Ankenævnet for Forsikring

Den 22. november 2017 blev i sag nr. 90211:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at betale yderligere erstatning i anledning af stormskader på taget af den forsikrede ejendom sket den 28/10 2013. Han klager endvidere over, at selskabet har opkrævet selvrisiko for en rådskade 1 år efter, at udbedringsarbejdet er udført.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at de påklagede forhold vedrørende inddækning ved tagvindue og skade på tagrende er dækningsberettigende følgeskader af stormen. Selskabet har beklaget, at det har betalt håndværkerens faktura på 30.000 kr., uden at klageren har afgivet accept hertil, men har afvist, at der er mangler ved udbedringsarbejdet, og at selskabet må hæfte for disse.

Klageren har i klageskemaet af 13/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Under stormene Allan og Bodil skete der en del skade på min ejendom.
>
> Efterfølgende takseres det af selskabets egen taksator som også er håndværker. Som takser skaden til at ville koste 30.000 kr. Jeg godkender tilbuddet og afventer arbejdet udført.
>
> Tømmeren kommer med en Trailer lift som viser sig at være for kort ????? Jeg undrer mig da der i tilbuddet stod Blokvogn til transport af lift ????? Der går ca. 14 dage så kommer han igen med en større lift og udbedre noget mere.

Jeg afventer nu den blikkenslager som skal komme og lave inddækning som der fremgår af tilbuddet. Der går en rum tid da jeg kontakter tømmeren som siger at alt er lavet.

Jeg kontakter nu selskabet som oplyser mig at de HAR betalt regningen. Det undrer jeg mig over da jeg i flg. selskabet skal godkende og underskrive fakturaen. Jeg kontakter selskabet flere gange som oplyser at det er en sag mellem mig og tømmeren ????? Da det ikke er mig der betaler så kan jeg da ikke havde noget med det at gøre. Jeg er jo 3 mand i det her. Vi skriver en del sammen over året men de nægter at det er deres ansvar.

I mellemtiden konstateres en rådskade på mit hus som udbedres og jeg betaler en selvrisiko. Ca 12 mdr efter modtager jeg en regning fra selskabet om noget egenbetaling ????? Da jeg kontakter dem får jeg et uartigt svar om så har jeg da fået kredit så længe. Jeg nægter at betale for dette da jeg mener at deres fakturerings frist er langt overskredet og for at komme i dialog ang. den gamle skade.

Vi skriver en del sammen over tid men de nægter alt og kommer med at det er efter deres opfattelse er gået rigtigt til. Sagen går i hår knude derfor skriver jeg til jer. Jeg har jo ingen mulighed de bruger jo det jeg kalder ROCKER metoder når man sætter en Advokat på for at dække over egne fejl.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At man tager ansvar og holder sine leverandører op det aftalte. Og man sender regninger ud straks når arbejdet er udført ikke 1 år efter. Da jeg mener ikke at man kan kræve penge så lang tid efter. Det er i strid med god skik og anstændighed."

I brev af 23/1 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvad omhandler klagen
Klager har tegnet en husforsikring i Topdanmark Forsikring vilkår 6610-2, og er utilfreds med, at selskabet har afvist at dække mangler ved klagers tag.

Selskabet har afvist at dække skaden, da klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skadeårsag. Derudover har selskabet afvist at dække eventuelle fejl og mangler ved det udførte arbejde.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 3. november 2013 anmeldte klager elektronisk til selskabet, at han havde haft en stormskade på taget, hvorved nogle tagsten var blæst ned. Skaden var sket den 28. oktober 2013.

Efter modtagelse af klagers anmeldelse kontaktede selskabet klager for nærmere oplysninger om skaden. Her blev det aftalt, at klager ville kontakte sin egen reparatør – [tømrer/snedker], idet klager tidligere havde brugt samme reparatør ved en anden opgave. Samtidig blev det aftalt, at klager skulle få reparatøren til at afgive et tilbud på reparation af stormskaden på taget. I den forbindelse kan selskabet oplyse, at vi ikke har samarbejde med den pågældende håndværker, hverken som taksator eller reparatør. Vi er derfor ikke enige med klager i, at skaden blev takseret af selskabets taksator

Efterfølgende modtog selskabet et tilbud fra kundens reparatør på 30.000 kr. Selskabet godkendte herefter tilbuddet overfor klager og arbejdet kunne igangsættes. Det blev også oplyst, at klager skulle indsende regningen påført hans underskrift som accept på, at klager var tilfreds med arbejdet. Regningen blev imidlertid sendt direkte til selskabet og

grundet travlhed efter stormen blev den betalt direkte til reparatøren, da den svarede til det godkendte tilbud.

Herefter sendte vi en opkrævning til klager på hans selvrisiko. Klager kontaktede os pr. mail den 4. marts 2014, hvor han undrede sig over at selskabet opkrævede hans selvrisiko, da han ikke mente, at arbejdet var færdigt. Selskabet forsøgte derfor at træffe klager telefonisk. Efterfølgende sendte klager endnu en mail med samme problemstilling. På denne baggrund valgte selskabet at kontakte klagers reparatør med henblik på, at reparatøren skulle kontakte klager, således at de sammen kunne finde en løsning.

Reparatøren kontaktede derefter selskabet og oplyste, at det ikke havde været muligt at opnå kontakt til klager. Reparatøren ville ligeledes køre forbi for at træffe klager på klagers adresse. Efter reparatørens opfattelse var arbejdet færdigt, da regningen blev indsendt til selskabet. Som opfølgning sendte selskabet en mail til klager med henblik på endnu engang at etablere kontakt mellem klager og dennes reparatør.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere fra klager og vi gik derfor ud fra, at sagen var løst. Efter ca. et halvt år (september 2014) sendte klager igen en email, hvor han gjorde opmærksom på, at problemstillingen var uændret. Sagen blev derfor overdraget til skadeafdelingens klagebehandler og på baggrund af henvendelsen tog denne kontakt til klagers reparatør for en nærmere status i sagen. Reparatøren oplyste, at det fortsat ikke havde været muligt at opnå kontakt med klager med henblik på en besigtigelse af taget.

Efterfølgende skrev klager til selskabet den 2. november 2014, hvor han oplyste, hvilke mangler han mente, der var ved reparatørens arbejde. Ud fra klagers oplysninger var der mangler ved inddækning ved tagvindue og manglende udskiftning af beskadigede tagrender. Reparatøren oplyste herefter, at han ved email af 9. december 2014 endnu engang havde tilbudt klager en gennemgang af sagen på skadestedet for nærmere sammenligning mellem det afgivne tilbud og fotos taget i forbindelse med afgivelse af tilbuddet.

Først den 30. maj 2015 kontaktede klager selskabet og oplyste, at hans reparatør nu godt måtte besigtige forholdene omkring de oplyste mangler.

Reparatøren oplyste efterfølgende, at han havde besigtiget forholdene omkring de af klager oplyste mangler. Samtidig oplyste han, at han ikke kunne anerkende reklamationen.

Klager henvendte sig herefter til selskabets klageansvarlig ved mail af 25. september 2016, der gennemgik sagen og fastholdt den tidligere afgørelse i sagen. Efterfølgende har der været en del korrespondance fra klagers side. Selskabets klageansvarlig har gennem hele forløbet fastholdt overfor klager, at selskabet ikke kan hjælpe med eventuelle reklamationer over arbejdets udførelse, idet dette er et mellemværende mellem klager og dennes egen reparatør.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået hele skadesagen, men må desværre fastholde vores tidligere afgørelse.

Det er vores opfattelse, at der er tale om en ny skade som vi har afvist, idet klager ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skadeårsag.

…

Klager har bevisbyrden
I henhold til gældende ret påhviler det forsikringstager at dokumentere dels at der er sket en dækningsberettigende begivenhed og dels skadens omfang samt kravets størrelse. Den udbedrede stormskade på klagers tag er blevet dækket af husforsikringen, ligesom eventuelle følgeskader vil være dækket. Da der ikke foreligger dokumentation for en eventuel dækningsberettiget følgeskade, har selskabet derfor afvist at dække de yderligere forhold som anført af klager.

I den forbindelse gør selskabet gældende, at klagers reparatør har oplyst, at de har udført reparation af taget efter stormskade svarende til det indsendte tilbud. Derudover har klagers reparatør indsendt fotos af taget, der viser, at de pågældende forhold ikke fremgår af fotos taget umiddelbart efter stormskaden. Ydermere har klager ikke kontaktet selskabet i forbindelse med, at arbejdet blev udført og oplyst os omkring dennes utilfredshed med arbejdet. Klager kontaktede os således først den 4. marts 2014 dvs. flere måneder efter, at arbejdet var udført. Endelig var det først den 2. november 2014 dvs. mere end et år efter, at skaden var sket, at klager oplyste, hvilke mangler han mente der var ved det af hans reparatørs udførte arbejde. Grundet tidsforløbet i sagen samt klagers reparatørs fotodokumentation af stormskaden, finder selskabet fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende følgeskade efter stormskaden.

Derudover finder selskabet ikke, at klager har dokumenteret, at der for så vidt angår det efterfølgende anmeldte forhold på taget, er tale om en dækningsberettigende stormskade eller anden dækningsberettigende skadeårsag på husforsikringen. I den forbindelse må selskabet dels henvise til, at der ikke foreligger oplysninger om en konkret skadedato, herunder årsag, hvorfor vi ikke har mulighed for nærmere at fastslå, hvorvidt der er tale om en dækket stormskade eller anden pludselig skade på forsikringen. På dette grundlag fastholder vi herefter, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for en dækningsberettigende skadeårsag og dermed en skade, der er dækket af husforsikringen.

Ydermere dækker husforsikringen ikke mangler efter udført reparation. Selskabet har derfor gentagne gange henvist klager til at få afklaret forholdene med hans egen reparatør, da der er tale om et mellemværende mellem klager og dennes reparatør. I samme forbindelse gør selskabet gældende, dels at klager selv har kontaktet reparatøren med henblik på udbedring af stormskaden på taget, da klager tidligere havde benyttet den pågældende reparatør og derfor ønskede, at denne skulle udføre reparationen. Dels at korrespondancen er foregået mellem klager og reparatøren, herunder at det af klagers reparatørs indsendte tilbud er godkendt overfor klager via email. Endelig har selskabet gennem hele forløbet afvist at gå nærmere ind i sagen, da selskabet ikke hæfter for selvstændigt virkende entreprenører. Klager er gennem hele sagen dermed blevet henvist til at forelægge og afklare problemstillingen med hans egen reparatør. Ydermere har selskabet ikke et samarbejde med den pågældende reparatør, der hverken er taksator eller reparatør for selskabet.

Klagers reparatør har oplyst, at han har afvist, at der er tale om mangelfuldt arbejde ved den udførte reparation, idet reparatøren har oplyst, at han har udført arbejde svarende til det afgivne tilbud. Af reparatørens fotos fremgår det også, at der ikke er tale om skader opstået i forbindelse med stormen, jf. foto 1 fra 5. november 2013 (taget umiddelbart efter stormskaden), hvor det ses, at tagrende er intakt. Foto 1a fra den 7. juni 2016 viser samme taghjørne, dog med defekt tagrende. Det er klagers reparatørs vurdering, at der er foretaget arbejde på taget i form af afrensning, omlægning af taget eller lignende. Ligeledes viser foto 2 fra den 5. november 2013, at der er skade på rygning. Af fotoet fremgår det også, at der ikke er manglende tagsten/inddækning ved tagvindue. Endelig fremgår det

også, at der ikke er udluftningssten i tagfladen samt rygningen er muret i. Foto 2a fra den 7. juni 2016 viser samme område og her fremgår det, at der mangler tagstensstykker til venstre ved ovenlysvindue, evt. som følge af at ovenlysvindue har været taget ud/flyttet. Derudover er der kommet udluftningssten i tagfladen og rygningen er ændret. Ifølge klagers reparatørs vurdering er der foretaget efterfølgende arbejde på taget, enten i form af omlægning af taget med genbrugssten, afvaskning af taget eller andet arbejde på dette.

Ved fremsættelse af krav for mangelfuldt arbejde, er det selskabets opfattelse, at det er en forudsætning, at der rent faktisk foreligger dokumentation for den mangelfulde reparation. Denne bevisbyrde påhviler klager som kravstiller. Såfremt klager fortsat er uenig med dennes reparatør, må selskabet derfor henvise klager til at løfte bevisbyrden for manglen overfor reparatøren, idet der er tale om et internt mellemværende i forbindelse med klagers rekvirering af reparatøren til udførelse af arbejdet.

Det forhold at selskabet har betalt en regning vedrørende arbejde på klagers ejendom og som klager efterfølgende ikke er tilfreds med, medfører ikke, at selskabet har overtaget et ansvar for løsning efter en reklamation. Selskabet stiller som forsikringsselskab alene en erstatning til rådighed. Da regningen for det udførte arbejde var i overensstemmelse med det indsendte tilbud, har vi derfor betalt regningen. Vi har tidligere beklaget overfor klager, at regningen blev betalt uden klagers underskrift, hvilket skyldes generel travlhed efter stormen/orkanen. At selskabet har betalt regningen svarende til tilbuddet ændrer dog ikke ved, at et efterfølgende forhold omkring reparationen er et mellemværende mellem klager og dennes reparatør.

Selskabet finder på baggrund af det ovenstående ikke, at klager har dokumenteret, at forholdet er sket som følge af en dækningsberettigende følgeskade til stormskaden, ej heller at der er tale om en ny dækningsberettigende forsikringsskade eller at der er tale om mangler ved den udførte reparation. I samme forbindelse gør selskabet fortsat gældende, at uanset om der måtte være tale om mangelfuldt udført arbejde, vil dette forhold ikke være omfattet af forsikringen, idet selskabet ikke hæfter for eventuelle mangler ved håndværkeres arbejde, da dette er en sag mellem klager og dennes reparatør.

Vi fastholder vores afvisning
Det påhviler klager at sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde, og vi fastholder derfor, at der ikke er tale om en dækningsberettigende skadeårsag. På det foreliggende grundlag kan vi derfor ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning udover den erstatning, vi allerede har udbetalt i sagen. Såfremt der kommer nye oplysninger til sagen, er vi dog indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering."

Klageren har i mail af 1/2 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Top Danmark betaler 30.000 kr. for en reparation som ikke er godkendt af mig pga den ikke var færdig.

Det fremsendte foto af manglende inddækning er beskåret så man ikke kan se venstre side hvor den mangler.

Jeg har aldrig set den blikkenslager som iflg tilbuddet skulle komme.

Jeg har talrige gange opfordret Top Danmark til af få fakturere fra tømmeren som ham jo må være i besiddelse af da han jo iflg tilbud skulle betale en blikkenslager for at lave inddækning. Dette har man blankt nægtet.

Ydremere er tilbuddet ikke overholdt det fremgår at man skulle bruge blokvognstransport til transport af lift. Den har jeg også forgæves spurgt efter. Tømmeren kommer med en Trailer lift som kan nå ca 10 m en sådanne reparation kræver en ca 22 m lift (har arbejdet med disse maskiner i mange år.) Som følge der af kan man ikke lave arbejdet færdigt.

Og da det tagsten man ikke kan nå stadig sidder løse blæser de af og ødelækker tagrender mm. Der går over fjorten dage inden arbejdet bliver færdigt.

Fakta Jeg har IKKE godkendt arbejdet som jeg skal iflg tilbud. Blikkenslager har aldrig været her (for så var der jo nok ingen sag). Lift var i ikke egnet til denne reparation. Så blokvogns transporten som er nævnt er ikke blevet brugt. Og at tømmeren gentagende gange skulle have forsøgt at kontakte mig er usandt. Vi bor 2 km fra hinanden så nej. Og deres sang om ny skade må jeg blankt afvise også.

Man gemmer sig i mine øjne bag tom snak og vil ikke tage ansvar. Fakta den der betaler gildet er også den der klager hvis der er noget i orden. Det svare jo til at hvis jeg handler ind for min nabo og får noget forkert så er det naboen der skal klage ???????"

Hertil har selskabet i brev af 23/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør gældende, at selskabet ikke har ønsket at sende faktura for blikkenslager samt at der ikke er benyttet blokvogn ved tagarbejdet. Selskabet har tidligere skrevet til klager om dette og faktura for det udførte arbejde er også sendt til klager. Som oplyst til klager er det tilbud, der blev indsendt for godkendelse, ikke udspecificeret med priser på de enkelte arbejder, hvorfor vi ikke er bekendt med prisen på de enkelte arbejder.
…
Selskabet har gentagne gange henvist klager til at rette henvendelse til hans reparatør for nærmere oplysninger om det udførte arbejde.
…
At selskabet har betalt regningen svarende til tilbuddet ændrer ikke ved, at et efterfølgende forhold omkring reparationen er et mellemværende mellem klager og dennes reparatør.
…
Klager oplyser, at foto er beskåret, således at det ikke er muligt at se manglende inddækning. Vi er ikke enige med klager i dette, da det fremgår af foto af tagvindue fra 5. november 2013, at inddækning/tagsten ikke mangler i venstre side, hvor halve/overskårne tagsten ligger helt op til vindue, i modsætning til foto af 7. juni 2016, hvor det fremgår, at tagsten mangler i samme område. Vi henviser i samme forbindelse til tilbud af 7. november 2013 fra klagers reparatør, hvor det ikke fremgår, at der skal foretages udbedring af skader ved dette vindue.

Som beskrevet i vores tidligere brev er det først mere end et år efter at skaden er sket/reparationen er foretaget, at klager har oplyst, hvilke mangler han mener, der er ved det udførte arbejde. I samme forbindelse må vi fortsat henvise til, at klager har bevisbyrden for, at der er tale om en dækket skadeårsag, følgeskade efter stormskaden eller mangler ved reparationen. Selskabet finder fortsat ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde."

Af mail af 12/3 2017 fra klageren til nævnet fremgår bl.a.:

> "Jeg fremsender herved Billede dokumentation for at arbejdet aldrig er lavet færdigt. For det var jo denne opgave at en Blikkenslager skulle lave og som er væsentlig for klagen."

Selskabet har i brev af 27/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi har bemærket, at klager har indsendt fotos af tagvinduet. Selskabet er ikke enigt i, at der er tale om dokumentation for, at arbejdet ikke er færdiggjort. Vi henviser til vores kommentarer i vores breve fra den 23. januar og den 23. februar 2017, hvor det fremgår, at manglerne ved tagvinduet ikke forelå på fotos taget efter skadetidspunktet, ligesom det ikke fremgår som en del af tilbuddet for reparationen. På denne baggrund er det således fortsat vores vurdering, at der er tale om efterfølgende arbejde på taget foretaget uafhængigt at reparationen."

I mail af 9/4 2017 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "I tilbuddet står der at en Blikkenslager er nødvendig til gennemgang af løsrevet zink beklædning. Og det eneste zink som er på huset er omkring det vindue.
>
> Grunden til jeg ventede med at kontakte selskabet var at jeg var bekendt med travlhed pga 2 storme tæt på hinanden. Og formodede at tømmeren kun lavede nød reparationer for senere at vende tilbage og lave arbejdet færdig.
>
> Men da jeg blev bange for at tømmeren havde glemt mig kontaktede jeg Top Danmark som oplyste mig at man havde afsluttede sagen uden min godkendelse af Arbejdet. Så man har fra selskabets side IKKE overholdt aftalen man har betalt uden min godkendelse. Det er jo Top Danmark selv der har fastsat reglerne for aftalen altså at jeg skulle godkende at arbejdet var udført men de har ikke selv overholdt aftalen.
>
> Men vil have at jeg skal betale for noget som jeg ikke har fået."

Nævnets sekretariat har ved mail af 14/6 2017 bedt om selskabets bemærkninger til klagepunkter om egenbetaling for rådskade.

I mail af 20/6 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vedr. klagepunktet omkring egenbetaling kan vi oplyse, at vi har sendt en opkrævning til klager den 3. februar 2014 på selvrisikoen i alt 1.792 kr. Der er efterfølgende sendt rykkere til klager den 17. og 27. februar 2014 samt breve den 15. september og 27. november 2014 om inkassovarsel. Skaden skete den 28. oktober 2013 og opkrævningen er således sendt til klager ca. 3 måneder efter skadedatoen samt i forbindelse med selskabets afregning til klagers reparatør den 10. februar 2014. Denne opkrævning er den eneste egenbetaling i sagen og vi stiller os derfor uforstående overfor klagers påstand om, at selskabet har sendt en regning 12 måneder efter, at skaden er sket. Såfremt der er tale om en anden egenbetaling end selvrisikoen, beder vi klager vende tilbage med uddybende oplysninger."

Klageren har i to mails af 10/7 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Som kommentar til fremsendte brev må jeg afvise at have modtaget nogen opkrævning før en ca 12 måneder efter som oplyst. Jeg ville da have reageret før hvis jeg skulle betale for noget som ikke var lavet færdigt og som stadig ikke er færdigt. Så jeg må afvise top Danmarks påstande om fremsend det fakturaer.
> ---
> Jeg var jo aldrig gået til ankenævnet hvis det forholdte sig som selskabet fremsiger. Og de vedhæftede fakturer har jeg aldrig modtaget.
>
> Desuden skriver de at de har betalt selvrisiko???? hvad skal jeg så betale for???? Så jeg afviser at have modtaget noget for og som nævnt ville jeg da have reageret allerede der hvis det forholdte sig sådan. Jeg reagerer da jeg ca 12 mdr modtager en regning for noget halvfærdigt arbejde som ikke er lavet."

Selskabet har i mail af 31/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

> **"Vedrørende stormskade:**
> Vi har som oplyst i vores tidligere mail fra den 20. juni 2017 alene sendt en opkrævning til klager på selvrisikoen i stormskaden, i alt 1.792 kr. Denne opkrævning er sendt til klager den 3. februar 2014 og efterfølgende rykkere er sendt den 17. februar 2014 samt den 27. februar 2017. Opkrævningen samt rykkere er sendt pr. brev til klagers adresse. Selskabet har ikke modtaget nogle af disse retur fra postvæsenet. Klager har ved mail af 4. marts 2014 bekræftet, at han har modtaget opkrævningen. Mailen er vedhæftet som bilag.
>
> De efterfølgende inkassovarsel er sendt pr. mail til klagers mailadresse: ... Disse mails er sendt til klager den 15. september 2014 og den 27. november 2014 og selskabet har ikke fået nogle mails retur med leveringsfejl, hvorfor vi må antage, at disse også er modtaget af klager. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at der er tale om samme mailadresse som klager har benyttet i forbindelse med sagens behandling for Ankenævnet.
>
> Selvrisikoen er indbetalt til sagen den 2. december 2014 i forbindelse med klagers opsigelse af en bilforsikring. Beløbet er modregnet i klagers tilgodehavende i forbindelse med opsigelsen af denne forsikring.
> …
> **Vedrørende rådskade:**
> Vedrørende klagers rådskade er der tale om en skade fra den 13. juni 2015 under skadenummer …60. Det er korrekt, at selskabet har opkrævet egenbetaling i forbindelse med rådskaden. Opkrævningen udgør 3.077 kr. og skyldes afskrivning, da der er tale om råd i vinduesparti. Opkrævningen er sendt den 17. maj 2016. Klager er dog blevet gjort opmærksom på beløbet dels ved besigtigelsen, hvor håndværkstaksator tømrer … har oplyst klager, at der er afskrivning grundet alder. Håndværkstaksatoren gjorde samtidig klager opmærksom på, at der alene var tale om en afskrivning, da der er tale om et vinduesparti og ikke enkelte vinduer. Afskrivningen fremgår af den efterfølgende besigtigelsesrapport, der er lagt ind på sagen og er synlig for klager. Vinduespartiet måler 404 cm i bredden x 198 cm i højden og vinduespartiet er fra 1994 og dermed 21 år og erstatningen udgør herefter 60% eller maks. værdiforringelse 3.077 kr. Dette fremgår af besigtigelsesrapporten og kopi af denne vedhæftes.
>
> Derudover er klager gjort skriftligt opmærksom på beløbet den 31. august 2015, hvor håndværkstaksatoren har sendt mail med opgørelse/tilbud til klager. Af dette tilbud fremgår afskrivning og selvrisiko på sagen. I følge forsikringsvilkårene Hus 6610-2 side 17

punkt 19.F.7 udgør erstatningen 60% eller maks. 3.077 kr. (2015) ved vinduer der er 20-30 år. Da vinduet er fra 1994 og da skaden er konstateret i juni 2015, er vinduespartiet 21 år gammelt og dermed en afskrivning på 40%. I klagers tilfælde er der tale om en egenbetaling på 3.077 kr. Kopi af tilbud og besigtigelsesrapport er vedhæftet som bilag.

Selskabet har beklaget overfor klager, at opkrævningen først er fremsendt på daværende tidspunkt. Det ændrer dog ikke ved, at klager er blevet orienteret omkring afskrivningen allerede ved besigtigelsen samt ved det efterfølgende fremsendte tilbud og selskabet fastholder derfor vores opkrævning. For god ordens skyld kan vi oplyse, at faktura for arbejdet er modtaget den 6. september 2015 samt at den samlede reparation udgør 18.244,80 kr. Selvrisiko er indbetalt af klager den 3. december 2015 i alt 1.836 kr."

Klageren har i mail af 3/8 2017 til nævnet bemærket:

"Jeg kan ikke se hvad alt det med priser mm for et vindues parti har med sagen at gøre. Fakta Top Danmark har betalt 30000 kr. for et stykke arbejde der ikke er lavet færdigt. Jeg benytter min eneste sanktions mulighed som jeg har nemlig at tilbage holde en egenbetaling. Selskabet har ikke overholdt deres aftale og alt deres dokumentation mm virker som om at man vil køre folk mm rundt i cirkler mm.

Nu er det heller ikke mere kompliceret. Altså regning betalt for ikke godkendt og udført arbejde. Jeg tilbageholder nogle penge for at få dem i tale og få arbejdet udbedret."

Selskabet har i mail af 22/8 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Som oplyst i vores tidligere mail fra den 31. juli 2017, er der tale om to uafhængige bygningsskader, nemlig en stormskade fra den 28. oktober 2013 på klagers tag samt en rådskade fra den 13. juni 2015 i klagers vinduesparti. Begge skader er udbedret og faktura for reparation af stormskaden er som tidligere oplyst betalt af selskabet. Klager har også indbetalt selvrisiko for stormskaden.

Vedrørende rådskaden har selskabet betalt for reparationen og klager har indbetalt selvrisiko, men har ikke betalt det af selskabet opkrævede beløb for afskrivning grundet alder, i alt 3.077 kr. Vi er fortsat ikke enige med klager i, at beløbet kan tilbageholdes i den af klagers reparatørs udbedrede stormskade på taget, der er sket mere end 1,5 år før rådskaden sker/konstateres i vinduespartiet. Såfremt klager fortsat er utilfreds med det udførte tagarbejde, må vi henvise ham til at kontakte hans reparatør, idet der er tale om et mellemværende mellem klager og dennes reparatør. Som tidligere nævnt har selskabet efterfølgende været behjælpelig med at oprette kontakt mellem klager og klagers reparatør vedrørende en eventuel reklamation."

Af tømrer-/snedkertilbud af 7/11 2013, som ligger til grund for udbedringsarbejdet, fremgår bl.a.:

"Vedr.: Udbedring af skader på tag efter storm.
Med tak for henvendelsen, fremsendes hermed pris for udførelse af arbejdet iht. forespørgsel og gennemgang på stedet.

Arbejdet omfatter:

- Fremskafning af nye taglsten, af samme fabrikat som eksisterende.

- Indlejning af stillads og lift inkl. transport på blokvogn, til brug af arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt.
- Udbedring af tagflade mod syd/vest hvor ca. 1m2 tagsten er blæst af. Gennemgang af resterende tagflade for skævblæste og løse tag-teglsten samt ca. 12 m rygning.
- Genopretning og befæstigelse af skævblæste tag-teglsten mod rygning samt 3 m. rygningssten på tagflade mod nord.
- Udbedring af tagflade mod syd hvor ca. 12 stk. tag-teglsten usammenhængende er blæst af, enkelte sten skal skæres. Gennemgang af resterende tagflade for skævblæste og evr. Løse tag-teglsten.
- Blikkenslager til eftersyn og genmontering af løsrevet zinkbeklædning.

…
Pris inkl. moms **Kr. 30.000**"

Af mail af 8/6 2016 kl. 8.12 fra håndværkeren til selskabet fremgår bl.a.:

> "Jeg har været på besigtigelse og taget vedhæftet foto. Vi aflever ikke noget med defekt tagrende som foto og vil umiddelbart tro at det er sket efterfølgende.
>
> Vi finder sagen frem med vores tilbud og forregistrering/foto og ser på det – er der noget vi skulle have lavet for vi det rettet."

Af mail af 8/6 kl. 11.07 fra håndværkeren til selskabet fremgår bl.a.:

> "Vedhæftet sendes følgende foto.
>
> Foto nr 1 af 05.11.2013, taghjørne mod syd med intakt tagrende.
>
> Foto nr 1a af 07.06.2016, taghjørne mod syd med defekt tagrende, ikke noget vi kan anerkende. Det virker som der har været folk på taget afrensning e.lign efter os i 2013.
>
> Foto nr 2 af 05.11.2013, tagflade mod øst med skadet rygning, bemærk ingen manglende tagsten/indækning ved veluxvindue, ingen udluftningssten i tagflade, rygning muret i.
>
> Foto nr 2A af 07.06.2016, tagflade mod øst, der mangler tagstenstykker til venstre ved ovnlys, som om tagvindue er flyttet, der er kommet udluftningssten i tagflade, rygning ændret (det ser ud til taget er lagt om med genbrugsteen eller afvasket eller ??) er det en tagstige der ligger på altan?
>
> Det er vores opfattelse, at vi har udført det arbejde som vi havde givet pris på, og kan ikke umiddelbart tage yderlig med som reklamation."

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at håndværkeren, der reparerede taget efter stormskaden den 28/10 2013, ikke har udbedret inddækningen ved tagvindue, og at der stadig er en skade på tagrenden, som skyldes løse tagsten efter stormen.

Selskabet har beklaget, at det ved en fejl har betalt håndværkerens faktura på 30.000 kr. for udbedringsarbejdet uden først at indhente klagerens accept på, at arbejdet var udført tilfredsstillende, sådan som selskabet og klageren havde aftalt. Selskabet har afvist, at der er yderligere dækningsberettigende skader på taget eller mangler ved håndværkerens arbejde, som selskabet må hæfte for.

Nævnet bemærker, at eventuelle mangler ved et udbedringsarbejde som hovedregel må anses for et anliggende mellem den forsikrede som rekvirent af arbejdet og den udførende håndværker. I en situation som den foreliggende, hvor selskabet fejlagtigt har betalt håndværkerens faktura uden at indhente klagerens accept herpå, hvorved klagerens mulighed for helt eller delvist at holde entreprisesummen tilbage er bortfaldet, vil selskabet dog efter omstændighederne kunne ifalde et ansvar over for klageren, hvis der er mangler ved udbedringsarbejdet, og klageren ikke er i stand til at formå håndværkeren til at foretage udbedring eller i øvrigt at yde kompensation herfor.

Nævnet bemærker videre, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at udbedringsarbejdet er mangelfuldt udført, eller at der er yderligere dækningsberettigende stormskader eller følgeskader ved taget.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at de omtvistede forhold – inddækning ved tagvindue og skader på tagrender – kan henføres til stormen den 29/10 2013 eller mangler ved håndværkerens udbedringsarbejde. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der på de fotos af huset dateret 5/11 2013, som håndværkeren har fremlagt, ikke ses fejl ved inddækning eller skader på tagrende. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at betale yderligere erstatning i anledning af stormskaden den 28/10 2013.

Klageren har anført, at han er utilfreds med, at selskabet har opkrævet egenbetaling vedrørende afskrivning for en rådskade sket medio 2015 ca. 12 måneder efter, at skaden er udbedret.

Nævnet finder, at selskabets krav om egenbetaling ikke kan anses for forældet – jf. den 3-årige forældelsesfrist i forældelseslovens § 3 – og nævnet finder ikke grundlag for at statuere, at selskabet ved sin sagsbehandling har givet klageren en berettiget forventning om, at kravet om egenbetaling ikke ville blive gjort gældende af selskabet. Nævnet bemærker, at afskrivningen fremgår af besigtigelsesrapporten og af tilbud på reparation. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har opkrævet egenbetaling i overensstemmelse med forsikringsaftalen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand