Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89305:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet husforsikring hos Danske Forsikring. Hun klager over kvaliteten af udbedringsarbejdet på en mur, der blev beskadiget i forbindelse med et indbrud. Hun har anført, at udbedringen er sket med en anden og ringere type mursten end den, der var anvendt oprindeligt, og kræver, at selskabet besigtiger reparationen og tager stilling til, om reparationen er udført forsvarligt.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at muren er repareret med tilsvarende sten som de sten, der oprindeligt var anvendt, og at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle i forbindelse med en reparation.

Selskabet har henvist til, at mureren var valgt og rekvireret af klageren, og at eventuelle mangelskrav er selskabet uvedkommende. Klageren har bestridt at være blevet oplyst om konsekvenserne ved selv at vælge reparatør og har anført, at hun ikke har noget kontraktforhold med mureren.

Klageren har i klageskemaet af 11/4 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> I forbindelse med et indbrud blev en mur beskadiget. Muren var opført af hårdtbrændte sten, men er repareret med ordinære gule mursten, og selskabet har trods flere begæringer undladt at besigtige reparationen, men har alene behandlet sagen på grundlag af fotos. Mureren har udjævnet visse farveforskelle.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker at selskabet besigtiger reparationen og tager stilling til, om reparationen er forsvarligt udført."

Selskabet har i brev af 18/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 26. december 2015 modtog vi anmeldelse om indbrud hos klager, og vi rekvirerede samme dag … til at foretage afdækning.

Den 28. december orienterede klager os om, at dørpartiet var blevet afhentet af en glarmester og at hun havde bedt murermester … om tilbud på udbedring af murskaden.

Murermesteren har efterfølgende indsendt et reparationstilbud, som er gennemgået af selskabets egen netværkshåndværker og derefter godkendt.

Klager er ikke tilfreds med den udførte murreparation og indsender en klage til selskabet den 2. marts 2016. Selskabets kundeklageafdeling har i samarbejde med byggeteknisk afdeling behandlet klagen ud fra det tilsendte materiale herunder fotos og har fastholdt, at reparationen er håndværksmæssigt korrekt udført.

Kundeklageafdelingen har i sit seneste svar til klager afvist at foretage egentlig besigtigelse men har henvist klager til at indbringe spørgsmålet om hvorvidt reparationen er udført tilfredsstillende for Byggeriets Ankenævn.

Sådan erstatter vi en bygningsskade
Af forsikringsvilkårenes pkt. 19B fremgår, at skaden opgøres til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

Derudover fremgår det af pkt. 19E at vi ikke betaler erstatning for ubeskadigede bygningsdele på grund af farve-/andre forskelle, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade.

Vi fastholder afgørelsen
Overfor Ankenævnet gør klager gældende, at reparationen er udført med ordinære gule sten i modsætning til den eksisterende mur, som var opført af hårdtbrændte sten. Det er ikke korrekt. Mureren oplyser, at der er anvendt hårdtbrændte sten til reparationen, det vil sige de samme sten som de beskadigede.

Efter selskabets opfattelse er reparationen udført håndværksmæssigt korrekt og helt i overensstemmelse med forsikringsvilkårene, og vi må allerede under henvisning hertil afvise at foretage os yderligere i sagen.

For god ordens skyld kan vi endvidere henvise til, at mureren er rekvireret af klager selv, og eventuelle reklamationer er derfor et mellemværende mellem klager og mureren."

Klageren har i mail af 24/5 2016 til nævnet indsendt et foto af den reparerede mur og bl.a. bemærket:

"Selskabet oplyser i sin skrivelse af 18. maj 2016, at mureren har oplyst, at hårdtbrændte sten er anvendt. Mureren har til mig oplyst, at selskabet ikke ville betale for hårdtbrændte

sten, og at en anden type teglsten skulle være brugt, hvis man skulle undgå, at teglstenene skulle holdes sammen af mørtel. Sagens bilag 3 viser den tidligere anvendte type teglsten.

Selskabet gav mig valget mellem at anvende selskabets håndværker eller at anvende egen håndværker. Jeg er ikke orienteret om, at et mellemværende med egen håndværker er selskabet uvedkommende, jf. min mail af 10. marts 2016."

Selskabet har i brev af 24/6 2016 fastholdt sine synspunkter.

Klageren har i mail af 5/7 2016 til nævnet anført:

"I anledning af Danske Forsikrings bemærkninger af 24. juni 2016 (skadenr. …), der er videresendt den 28. juni 2016, kan jeg oplyse, at sagen ikke drejer sig om kosmetiske forskelle eller om farveforskelle, men om kvalitetsforskel i de anvendte sten. Murerens billede viser ikke de anvendte sten, og jeg har jo gentagne gange opfordret selskabet til at bese reparationen. Kvalitetsforskellen i de anvendte sten er tydelig på det billede, der er fremsendt af mig.

Jeg gentager, at selskabet ikke har orienteret mig om konsekvensen af, at jeg selv foreslog en håndværker, og selskabet har da ej heller henvist til, at den angivne konsekvens skulle fremgå af forsikringsbetingelserne.

Årsagen til, at klagen er sendt til Ankenævnet for Forsikring er, at jeg ikke har noget kontraktsmæssigt mellemværende med mureren, men derimod med selskabet via forsikringen. Jeg har været uden indflydelse på aftalen mellem selskabet og mureren om reparationen."

Selskabet har i brev af 12/7 2016 til nævnet hertil bemærket:

"Det er ikke korrekt, at klager intet kontraksforhold har til mureren. Mureren er valgt og rekvireret af klager. Klager beskriver det således i mail til selskabet fra den 10. marts, at 'reparationen er udført af håndværker, som jeg selv valgte, fordi firmaet tidligere har udført reparationer på ejendommen'.

Det er korrekt, at selskabet har afvist at foretage en egentlig besigtigelse af reparationen. De af klager fremsendte fotos er imidlertid vurderet af vores bygningsafdeling ligesom reparationen er besigtiget af mureren. Mureren bekræfter, at der er brugt hårdtbrændte sten, det vil sige samme slags sten som de gamle, og vi finder ikke anledning til at betvivle murerens oplysning, som heller ikke modsiges af de fotos, som vi har fået forelagt.

Vi bestrider ikke, at vi ikke har vejledt klager specifikt om, hvilke konsekvenser det kunne have for hende, at hun selv valgte håndværker. Vi mener imidlertid ikke at det i sig selv medfører, at vi skulle være forpligtet til at dække mere end det som en håndværksmæssig forsvarlig udbedring af skaden kan opgøres til."

Klageren har i mail af 31/7 2016 til nævnet anført:

> "I anledning af brevet af 12. juli 2016 fra Danske Forsikring (skadenummer …) foreslår jeg, at Danske Forsikring præciserer, hvori mit kontraktsforhold til mureren skulle bestå. På forespørgsel om Danske Forsikring skulle finde en håndværker eller jeg kunne anvise en, henviste jeg til murermester …, der tidligere havde foretaget reparationer. Jeg har ikke truffet nogen aftale med mureren, og jeg har ikke fået forelagt noget tilbud eller talt med mureren om reparationen."

Selskabet har hertil i brev af 4/8 2016 anført:

> "Vi har tidligere henvist til mail fra klager til kundeklager, hvor klager skriver, at 'reparationen er udført af håndværker, som jeg selv valgte, fordi firmaet tidligere har udført reparationer på ejendommen', jf. sagens bilag 2
>
> Derudover tillader vi os at henvise til denne besked, som er sendt af klager til skadeafdelingen den 28. december 2015 klokken 10:36
>
> *'Tak for orienteringen. Glasvagten foretog midlertidig udbedring den 26. december, og glarmester … har afhentet dørparti her til morgen. Udover glasskade er træværk beskadiget.*
> *Murermester … er bedt om tilbud på udbedring af murskade, men kan først besigtige skaden efter nytår. Jeg vil forsøge at sende et billede af murskaden. …' "*

Klageren har i mail af 20/8 2016 til nævnet anført:

> "… beskeden af 28. december 2015 til skadesafdelingen skete i overensstemmelse med selskabets eget ønske om, at jeg bad mureren om at sende et tilbud til selskabet. Jeg kender ikke tilbuddet og har ikke haft mulighed for at vurdere det."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabet har i mail af 28/12 2015 til klageren bl.a. anført:

> "Du har anmeldt en skade, som vi har oprettet med skadenummer ...
>
> For at sikre en smidig sagsbehandling får du hermed praktisk information om håndteringen af din skade.
> …
> Hvis du, efter besigtigelse og dækningstilsagn ønsker at benytte din egen håndværker og endnu ikke har modtaget tilbud fra denne, kan du invitere din håndværker til at sende et tilbud direkte til os ved at benytte dette link.
>
> Din håndværker vil så modtage en mail, hvor håndværkeren kan kommunikere direkte med os. Vær opmærksom på at udbedring først vil kunne begyndes, når vi har godkendt omfang og pris."

5. 89305

Klageren har via selskabets system Scalepoint sendt følgende mail af 4/1 2016 til murer-
ren:

"Kære [murer]

I forbindelse med skade på [adresse] er det aftalt med Danske Forsikring A/S, at jeg vil bede dig afgive tilbud samt indsende billeder på skaden.

For at gøre sagsgangen så smidig som muligt, har du mulighed for at sende dit tilbud direkte til Danske Forsikring A/S ved at følge retningslinierne nævnt nedenfor.
Denne mail sendes automatisk når jeg bestiller og jeg har tilføjet følgende besked:
skaden er besigtiget på [adresse].

Hvis du har brug for hjælp til at afgive tilbuddet, er du meget velkommen til at ringe på følgende support telefon +45 …, så vi de hjælpe dig.

[Klager]

Retningslinier for at indsende tilbud til Danske Forsikring A/S:

Skade detaljer:

Skadedato: 26-12-2015
Skadetype: Indbrud/hærværksskade - Indbrud/tyveri - aflåst
Skadenummer: …
…
Du kan nemt og enkelt afgive dit tilbud og kommunikere med os via en hjemmeside som kun du får adgang til.

Her har du mulighed for at aftale besigtigelse af opgaven med forsikringstager og oprette et tilbud til Danske Forsikring A/S. Vi skal i den forbindelse bede dig om at vedlægge minimum 2. fotos, som viser skaden.

Vær opmærksom på at tilbuddet skal indeholde:

- Timeforbrug og timepris
- Materialeforbrug og materialepris

Hvis du er interesseret i at afgive dit tilbud har du følgende muligheder:

Hvis du allerede har en brugerkonto skal du klikke her.

Hvis du ikke har en brugerkonto, skal du klikke her, for at oprette en konto.

Hvis du af den ene eller anden grund ikke er interesseret, så vil vi bede dig klikke: Jeg ønsker ikke at afgive et tilbud, så vi kan kontakte en anden håndværker.

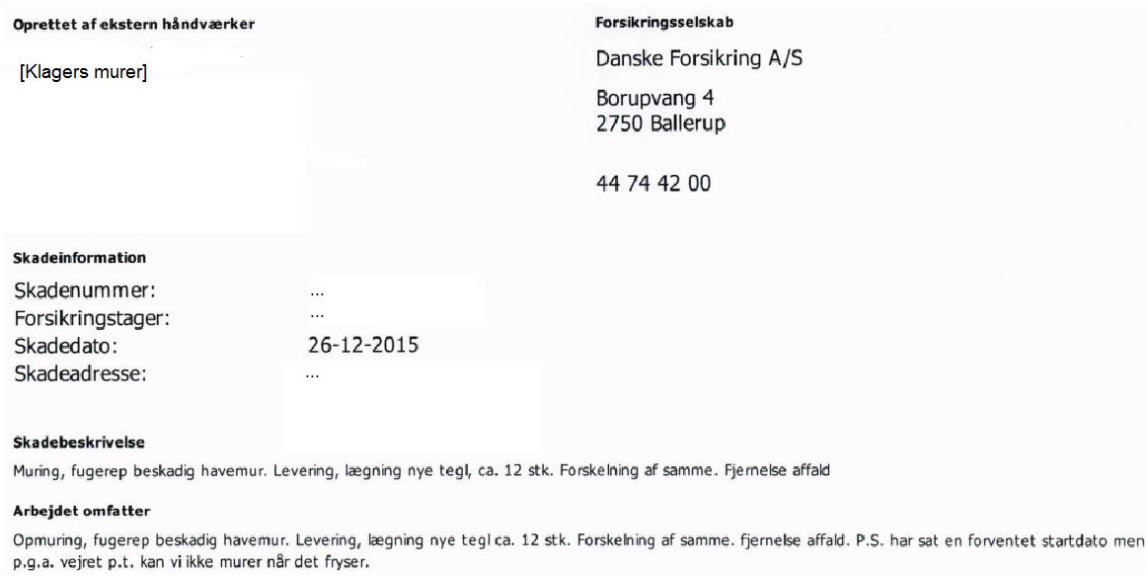
Hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp til at afgive tilbuddet, er du meget velkommen til at ringe på følgende support telefon +45 ….

Bemærk at vores betalingsbetingelser er 30 dage.

Hvis du ikke reagerer på denne henvendelse vil vi tillade os at sende en opfølgende mail inden for en dag eller to. Vi ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen,
Danske Forsikring A/S"

Af murerens tilbud fremgår bl.a.:



Oprettet af ekstern håndværker

[Klagers murer]

Forsikringsselskab

Danske Forsikring A/S

Borupvang 4
2750 Ballerup

44 74 42 00

Skadeinformation

Skadenummer:	...
Forsikringstager:	...
Skadedato:	26-12-2015
Skadeadresse:	...

Skadebeskrivelse

Muring, fugerep beskadig havemur. Levering, lægning nye tegl, ca. 12 stk. Forskelning af samme. Fjernelse affald

Arbejdet omfatter

Opmuring, fugerep beskadig havemur. Levering, lægning nye tegl ca. 12 stk. Forskelning af samme. fjernelse affald. P.S. har sat en forventet startdato men p.g.a. vejret p.t. kan vi ikke murer når det fryser.

Selskabet accepterede ved mail af 7/1 2016 til mureren murerens tilbud.

Selskabet har i mail af 16/2 2016 til klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med den anmeldte skade på … har vi modtaget vedhæftede faktura fra Murerfirmaet …, som samtidig oplyser at arbejdet er afsluttet.

Fakturaen er en kopi til din orientering.

Såfremt du ikke kan godkende det udførte arbejde, eller arbejdet ikke er færdigt, beder vi dig kontakte os indenfor 5 dage.

Hører vi ikke fra dig, går vi ud fra at du er enig, og vi vil behandle fakturaen."

Klageren har i mail af 10/3 2016 til selskabets klageansvarlige bl.a. anført:

"Reparationen er udført af håndværker, som jeg selv valgte, fordi firmaet tidligere har udført reparationer på ejendommen. Jeg er ikke blevet orienteret om, at evt. tvister om reparationen derefter ville være mit eget problem, og hvis jeg havde fået den orientering, ville jeg have overladt valget til selskabet.

> Det har derfor betydning, om selskabet er enig i, at reparationen ikke er udført professionelt, og det er begrundelsen for, at jeg har bedt om en besigtigelse."

Mureren har i mail af 14/3 2016 til selskabets klageansvarlige og til klageren anført:

> "Vi har udført reparationen med nye tagsten og mørtel.
> Det er udført som det gamle men da det er nyt, vil man altid kunne se det er en reparation.
>
> Vi har afsyret det 1 gang men vi prøver at afsyre 1 gang mere."

Klageren har i mail af 14/3 2016 til mureren og selskabets klageansvarlige hertil bemærket:

> "Den nye afsyring har bedret udseendet, men jeg savner svar fra selskabet mht, om det har afvist at udbedre med hårdtbrændte sten, samt om de nedfaldne sten burde være sikret med henblik på genbrug."

Mureren har i mail af 23/6 2016 til selskabet oplyst, at der er brugt nye, hårdtbrændte massive mursten til udbedringen af skaden.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder fotos.

Af forsikringsbetingelserne (DF20104-2) fremgår bl.a.:

> "**Erstatningsregler**
>
> **19. Hvordan erstatter vi skaderne?**
>
> **Sådan beregner vi erstatninger**
> …
> **B** Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.
>
> **C** Vi baserer ikke erstatningen på dyrere byggematerialer end dem, der er brugt i den beskadigede bygning. Der vil dog højst blive anvendt priser for byggematerialer og -metoder, der er gængse* på skadetidspunktet.
> …
> **E** Vi betaler ikke erstatning for ubeskadigede bygningsdele på grund af farve-/andre forskelle, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det betyder, at der i forbindelse med en skade, fx på badeværelset, kun vil blive udskiftet hele den skaderamte flade, fx gulv eller en væg. Dette gør vi også, selv om det ikke er muligt at skaffe fliser/ klinker, der er identiske med de andre fliser/klinker i rummet, medmindre der er købt 'Udvidet hus og have'.
> …

Ordforklaring
Forklarer de ord i vilkårene, der er markeret med en *
…
Gængse
Ved gængse byggematerialer forstår vi materialer, der kan købes som almindelige standardmaterialer, det vil sige ikke specialfremstillede dele. Ved gængse byggemetoder forstås håndværksmæssige arbejder, der på skadetidspunktet er kendt og anvendt."

Nævnet udtaler:

En mur på klagerens ejendom blev i slutningen af december 2015 beskadiget i forbindelse med et indbrud. Selskabet har anerkendt beskadigelsen som dækningsberettigende og betalt for en reparation af muren. Klageren er utilfreds med reparationen, idet hun mener, at der er benyttet en anden og ringere type mursten til reparationen end den oprindelige. I klageskemaet har klageren oplyst, at hun "ønsker at selskabet besigtiger reparationen og tager stilling til, om reparationen er forsvarligt udført".

Selskabet oplyste i forbindelse med skadebehandlingen klageren om, at hun havde mulighed for at "invitere din håndværker til at sende et tilbud direkte til os ved at benytte dette link", hvilket er et link til selskabets system Scalepoint. Klageren sendte linket til sin murer, der afgav et tilbud på udbedring direkte til selskabet. Selskabet accepterede tilbuddet og sendte efter endt udbedring kopi af fakturaen til klageren til orientering.

Selskabet har over for nævnet gjort gældende, at klagerens reklamation over udbedringsarbejdets kvalitet er et mellemværende mellem klageren og mureren og er selskabet uvedkommende, da mureren blev "valgt og rekvireret" af klageren.

Klageren har anført, at hun intet kontraktforhold har med mureren, da hun har været uden indflydelse på aftalen mellem mureren og selskabet. Hun har til støtte herfor anført, at hun ikke har indgået nogen aftale med mureren, at hun ikke er blevet forelagt noget tilbud, og at hun ikke har drøftet reparationen med mureren. Endelig har hun anført, at det var på selskabets foranledning, at hun opfordrede mureren til at afgive et tilbud til selskabet.

Klageren har endvidere anført, at selskabet ikke oplyste hende om konsekvensen af selv at vælge håndværker, og at hun ville have ladet selskabet vælge en håndværker, hvis hun havde kendt konsekvensen. Selskabet har ikke bestridt ikke at have oplyst om konsekvensen af selv at vælge håndværker.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs rolle i forbindelse med udbedring af en bygningsskade som udgangspunkt er at afholde udgifterne til udbedring, og at bygherreansvaret som udgangspunkt påhviler forsikringstageren.

Efter en gennemgang af hændelsesforløbet gengivet ovenfor finder nævnet imidlertid efter en samlet, konkret vurdering, at selskabet har overtaget bygherreansvaret fra klageren. Nævnet har lagt vægt på, at mureren afgav sit tilbud direkte til selskabet, som accepterede tilbuddet, uden at klageren havde indflydelse på aftalevilkårene, herunder hvad der skulle udbedres, hvordan det skulle udbedres, og med hvilke sten udbedringen skulle ske. Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens rolle alene har været at formidle linket til selskabets system til mureren.

Som følge heraf finder nævnet, at klageren er berettiget til at rette krav mod selskabet i anledning af mangelfuld udbedring, hvorfor selskabet skal besigtige muren som krævet af klageren med henblik på at vurdere, om udbedringsarbejdet er udført mangelfuldt eller ikke i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal anerkende, at det bærer bygherreansvaret for det udførte udbedringsarbejde og skal besigtige muren med henblik på at vurdere, om ud-

bedringsarbejdet er udført mangelfuldt eller ikke i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels