udsendt faktura på. Under telefonsamtalen forklarede bygningskonsulenten, at den omhandlede faktura alene var et anliggende mellem Codan og [håndværkeren], og den omstændighed, at fakturaen fremstod som udstedt til forsikringstageren ikke havde nogen betydning i den forbindelse

Bygningskonsulenten har i mail af 13.01.2016 meddelt forsikringstageren at han blot skal se bort fra den omhandlede fakturakopi fra [håndværkeren], og endnu engang orienteret om, at denne faktura er et anliggende mellem Codan og [håndværkeren]. Han har endvidere spurgt til et tidspunkt, hvor han kunne besigtige de mangler, forsikringstageren påberåber sig.

Forsikringstageren har imidlertid ikke efterkommet anmodningen om en dato for besigtigelse, men i stedet valgt at indbringe nærværende klage til Ankenævnet.

Vi har nu gennemgået sagen på ny, men må gøre gældende, at vi ikke har mulighed for at tage stilling til forsikringstagerens mangelsindsigelse, når vi ikke kan få tilladelse til at besigtige ejendommen og få konkretiseret, hvori manglerne skulle bestå.

For så vidt angår fremsendelse af kreditnota skal vi gøre opmærksom på, at faktura 36649 er en kopi, fremsendt til forsikringstageren som bygherre. Der er tale om en kopi, idet fakturaen som anført er afregnet af Codan.

Det er ikke Codan, der udsteder fakturaen, og vi har følgelig ikke mulighed for at udstede kreditnotater. Honoreringen er et anliggende mellem Codan og håndværkeren, og skal ikke godkendes eller påtegnes af forsikringstageren.

Får så vidt angår ønsket om at lade mangelsarbejder udføre ved anden håndværker, må vores stillingtagen hertil afvente, at vi får tilladelse til at besigtige ejendommen med henblik på at undersøge, hvorvidt der er mangler ved det udførte arbejde.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at vi efter omstændighederne er indforstået med at undlade afskrivning, til trods for tagets alder og stand. Forsikringstageren vil modtage en kreditnota for det opkrævede afskrivningsbeløb".

Heroverfor har klageren i brev af 29/3 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Under henvisning til selskabets svar til Dem d. 07.03. då fremgår det i afsnit 5, at jeg i 2015 d. 09.10. gav selskabet besked om, at jeg ønskede arbejdet udført af [håndværkeren] (herefter benævnt ..)

- Idet jeg efterfølgende henviser til min klages bilag, er det vigtigt for mig at påpege, at dette udsagn fra selskabet er forkert.

Se venligst bilag, #1.1. hvor … v./[håndværkeren] samme dato d. 09.10. lagde en besked til mig på Codans intranet om planlagt opstart man. d. 26.10.

- Jævnfør bilag, #1.1. noterer jeg, at selskabet har valgt [håndværkeren] som entreprenør.

Basalt drejer min klage sig om, at selskabet - har påtaget sig rollen som rekvirent og bygherrer - men ikke ønsker, at fakturaen udskrives til dem.

Til taksering af skaden sendte selskabet en tømrer, der efterfølgende sendte et tilbud direkte til selskabet, der godkendte dette - uden min mellemkomst.

Jeg modtager i en mail (bilag, #2) d. 27.10. en kopi af opgørelsen (tilbud, red.).

På dette tidspunkt var et forsøg på udbedring af skaden mislykkedes, og jeg fandt det derfor opportunt at blive klogere på tilbuddet.

- [Håndværker] tilbud med et totalbeløb på 22.137,50 kr. (4.427,50 kr. pr. tagplade, red.)

Til sammenligning, har jeg senere fra producenten af havestuen, … A/S i … indhentet følgende prisoverslag d. 24. nov. 2015.

5 stk. tagplader 1200x3500x16 mm., udskiftes inkl. ALLE monteringsdele og NY inddækning.

Levering	14.800,00 kr.
Montering	12.000,00 kr.
Total	26.800,00 kr.

(5.360,00 kr. pr. tagplade, +21,1 % ift. primært tilbud, red.)

I svaret fra selskabet, afsnit 7 bemærkes det, at udbedringsarbejdet efterfølgende blev opgjort til 43.000 kr. (8.600,00 kr. pr. tagplade, +94,2 % ift. primært tilbud, red.).

- Stigningen på 94,2 % blev ligeledes aftalt med selskabet - uden min viden.

Mine klagepunkter drejer sig desuden om mangelfuldt udført arbejde.

Jeg har fået en mundtlig beklagelse fra [håndværkeren] med løfte om, at deres bedste tømrer …, skulle komme på opgaven. Men lige meget hjalp det, det utilfredsstillende tømrerarbejde fortsatte trods konduktøreftersyn og flere mangellister...

Undervejs i forløbet har selskabet på trods af flere forsøg været umulig at få hjælp fra.

Derfor har jeg umiddelbart før indsendelsen af denne klage ganske rigtigt meddelt selskabet, at når jeg har modtaget en kreditnota kan vi komme videre med eftersynet".

Hertil har selskabet i brev af 7/4 2016 til nævnet bl.a. anført:

"I kommentar hertil skal vi bemærke, at forsikringstageren i den aftaleseddel, der blev udfyldt ved arbejdets påbegyndelse og underskrevet af forsikringstageren, har besvaret spørgsmålet 'Valg af håndværker. Forsikringstager ønsker at indhente pris ved eget valg af håndværker' benægtende. Kopi af aftalesedlen vedlægges som bilag G.
Vi skal endnu engang beklage sagsforløbet. Som anført i vores brev af 07.03.2016 vil vi meget gerne foretage besigtigelse af de påberåbte mangler, og skal derfor opfordre for-

sikringstageren til at kontakte vores bygningskonsulent desangående. Vi har i sagens natur ingen mulighed for at vurdere mangelsindsigelsen uden at kunne besigtige forsikringsstedet".

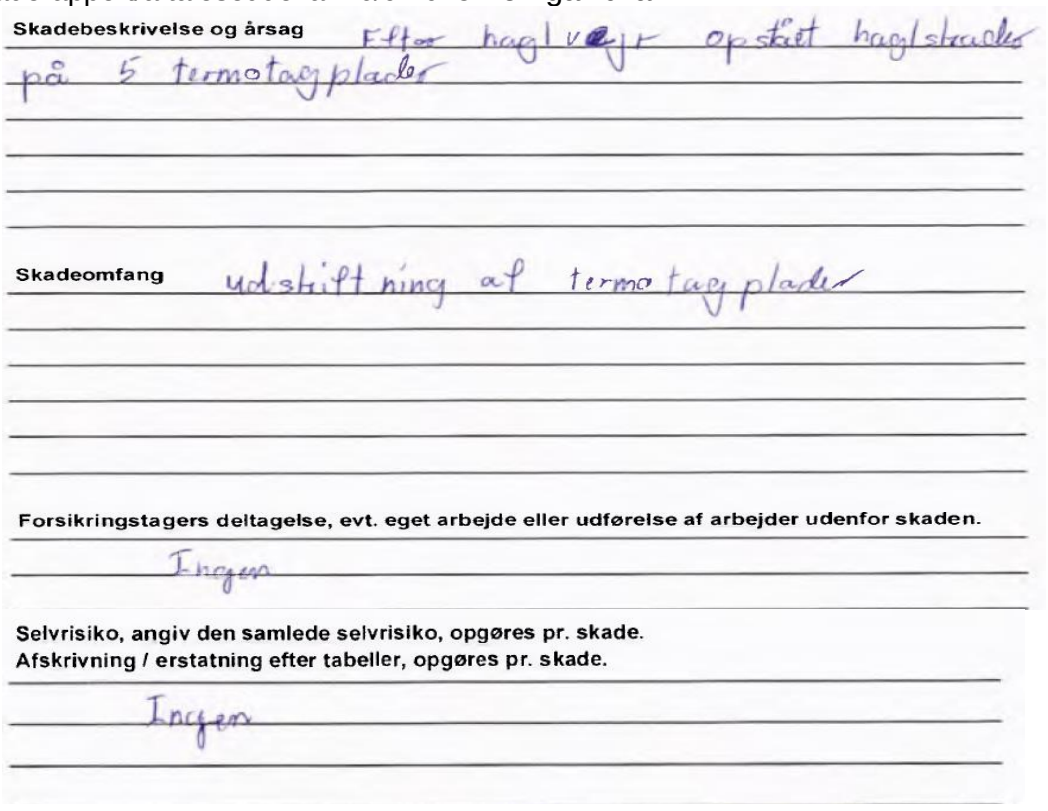
Hertil har klageren i brev af 16/4 2016 til nævnet bl.a. bemærket følgende:

"Under henvisning til selskabets svar d. 07.04. då. fremgår det rigtignok af medsendte aftaleseddel, at vi ikke selv har valgt håndværker, ligesom det fremgår, at der ikke blev udleveret en Skadefolder. Endvidere kan vi tilføje, at betydningen af det fortrykte bygherre begreb over linjen til underskrift ikke blev berørt af Codans udsendte tømrersvend - ved takseringen.
Med risiko for gentagelse så har vi ikke modtaget/accepteret et tilbud før opstart af arbejdet. Tilbuddet er sendt til Codan. Bygherren er som bekendt den, der træffer aftale med en entreprenør om udførelse af et bestemt arbejde og sidst men ikke mindst betaler.
Endelig skal det præciseres, at det udførte arbejde inklusiv materialer - minus det af tømrerfirmaet accepterede om-igen-arbejde - beviseligt ikke beløber sig til 43.000 kr.
Af nævnte årsagssammenhænge er mit krav at modtage en kreditnota - udstedt i mit navn - på samlet 43.000 kr.".

Selskabet har herefter i mail af 26/4 2016til nævnet anført følgende:

"Vi kan i den anledning oplyse, at der er fremsendt kreditnota til [klageren] på det tidligere opkrævede beløb vedrørende afskrivning - faktura på dette beløb var fremsendt til ham.
For så vidt angår fakturaen på udbedringsomkostningerne, har [klageren] alene modtaget en fakturakopi - selve fakturaen er som tidligere omtalt fremsendt til og afregnet af Codan.
Vi har ikke yderligere kommentarer til sagen".

Af skaderapport/aftaleseddel af 16/9 2015 fremgår bl.a.:



Skadebeskrivelse og årsag Efter hagl vejr opstået hagl skader på 5 termotagplader

Skadeomfang udskiftning af termotagplader

Forsikringstagers deltagelse, evt. eget arbejde eller udførelse af arbejder udenfor skaden.

Ingen

Selvrisiko, angiv den samlede selvrisiko, opgøres pr. skade.
Afskrivning / erstatning efter tabeller, opgøres pr. skade.

Ingen

6. 88989



	Ja	Nej	Ikke afklaret
Tilstandsrapport Foreligger der nogen tilstandsrapport for ejendommen.	☐	☒	☐
Er anmeldt skade et forhold som er nævnt i tilstandsrapporten.	☐	☒	☐
Regres, foreligger der evt. mulighed for regres. Er der "nogen" eller "noget" som har forårsaget skaden.	☐	☒	☐
Forundersøgelser Det er nødvendigt at iværksætte forundersøgelse for afklaring af skaden.	☐	☒	☐
Akutte midlertidige foranstaltninger. Er der iværksat foranstaltninger i forsøg på at afværge / begrænse skadeomfang	☐	☒	☐
Dækningsberettiget På baggrund af de foreliggende oplysninger er skaden omfattet af dækning.	☒	☐	☐
Afskrivning, fradrag for værdiforringelse Grundet værdiforringelse og forventet restlevetid gøres der afskrivning gældende.	☐	☒	☐
Erstatning efter tabeller Skaderamte bygningsdele er omfattet af tabeller med fradrag i nyværdierstatning.	☐	☒	☐
Valg af håndværker Forsikringstager ønsker at indhente pris ved eget valg af håndværker.	☐	☒	☐
Skadefolder Skadefolder er udleveret til forsikringstager ved besigtigelse.	☐	☐	☐

Der tages forbehold for forsikringsselskabets godkendelse af skadesvurderingen.
Vejledning vedlægges.

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise størrelsen og eksistensen af kravet.

Klageren anmeldte den 16/9 2015 til selskabet, at 4 tagplader på ejendommens udestue var beskadiget som følge af hagl. Selskabet foranstaltede samme dag besigtigelse af skaden ved en håndværker, der vurderede udbedringsomkostningerne til 22.137,50 kr. Af besigtigelsesrapporten fremgik blandt andet, at der var tale om 5 termotagplader. Arbejdet blev herefter udført den 26/10 2015. Klageren var efterfølgende utilfreds med det udførte arbejde, idet der i forbindelse med udbedringen ikke var lagt nye fugebånd under, ligesom der ikke var fuget mellem blyinddækning og plader. På baggrund af en genbesigtigelse den 4/11 2015 blev entreprisen udvidet, således at udbedringsarbejdet

blev opgjort til 43.000 kr., hvilket selskabet godkendte og efterfølgende har betalt. Efter sagens indbringelse for nævnet, har selskabet tilbagebetalt et opkrævet beløb for afskrivning til klageren.

Klageren oplyste i mail af 3/12 2015 til håndværkeren, at han fortsat var utilfreds med det udførte arbejde, idet der fortsat var mangler ved fuge m.m. Han ønskede disse mangler udbedret ved en anden håndværker.

I mail af 10/12 2015 til selskabet har klageren anført, at han har modtaget en fakturakopi fra håndværkeren, der er udstedt til ham. Da det er selskabet, der har godkendt tilbud og indgået aftale med håndværkeren, vil klageren ikke acceptere, at han står anført som "køber" på fakturaen, og kræver at selskabet fremsender ham en kreditnota for nævnte faktura, i alt 43.000 kr.

Selskabet orienterede klageren om, at det ikke var muligt at fremsende en kreditnota på det nævnte beløb, idet den omhandlende faktura var et anliggende mellem selskabet og håndværkeren, og oplyste samtidig klageren om, at man ville foretage besigtigelse af de mangler, der måtte være ved de udførte arbejder, ved en af selskabets egne bygningskonsulenter. Klageren har imidlertid ikke ønsket at imødekomme selskabets forslag om en besigtigelse.

Selskabet gør over for nævnet gældende, at det ikke har haft mulighed for at tage stilling til klagerens mangelsindsigelse, idet klageren ikke har givet tilladelse til, at selskabets bygningskonsulent kan besigtige taget. For så vidt angår klagerens krav om fremsendelse af kreditnota, anfører selskabet, at den fremsendte faktura er en kopi, idet fakturaen er afregnet af selskabet. Selskabet anfører, at honoreringen er et anliggende mellem selskabet og håndværkeren, og at dette ikke skal godkendes eller påtegnes af klageren.

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at 5 termotagplader på klagerens udestue i september 2015 blev beskadiget som følge af hagl, og at skaden blev udbedret den 26/10 2015 for 22.137,50 kr. af en håndværker, som selskabet havde re-

kvireret. Nævnet lægger videre til grund, at håndværkeren ved en genbesigtigelse den 4/11 2015 medgav, at arbejdet ikke var udført tilfredsstillende, idet der blandt andet manglede fuge mellem blyinddækning og plader, og at entreprisen herefter blev udvidet, således at udbedringsarbejdet blev opgjort til 43.000 kr., hvilket selskabet har godkendt og betalt.

I en situation som den foreliggende, hvor selskabet har betalt for udbedring af en anmeldt skade, og hvor klageren efterfølgende gør mangelsindsigelser gældende, og hvor selskabet allerede én gang har betalt for udgifter til udbedring af mangelfuldt arbejde, finder nævnet, at selskabet bør have mulighed for at besigtige ejendommen med henblik på at undersøge, hvorvidt der fortsat er mangler ved det udførte arbejde, og om selskabet i henhold til forsikringen eller på andet grundlag er forpligtet til at dække udgifterne til udbedring af disse mangler. Da klageren ikke ses at have imødekommet selskabets anmodning om besigtigelse af ejendommen, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere dækning. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

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 klageren krav, tilbagebetales klagegebyret.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels