Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 89492:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
v/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 37
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse vedrørende et forhold ved gulvkonstruktion og krybekælder.

Klageren har efter sagens indbringelse for nævnet accepteret selskabets dækningstilsagn på 185.000 kr. for så vidt angår udbedring af bygningsskaderne, idet han har anført, at han ikke har modtaget selskabets tidligere mail af 29/4 2016, hvor dette tilbud blev fremsat.

Tvisten vedrører herefter klagerens fremsatte krav på dækning for advokatomkostninger (36.875 kr.), omkostninger til flytning og opbevaring af møbler (skønsmæssigt opgjort af klageren til 10.700 kr.) og omkostninger til byggeteknisk rådgivning (38.602,50 kr.).

Selskabet har tilbudt klageren at betale 19.500 kr. til dækning for advokat og 12.500 kr. til dækning for byggeteknisk rådgivning, men har afvist resten af de nævnte krav.

Den forsikrede ejendom er opført i 1916. Klageren overtog ejendommen den 9/5 2014 på baggrund af en tilstandsrapport af 18/2 2014. Klagen til nævnet er modtaget den 6/6 2016.

Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

Bemærkninger

	Ja	Nej	Bygning
1. Er der bygningsdele, som er gjort utilgængelige?	☐	☒	
2. Er der bygningsdele, der normalt er tilgængelige, som ikke har kunnet besigtiges?	☒	☐	AC

Litra A:
Tagrum i tagetagen kunne kun besigtiges fra loftslem og 1 meter herfra pga. bohave.
Øvrige loftsrum og skunke kunne ikke besigtiges pga. manglenden adgang.
Krybekælderen kunne ikke besigtiges pga. manglende adgang.
Tag over kvist kunne ikke besigtiges pga. højde.

Klageren har i brev af 4/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"1 Baggrund**
> Vi overtog ejendommen … medio maj 2014 og tegnede i den forbindelse hos Frida Forsikring Agentur A/S en, syntes vi, relativt dyr ejerskifteforsikring med udvidet dækning og ekstra lang løbetid. Dette for at være helt sikre på, at vi ikke ville få problemer med denne for os meget store investering og for at kunne være trygge i forhold til, at alle skjulte forhold dermed skulle være dækket.
>
> Da vi når frem til februar 2015, havde vi, i løbet af vinteren, kunnet konstatere, at der i husets bibliotek (hvor der ikke var nogen varmekilde) var koldt og vi havde måttet holde rummet varmt med en elradiator. Vi kontaktede derfor sælger telefonisk for at få detaljerede anvisninger på, hvor der skulle ligge et varmerør under gulvet i biblioteket. Tanken var således, at vi ønskede at få installeret radiator med centralvarme i rummet. Vi huskede nemlig, at sælger, i forbindelse med vores overtagelse af huset, havde nævnt, at der faktisk skulle være et sådant varmerør i krybekælderen tæt på havedøren i biblioteket.
>
> Sælger redegjorde detaljeret for, hvor varmerøret lå i krybekælderen, og vi fik derefter en tømrer til at fjerne nogle gulvbrædder, så vores VVS'er ville kunne tilgå varmerøret for at installere en radiator. Varmerøret viste sig at ligge præcis, hvor sælger havde angivet det, men tømreren kunne samtidig – til vores forfærdelse – fortælle, at gulvkonstruktionen så ud til ikke at være udført korrekt, og at det for ham så ud, som om der var alvorlige råd, fugt og skimmelsvamp-problemer i krybekælderen.
>
> Vi kontaktede straks forsikringsselskabet og engagerede endvidere på eget initiativ en byggesagkyndig, ingeniør …, til at komme på besøg hos os og beskrive forholdet, så vi kunne være sikre på at få indgivet den rette skadesanmeldelse til forsikringsselskabet. Senere viste det sig, at problemerne ikke kun var isoleret til biblioteket, men også var at finde i mindst samme omfang i stuen.
>
> I månederne herefter kæmpede vi frem og tilbage med forsikringsselskabet, som, ud over at være uhyrligt langsomme til at svare på vores henvendelser, også hele tiden kom med forkerte og skiftende udmeldinger. På et tidspunkt anmodede forsikringsselskabet os f.eks. via vores forsikringsmægler om at skaffe tilbud på udbedring af skaden, hvilket de

ikke desto mindre senere benægtede. På baggrund af forsikringsselskabets anmodning om tilbud, som vi som lægfolk ikke selv havde de nødvendige byggetekniske kompetencer til at indhente på kvalificeret vis, fik vi, ved vores byggesagkyndiges bistand, udarbejdet et udbudsmateriale og skaffet de ønskede tilbud fra forskellige håndværkere.

Herefter afviste forsikringsselskabet ikke mindre end **fire** gange (2015-06-30, 2015-09-16, 2015-09-23 og 2015-10-20) at anerkende dækning, hvorefter vi i fortvivlelse til sidst så os nødsaget til også at inddrage vores advokat i sagen for, om muligt, ved dennes bistand, at opnå vores ret.

Efter flere drøftelser med forsikringsselskabet indgav vores advokat 2015-11-19 en officiel, skriftlig klage til forsikringsselskabets klageansvarlige, hvorefter vi 2015-12-21 modtog den **femte** afgørelse fra forsikringsselskabet. Denne afgørelse gav os, som den første i sagen, delvist medhold i et af vores argumenter, nemlig det at den manglende ventilation i krybekælderen burde være fremgået af tilstandsrapporten. Det var således vores oplevelse, at forsikringsselskabet desværre først tog sagen seriøst efter, at vi havde involveret vores advokat. Dette finder vi både beklageligt og skammeligt.

Forsikringsselskabet anmodede os samtidig med denne delvise imødekommelse om at skaffe og fremsende et tilbud på etablering af supplerende ventilation.

Idet det var – og fortsat er – vores opfattelse, at problemerne med gulvet og 'krybekælderen' kun vil kunne udbedres ved at gennemføre det projekt, som der tidligere var udarbejdet udbudsmateriale for og fremsendt tilbud på til forsikringsselskabet, genfremsendte vores advokat derfor det oprindelige tilbud. Desværre afviste forsikringsselskabet igen dette ved deres e-mail 2016-03-03, hvilket var den **sjette** afgørelse i sagen.

Vi har nu senest – på forsikringsselskabets anmodning – fremsendt et nyt tilbud alene vedr. etablering af to yderligere ventilationsriste i soklen, som forsikringsselskabet har krævet. Samtidig har vores bygningssagkyndige dog også udarbejdet en vurdering af denne 'løsning', hvori han konkluderer, at isættelse af to ekstra ventilationsriste i soklen ikke vil have nogen positiv effekt, men derimod evt. vil kunne vise sig at øge risikoen for yderligere problemer.

Vi er derfor nu nået til den konklusion, at alle muligheder for, ved mindelig dialog med forsikringsselskabet, at opnå vores ret, synes udtømte. Med ikke mindre end seks afgørelser føler vi, at vi gennem sagen har været langt mere tålmodige, end man rimeligt kunne forvente, og at vi har givet forsikringsselskabet alle de chancer – og flere til – som de kunne have brug for til at besinde sig. Vi ser derfor nu ikke anden udvej end at klage over forsikringsselskabets afgørelser til Ankenævnet for Forsikring."

Klageren har bl.a. vedlagt en "tidslinje" over forsikringssagens forløb.

I brev af 15/8 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi må fastholde, at der ikke er anmeldt forhold i den konkrete sag, som bør erstattes af vores kunders Ejerskifteforsikring. Ejerskifteforsikringen er en 10 årig forsikring med en udvidet dækning.

Her får I vores forklaring på, hvordan vi har tilbudt at erstatte det anmeldte forhold.

Her kan I se, hvad skadesagen drejer sig om
Vores kunder har klaget til jer over vores vurdering af en anmeldelse om et forhold med fugt under gulvet.

Vores kunder har den 20. februar 2015 anmeldt til os, at:

> *'Vores tømrer har konstateret, at der er problemer med fugt under gulvet i et af rummene i vores hus på … Vi frygter, at det samme problem muligvis også kan være til stede i stuen, idet vi forestiller os, at konstruktionen der måske er lavet på samme måde'*

Vores eksterne byggetekniker besøgte ejendommen den 12. marts 2015. Han kunne ved besigtigelsen konstatere opfugtning i gulvkonstruktionen og manglende sokkelventiler på ejendommen mod syd:

[Billedtekst:] Manglende sokkelventiler mod syd. 2 nyisatte sokkelventiler mod øst.
[Billedtekst:] Krybekælder over stue er med opfugtning og misfarvninger på jordoverflade. Træværk med misfarvning, opfugtet og skader. Fugtspærre er ikke forskriftsmæssig udlagt. Stuens areal er opmålt til 14,25 m2.

Vi gjorde vores kunde opmærksom på, at den konstaterede rådskade kunne være omfattet af Husforsikringen. Imidlertid afviste Husforsikringen at erstatte rådskaden.

Vi vurderede i første omgang, at forholdet ikke var dækket af Ejerskifteforsikringen. Efter klage og revurdering har vi anerkendt, at erstatte forholdet med manglende ventilation sådan her:

> *'Vi anerkender, at det burde have været beskrevet i tilstandsrapporten, at der ikke er det rette antal ventilationsriste til ventilering af krybekælderen. Derfor anerkender vi, at erstatte for udførelse af en supplerende ventilering.*
>
> *Vi beder om et vederlagsfrit specificeret tilbud på udførelse af den supplerende ventilation, så ventilationen bliver, som den bør være. Tilbuddet venter vi på, at I sender til os. Herefter tager vi stilling til indholdet samt om det er nødvendigt med endnu et tilbud. Der gælder en selvrisiko på 5.000 kroner, som vi fratrækker ved erstatningens betaling.*
>
> *Vi tilbyder vores kunder, at vi tager kontakt til [firma, der har udarbejdet tilstandsrapporten] og forsøger, at få dette firma til at betale for udbedringen af ventilationen til krybekælderen. Hvis det lykkes for os, at få … til at betale udbedringen af ventilationen, fratrækker vi ikke selvrisiko ved betalingen af erstatningen.'*

Samlet set har vi i den forbindelse efterfølgende tilbudt vores kunde, at vi i alt erstatter:

> *'Vi kan anerkende følgende poster i din erstatningsopgørelse:*
>
> ***Udbedring 185.000 kroner inklusive moms***
> ***Advokatsalær 19.500 kroner inklusive moms***
> ***Byggeteknisk rådgivning, skønsmæssigt 12.500 kroner inklusive moms***

Hvad angår byggeteknisk rådgivning, så er det korrekt, at rådgiveren udarbejdede et grundlag, som vi tog udgangspunkt i ved vores revurdering. Det er også korrekt, at han har indhentet tilbud, hvilket normalt ikke kræver en rådgiver, men derimod blot, at et antal firmaer afgiver deres tilbud på en udbedring. Det er normalt ikke dækket af forsikringen medmindre dette arbejde er bestilt af os.

Byggeteknisk tilsyn under udbedringen er ikke nødvendigt og er derfor ikke dækket. Det firma, der udbedrer skaden, indestår naturligvis samtidigt for, at det er en byggeteknisk korrekt udbedring.

Derfor er beløbet til byggeteknisk rådgivning sat til skønsmæssigt 12.500 kroner.

Ind- og udflytning er omfattet i genhusningssituationer i henhold til forsikringsbetingelserne. Der er ikke behov for genhusning for at udbedre skaden. Allerede af den grund er dette ikke dækket. Indbo er ikke omfattet af en Ejerskifteforsikring.

Vi venter på, at vi modtager fakturaer i overensstemmelse med vores anerkendelse af beløbenes størrelser.

Hvad angår rådskaden i krybekælderen har vi ved revurderingen afgjort forholdet sådan her:

'Hvad angår skaderne i krybekælderen, så fremgår det af tilstandsrapporten, side 7, at krybekælderen slet ikke er besigtiget. Derfor har policen et forbehold for skader i den ubesigtigede krybekælder. Dette forbehold mener vi fortsat bør gælde ud fra de foreliggende oplysninger.

Hvis det var væsentligt for vores kunder, at der ikke var skader i krybekælderen, har vores kunder haft mulighed for, at kræve adgang til krybekælderen før de købte ejendommen. Dette mener vi uanset det ville have krævet et destruktivt indgreb, da det er en usædvanlig måde, at spærre af til krybekælderen.'

Vi kan se, at vores kunde i tilstandsrapporten fra den 18. februar 2014 blev behørigt gjort opmærksom på og dermed også advaret om, at krybekælderen ikke blev besigtiget af den bygningssagkyndige, da tilstandsrapporten blev udarbejdet.

Vi har et forbehold på policen, fordi der er gjort opmærksom på den manglende besigtigelse og vores kunde har accepteret tilbuddet med dette forbehold, der er begrundet i tilstandsrapportens oplysning om, at krybekælderen ikke er besigtiget.

…

Vi kender ikke resultatet af klagen over den bygningssagkyndige

Vores kunde har selv taget sig af klagen mod den bygningssagkyndige. Vi beder om, at vores kunde fremlægger resultatet af sagen mod den bygningssagkyndige fra … og/eller skønserklæringen og kendelsen fra klagenævnet, hvis sagen er behandlet der."

Klagerens advokat har i brev af 2/9 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad 'Her kan I se, hvad skadesagen drejer sig om':

Det er glædeligt, at Frida Forsikring anerkender, at der er en skade under kælderen, jf. billedet taget ned i krybekælderen med tilhørende tekst.

Det anerkendes, at Frida Forsikring har tilbudt at betale for at få isat to ekstra ventilationsriste. Frida Forsikring har dog afvist og aldrig anerkendt, at de skulle betale for en korrekt ventilationen under gulvet.

Der er forskel på, om der isættes to ventilationsriste og en korrekt ventilationen under gulvet. Som beskrevet fra [klagerens] byggetekniske rådgiver, bliver ventilationen ikke korrekt ved at isætte to ekstra ventilationsriste. Det er nødvendigt med en række øvrige arbejder.

Frida Forsikrings delvise anerkendelse på side 2 i brevet (et uddrag fra tidligere korrespondance mellem parterne), efterlod [klageren] med den opfattelse, at Frida Forsikring ville betale for en korrekt ventilation under gulvet.

Frida Forsikrings delvise anerkendelse (bilag …) af omkostninger til udbedring, advokat og byggeteknisk rådgiver har [klageren], samt undertegnende aldrig modtaget. Omtalen heraf er vi først blevet bekendt med gennem Fridas svar på klagen.

Tværtimod har [klageren] gennem undertegnede fremsat et krav på mellem kr. 260.000,00 og kr. 280.000,00 i brev dateret den 21. januar 2016 (dog først fremsendt den 1. februar 2016). Brevet er vedlagt som bilag ... I brevet opgøres udbedringsomkostningerne til kr. 185.000,00. Såfremt Frida Forsikring havde anerkendt opgørelsen eller en stor del deraf, havde [klageren] ikke indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring. Samlet set anerkender Frida Forsikring i alt omkostninger for kr. 217.000,00 inkl. moms. Såfremt tilbuddet stadig fastholdes, om end det aldrig har været fremsat overfor [klageren] før, kan sagen muligvis afsluttes gennem et forlig. Frida Forsikring **opfordres (1)** til at oplyse, om tilbuddet på kr. 217.000,00 stadig står ved magt.
…
Hvad angår rådskaden skal jeg henvise til argumenterne i klagen omkring konkrete kontra generelle forbehold. Dog skal det præciseres, at forbeholdet vedrørende den ikke tilgængelige krybekælder i tilbuddet om ejerskifteforsikring må anses for at være et generelt forbehold og ikke et konkret forbehold. Det begrundes med, at der ikke er en konkret henvisning til krybekælderen, samt at krybekælderen aldrig har været tilgængelig. Det vil svare til, at forhold i klimaskærmen ikke vil være dækket, eftersom skønsmanden ikke har åbnet klimaskærmen op via destruktive indgreb for at undersøge f.eks. isolering, tagpap, undertag, m.m.

Endelige præciseres det, at klagen er indsendt pga. [klagerens] *utilfredshed med et dækningstilsagn der kun omfatter to ventilationsriste*.
…
Ad "Vi kender ikke resultatet af klagen over den byggesagkyndige"
Det bestrides, at [klageren] har taget sig af en klage overfor den byggesagkyndige. Der er ikke indsendt en klage til Disciplinær- og klagenævn for beskikkede bygningssagkyndige. [Klageren] kan dermed ikke fremlægge nogen afgørelse fra ovennævnte klagenævn. En klage er aldrig indsendt, eftersom det er vores vurdering at ejerskifteforsikringen har pligt til at dække forholdet."

Klageren har i brev af 4/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Ved mail af 29. april 2016 fremsendte FRIDA Forsikring dækningstilsagn på i alt kr. 217.000,00 fordelt som følger:

Udbedring	kr. 185.000,00
Advokatsalær	kr. 19.500,00
Byggeteknisk rådgivning	kr. 12.500,00
I alt inkl. moms	kr. 217.000,00

Dækningstilsagnet på udbedring i alt kr. 185.000,00 anerkendes og accepteres.

De øvrige poster, herunder advokatsalær og byggeteknisk rådgivning, kan ikke accepteres, da dækningstilsagnet kun udgør henholdsvis ca. 50% og 30% af de faktisk afholdte omkostninger.

I henhold til de afholdte advokatomkostninger bemærkes det, at disse frem til 29. april 2016 beløber sig til kr. 36.875,00 inkl. moms jf. faktura …63 (tidligere fremsendt som bilag …) samt faktura …52 (vedlagt dette brev).

Datoen '29. april 2016' anvendes som skæringsdag, da det først på dette tidspunkt har været muligt at opnå dækningstilsagn fra FRIDA Forsikring. Det har således været nødvendigt med advokatbistand i sagen frem til da, idet FRIDA Forsikring gentagne gange blankt har afvist dækning, mens vi ikke blev assisteret af advokat. Såfremt FRIDA Forsikring ved første henvendelse havde tilkendt ovenstående dækning af udbedringsomkostningerne, havde disse udgifter aldrig været afholdt, hvorfor dækning af advokatsalær i sin helhed bør tilkendes.

I henhold til de afholdte omkostninger til den byggetekniske rådgiver bemærkes det, at selskabet netop har anerkendt skaden på baggrund af de indhentede sagkyndige erklæringer. Den byggetekniske rådgivers rapport har således i høj grad været nødvendig for at afdække, at der forelå forsikringsdækkede skader.

Den 8. april 2015 anmodede FRIDA Forsikring os om at indhente tilbud på udbedring fra flere håndværkere (se tidligere fremsendte tidslinje og bilag …). Som fremhævet i min sagsfremstilling har hverken min hustru eller jeg fornøden byggeteknisk indsigt, hvorfor vi straks var klar over, at vi ikke selv kunne sikre, at fastpristilbud fra forskellige håndværkere faktisk ville komme til at indeholde det, som byggeteknisk var nødvendigt for med sikkerhed at udbedre skaden. Ligesom vi heller ikke ville være i stand til at sikre sammenlignelighed mellem forskellige tilbud fra forskellige håndværkere for et så omfattende udbedringsarbejde.

Vi så os derfor nødsaget til at anmode vores byggetekniske rådgiver om at udarbejde det nødvendige udbudsmateriale samt at indhente og behandle tilbuddene for at sikre, at disse havde den nødvendige kvalitet og korrekt afspejlede de omkostninger, som vil være forbundet med udbedringen. Et arbejde, som FRIDA Forsikring i øvrigt efterfølgende selv har lagt til grund for deres dækningstilsagn af 29. april 2016: Beløbet stort kr. 185.000,00 til dækning af udbedringsomkostningerne er således netop fremkommet som et resultat af vores byggetekniske rådgivers arbejde med hjemtagning af tilbud.

De samlede omkostninger vedr. den byggetekniske rådgivers udførte arbejde i sagen udgør kr. 38.602,50 inkl. moms (se bilag …), hvilket ikke kan findes urimeligt, hvorfor denne udgift i sin helhed bør dækkes.

Der skal i den forbindelse henvises til AK 88.643, hvor forsikringsselskabet anerkendte skade på baggrund af en af forsikringstageren indhentet erklæring, hvorfor forsikringsselskabet skulle betale for udgifterne hertil, samt AK 87.880 hvori den byggetekniske rapport

ligeledes fandtes nødvendig til afdækning af skaden, hvorfor alle udgifter hertil skulle dækkes.

Endvidere bør FRIDA Forsikring, som følge af tabsbegrænsningspligten, anerkende at dække omkostninger til flytning og opbevaring af møbler, så skaden ikke spredes yderligere frem til og under udbedringen. Omkostninger hertil fastsættes skønsmæssigt til kr. 10.700,00 inkl. moms.

Sammenfattende bør FRIDA Forsikring således, udover udbedringen på kr. 185.000,00, tillige dække kr. 86.177,50 inkl. moms svarende til fuld dækning af rimeligt afholdte advokat- og byggerådgiveromkostninger samt omkostninger forbundet med iagttagelse af tabsbegrænsningspligten. Det samlede beløb, FRIDA Forsikring dermed bør anerkende, er kr. 271.177,50 inkl. moms.

I forlængelse af vores advokats skrivelse af 2. september skal det præciseres, at det ikke har været muligt at konstatere, hvorvidt mailen fra FRIDA Forsikring af 29. april 2016 faktisk blev modtaget eller ej. Vores advokat har ikke kunnet finde mailen på deres server eller i backups af serveren. Såfremt vi havde modtaget mailen fra FRIDA Forsikring, havde vi ikke klaget over selve dækningstilsagnet, men alene over den manglende dækning af rimeligt afholdte advokat- og byggerådgiveromkostninger samt omkostninger forbundet med iagttagelse af tabsbegrænsningspligten.
…
Endelig findes vedlagt dette brev kopi af modtaget afslag fra vores indbo- og husforsikring vedrørende dækning af omkostningerne ved flytning og opbevaring af indbo af 7. oktober 2016."

Af mail af 30/1 2017 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Vi har efter revurdering for længe siden anerkendt at erstatte og vi har også anerkendt, at betale en rimelig andel af klagers rådgivning fra tekniker og advokat. Det har ikke været en meget kompliceret skadesag.

At vores mail fra den 29. april 2016 ikke blev modtaget hos klagers advokat er vi helt uden skyld i. Vi har over for advokaten dokumenteret dette ved kopi af en log over afsendte mail fra FRIDA i skadesagen. Mailen blev ikke fejlmeldt afsendt hos os og vi har ikke modtaget mallen retur. Det er derfor ikke korrekt, at vi ikke har dokumenteret mallen afsendt fra os. Loggen viser vi her:
…
Det må derfor bero på forhold hos advokatens kontor, at mailen ikke er blevet behandlet på kontoret.

I øvrigt har det ikke været nødvendigt med advokatbistand i forbindelse med selve ankenævnssagen. Vi kan af faktura …52 se, at netop vurderingen af næste skridt, rådgivningen omkring klagesagen samt udarbejdelse af klage og korrespondancen i klagesagen er en del af det arbejde med sagen, som advokaten opkræver hos os.

Vi må fastholde, at vores tidligere anerkendelse af rådgivningsudgifter, som vi mener er en rimelig refusion af disse udgifter i skadesagen og venter på jeres vurdering."

Hertil har klageren i mail af 18/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Ankenævnet må lægge til grund, at parterne er uenig i, hvorvidt sagen har været kompliceret eller ej. Vi kan blot konstatere, at det tog Frida Forsikring over et år at anerkende skaden. Inden da havde Frida Forsikring afslået dækning flere gange, både overfor vores byggetekniske rådgiver og vores advokat.
>
> For så vidt angår faktura …52 er det faktuelt forkert, at vores advokat har bistået med udarbejdelse af klagen eller kræver betaling for korrespondance omkring klagen til Ankenævnet. Eftersom Frida Forsikring afslog dækning bad vi vores advokat om at lave en endelig vurdering af sagen, samt oplyse hvilke muligheder vi havde fremadrettet. Faktura …52 vedrører alene dette arbejde."

Selskabet har i mail af 16/3 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vores kunde har opnået en delvis dækning i forhold til hans oprindelige/fulde krav tidligere i skadesagen.
>
> En fordeling af omkostningerne til diverse rådgivning synes fair og rimeligt mellem parterne. I modsat fald ville det kunne føre til spekulation fra kunders side, hvis der frit kunne fremsættes diverse krav uden hensyntagen til, om sådanne krav kunne være dækket af forsikringen – og kunder på forhånd kunne være sikret fuld refusion for diverse rådgivningsudgifter uanset om forhold er dækkede helt eller kun delvist eller bliver afvist.
>
> Vi må fastholde, at vi i skadesagen har tilbudt, at betale for et rimeligt beløb for den del af vores kundes rådgivning, der har med et dækningsberettiget forhold at gøre.
>
> I forhold til sagsbehandlingstiden har vi denne oplysning:
>
14.2.2015	Anmeldelsen modtaget. Allerede på dette tidspunkt havde vores kunde tilknyttet en byggeteknisk rådgiver før vi havde lejlighed til at vurdere de anmeldte forhold
12.3.2015	Taksator besigtiger forholdet
26.3.2015	Taksatorrapport modtaget fra taksator
13.4.2015	Vi anmelder til Husforsikringen for vores kunde
20.4.2015	Husforsikringen afviser at erstatte
30.6.2015	Ejerskifteforsikringen afviser at erstatte
31.8.2015	Kundens rådgiver klager til os (2 mdr. efter vores afvisning)
4.9.2015	vi får en samlet udbedringsløsning fra vores kunde
16.9.2015	svar på klagen
21.9.2015	[firma, der har udarbejdet tilstandsrapporten] afviser at behandle en klage på vores kunders vegne
22.9.2015	yderligere dialog med bygningssagkyndige
23.9.2015	vi forsøger at hjælpe vores kunde over for den bygningssagkyndige
8.10.2015	beder vores kundes advokat om revurdering
20.10.2015	vi revurderer og fastholder tidligere vurdering
19.11.2015	advokaten klager til vores kundeklageansvarlige
11.12.2015	foreløbigt svar til advokaten
15.12.2015	vi besigtiger med et ledelseshold til brug for revurdering
4.1.2016	vi anerkender at erstatte manglende ventilationsriste og følger heraf. Vi fastholder krybekælderen er undtaget forsikringens dækning

Det er et sagsforløb på 11 måneder med fradrag for de 2 måneder, der skyldes vores kundes egen forsinkelse i sommeren 2015 = 9 måneder. I disse 9 måneder har vi været i dialog, besigtiget, genbesigtiget og ændret dækning for det ene af to anmeldte forhold.

Vi er enige i, at forløbet er langt, men ikke umiddelbart atypisk langt henset til sagstypen.

Der er næppe mere fra de to parter, der var meget tæt på, at forlige skadesagen, men desværre ikke fik dette helt på plads mellem sig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Klagerens byggesagkyndige har i rapport fremsendt til selskabet den 31/3 2015 bl.a. anført:

"**Konstateret skade under gulve/i krybekælder i bibliotek:**

- Opfugtet sokkel
- Opfugtede vægge
- Opfugtede bærende søjler til strøer
- Opfugtede ender af strøer.
- Der er meget fugt og løbende vand på dampspærre (undersiden). Isolering relativ tør.
- Jord i krybekælder er fugtig/våd med kraftig hvid skimmel på jordoverflade.
- Der ses råd i nye strøer og særlig meget i den træstump, som tømreren tidligere brækkede af den ene strøer med fingrene.
- Gulvkonstruktion udført forkert og dampspærre er ført rundt om strøerne, således strøerne ligger på den forkerte side af dampspærren.
- Konstruktionen er angrebet af skimmel og startende råd. Særligt i hjørnet. Sættes der ikke ind over for dette må det forventes helt nedbrudt over ca. 10 år. Bæreevnesvigt vil komme ved ydervægge først og siden i resten af gulvet.
- Manglende ventilation af krybekælderen under stuen og særligt er der et hjørne mod køkken og forgang, hvor der slet ingen ventilation er. Ventilations flowet er afbrudt, da der på et tidspunkt er støbt et gulv i køkkenet, der har spæret for ventilationen i sokkel. Det støbte gulv lukker af for en tværventilation under gulvet.

Følgende udbedring af ovenstående skade forventes at skulle minimum foretages/udbedres:

- Fodlister / gulve / strøer / dampspærre / isolering tages op.
- Skimmel nedbrydes og afrenses
- Fugtoptræning i de forskellige bygningsdele stoppes
- Genmontering af strøer
- Isolering mellem strøer genudlægges med 150 mm fastholdt isolering. Fastholdes med brædder eller tråd
- Dampspærre placeres korrekt over strøer og max 1/3 del inde i den samlede isoleringstykkelse, set fra den varme side af isoleringen.
- Gulve genudlægges
- Afsluttes med fodlister og genmontage af gerigter
- Malerbehandling af de berørte områder
- Der etableres ekstra udluftning af sokkel, svarende til det minimums åbningsareal der skal til for at sikre ventilering under gulve i krybekælder. Der etableres yderli-

gere huller i den synlige del af skillevægge i krybekælder. Der bankes et par ekstra sten ud i bærende væg i midten af huset, således luften kan passere fra facade til facade.

Pga. formodet mistanke om samme konstruktionsopbygning i stue, er der efterfølgende lavet en besigtigelse af dette område.

…

Vi har besigtiget ejendommen igen d. 19.03.2015 og har konstateret følgende.

Der er foretaget undersøgelse med destruktive indgreb ved at fjerne 2-3 rækker gulvbrædder langs skillevæg mod køkken.

Der forekommer samme problematik som ved gulvet i biblioteket."

Klagerens byggesagkyndige har herefter udarbejdet et udbudsmateriale af 16/4 2015. Han har i mail af 28/5 2015 til selskabet bl.a. anført:

"Efter en del forsøg på at få brugbare priser og tilbud ind fra forskellige håndværkere, uden det er kommet trods venlige rykkere, er der lavet en pris sammen stilling i det vedhæftede.

…

Ved at krydse priserne lidt imellem indhentede priser, og koble disse på billigste tilbud vil jeg umiddelbart mene vi kan opnå en udbedring for en samlet udgift på ca. 185.000 kr. inkl. moms.

Det kan dog ikke afvises at der vil komme yderlige uforudsete udgifter til dette, da priserne ligger meget lavt.

Hertil mangler også evt. tilsyn og spørgsmåls afklaring på områder som kan dukke op. Her kan der overslagsmæssigt sættes 5-12.000 kr. af.

Når arbejdet udføres, er der en del indbo som skal flyttes ud for at der kan arbejdes i rummet. Enten kan det flyttes i garage hvis pladsen tillader dette, eller også skal det i deponi hos skade service mens udbedringen står på. Skadeservice skal under alle omstændigheder have det vasket/støvsuget rent. Flytte og opbevaring kan overslagsmæssigt være mellem 12-25.000 kr."

Selskabet har i den efterfølgende korrespondance mellem parterne flere gange afvist at yde forsikringsdækning. I brev af 20/10 2015 fra selskabet til klagerens advokat hedder det således bl.a.:

"Begrundelse for afvisning

…

Ud fra de foreliggende oplysninger er det min vurdering, at det ikke er dokumenteret:

- At der er tale om en skade i ejerskifteforsikringens forstand
- At hvis der er tale om en skade i ejerskifteforsikrings forstand, at årsagen til fugten/skimlen var til stede ved overtagelsen, som er over ca. 10 måneder før anmeldelsen

- At der er nærliggende risiko for at der vil udvikle sig en skade ud fra en byggeteknisk vurdering, henset til at forholdet har bestået i adskillige år.
- At fugt/skimmel i krybekælderen ligger ud over hvad man kan forvente af en krybekælder af samme årgang og konstruktion
- At fugt/skimmel påvirker indeklimaet i boligen hvorpå ejendommen er ubeboelig
- At forholdet koster over 5.000 kr. efter afskrivning
- At der ikke er tale om en normalt tilgængelige bygningsdele, som ikke kan besigtiges på grund af unormale adgangsforhold
- At forholdet ikke skulle være omfattet af policens forbehold ud fra tilstandsrapportens oplysninger

Vi gør opmærksom på, at hvis der konstateres råd, så træder husforsikringen forud for ejerskifteforsikringen jf. forsikringsbetingelsernes punkt 5C. Skulle husforsikringen afvise at dække forholdet, så bedes deres skriftlige afvisningsbegrundelse fremsendes til os, hvorefter vi vil se på, om det rådbeskadige kan berettige til dækning under ejerskifteforsikringen.

Selvom der evt. konstateres råd, så er råd i sig selv ikke en skade. Der skal være tale om svigt at bæreevnen, hvilket vi ikke har set dokumentation på endnu.

Det forhold, at dampspærren evt. er placeret forkert er vi ikke bekendt med har medført en skade i Justitsministeriet bekendtgørelses forstand.

Hvis dampspærren, som har været etableret i over 17 år er årsag til skader, så hører vi gerne herom.

Udgifter til advokat, rådgivere mv.
Allerede fordi FRIDA forsikring ikke har accepteret rapport om bistand til besigtigelse er de ikke omfattet af ejerskifteforsikringen jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4G.

Vi gør opmærksom på, at sagen ikke har en kompleksitet af en art, der betyder, at vi bør erstatte en eventuel udgift til advokat i henhold til Lov om Forsikringsaftaler § 32."

Klageren har fremlagt 4 fakturaer fra sin byggesagkyndige. Af fakturaerne fremgår bl.a.:

Faktura:

Gennemgang af byggesags materialer. Møde med taksator og gennemgang af skader i boligen. Efterfølgende plan for sagen med aftale omkring skades rapport på resterende gulve i boligen. Kørsel del med anden sag på dagen.

Faktura nr.: [redacted]83
Faktura dato: 05/11/2015
Betalingsdato: 13/11/2015

Produktnr.	Tekst	Pris	Antal	Beløb
1200	Udført arbejde	760,00	4	3.040,00
1400	kørsel ifm. udført arbejde	4,00	88	352,00

Beløb ekskl. moms:	3.392,00
Moms,25,00%:	848,00
Total DKK inkl. moms:	4.240,00

---

13. 89492

Faktura:

Forberedelser og undersøgelser af gulve i boligen.
Opstilling af rapport med opdelte områder, undersøge krav til konstruktioner og krav/konklusioner på skade.
Kørsel del med anden sag på dagen

Faktura nr.: [redacted]84
Faktura dato: 05/11/2015
Betalingsdato: 13/11/2015

Produktnr.	Tekst	Pris	Antal	Beløb
1200	Udført arbejde	760,00	12,5	9.500,00
1400	kørsel ifm. udført arbejde, delt med anden sag på dagen	4,00	80	320,00

Beløb ekskl. moms:	9.820,00
Moms,25,00%:	2.455,00
Total DKK inkl. moms:	12.275,00

Faktura:

Udbuds materiale lavet efter aftale med forsikring og opstilling af omfang. Diverse kontakter med håndværkere for tilretninger af priser og udrednign af priserne. opstillign af anbefalinger inkl egen pris gennemregning af alternativ løsning, samt løsning på dette ved håndværkere også. fremsendelse af tilbud med anbefalinger til ejer og forsikringsselskab.

Faktura nr.: [redacted]85
Faktura dato: 05/11/2015
Betalingsdato: 13/11/2015

Produktnr.	Tekst	Pris	Antal	Beløb
1200	Udført arbejde	760,00	15	11.400,00

Beløb ekskl. moms:	11.400,00
Moms,25,00%:	2.850,00
Total DKK inkl. moms:	14.250,00

Faktura:

Diverse opfølgninger på sagen i forbindelse med afslag på dækning fra forsikring. Samtaler med ejer og selskab. Svarskrivelser med anke over afgørelse samt præciseringer af dæknings baggrund. Opfølgninger pr tlf. og mail med anbefalinger til videre forløb og inddragelse af juridisk rådgivning.

Faktura nr.: [redacted]86
Faktura dato: 05/11/2015
Betalingsdato: 13/11/2015

Produktnr.	Tekst	Pris	Antal	Beløb
1200	Udført arbejde	760,00	8,25	6.270,00

Beløb ekskl. moms:	6.270,00
Moms,25,00%:	1.567,50
Total DKK inkl. moms:	7.837,50

Af faktura …63 af 25/5 2016 fra klagerens advokat fremgår bl.a.:

> "Honorar for arbejde med sagen i perioden 1. oktober 2015 og frem til 4. april 2016, hvor I begyndte en klage til Ankenævnet, og hvor jeg begyndte på udkast til isoleret bevisoptagelse, herunder for:

- gennemgang af sagens dokumenter og notater fra [klageren], herunder den omfattende og udførlige tidslinje
- gennemgang af afslagene fra Frida Forsikring frem til primo oktober 2015
- Foretaget en juridisk vurdering af sagen, herunder vurderet 1) om der var tale om en væsentlig og skjult mangel ved ejendommen, som forelå på købstidspunktet, 2) om ejerskifteforsikringen FRIDA har pligt til at dække denne mangel, 3) om den byggesagkyndige der udarbejdede tilstandsrapporten burde have foretaget yderligere undersøgelser, eller taget forbehold herfor i tilstandsrapporten, 4) om kravet i stedet rettes imod den byggesagkyndige og det firma, som har udarbejdet tilstandsrapporten, og 5) om ejerskifteforsikringen kan fraskrive sig dækning overfor køberen, altså spørgsmålet omkring generelle forbehold kontra konkrete forbehold.
- Drøftet sagen telefonisk med den første sagsbehandler hos Frida, som under samtalen oplyste, at hun under samtalen var blevet opmærksomme på nye forhold, hvorfor Frida ville lave en ny vurdering af sagen
- juridisk rådgivning om sagens videre forløb, herunder mulighederne for retssag, isoleret bevisoptagelse og Ankenævnet.
- Modtaget og gennemgået revurdering fra Frida af 20. oktober 2015
- Telefonisk drøftelse med Frida omkring deres argumentation i forhold til forbeholdet, samt efterfølgende mailkorrespondance om samme, hvor Frida fastholdt afvisningen og argumentationen.
- I fællesskab med [klageren] udarbejdet en klage til den klageansvarlige hos Frida
- Modtaget endelige afslag fra Fridas klageansvarlige, dog med besked om dækning til to 2 stk. ventilationsriste.
- Indhentet tilbud i fællesskab med jer og jeres bygningsrådgiver i forhold til udbedring af korrekt ventilation
- Fremsendt opgørelse af udbedringsomkostninger til Frida
- Modtaget afslag på udbedringsomkostningerne fra Frida

Dertil kommer telefonsamtaler [klageren] og rådgiver … omkring sagen, flere rykkerskrivelser til Frida om manglende svar, drøftelse med tidligere ejere omkring huset, samt diverse mailkorrespondance med samtlige sagens parter.

…

Os tilgode **28.250,00"**

Af faktura …52 af 21/11 2016 fra klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Aconto honorar i forbindelse med ovennævnte sag fra den 4. april 2016 til Fridas dækningstilsagn den 29. april 2016, herunder:

- Opsamling på sagen og vurdering af næste skridt
- Rådgivet om mulighederne, herunder forløbet med retssag kontra sag ved Ankenævnet for Forsikring
- Udarbejdet endelig og samlet vurdering af sagen

…

Os tilgode **8.625,00"**

15. 89492

Af policen fremgår bl.a.:

> **"For policen gælder disse forbehold/klausuler**
> …
> - Forsikringen dækker ikke skade, følger af skade eller årsagerne til skade på bygninger / bygningsdele, der ikke er besigtigede/beskrevet i tilstandsrapporten, da der i tilstandsrapporten er gjort opmærksom på den manglende besigtigelse / beskrivelse."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"4. Hvilke skader dækker forsikringen**
> …
> **G** Rimelige og nødvendige udgifter til teknisk bistand i forbindelse med konstatering og afdækning af et dækningsberettigende forhold. Dækningen forudsætter, at udgifterne afholdes efter forudgående aftale med forsikringsselskabet. Udgifterne dækkes ud over forsikringssummen.
> …
> **8. Udgifter til redning, oprydning samt ud- og indflytning**
> I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betales rimelige og nødvendige merudgifter ved:
> **A** Redning, bevaring og oprydning, herunder fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopgørelsen ikke kan anvendes.
> **B** Ud- og indflytning og opmagasinering af indbo som følge af, at ejendommen må fraflyttes i indtil 1 år.
> **C** Fraflytning af egen privatbolig samt genhusning i indtil 1 år.
> **D** Øvrige indirekte tab er ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Den anmeldte skade vedrører mangelfuld ventilation, fugt, råd og skimmelsvamp under gulve og i krybekælder under bibliotek og stue som følge af konstruktionsfejl. Klageren og selskabet er enige om, at erstatningen for selve udbedringsarbejdet kan opgøres til 185.000 kr. inklusiv moms.

Klageren har fremsat krav om dækning for fakturaer vedrørende byggesagkyndig rådgivning (38.602,50 kr.) og advokatbistand (36.875 kr.). Selskabet har tilbudt ham en delvis, skønsmæssig dækning med henholdsvis 12.500 kr. og 19.500 kr. og har i mail af 16/3 2017 til nævnet bl.a. anført: "Vores kunde har opnået delvis dækning i forhold til hans oprindelige/fulde krav tidligere i skadesagen. En fordeling af omkostningerne til diverse rådgivning synes fair og rimeligt mellem parterne".

16. 89492

Det fremgår af sagen, at klagerens byggesagkyndige i marts-maj 2015 udarbejdede en undersøgelsesrapport samt udbudsmateriale vedrørende skadeudbedringen. Han indhentede herefter en række tilbud fra håndværkere og har på baggrund heraf i mail af 28/5 2015 anslået, at der kan opnås en udbedring af den anmeldte skade for 185.000 kr. ved at vælge de billigste tilbud.

Også af brev af 21/1 2016 fra klagerens advokat til selskabet fremgår, at klagerens krav vedrørende "håndværkere til udbedring" er ca. 185.000 kr.

Nævnet finder, at den anmeldte skade med det afgivne dækningstilsagn af 29/4 2016 på 185.000 kr. må anses for anerkendt i sin helhed af selskabet for så vidt angår udbedringsudgifterne. Nævnet kan derfor ikke tiltræde selskabets synspunkt om, at der bør ske en fordeling af rådgivningsudgifterne med henvisning til, at klageren alene har opnået delvis dækning i forhold til det oprindelige krav i skadesagen.

Nævnet finder, at klagerens udgifter til byggesagkyndig og juridisk rådgivning har været nødvendige at afholde, dels for at fastlægge skadens omfang og den nødvendige udbedring i skadesagen, dels henset til det langstrakte forløb af skadesagen, selskabets gentagne afvisninger og begrundelserne herfor samt selskabets sagsbehandling i øvrigt.

Nævnet finder videre, at de afholdte udgifter må anses for rimelige i størrelse, og at det på baggrund af de fremlagte fakturaer må lægges til grund, at udgifterne vedrører tiden efter, at selskabet havde afvist klagerens krav, og før selskabet fremkom med sit dækningstilsagn af 29/4 2016.

Nævnet finder herefter og på baggrund af en samlet vurdering af sagen, at selskabet grundet de ovenfor nævnte særlige omstændigheder skal betale klagerens samlede udgifter til byggesagkyndig rådgivning (38.602,50 kr.) og advokatbistand (36.875 kr.).

Klageren har i brev af 4/12 2016 anført, at selskabet som følge af tabsbegrænsningspligten bør dække omkostninger til flytning og opbevaring af møbler, så skaden ikke

spredes yderligere frem til og under udbedringen, og at omkostninger hertil skønsmæssigt kan fastsættes til 10.700 kr. I mail af 28/5 2015 fra klagerens byggesagkyndige hedder det, at der er en del indbo, som skal flyttes ud i garage eller i deponering, før der kan arbejdes i rummet, og at skadeservice under alle omstændigheder skal have vasket/støvsuget det rent.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hans skønsmæssigt fastsatte krav på 10.700 kr. angående indbo i de berørte rum er dækningsberettigende, og nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde erstatning herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Qudos Insurance A/S v/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til dækning for udgifter til byggesagkyndig rådgivning på i alt 38.602,50 kr. og advokatbistand på i alt 36.875 kr.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt