Ankenævnet for Forsikring

Den 9. november 2016 blev i sag nr. 89469:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har husforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. De klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt rør- og rådskade i deres køkken.

Selskabet har henvist til, at der er ydet dækning i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, herunder at der er ydet dækning for omkostninger til nedtagning og opsætning af køkkenskabe samt reparation af disse.

I klageskemaet af 20/5 2016 til nævnet har klagerne blandt andet anført:

> "2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Skaden er en partiel skade hvor 30% reglen ifølge betingelserne er gældende.
> Tilbuddet på kr. 15.000 til fuld afgørelse af køkkenets pris godkendes ikke. Vi mener at køkkenet som vi har købt til kr. 55.000 skal erstattes fuld ud. Derfor mangler der kr. 40.000.
> Malerregning betales fuld ud som vedr. skaden. Derfor mangler kr. 3110 og ikke som tilbudt kr. 8000
> Samlet krav for køkken diff. kr. 40.000
> Malerregning diff. kr. 3.110
> I alt kr. 43.110.
> Til orientering kan vi oplyse at yderligere skader på køkkenet er udbedret og godkendt af undertegnede."

Af selskabets brev af 18/7 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"**Sagens forløb**
Kunden anmeldte den 29. oktober 2015, at der var konstateret en skjult rørskade i deres køkken, og efterfølgende blev der konstateret en rådskade i det underliggende træbjælkelag.

Skaden blev den 3. november 2015 besigtiget af vores taksator sammen med kunden og kundens VVS. Efterfølgende var vores taksator i løbende dialog med kundens tømrermester og på denne baggrund blev skaderapporter af 11. og 23. november 2015, 18. januar 2016 og 16. februar 2016 udarbejdet.

Alle skaderapporter er fremsendt til Ankenævnet for Forsikring af kunden.

Der var ligeledes en løbende dialog med kunden omkring opgørelsen af skaden, og skaden blev afsluttet med en samlet udbetaling på 167.539,37 kr., som dækker udgifter til skadestop samt skadens udbedring.

Kunden valgte jfr. sit brev af 15. december 2015, at renovere det 30 år gamle køkken herunder etablere gulvvarme med egen betaling i forbindelse med skaden. Kunden oplyser samtidig, at det meste af køkkenet efter kundens opfattelse var beskadiget i forbindelse med nedtagningen.

Kunden er utilfreds med, at erstatningen for køkkenet er opgjort til beløbet for op- og nedtagningen samt reparation af køkkenet. Kunden ønskede jfr. sit brev af 23. januar 2016 at få dækket 50% af udgiften til udskiftning af køkkenet, og efterfølgende i sit brev af 19. februar 2016 oplyser kunden, at de ønsker fuld erstatning for deres udgift til nyt køkken.

Videre klages der over den fastsatte erstatning for udført malerarbejde i køkkenet.

Sagens begrundelse

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.3.1. Partielle skader fremgår bl.a., at erstatningen fastsættes til, hvad det efterpriserne på skadedagen vil koste, at reparere en beskadiget bygning/genstand i uændret skikkelse.

Af betingelserne fremgår videre, at der foretages fradrag i erstatningen for slid og ælde, når værdiforringelsen af det beskadigede umiddelbart før skaden overstiger 30% af nyværdien.

Det blev ved den første besigtigelse aftalt, at kunden evt. kunne anvende erstatningen til en anden gulvkonstruktion end den eksisterende. Samtidig blev det oplyst, at hvis det viste sig, at skaden var mere omfattende end først antaget, skulle kunden kontakte vores taksator, da ekstra omkostninger, der ikke er aftalte, ikke kan betales af Alm. Brand.

Vores taksator har i samarbejde med kundens håndværker opgjort skaden, og der er ydet fuld erstatning for op- og nedtagning af køkkenet samt betalt en erstatning svarende til reparation af køkkenet jf. skaderapporten af 18. januar 2016. Der var i den oprindelige skaderapport afsat et beløb til op- og nedtagning af køkkenet, men vores taksator accepterede yderligere et fast tillæg på 15.000,- kr, til reparation af skabe og bordplade i forbindelse med nedtagning og opbygning af køkkenet.

Der blev i øvrigt ikke den 18. januar 2016, hvor den yderligere erstatning til reparation af køkkenet blev accepteret af vores taksator, gjort opmærksom på, at reparation ikke havde kunne lade sig gøre. Køkkenet var på dette tidspunkt nedtaget og nyt køkken opsat jfr. ordrebekræftelsen af 30. november 2015 og kundens brev af 15. december 2015.

I den forbindelse kan vi samtidig oplyse, at vi først i forbindelse med at kunden har indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring, har modtaget den udaterede skrivelse fra kundens håndværker omkring køkkenet.

Vi har i forbindelse med skadens opgørelse således ikke benyttet 30% reglen, da vi har erstattet skaden på køkkenet fuldt ud i form af en erstatning svarende til reparationsprisen.

I øvrigt kan vi oplyse, at vi er usikre på, hvad kunden mener omkring anvendelsen af 30% reglen.

Af opgørelsen af 18. januar 2016 fremgår samtidig, at det af kundens sendte overslag fra [maleren] på 11.110,- var ud over skadeomfanget, da en del af arbejdet var forbundet med den renovering af køkkenet, der havde fundet sted. Malerarbejdet, der vedrørte skaden, kunne opgøres til 8.000,- kr., idet arbejdet kunne udføres som en partiel reparation, og dette beløb er udbetalt til kunden.

Samtidig kan vi oplyse, at der desværre fejlagtigt er fratrukket to gange selvrisiko i sagen, og vi har d.d derfor sendt selvrisikobeløbet på 1.817,- til kunden jfr. vedlagte kopi af brev til kunden. I den forbindelse kan vi oplyse, at den af kunden sendte police med et selvrisikobeløb på 1.861,- ikke var gældende på skadetidspunktet men først fra 2016.

Alle omtalte bilag er sendt til Ankenævnet for Forsikring af kunden.

Konklusion
På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning i sagen, da skaden på køkkenet er opgjort korrekt med dækning af udgifter til op- og nedtagning samt reparation, ligesom nødvendigt malerarbejde efter skaden er betalt fuldt ud.

At kunden vælger at renovere sit køkken i forbindelse med skaden kan ikke medføre, at kunden har krav på større erstatning, end hvad der kræves til udbedring af den dækningsberettigede skade"

Klagerne har i brev af 1/8 2016 til nævnet blandt andet bemærket:

"I brevet fra Alm. Brand som oplyser at maleregningen 11 110, 00 kr. er hvad der er betalt til [maleren]. Vi har betalt regning som ikke vedr. skaden. Kopi af begge regninger er tilsendt taksator … Vi fastholder derfor erstatning for maler regning 11 110,00 kr. samt regning for køkkenet."

Klagernes håndværker har i brev af 1/8 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"På grund af svampeskade blev køkkenet nedtaget af flere gange og følgende kan oplyses om skaden.

Det udførte arbejde med nedtagning var i samråd med Alm. Brand taksator … Køkkenet var ødelagt af svampe og kunne efter min mening ikke bruges igen. Ved nedtagning af skabe og bordplade beskadiget.

Jeg meddelte taksator …, at jeg ikke kunne opsætte eller reparere det nedtagene køkken. Svaret var at Alm. Brand selv fandt ud af dette.

Skadelidte har oplyst til mig at køkkenet er afregnet med 15 000,00 kr. Beløbet 15 000,00 kr. er hvad bordpladen min. Beløber sig til."

Selskabet har i brev af 24/8 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Kunderne har sendt en skrivelse fra deres håndværker hvoraf det fremgår, at det nu er hans opfattelse, at skabe og bordplade var så beskadiget i forbindelse med nedtagningen, at de ikke kunne anvendes igen på grund af svampe.

Indledningsvis skal vi i den forbindelse oplyse, at der ikke var skade på låger og skabskorpus, men alene skimmelsvamp på bagsiden af skabene. Der var ingen sammen hæng mellem de anerkendte skader i køkkenet og skimmelsvampen på bagsiderne af skabene.

Af vores taksators rapporter af henholdsvis 11. november 2015 og 23. november 2015 fremgår, at kunden evt. ønskede en anden gulvopbygning samt evt. at anvende den opgjorte erstatning som tilskud til yderligere renovering. Alle rapporter i sagsforløbet er sendt til kunden.

Det blev aftalt med kundens håndværker, at i henhold til normal praksis ved denne type skade skulle skabene nedtages og sættes i depot og bordpladen skulle afstives med vinkler for at undgå skade på denne, da såvel skabe som bordplade skulle anvendes igen.

I rapporterne blev det noteret, at såfremt det under udbedringen af skaden skulle vise sig, at skaden var mere omfattende end først antaget, skulle kunden kontakte vores taksator inden yderligere arbejde påbegyndes, da ekstra omkostninger som ikke er aftalt med taksator ikke betales af Alm. Brand.

Af de fremsendte bilag kan vi se, at kunden i slutningen af november 2015 bestiller nyt køkken til opsættelse i uge 51. Kunden informerer taksator om denne beslutning i brev af 15. december 2015 (tirsdag i uge 51), hvor det samtidig nævnes at skabene var i dårlig stand ved nedtagningen. Vores taksator gennemgik derfor efterfølgende sagen med kundens håndværker, og der blev aftalt et tillæg på 15.000,kr. som kunne dække udgiften til reparation af skabe mv.

Vores taksator har således ikke har mulighed for at besigtige evt. skader på skabene, men har på baggrund af oplysningerne fra kundens håndværker vurderet, at skabene herunder bordpladen ville kunne have været genanvendt, såfremt man ved nedtagningen havde taget hensyn hertil.

Endelig må vi fastholde, at såfremt køkkenet ikke var blevet udskiftet kunne malerarbejdet være udført for det afsatte beløb. At malerarbejdet skulle have været mere omfattende end fastslået ved vores taksators besigtigelse, har vi ligeledes ikke modtaget besked om før fakturaen forelå.

Vores taksator har således heller ikke haft mulighed for at genbesigtige denne del af skaden.
…
Afslutningsvis kan vi oplyse, at vi allerede i forbindelse med vores første besvarelse til Ankenævnet telefonisk kontaktede kundens håndværker for en uddybning af sagen, men han ønskede på det tidspunkt ikke at kommentere yderligere på skaden. Vi forstod i den forbindelse på ham, at han er bekendt af vores kunde."

I skaderapport af 11/11 2015 er blandt andet noteret:

"**Hvordan er skaden sket?**

Rørskade på / ved skjult afløb under køkkenhåndvasken.
Kunde forklarer at afløbet er blevet renset/spulet (udefra og ind) af flere omgange..
Og dette har sandsynligvis forårsaget at afløbet er faldet/trykket fra hinanden.

Dækningsomfang

Skade på skjulte rør samt rimelige udgifter til opsporing af utæthed, og reetablering efter skadeudbedring, er omfattet af den tegnede udvidet rørskade forsikring.

Efter opbrydning ved skabet konstateres råd/svampe skade i bjælkelag. Råd/svampeskade er dækket på forsikringen og der er oprettet skade nr. … Men, sagen behandles sammen med denne rørskade.

Skadeomfang

Skadeomfanget gennemgået ved besigtigelsen og efterfølgende dialog pr. telefon.

Det er aftalt at kundens tømrer opstiller støvvæg i køkkenet og optager gulv over sandopfyldt kælder på ca. 8m2.

Murer tømmer kælder for sand og vand..

Skadeservice … renser / desinficere vægge og gulv i kælderen. Muligvis opsættes affugter i kælder.

Efter … har renset kælderen skal tømrer i gang med genopbygning af bjælkelag afsluttet med spånplade øverst.

Herefter nedtages støvvæggen og øverste trægulv i køkken udskiftes ca. 21 m2. gulv. Skab og afløb reetableres.

Indgåede aftaler

Kunde ønsker evt. anden gulvopbygning i køkkenet. Alm. Brand skal have pris på udbedring, som eksisterende gulvkonstruktion og efter godkendelse af prisen kan denne anvendes til anden opbygning eller reparation som eksisterende opbygning.

…

Hvem gør hvad?

Efter udbedring af skaden, skal håndværkeren sende faktura til dig for godkendelse, og efter din godkendelse, skal du sende faktura til mig. Faktura sendes gerne på mail …, jeg betaler til håndværkeren eller dig efter nærmere aftale.

Hvis skaden er større end først antaget?

Hvis det under udbedring af skaden viser sig, at skaden er mere omfattende end først antaget, skal du kontakte mig, inden yderligere arbejde påbegyndes. Ekstra omkostninger, som ikke er aftalt med mig, betales ikke af Alm. Brand."

I opdateret skaderapport af 23/11 2015 er det blandt andet anført:

"Opdatering af skaderapport 23. november 2015..
Kælder er tømt for sand og disinficeret af … Det er oplyst at der kommer grundvand ind i kælderen fra kælderens gulv/ydervægge- Dette er ikke omfattet af forsikringsdækning.

Udbedring efter skadestop vurderes til beløb 47.680,-+m svarende til beløb 59.600 kr. inkl. moms jf. vedlagte overslag fra tømrer.

Kunde kan vælge at udbedre som reparation eller anvende erstatning som tilskud til yderligere renovering."

Af tilbud på malerarbejde af 4/12 2015 til klagerne fremgår blandt andet:

"Tilbud på malerarbejde på køkkenloft, bjælker. døre og træværk.

incl. materialer.	8.452.00 Kr.
Moms 25%.	2.113.00 Kr.
I alt.	10.565.00 Kr.

…
Tilbud på malerarbejde på køkkenvægge, efter skade.

20 t. a 320.00 Kr.	6.400.00 Kr.
Spartelmasse.	568.00 Kr.
20 m. Glasfilt.	400.00 Kr.
Lim.	320.00 Kr.
Grunder.	240.00 Kr.
10 l. Flugger 7S.	960.00 Kr.
Sum.	8.888.00 Kr.
Moms.25%.	2.222.00 Kr.
I alt.	11.110.00 Kr."

I brev af 15/12 2015 til selskabet har klagerne blandt andet oplyst:

"Som aftalt sender vi regning fra vvs som du bad om. Overslag fra maler som aftalt. Vi kan oplyse har valgt at renovere køkkenet, herunder gulvvarme egen betaling. Vi har installeret nyt køkken som vi talte om, da det meste af køkkenet er ødelagt ved nedtagning.

Lugt af mug medvidere og var grimt af svampe spirer. Nyt køkken pris opsat 55000,00 kr. eksklusiv hvidevarer. Hvor det gamle bliver brugt igen."

Ved opdatering af skaderapporten af 18/1 2016 er det af selskabet blandt andet noteret:

> "Jeg har i dag gennemgået sagen med din tømrer …, som fortæller at skabe var i dårlig stand ved nedtagning..
> Som, vi tidligere har gennemgået er der afsat beløb til de/montering af køkken. Jeg accepterer dog fast tillæg på 15.000 kr. til reparation af skabe/bordplade ifb. med nedtagning/opbygning. (det skal nævnes at nedtagne køkken var ca. 30 år gammelt.
>
> Til afslutning af skadesag … og …
> Jeg har afregnet til … beløb 36.618,75 kr. for opbrydning og afgrænsning af rørskaden. Faktura fra … på beløb 5.633,75 kr.
> … vedr. affugtning og disinficering 14.613,61 kr.
>
> Manglende afregning jf. tidligere accepterede overslag:
> 01, Tømrer, murer arbejde jf. overslag 19. november 2015 beløb 59.600 kr. (arbejdet er ændret til betongulv med gulvvarme og der er opsat nyt køkken)
> 02, Tillæg vedr. køkkenskabe/bordplade 15.000 kr.
> 03, Malearbejde partiel reparation og male 8.000 kr. inkl. moms.- Sendte overslag er udover skadeomfanget. Forsikringen dækker ikke malearbejde forbundet med renovering af køkkenet.
> 04, Elektriker og rengøring efter skadeudbedring kan svare til 2 x selvrisiko a'1.817 = 3.634 kr.
> 05, Strømforbrug jf. opgørelse fra … 208 kwh a'2,0 = 416 kr.
>
> Jeg overfører beløb 83.016 kr. til jeres NemKonto"

Klagerne har i brev af 23/1 2016 til selskabet blandt andet bemærket:

> "Overslag … fra … kr. 26075,00 kr. Overslag vedlagt. Det fuldt og endelige afgørelse af køkken. Købt for 55000,00 kr. ALM brand betaler 50 % 27500,00 kr. og ikke 15000,00 kr.
>
> Se vedlagt brev fra … Maleregning betales fuldt ud efter overslag 11 010,00 kr. vi betaler selve regningen 10565,00 kr."

I opdatering af skaderapporten af 16/2 2016 til klagerne har selskabet blandt andet anført:

> "Tak for sendte brev dateret den 6. februar 2016 (henviser til brev dateret den 23. januar 2016.)
> Vedr. slutafregning.
> Tillægspris dateret den 26. november 26.075 kr.Tillæg for at hele gulvet optages og køkken de/montering.
> Egen arbejde med rengøring 28 timer + 16 timer med hjælp udefra afregnes med 90 kr. i timen = 3.960 kr.
> Elektriker faktura vedlagt i brev- beløb 1.256,25 kr.
> Samlet 31.291,25 kr. Selvrisiko modregnes 2 x 1.817 = 3.634 kr. Jeg overfører beløb 27.657,25 kr.
>
> Malearbejde afregning fastholdes.Omfang på tilbuddet er større end hvad der har med skaden at gøre. Ved renovering skal i forvente egen betaling- da det ofte ændrer lidt i ind-

retning mm. Afregning for køkken fastholdes. Du har selv valgt at renovere med total udskiftning af køkken-"

I brev af 19/2 2016 til selskabet oplyste klagerne blandt andet, at de ønskede fuld dækning af udgifterne til køkkenet med henvisning til 30 % reglen.

Af udateret brev til selskabet har klagernes håndværker oplyst:

"Undertegnede bekræfter hermed, at eksisterende køkken og bordplade tog skade ved nedtagningen og det var ikke muligt at sætte det op igen."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**5. Hvordan beregnes erstatningen**

5.1 Grundlag for skadeopgørelsen

5.1.1.
For bygninger, for hvilke der er tegnet restværdidækning, beregnes skadeprocenten i henhold til punkt 5.2.

5.1.1.1.
Er skadeprocenten under 50, beregnes erstatningen efter reglerne om partielle skader, se punkt 5.3.1. og 5.3.3.

5.1.1.2.
Er skadeprocenten 50 eller derover, kan forsikringstageren vælge at få nedrevet de ubeskadigede rester og få beregnet erstatningen efter reglerne om totalskader, se punkt 5.3.2. og 5.3.3.

Vælger forsikringstageren at bibeholde de ubeskadigede rester, beregnes erstatningen efter reglerne om partielle skader, se punkt 5.3.1. og 5.3.3.

5.1.2.
For bygninger, for hvilke der ikke er tegnet restværdidækning, beregnes erstatningen efter reglerne om partielle skader, se punkt 5.3.1. og 5.3.3.
…
5.3. Erstatningens fastsættelse

5.3.1. Partielle skader

5.3.1.1.
Erstatningen fastsættes til, hvad det efter priserne på skadedagen vil koste at reparere en beskadiget bygning/genstand i uændret skikkelse.

5.3.1.2.
Ved prisfastsættelsen kan ikke benyttes priser for dyrere materialer, genstande, bygningskonstruktioner eller byggemetoder end de, der er brugt i den skaderamte bygning.

Der kan højst anvendes priser for standardbyggematerialer, der ikke er specialfremstillet, og byggemetoder, der er håndværksmæssigt kendt og alment anvendt på skadetidspunktet.

Beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende er ikke omfattet af forsikringen.

5.3.1.3.
Der foretages fradrag i erstatningen for slid og ælde, når værdiforringelsen af det beskadigede umiddelbart før skaden overstiger 30 % af nyværdien.

5.3.1.4.
Erstatningen kan dog ikke overstige nyopførelsesprisen for en tilsvarende bygning opgjort efter reglerne om totalskader, se punkt 5.3.2."

Nævnet udtaler:

Klagerne er utilfredse med selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt rør- og svampeskade i køkkenet. De kræver, at selskabet betaler yderligere 40.000 kr. for omkostninger til nye køkkenelementer, og 3.110 kr. af en malerregning, som selskabet har betalt 8000 kr. af.

Selskabet har anført, at opgørelsen af skaden er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes bestemmelser vedrørende partielle skader, og at der er ydet dækning for omkostninger forbundet med nedtagning og opsætning af køkkenelementer samt reparation af eventuelle skader. Selskabet har vedrørende malerregningen anført, at erstatningen er opgjort svarende til, hvad malerudgiften ville have været, hvis klagerne havde fået foretaget en reparation af det eksisterende køkken.

Køkkenelementer

Nævnet lægger til grund, at selskabet har erstattet køkkenet med dels udgifterne til nedtagning og opsætning af det eksisterende 30 år gamle køkken, dels et reparationstillæg på 15.000 kr.

Klagerne har anført, at køkkenskabene blev beskadiget i forbindelse med nedtagningen, og at disse ikke kunne genbruges. Klagernes håndværker har bekræftet dette i et udateret brev. I et brev af 1/8 2016 til nævnet har håndværkeren endvidere anført, at

køkkenet var ødelagt af svampe og derfor efter håndværkerens vurdering ikke kunne bruges igen.

I skaderapporten af 11/11 2015 er det noteret, at selskabet skal kontaktes, hvis skadeomfanget viser sig større end forventet, og at ekstra omkostninger, der ikke er aftalt, ikke kan betales.

Ved ordrebekræftelse af 30/11 2015 bestilte klagerne nye køkkenelementer. I brev af 15/12 2015 til selskabet meddelte klagerne, at de havde valgt at renovere køkkenet, og at der i den forbindelse ville blive installeret et nyt køkken, "da det meste af køkkenet er ødelagt ved nedtagning".

Der foreligger ikke billeder eller anden dokumentation, der konkretiserer omfanget af skader på køkkenelementerne i forbindelse med nedtagningen, og selskabet ses ikke at have fået mulighed for at besigtige elementer forud for bortskaffelse. I brev af 24/8 2016 til nævnet har selskabet anført, at der ingen sammenhæng er mellem skimmelsvamp på bagsiden af køkkenskabene, og den anerkendte rørskade.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering, at klagerne ikke har godtgjort, at der ved nedtagningen af køkkenet er sket skader, der berettiger dem til en erstatning ud over de 15.000 kr. selskabet har ydet for skader opstået ved nedtagningen. Nævnet finder endvidere, at klagere ikke har godtgjort dækningsberettigende skader i øvrigt på køkkenet, der har medført, at det måtte anses for at være blevet totalskadet. Nævnet har derfor ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den erstatning som selskabet har udbetalt.

Malerregning

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere, at selskabet har erstattet malerudgifterne med 8000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at erstatningen er opgjort af selskabets taksator ud fra en forudsætning om, at de gamle køkkenelementer blev genanvendt. Nævnet

finder i den forbindelse, at klagerne ikke har godtgjort, at malerarbejdet under disse forudsætninger ikke kunne udføres for 8000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Peter Thønnings