Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 90893:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har husforsikring i Tjenestemændenes Forsikring. De klager ved deres advokat over det udførte reparationsarbejde efter en brandskade.

Selskabet har bestridt at have været bygherre på opgaven og har bestridt, at det er dokumenteret, at de påklagede forhold udgør fejl og mangler. Selskabet har henvist til, at dette alene kan fastslås gennem et syn og skøn med inddragelse af samtlige håndværkere, således at det ligeledes kan fastslås, hvilke arbejder der kan relateres til de enkelte medvirkende håndværkere. Selskabet har oplyst, at det tidligere har givet tilsagn om dækning af rimelige advokatomkostninger til gennemførelse af et sådant syn og skøn, og at selskabet naturligvis vil stå ved dette tilsagn.

2. 90893

I klageskema af 10/5 2017 til nævnet har klagernes advokat bl.a. anført:

> "2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Jeg ønsker på mine klienters vegne,
> a) at Tryg Forsikring A/S anerkender at have været bygherre på udbedringen efter brandskaden 27. april 2014 og at Tryg Forsikring A/S derfor er ansvarlige for udbedring af mangler, og
>
> b) at Tryg Forsikring A/S anerkender at der er mangler ved det udbedrede."

Selskabet har i brev af 4/8 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således

> "**Sagsfremstilling**
> Den 28. april 2014 anmeldte vores kunde at der havde været brand i carporten, samt at denne brand havde spredt sig til selve ejendommen.
>
> Vi besigtigede ejendommen den 29. april 2014, hvor ejendommen endnu ikke var frigivet, og indhentede efterfølgende tilbud på udbedringen af skaden fra [entreprenørfirma 1] Vores kunde sendte den 24. juni 2014 sine kommentarer til tilbuddet.
>
> Efter forelæggelse af tilbuddet for håndværkeren sendte vi den 9. juli 2014 vores opgørelse af skaden og oplyste samtidig kunden, at skaden ikke oversteg 50% hvorfor der ikke kunne være tale om restværdi erstatning.
>
> Vores kunde var ikke enig i denne vurdering, men efter at have forelagt opgørelse for en rådgiver, som vi betalte for, accepterede kunden denne afgørelse den 28. august 2014.
>
> På baggrund af flere henvendelser fra kunden accepterede vi samme dag, at udskifte samtlige skaller på ejendommen i stedet for alene at udskifte de skaderamte. Vedrørende skallerne var der endvidere nogen diskussion omkring afslutningerne op til vinduet, hvor vores kunde accepterede et forslag til udførelsen, mod en mindre tillægsbetaling.
>
> Den 4. september 2014 modtog vi en mail, hvor vores kunde fastslog følgende fordeling af roller i sagen. Tryg står for betalingen, [skadeservicefirma] 100% ansvar for affugtning etc, og [entreprenørfirma 1] 100% for at arbejdet blev udført korrekt.
>
> Gennem november og december 2014 er der en meget omfangsrig mailkorrespondance mellem kunden og [entreprenørfirma 1] vedrørende hvorledes arbejdet skal udføres, og tidsrammen for dette. Kopi af denne korrespondance kan eftersendes, hvis nævnet måtte ønske det.
>
> I januar 2015 modtog vi en længere liste over forhold, som kunden mente var udestående i sagen, og samtidig meddelte kunden at han ønskede at tilknytte en ny teknisk rådgiver til sagen. Vi accepterede rådgiveren, der den 26. januar 2015 meddelte, at han grundet kemien mellem kunden og ham måtte trække sig, som rådgiver.
>
> Herefter engagerede kunden [rådgiver 1] og dermed også [rådgiver 2] fra …

Generelt kan vi ved gennemgangen af sagen konstatere, at vores kunde gennem hele forløbet ikke har været tilfreds med det arbejde der blev udført. Det fremgår blandt andet af de lister vi modtog i august 2015 fra vores kunde over, hvad kunden anså for fejl og mangler ved arbejdets udførelse

Samarbejdet mellem kunde og [entreprenørfirma 1] brød endeligt sammen omkring september 2015, og den 22. september 2015 sendte vores kundes rådgiver en mail til kunden om konsekvenser ved at afbryde samarbejdet. Desuagtet valget vores kunde at engagere nye håndværkere til opgaven.

Kundens rådgiver fremsendte en liste over, hvad de betragtede som eventuelle fejl og mangler ved det udførte arbejde, hvorefter vores kunde den 21. november 2016 engagerede en ny rådgiver.

Det var den nye rådgivers opfattelse, at der burde gennemføres syn og skøn på ejendommen, for blandt andet at fastslå, hvilke fejl og mangler, der kunne komme på tale, samt hvilke håndværkere, der havde ansvaret for de anførte fejl og mangler.

Vi accepterede den 21. februar 2017 den af kunden valgte advokat, og tilbød at betale rimelige omkostninger til gennemførelse af syn og skøn vedrørende ejendommen. Samme dag modtog vi [entreprenørfirma 1s] svar på de forhold, som kundens rådgiver gjorde gældende i forhold til [entreprenørfirma 1].

Trygs advokat … har haft nogen korrespondance med kundens advokat omkring gennemførelse af syn og skøn på ejendommen alene med inddragelse af de relevante håndværkere, hvorefter kundens advokat indbragte sagen for nævnet vedrørende de i klageskemaet anførte spørgsmål.

Argumentation

Rekvirentrollen.
Det er vores opfattelse, at spørgsmålet omkring rekvirentrollen skal deles op i to faser.

I den første fase blev [entreprenørfirma 1] rekvireret til at forestå udbedringen af den konstaterede brandskade.

På baggrund af vores gennemgang af sagen kan vi anerkende, at vi har stået som rekvirent af dette firma.

Samarbejdet mellem [entreprenørfirma 1] og vores kunde blev med tiden meget anstrengt, og da [entreprenørfirma 1] følte, at de ikke kunne leve op til kunden usædvanlige store forventninger til, hvorledes arbejdet skulle udføres, samt det endelige resultat af arbejdet, brød samarbejdet sammen i september 2015. Dette til trods for, at kunden på daværende tidspunkt havde en rådgiver, der forsøgte at formå parterne til at finde en fornuftig løsning på sagen.

Vores kunde valgte derfor at kontakte nye håndværkere, som kunden engagerede til at fortsætte udførelsen af arbejdet. Vi havde ikke indflydelse på valget af disse håndværkere, og kan derfor ikke anerkende, at vi skulle være rekvirent af disse.

Vi vil således ikke kunne anerkende at være rekvirent af nogen af de håndværkere, der har deltaget i arbejdet på ejendommen efter 2015. Efter de foreliggende oplysninger skulle disse håndværkere have udbedret anførte fejl og mangler ved ejendommen.

Til nævnets orientering kan vi oplyse, at vi indtil dato har betalt omkring 1.9 mio kr. til de nævnte håndværkere for udbedringen af anførte fejl og mangler.

Vedrørende mangler.
Vores kundes advokat har ikke nærmere præciseret hvilke dækningsberettigende mangler det er, advokaten vil gøre gældende, herunder er det ikke præciseret, hvilke af de udførende håndværkere, der skulle have udført arbejdet mangelfuldt.

Vi finder det ikke dokumenteret, at der skulle være fejl eller mangler i relation til [entreprenørfirma 1s] arbejde, som ikke er udbedret og betalt for, og som kan begrunde en yderligere udbedring betalt over forsikringen.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at vores kundes forsikring ikke dækker kosmetiske forskelle mellem det udbedrede og det eksisterende.

Det er vores opfattelse, at en konstatering af eventuelle udestående fejl og mangler alene kan fastslås gennem et syn og skøn, med inddragelse af samtlige medvirkende håndværkere, således at det ligeledes kan fastslås, hvilke arbejder, der kan relateres til de enkelte medvirkende håndværkere.

Vi har tidligere givet tilsagn til om dækning af rimelige advokatomkostninger til gennemførelse af et sådant syn og skøn, og dette tilsagn vil vi naturligvis stå ved.

Vedrørende advokatomkostninger på nuværende tidspunkt
Vores kundes husforsikring dækker som udgangspunkt ikke kundens omkostninger til juridisk bistand. Samtidig fremgår det af nævnets vedtægter, at hver part bærer egne omkostninger ved sagen behandling for nævnet."

Klagernes advokat har i brev af 29/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Som advokat for [klagerne] har jeg modtaget Tryg Forsikring A/S' bemærkninger til vores ankenævnsklage i ovennævnte sag. Jeg skal bemærke, at Ankenævnet skal se bort fra tidligere indlæg. Klagens punkter vil blive behandlet i følgende rækkefølge:

2. Påstande
3. Supplerende sagsfremstilling
4. Konklusion
5. Bilag

2. Påstande
Klagernes påstande er følgende:

1. At Tryg Forsikring A/S anerkender at være ansvarlige for mangelfuld udbedring af skader efter branden,

2. At Tryg Forsikring A/S konkret anerkender at være ansvarlig for dækning for følgende mangelfulde forhold:
    2.1. Skæv tagkonstruktion, jf. 3.2.1.
    2.2. Utæt dampspærre, herunder skimmelsvamp, jf. pkt. 3.2.2.
    2.3. Skaller på ydermure, jf. pkt. 3.2.3.
    2.4. Ødelagt etagedæk, jf. pkt. 3.2.4.
    2.5. Indervægge, der er slået fra gavlvægge, jf. 3.2.5.

3. At Tryg Forsikring A/S anerkender at betale advokatomkostninger, jf. pkt. 3.3.

3. Supplerende sagsfremstilling

Den 27 april 2014 brændte dele af klagernes ejendom. Klagerne var forsikret i Tryg Forsikring A/S, hvortil klagerne anmeldte brandskaden d. 28. april 2014. Foto af bygning fremlægges som **bilag 1**.

Klagerne fremsatte indledningsvist ønske om, at bygge et helt nyt hus for en af Tryg Forsikring A/S udbetalt kontantsum. Tryg Forsikring A/S tilbød en kontantsum på kr. 300.000-400.000, hvilket klagerne ikke kunne acceptere grundet kontantsummens størrelse. Tryg Forsikring A/S tilbød derefter at lave et nøglefærdigt hus med egne håndværkere.

Den 20 juni 2014 afgav [entreprenørfirma 1] tilbud på kr. 877.000,00. Tilbuddet er fremlagt som **bilag 2**. [Entreprenørfirma 1] fremsendte d. 30 august 2014 et revideret tilbud på kr. 1.096,500. Tilbuddet er fremlagt som **bilag 3**. Begge tilbud var adresseret til Tryg Forsikring A/S, Att. [taksator].

Tryg Forsikring A/S rekvirerede herefter [entreprenørfirma 1] til at udbedre skaderne. Det bemærkes, at Tryg Forsikring A/S har oplyst i svaret til Ankenævnet, at de anerkender at have rekvireret [entreprenørfirma 1]. De har imidlertid ikke anerkendt at være bygherre, eller oplyst hvilken retlig konsekvens dette har. Tryg Forsikrings A/S' bemærkning må forstås som en anerkendelse af, at de er ansvarlige som bygherre i forbindelse med de mangelfuldt udbedrede skader. Derimod anfører Tryg Forsikring A/S, at de ikke anerkender at være have rekvireret håndværkere til projektet efter 2015, hvilket vi forstår således, at Tryg Forsikring A/S ej heller anerkender at være bygherre efter 2015. Hvis denne forståelse er forkert, opfordret Tryg Forsikring A/S til at gøre opmærksom herpå hurtigst muligt.

Den 6. september 2014 garanterede Tryg Forsikring A/S over for klagerne, at de havde styr på udbedringen efter brandskaden. Tryg Forsikring A/S meddelte klagerne følgende:

> *'Vi har jo til jeres orientering, det.. ja det har I jo nok gættet, vi har jo lavet massere af de her brandskader, det er jo langt fra den første, der har set sådan her ud. Vi ved godt hvordan det skal gøres. Vi kan og ved hvad vi skal. Vi forstår selvfølgelig godt, I er jo ikke de første der er nervøse og tænker, hvad er det her nu for noget. Men vi kan det. Vi ved, hvad det er, vi skal gøre. Vi ved, hvordan vi skal håndtere det.'*

Det stod tidligt klart, at klagerne var voldstomt stressbelasede af sagen, og referater blev derfor registreret ved lydoptagelser for fortsat at kunne holde rede på sagen. Lydfil af ovenstående fremlægges som **bilag 4**.

Den 22. september 2014 modtog klagerne en mail fra de af Tryg Forsikring A/S rekvirerede håndværkere [entreprenørfirma 1], jf. **bilag 5**, hvori [entreprenørfirma 1] meddelte følgende:

> *'Hej …*
> *Har talt med både … fra [skadeservicefirma] og [taksator] fra tryk d.d., vi er blevet enige om arbejdsfordelingerne, så vi igangsætter med opstilling af stillads mv.*
> *Jeg formoder, at i er orienteret af [taksator]?*
> *Vender tilbage i morgen med de eksakte tider.'*

Dette viser, at Tryg Forsikring A/S er ansvarlige for genopbygningen, herunder processen og tidsplanen.

Samme dag besvarede klagerne på henvendelsen. Besvarelsen blev sendt til Tryg Forsikring A/S' rekvirere håndværkere [entreprenørfirma 1] samt [taksator] fra Tryg Forsikring A/S m.fl., jf. **bilag 6**. Klagerne gav i deres mail udtryk for deres opfattelse af fordelingen af ansvar. Klagerne anførte om projektansvaret:

> 'Tryg har projektansvar for tidsplan, betaling og sørge for at få udført opgaverne'.

Ovenstående viser, at der har været en fælles forståelse for, at Tryg Forsikring A/S er bygherre. Det må bemærkes, at Tryg Forsikring A/S, trods modtagelsen af ovenstående besked, ikke har svaret hverken benægtende eller korrigerende på meddelelsen, hvilket ville have været et naturligt skridt, såfremt Tryg Forsikring A/S var uenig heri. Det må samtidig anses for værende naturligt, at klagerne udviser interesse for, at få et samlet overblik over ansvarsfordelingen samt processen for genopbygningen.

Tryg Forsikring A/S lovede indledningsvist klagerne et nøglefærdigt hus på 4 måneder. Tidsplan for udbedringen af 12. november 2014 fremlægges som **bilag 7**.

Den 5. januar 2015 stod huset ikke færdigt som aftalt, og klagerne fremsendte derfor en mail med en omfattende mangelsliste til Tryg Forsikring A/S, jf. **bilag 8**. Klagerne fremsatte ligeledes ønske om, at Tryg Forsikring A/S rekvirerede en juridisk rådgiver.

I forlængelse heraf, fremsendte klagerne den 20. januar 2015 en mail til Tryg Forsikrings A/S' rekvirerede håndværkere [entreprenørfirma 1], hvori de erklærede sig uforstående over for forsinkelsen af det udvendige arbejde, jf. **bilag 9**.

Den 4. februar 2015 fremsendte klagerne på ny en mail til Tryg Forsikring A/S, jf. **bilag 10**. I denne meddelte klagerne, at de var uforstående overfor Tryg Forsikring A/S' langsommelige håndtering af sagen.

Klagerne blev af Tryg Forsikring A/S oplyst om, at Tryg Forsikring A/S ville afbryde samarbejdet med [entreprenørfirma 1], såfremt huset ikke var færdigt til d. 10. juli 2015.

Den 10. april 2015 sagde Tryg Forsikring A/S følgende til klagerne:

> *'Er vi enige? Er det det vi gør? Forfølger vi vejen til [entreprenørfirma 1] og så er..? Hvis I har magten? Det har vi. Vi har alt. Vi har den magt, at vi bare kan sparke (?) til dem den dag vi ikke synes de er gode nok.. Så sparker vi dem herfra og til evigheden'*

Lydfil af ovenstående fremlægges som **bilag 11**.

Den 8. juni 2015 meddelte Tryg Forsikring A/S, at de ville betale klagerne en kontant kompensation på kr. 50.000,00 samt betale dagbøder på kr. 1.500,00 pr. dag fra 10. juli 2015 og indtil huset blev leveret mangelfrit. Aftalen af 8. juni 2015 fremlægges som **bilag 12**. Tryg Forsikring A/S' accept af at betale sådanne beløb viser, at Tryg Forsikring A/S ser sig selv som værende bygherre. Klagerne forbeholder sig retten til, at fremsætte påstand om et kompensationsbeløb, idet klagerne er i gang med at afklare, hvad Tryg Forsikring A/S anerkender i den forbindelse.

Den 9. juni 2015 sagde Tryg Forsikring A/S følgende til klagerne:

> *'Alt det du har snakket om med [rådgiver 1], både [rådgiver 1] og [rådgiver 2], alt det, det ved jeg om, fordi [rådgiver 1] og jeg vi taler jo sammen, hver gang der er noget. Så alt den viden du har. Alt den viden I har snakket om, jeg ved det hele. Jeg ved alt om den sag. Sådan er det.'*

Ovenstående viser, at Tryg Forsikring A/S dagligt arbejdede sammen mod [entreprenørfirma 1], hvorfor de utvivlsomt må have set sig selv som værende bygherre. Lydfil heraf fremlægges som **bilag 13**.

Den 10. juni 2015 meddelte [rådgiver 1] på vegne at Tryg Forsikring A/S, at Tryg Forsikring A/S kunne afbryde samarbejdet med [entreprenørfirma 1], når det stod klart, at de ikke kunne færdiggøre udbedringen til det aftalte tidspunkt d. 10. juli 2015. Lydfil heraf vedhæftes som **bilag 14**.

Den 9. juli 2015 fremsendte klagerne en e-mail til Tryg Forsikring A/S, hvori de anførte, at der ikke kunne laves afleveringsforretning mellem Tryg Forsikring A/S og klagerne dagen efter grundet adskillige mangler. E-mail af 9. juli 2015 vedlægges som **bilag 15**.

I mail af 17. september 2015 skrev klagerne til Tryg Forsikring A/S, at Tryg Forsikring A/S efter aftale på mødet d. 10. april 2015, måtte rekvirere nye håndværkere grundet det forsinkede og mangelfyldte arbejde. Korrespondance af d. 4-22 september 2015 fremlægges som **bilag** .

Den 27. januar 2016 afholdtes et møde mellem Tryg Forsikring A/S og klagerne. På mødet afslog klagerne tydeligt at overtage byggeriet. Det aftaltes, at Tryg Forsikring A/S fortsat skulle stå for byggeriet med Tryg Forsikring A/S' anviste håndværkere på timebetaling. Lydfil og referat af mødet d. 27. januar 2016 fremlægges som **bilag 17 og 17a**.

Af lydfil optaget 27. januar 2016, der fremlægges som **bilag 18**, fremgår det desuden fra Tryg Forsikring A/S' [chef], at:

> *'...Fordi det er en kæmpe mundfuld og tage det hele på en gang, altså så må man ligesom tage i bidder og sige okay, hvor starter vi henne på de her ting, der er formentlig nogle ting rundt omkring hvor man kan sige jamen dem kan vi starte på, altså jeg vil sige i forhold til det med håndværkerne så er det rigtigt, at det kan være, at [taksator] han kan gå ud og fin-*

> *de nogle håndværkere som kan komme og lave de her ting og det er også det I ønsker, men det er også vigtigt, som jeg tror én af [rådgiver 1 og 2] sagde, der er altså nogle vilkår omkring det, og det er, at det er os, og jeres rådgiver, der har kontakten med håndværkerne.'*

Ovenstående viser, at både Tryg Forsikring A/S og klagerne er enige om, at Tryg Forsikring A/S fortsat skal rekvirere håndværkere til udbedringen. Ydermere viser det dels, at Tryg Forsikring A/S tilmed ikke ønsker at lade udbedring udføre af håndværkere valgt af klagerne, hvilket ej heller er klagernes ønske, og dels, at Tryg Forsikring ikke ønsker, at klagerne har kontakten med de af Tryg Forsikring A/S rekvirerede håndværkere.

Den 3. maj 2016 godkendte Tryg Forsikring A/S arbejdsliste fra [rådgiver 1], som blev fremsendt til klagerne med henblik på, at de skulle komme med deres eventuelle bemærkninger til listen, jf. **bilag 19**. Klagernes bemærkninger hertil ved e-mail af 3. maj 2016 fremlægges som **bilag 20**.

Den 12. maj 2016 gennemgik Tryg Forsikring A/S og [rådgiver 1] arbejdslisten fra 3. maj 2016 med håndværkerne, jf. **bilag 21**. Den omstændighed indikerer, at Tryg Forsikring A/S fortsat agerer som bygherre på projektet.

I november 2016 blev [rådgiver 3] tilknyttet. [Rådgiver 3] opdagede straks omfattende byggetekniske fejl ved det udførte arbejde.

Den 26. januar 2017 skrev [taksator] fra Tryg Forsikring A/S til [rådgiver 3], [klager] m. fl. jf. **bilag 22**, at

> *'Det er aftalt at [rådgiver 3] er projektstyrende for udbedringerne af fejl og mangler i henhold til udført og godkendt liste'*
>
> *'Disse arbejder forudsættes udbedres på timebasis-betaling'*
>
> *'Det er [rådgiver 3s] rolle at sørge for udbedringerne og at disse udføres håndværksmæssig faglig korrekt.'*

Ovenstående viser tydeligt, at Tryg Forsikring A/S fortsat påtager sig bygherrerollen.

Den 11. februar 2017 fremsendte [rådgiver 3] en skriftlig klage til [entreprenørfirma 1] over mangler ved murstensskaller samt tag, jf. **bilag 23**.

I februar 2017 kontaktede [rådgiver 3] [advokatfirma], idet han på vegne af Tryg Forsikring A/S ønskede juridisk bistand til at håndtere en klage til [entreprenørfirma 1] vedrørende murstenskaller. Det drøftedes indledningsvist, hvorvidt [advokatfirma] bistod Tryg Forsikring A/S eller klagerne. Det aftaltes, at [advokatfirma] bistod klagerne og således ikke Tryg Forsikring A/S under sagen.

Det bemærkes, at klagerne, efter adskillige forgæves forsøg med at få Tryg Forsikring A/S til at anerkende skaderne og deres ansvar, måtte søge advokatbistand.

Den 14. marts 2017 fremsendte [advokatfirma] på klagernes vegne et påkrav til Tryg Forsikring A/S, jf. **bilag 24**.

Den 17. marts 2017 meddelte Tryg Forsikring A/S, at sagen overgik til juridisk afdeling, jf. **bilag 25**, og den 20. marts 2017 besvarede Tryg Forsikring v/ Advokat … på påkravet, jf. **bilag 26**.

Den 23. marts 2017 fremsatte vi på vegne af klagerne forslag til datoer for telefonmøde. E-mail af 23. marts fremlægges som **bilag 27**, og den 28. marts 2017 rykkede vi på vegne af klagerne Tryg Forsikring A/S for svar, jf. **bilag 28**.

Den 29. marts 2017 meddelte Tryg Forsikring A/S, at de kunne deltage i telefonmøde den 30. marts 2017. E-mail af 29. marts 2017 fremlægges som **bilag 29**.

Den 30. marts 2017 skrev klagerne til [rådgiver 3] samt [taksator] fra Tryg Forsikring A/S således, jf. **bilag 30**:

> *'Det er TRYG, der har projektansvar for byggeriet, bestilling og igangsættelse af arbejde, samt overholdelse af tidsplanen – leveret hus 2015 januar. Tryk har fået det, som de ville – at stå for det med deres egne håndværkere. Vi flytter bare ud og ind igen.'*

E-mailen indikerer klart, at Tryg Forsikring har været bygherre under hele forløbet. Det må bemærkes, at Tryg Forsikring A/S, trods modtagelsen af ovenstående besked, stadig ikke svarer hverken benægtende eller korrigerende på meddelelsen.

Den 7. april fremsendte undertegnede på vegne af klagerne et supplerende indlæg i sagen, hvori Tryg Forsikring A/S blev anmodet om, at kommentere på de i sagen omtvistede punkter. Brev af 7. april fra klagerne til Tryg Forsikring fremlægges som **bilag 31**.

Tryg Forsikring A/S svarede ved mail af 11. april 2017, jf. **bilag 32**. I denne afviser Tryg Forsikring A/S at have påtaget sig en bygherrerolle, samt at der er mangler ved det udførte arbejde.

3.1. Vedr. rekvirentrollen

Indledningsvist må det bemærkes, at Tryg Forsikring A/S anerkender i sit svar, at have været rekvirent af [entreprenørfirma 1] indtil september 2015.

I mail af 22. september 2015 fra [rådgiver 2] til mine klienter, jf. **bilag 16**, skrev [rådgiver 2], at klagerne ved at afbryde samarbejdet, afskriver mangeludbedringer fra [entreprenørfirma 1], og at skadesagen dermed betragtedes som værende afsluttet fra Tryg Forsikring A/S. På den baggrund anser Tryg Forsikring A/S sig ikke længere forpligtede til at sørge for mangelfri ydelse.

Tryg Forsikring A/S er ligeledes af den opfattelse, at der blev indgået en aftale imellem klagerne og Tryg Forsikring A/S om, at klagerne selv stod for at finde de håndværkere, der skulle udbedre manglerne efter [entreprenørfirma 1]. Det fremgår imidlertid klart af mail af 17. september 2015 jf. **bilag 16**, at klagerne fastholder, at Tryg Forsikring A/S fortsat skal rekvirere håndværkere til at færdiggøre huset.

Tryk Forsikring A/S anfører desuden, at samarbejdet med [entreprenørfirma 1] blev brudt, fordi samarbejdet mellem [entreprenørfirma 1] og klagerne var anstrengt.

Det bør hertil anføres, at årsagen til bruddet med de af Tryg Forsikring A/S rekvirerede [entreprenørfirma 1] var, at huset ikke stod færdigt d. 10 juli 2015, som ifølge aftale med Tryg Forsikring A/S var [entreprenørfirma 1s] sidste chance for at levere et mangelfrit hus.

Det fremgår desuden af ovenstående sagsfremstilling, at [entreprenørfirma 1] leverede et mangelfuldt og gentagen forsinket arbejde. Klagerne har således tålt væsentlige forsinkelser på tidspunktet for mailkorrespondancen i september 2015. Den omstændighed, at huset fortsat ej var udbedret for mangler på dette tidspunkt som lovet af Tryg Forsikring A/S, må medføre, at det er rimelig begrundet, at samarbejdet med [entreprenørfirma 1] blev brudt, og at Tryg Forsikring A/S herefter måtte rekvirere nye håndværkere til projektet.

Tryg Forsikring A/S anfører, at de er af den opfattelse, at der blev indgået en aftale imellem mine klienter og Tryg Forsikring om, at mine klienter selv stod for at finde de håndværkere, der skulle udbedre manglerne efter [entreprenørfirma 1]. Det fremgår imidlertid klart af mail af 17. september 2015, jf. **bilag 16**, at mine klienter fastholder, at Tryg fortsat skal rekvirere håndværkere til at færdiggøre huset.

Det forhold, at klagerne ikke er interesseret i at overtage byggeriet fastslås adskillige gange. Det fremgår således både af mail af 17. september 2015, jf. **bilag 16** og af lydfil af 27. januar 2016, jf. **bilag 17**.

Tryg Forsikring A/S anfører desuden, at de ikke har haft indflydelse på valget af de håndværker, som er engagerede til at fortsætte arbejdet efter [entreprenørfirma 1]. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at Tryg Forsikring A/S fortsatte med at handle og optræde, som om de stadig havde ansvaret. Det kan bl.a. ses ved følgende:

1) Tryg Forsikring A/S rekvirerer og anviser håndværkerne
2) Tryg Forsikring A/S fremsætter ønske om, at det udelukkende er Tryg Forsikring A/S og ikke klagerne, der har kontakten med de af Tryg Forsikring A/S rekvirerede håndværkere, jf. **bilag 18**
3) Tryg Forsikring A/S instruerer håndværkerne
4) Tryk Forsikring A/S har projektansvar for processen og tidsplanen, jf. **bilag 22**5) Tryg Forsikring A/S fører tilsyn med håndværkerne
6) Tryg Forsikring A/S udarbejder og godkender arbejdsliste, jf. **bilag 19**
7) Tryg Forsikring A/S gennemgår arbejdsliste med håndværkerne, jf. **bilag** 21
8) Tryg Forsikring A/S betaler de af dem rekvirerede håndværkere helt frem til maj 2017. Betalingsoversigter fremlægges som **bilag 33**.
9) Tryg Forsikring A/S er i gang med udbedring. Det er aftalt, at klagerne skal godkende udbedringen.
10) Klagerne har intet indblik i de kontakter, der er indgået med håndværkerne. Klagerne er derfor afskåret fra at rejse krav mod håndværkerne, da de hverken har indsigt i aftaler med tid, pris eller kvalitet.
11) Der er således ikke noget kontraktligt forhold mellem håndværkerne og klagerne

Ydermere må det bemærkes, at Tryg Forsikring A/S ikke har sørget for, at præcisere ansvarsforholdene, hvilket man må kunne forvente af Tryg Forsikring A/S som den professionelle part. Klagerne, som er forbrugere, har derimod adskillige gange angivet, at Tryg Forsikring A/S var bygherre på projektet. Dette må utvivlsomt have givet anledning til, at Tryg Forsikring A/S skulle have fo-

retaget en præcisering og korrigering af rollefordelingen, såfremt de var af en anden opfattelse. Det kan således ikke forventes, at klagerne måtte gå ud fra, at Tryg Forsikring A/S ikke anså sig selv som værende bygherre på projektet.

Sammenfattende må det anføres, at Tryg Forsikring A/S har været rekvirent, dels af de håndværkere, der har deltaget i arbejdet på ejendommen inden 2015, og dels af de håndværkere, der har deltaget i arbejdet på ejendommen efter 2015. Tryg Forsikring hæfter som bygherre således for samtlige mangler i forbindelse med genopbygningen af ejendommen. En præcisering af disse mangler gennemgås i følgende afsnit.

3.2. Vedr. mangler

I det følgende foretages en præcisering af de dækningsberettigede mangler ved det udførte arbejde.

Tryg Forsikring A/S bærer som bygherre ansvaret for, at arbejderne udføres mangelfrit.

De mangler klagerne ønsker udbedret, og som det er klagernes opfattelse, at Tryg Forsikring A/S er ansvarlige for, er følgende:

3.2.1. Skæv tagkonstruktionen

Efter klagernes opfattelse hæfter Tryg Forsikring A/S for manglerne, da Tryg Forsikring A/S har rekvireret [entreprenørfirma 1], der udbedrede taget.

Klager påberåber sig, at tagkonstruktionen er mangelfuld efter udbedringen. Til støtte herfor anføres, at tagkonstruktionen har en skævhed på 60 mm langs hele facaden, og tagkonstruktionen overholder derfor ikke gældende krav mht. planhed. Se i den forbindelse [rådgiver 3s] klage til [entreprenørfirma 1] af 11. feb. 17, jf. **bilag 23**.

Der har ikke været konstateret skævheder ved tagkonstruktionen før brandskaden. Se herved statiske beregninger foretaget af det oprindelige hus inkl. tagkonstruktionen, jf. **bilag 34**.

Årsagen til skævheden er, at tagkonstruktionen er lavet med mindre dimensioner end klagerne havde før brandskaden. Dette medfører, at der skal laves en ny tagkonstruktion, såfremt der skal skiftes tag. Endvidere er tagkonstruktionen underdimensioneret i forhold til udestuetagets tilslutning.

Dette har medført, at loftpladen ikke er samlet korrekt.

Sammenfattende gøres det på vegne af klagerne gældende, at tagkonstruktionen udgør en dækningsberettigede mangel, der kan relateres til [entreprenørfirma 1], som har udført arbejdet. Idet Tryg Forsikring A/S har anerkendt, at de har rekvireret [entreprenørfirma 1], hæfter Tryg Forsikring A/S for de påberåbte mangler.

Tryg Forsikring A/S har godkendt [rådgiver 3] som byggeteknisk rådgiver i forløbet. [Rådgiver 3] virker fortsat som Tryg Forsikring A/S' forlængede arm i den løbende byggeproces, der fortsat ikke

er afsluttet. Henset til at [rådgiver 3] oplyser, at der er tale om en mangel, må det påhvile Tryg Forsikring A/S at dokumentere, at dette ikke skulle være tilfældet.

3.2.2. Utæt dampspærre, herunder skimmelsvamp

Efter klagernes opfattelse hæfter Tryg Forsikring A/S for manglerne, da Tryg Forsikring A/S har rekvireret [entreprenørfirma 1], der udbedrede forholdet efter brandskaden.

Det gøres af klagerne gældende, at dampspærren i etageadskillelsen er utæt flere steder lang væggene, hvilket skyldes, at den er forkert monteret i ny etageadskillelse mod tagrum. Dette har med stor sandsynlighed medført, at der er konstateret skimmelsvamp i tagrummet.

I mail af 28. februar 2017 fremsendte [rådgiver 3] på vegne af Tryg Forsikring A/S klage til [entreprenørfirma 1] over udført dampspærre i etageadskillelsen jf. **bilag 35.**
…
Sammenfattende gøres det på vegne af klagerne gældende, at utæthederne i dampspærren, samt den konstaterede skimmelsvamp udgør dækningsberettigede mangler, der kan relateres til det af [entreprenørfirma 1] udførte arbejde. Idet Tryg Forsikring A/S har anerkendt, at de har rekvireret [entreprenørfirma 1], hæfter Tryg Forsikring A/S for de påberåbte mangler.

Tryg Forsikring A/S har godkendt [rådgiver 3] som byggeteknisk rådgiver i forløbet. [Rådgiver 3] virker fortsat som Tryg Forsikring A/S' forlængede arm i den løbende byggeproces, der fortsat ikke er afsluttet. Henset til at [rådgiver 3] oplyser, at der er tale om en mangel, må det påhvile Tryg Forsikring A/S at dokumentere, at dette ikke skulle være tilfældet.

3.2.2. Skaller på ydermure

Efter klagernes opfattelse hæfter Tryg Forsikring A/S for manglerne, da Tryg Forsikring A/S har rekvireret [entreprenørfirma 1] samt [entreprenørfirma 2], der udbedrede murstensskallerne på facader og gavle.

Klagere påberåber sig, at arbejdet vedrørende murstensskaller på facader og gavle er mangelfuldt. Til støtte herfor anføres følgende:

[Rådgiver 3] fremsendte på vegne af Tryg Forsikring A/S klage af 11. februar 2017 (**bilag 23**) til [entreprenørfirma 1]. Af klagen fremgår det, at arbejdet vedrørende murstensskaller på facader og gavle er mangelfuldt.
…
Det bemærkes, at manglerne vedrørende skallerne er godkendt til at skulle udbedres af Tryg Forsikring A/S jf. mail og arbejdsliste af 3. maj 2016, jf. **bilag 19**.

Tryg Forsikring A/S har godkendt [rådgiver 3] som byggeteknisk rådgiver i forløbet. [Rådgiver 3] virker fortsat som Tryg Forsikring A/S' forlængede arm i den løbende byggeproces, der fortsat ikke er afsluttet. Henset til at [rådgiver 3] oplyser, at der er tale om en mangel, må det påhvile Tryg Forsikring A/S at dokumentere, at dette ikke skulle være tilfældet.

3.2.3. Ødelagt etagedæk

Efter klagernes opfattelse hæfter Tryg Forsikring A/S for manglerne, da Tryg Forsikring A/S har rekvireret [entreprenørfirma 1], der udbedrede etagedækket.

Klagerne gør gældende, at etagedækket er ødelagt og dermed mangelfuldt. Til støtte herfor anføres følgende:

3.2.3.1. Skadesårsagen

Skaden er indledningsvist opstået i forbindelse med nedbræk, hvilket har medført, at elementerne har løsnet sig fra hinanden. Det medfører, at elementernes bæreevne nu er væsentligt svækket, og at de har en vandring på 18mm mellem 2 løse elementer ved tryk på 1.2KN. De elementer der hænger sammen, giver sig derimod ikke ved belastning på 1.2KN. [Taksator] har på vegne af Tryg Forsikring A/S erkendt, at det ødelagte etagedæk er en følgeskade af nedtagningsarbejdet, idet han udtaler følgende:

> *'Jeg vil skrive, at det er, det er ny viden, det har intet med brandskaden at gøre... Men, men det er en følgeskade af nedtagningsarbejdet. Ja, hvad det måtte være.'*

Lydfil heraf vedlægges som **bilag 36**.

3.2.3.2. Supplerende sagsfremstilling

Klagerne klagede efter genopbygningen over gyngende gulve, hvilket blev undersøgt af Tryg Forsikring A/S. Tryg Forsikring A/S konkluderede i den forbindelse, at forholdet ikke skulle udbedres. Klagerne efterviste herefter, at gulvkonstruktionen var lavet forkert i henhold til byggereglementet.

Den 28. august 2016 fremsendte [rådgiver 1] en e-mail til klagerne, hvori var vedhæftet et løsningsforslag udarbejdet af [rådgiver 1], jf. **bilag 37**. Det fremgår af udbedringsforslaget, at problemet skulle løses ved at indsætte jern, der skulle forbinde dækket ved væggene.

[Rådgiver 1] meddelte klagerne ved mailkorrespondance af 30. august 2016, jf. **bilag 38**, at han af Tryg Forsikring A/S *'er informeret om at aftale er at vi skal opfinde løsningen sammen på vores mavefornemmelse'*. Klagerne besvarede hertil, at Tryg Forsikring A/S stod med ansvaret for, at arbejdet udførtes korrekt, og med håndværksmæssig korrekt materiale, og angav samtidig, at der skulle tilknyttes en bygningsingeniør, der kunne foretage en sagkyndig vurdering af løsningen. Dette er imidlertid ikke sket.

[Rådgiver 1] rekvirerede håndværker … på vegne af Tryg Forsikring A/S til at udføre arbejdet. [Rådgiver 1] vejledte ligeledes de udførende håndværkere. I forbindelse med udbedringen, meddelte tømrerne, at selve etageadskillelsen var ødelagt, idet elementerne var slået fra hinanden, og havde mistet deres bæreevne.

[Rådgiver 3] har i mail af 22. september 2017 foretaget en vurdering af etagedækket, jf. **bilag 39**.

'Etageadskillelsen er ødelagt af entreprenør [entreprenørfirma 1], således at dækkene havde givet sig og var ikke stive nok mod nedbøjninger.

Man har angiveligt forsøgt at løse dette ved at lægge jern i samlinger, som man kan se på billederne herunder (det er de sorte strimler under gulvstrøerne, som er det indlagte jern).

(Denne løsning er ikke underbygget med statiske beregninger, ligesom omfanget og arten af arbejdet er uoplyst. Det kan konstateres, at der fortsat er let gyngende gulve vedr. det nye trægulv på strøer, som evt. kan skyldes, at dækkene ikke er forstærket godt nok.
…
Tryg Forsikring A/S har godkendt [rådgiver 3] som byggeteknisk rådgiver i forløbet. [Rådgiver 3] virker fortsat som Tryg Forsikring A/S' forlængede arm i den løbende byggeproces, der fortsat ikke er afsluttet. Henset til at [rådgiver 3] oplyser, at der er tale om en mangel, må det påhvile Tryg Forsikring A/S at dokumentere, at dette ikke skulle være tilfældet.

3.2.4. Indervægge slået fra gavlvægge

Efter klagernes opfattelse hæfter Tryg Forsikring A/S for manglerne, da Tryg Forsikring A/S har rekvireret [entreprenørfirma 1], der udbedrede forholdet efter brandskaden.

Klagerne gør gældende, at der foreligger en mangel, idet indervæggene i begge ender er slået fra ydervæggene ved gavlene. [Rådgiver 1] har informeret klagerne om, at indervæggene skal sættes fast med bolte for at undgå udvikling og sikre husets stabilitet. Skaderne er sket i forbindelse med nedbræk, som har været hårdt for ejendommen.
…
Tryg Forsikring A/S har godkendt [rådgiver 3] som byggeteknisk rådgiver i forløbet. [Rådgiver 3] virker fortsat som Tryg Forsikring A/S' forlængede arm i den løbende byggeproces, der fortsat ikke er afsluttet. Henset til at [rådgiver 3] oplyser, at der er tale om en mangel, må det påhvile Tryg Forsikring A/S at dokumentere, at dette ikke skulle være tilfælde.

3.3. Vedrørende advokatomkostninger

Klagerne har haft advokatbistand under sagens forløb, hvilket har været nødvendigt af hensyn til sagens karakter og kompleksitet.

Arbejdet forbundet hermed inden sagens fremsendelse til Ankenævnet har været indledende undersøgelser, gennemgang af omfattende korrespondance mellem sagens parter, indhentelse og gennemgang af rådgivers sagkyndige vurderinger, møde med sagens parter samt drøftelser med modparten.

Det bemærkes i den forbindelse, at det har været nødvendigt for klagerne, at modtage denne advokatbistand under sagens behandling for at sikre klagerne det bedste resultat i nærværende sag. Advokatbistandende har været nødvendig, dels for at fastlægge skaderens omfang og den nødvendige udbedring heraf og dels henset til sagens langstrakte forløb, Tryg Forsikring A/S' afvisninger og begrundelser herfor, samt Tryg Forsikring A/S' sagsbehandling i øvrigt. Ydermere har denne advokatbistand bidraget væsentligt til blandt andet at fremskaffe de nødvendige bevisligheder.

Henset til skadernes karakter og omfang, har advokatbistand været nødvendiggjort. Hertil tillader jeg mig at gøre opmærksom på, at der, udover sagens omfang, ydermere bør lægges vægt på sagens betydning for klagerne, som i nærværende tilfælde har været særdeles stor, idet genopbygningen har været til stor gene for klagerne i deres hverdag, idet dele af huset i perioder har været ubeboeligt.

På baggrund af ovenstående redegørelse for sagens omfattende og tidskrævende karakter må de omkostninger der er forbundet hermed afholdes af Tryg Forsikring A/S.

Klagers omkostninger indtil sagens fremsendelse til Ankenævnet kan indtil videre opgøres som til følgende:

Udgifter til advokat:
- [Advokatfirma]: kr. 85.245,00 inkl. moms.

…

4. Konklusion

Som nævnt indledningsvist under pkt. 2, vedrører tvisten for Ankenævnet følgende:

Klagernes påstande er følgende:

1. At Tryg Forsikring A/S anerkender at være ansvarlige for mangelfuld udbedring af skader efter branden,

2. At Tryg Forsikring A/S konkret anerkender at være ansvarlig for dækning for følgende mangelfulde forhold:

    2.1. Tagkonstruktionen, jf. 3.2.1.
    2.2. Dampspærre, herunder skimmelsvamp, jf. pkt. 3.2.2.
    2.3. Skaller på ydermure, jf. pkt. 3.2.3.
    2.4. Etagedæk, jf. pkt. 3.2.4.
    2.5. Indervægge, der er slået fra gavlvægge, jf. 3.2.5.

3. At Tryg Forsikring A/S anerkender at betale advokatomkostninger, jf. pkt. 3.3.

Det må på baggrund af ovenstående være åbenbart, at Tryg Forsikring A/S er ansvarlige for mangelfuld udbedring af skader efter branden, idet de jf. ovenstående sagsfremstilling er bygherre på opgaven med udbedring efter branden.

Det må lægges til grund, at Tryg Forsikring A/S har rekvireret, anvist, instrueret, ført tilsyn med samt betalt håndværkerne, dels før september 2015 og dels efter september 2015. Ydermere har Tryk Forsikring A/S haft projektansvar for processen og tidsplanen, ligesom de har udarbejdet og godkendt arbejdslister i forbindelse med genopbygningen.

Det kan ikke antages, at Tryg Forsikring A/S er ansvarsfri for det efter 2015 udførte arbejde, idet Tryg Forsikring A/S har fortsat med at handle og optræde, som om de stadig bærer ansvaret. Dette er ligeledes i overensstemmelse med klagernes opfattelse, idet disse udtrykkeligt at meddelt, at de ikke vil overtage byggeriet mod at få udbetalt et nærmere fastsat beløb.

Den omstændighed, at Tryg Forsikring A/S som erhvervsdrivende ikke har foretaget en præcisering af ansvarsforholdene, såfremt de havde en anden opfattelse heraf, må medføre, at klagerne med rette har haft en forventning om, at Tryg Forsikring A/S agerede og anså sig selv som bygherre på projektet.

Tryg Forsikring A/S er således ansvarlige for den mangelfulde udbedring af skader efter branden.

Dernæst må det på baggrund af ovenstående konkluderes, at der foreligger en række dækningsberettigede mangler. I kraft af, at Tryg Forsikring A/S er ansvarlig for den mangelfulde udbedring af skaderne efter branden, må Tryg Forsikring A/S være ansvarlig for at levere en mangelfri ydelse.

Klagerne fastholder således, at det er Tryg Forsikring A/S' ansvar at sørge for mangelfri ydelse. Endvidere fastholdes det, at klagerne som forsikringstagere har ret til, at Tryg Forsikring A/S sørger for, at der straks sker fuldstændig udbedring af de i pkt. 3.2. angivne mangler.

Tryg Forsikring A/S er således ansvarlig for dækning for de nævnte mangelfulde forhold.

Klagernes advokatbistand under sagens forløb, har været nødvendigt af hensyn til sagens omfattende karakter, og for at sikre klagerne det bedste resultat i nærværende sag.

Tryg Forsikring A/S må på baggrund af ovenstående betale udgifterne til de afholdte advokatomkostninger."

Selskabet har i mail af 24/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Fra vores kundes advokat har vi modtaget denne mail med lydfiler.

Det kan konstateres, at der er tale om redigerede optagelse, dels alene med de refererede udtalelser, samt dels med en optagelse, der afslutter inden selve mødet var afsluttet.

Hvis vores kundes advokat agter at påberåbe sig lydfilerne, må vi fortsat anmodede om uredigerede lydoptagelser, fra start til slut af samtalerne eller møderne.
…
Det kan ikke afvises, at en afgørelse vil kræve vidneførelse af tidligere rådgivere og håndværkerne. En sådan vidneførelse ligger uden for nævnets regi.

Herudover er det vores opfattelse, at en reel vurdering af sagen, herunder om der er tale om fejl ved det leverede eller ej, samt i givet fald hvilke af håndværkerne, der har begået de anførte fejl, kræver en Syn og skønsforretning, hvilket ligger uden for nævnets regi.

For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at kundens advokat blev aftalt engageret netop til gennemførelse af syn og skønsforretning.

Vi vil derfor allerede nu indstille til, at nævnet afsiger en § 4 afgørelse.
…

> For god ordens skyld skal vi allerede nu meddele, at vi ikke har påtaget os Bygherrerollen, eller generelt har udført denne, samt at vi ikke, som anført af advokaten havde lovet vores kunde et nøglefærdigt hus."

Til dette har klagernes advokat i brev af 16/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Tryg Forsikring A/S har i deres indlæg til Ankenævnet for Forsikring indstillet til, at Ankenævnet for Forsikring træffer en § 4-afgørelse,
> …
> En sådan situation findes ikke at være til stede her, idet det ud fra de fremlagte materiale er muligt at træffe en afgørelse i sagen. Yderligere bevisførelse i form af syn og skøn eller vidneforklaring findes på baggrund af det allerede fremlagte materiale overflødig.
>
> Hertil bemærkes, at sagens faktiske oplysninger er udførligt beskrevet i sagsfremstillingen, ligesom disse er suppleret med bilag i form af e-mails, der dokumenterer de faktiske omstændigheder. Yderligere består det fremlagte materiale af tekniske vurderinger af de enkelte mangler, ligesom disse er suppleret med illustrerende og relevant billedmateriale. På baggrund heraf er sagen på nuværende grundlag yderst tilstrækkeligt oplyst.
>
> Det gøres yderligere gældende, at en § 4-afgørelse udelukkende bør afsiges i helt særlige situationer, og at en sådan situation ikke foreligger i det konkrete tilfælde. Afsiges en § 4-afgørelse i nærværende sag, vil det medføre, at der i adskillige sager tilsvarende vil skulle afsiges en § 4-afgørelse."

Selskabet og klagernes advokat har udvekslet yderligere synspunkter i mails og breve af 23/11, 24/11 og 19/12 2017 samt 10/1 og 31/1 2018 til nævnet. Af selskabets mail af 19/12 2017 til nævnet fremgår bl.a.:

> "I klagen til nævnet henviser advokaten til 6 lydoptagelser, hvor der er fremsendt redigerede kopier af optagelserne, idet vi dog ikke kan se, at vi har modtaget lydfil bilag nr. 36.
>
> Vi har nu modtaget to af lydfilerne i uredigeret stand. Der er tale om lydoptagelser fra henholdsvis den 9. juni 2015 bilag 13, og den 27. januar 2016 bilag 18.
> …
> Kommentarer til lydoptagelse bilag 13. Telefonsamtale mellem taksator og klageren den 9. juni 2015 Der er tale om en 33 minutter lang samtale mellem vores taksator og klageren.
>
> Samtalen indledes med en gennemgang af ekstraomkostninger i relation til forbrug, herunder vand, strøm, TV internet etc.
>
> Omkring 7,45 minutter inde i samtalen oplyser klageren, at han af sin rådgiver var blevet oplyst om, at taksator pressede på, for at få sagen afsluttet, og samtalen omkring dette fortsætter de næste ca. 17. minutter.

Det korte citat:

'Alt det du har snakket med [rådgiver 1] både [rådgiver 1 og 2]; alt det, ved jeg om, fordi [rådgiver 1] og jeg vi taler sammen, hver gang der er noget. Så alt den viden du har. Al den viden I har snakket om, jeg ved det hele. Jeg ved alt om sagen. Sådan er det'

er en lille del af denne del af samtalen, som ellers er kendetegnet af, at taksator redegør for, hvilke tiltag han og kundens rådgiver foretager sig i relation til håndværkeren.

Kunden udtrykker ofte sin tilfredshed med de tiltag, og oplyser blandt andet
13.31 minutter inde i forløbet, at klageren er ligeglad med de småbeløb, som ville kunne komme til udbetaling. Der tales her om 50.000 kr. i kompensation, hvis sagen ikke blev videreført, samt 'dagbøderne' på 1.500 kr. pr. dag.

Det er vores opfattelse, at det fremførte citat er taget ud af sin sammenhæng, og ikke kan anvendes til andet end en oplysning om, at vi i forbindelse med håndværkerens arbejde har forsøgt at finde løsninger på sagen.

2. Lydoptagelse fra mødet. Møde på ejendommen den 27. januar 2017: deltagere [chef] (Tryg), [Taksator] (Tryg) [rådgiver 2] (klagers rådgiver); [rådgiver 1] (klagers rådgiver), Klager, dennes hustru og familiemedlemmer.

Der var tale om et møde på ejendommen, og optagelserne rækker over lidt mere en 1½ time, og heraf har advokaten henvist til en enkelt udtalelse.

Mødet var indkaldt af klagerens rådgiver, og formålet med mødet var at få skåret sagen til, således at der kunne foretages en vurdering af hvilke mangler, der var tilbage, hvorledes disse eventuelt skulle udbedres, samt i hvilket omfang forsikringsselskabet skulle deltage i dette.

Beslutningsreferat efter mødet vedlægges.

På tidspunktet for mødet var selve brandskaden udbedret, men klageren havde udtrykt utilfredshed med arbejdets udførelse, og havde opsagt samarbejdet med håndværkerne. Endvidere havde håndværkerne udtrykt, at de ikke ønskede at fortsætte samarbejdet med klageren, da der ikke kunne opnås et ifølge klageren ønskeligt resultat af udbedringerne.

I starten af mødet oplyser klageren blandt andet, at de gerne ville have haft et kontant beløb, så de kunne bygge et større hus, men da tilbuddet på en kontanterstatning blev fremsat, ønskede klageren ikke at fortsætte af den vej.

Cirka 20 minutter inde i mødet udtales det af en mandlig deltager, at der er nogle ting, der ikke kan behandles forsikringsmæssigt, som der ikke kan gås ind i. Endvidere udtales det, at der er nogle ting, man som forsikringstager må acceptere, og ved et eventuelt syn og skøn vil der blive påpeget ting, som forsikringstageren må acceptere.

Der blev på dette tidspunkt flere gange nævnt syn og skøn på ejendommen, og rådgiveren udtalte blandt andet, at det nok var der, at sagen måtte ende.

Omkring 27 minutter inde i mødet udtaler [chef] blandt andet:

Det er rigtigt, at vi kan finde håndværkere, men det er vigtigt, at det er styret. Hvis der er noget I er utilfreds med, er det vigtigt, at det er rådgiveren I tager fat i, for det er vigtigt, at håndværkerne ikke pakker sammen igen.

Og omkring 30 minutter inde i mødet udtaler vi; 'Vi skal holde håndværkerne og jer fra hinanden. Vi skal styre det på anden vis.'

Disse udtalelser viser klart, at klageren har været meget aktiv i forhold til de håndværkere, der har været på ejendommen, samt at dette har medført, at arbejdet med udbedringen af skaderne har været særdeles besværliggjort.

Det er vores opfattelse, at dette endvidere underbygger, at klageren har ageret som bygherre på ejendommen.

Dette kommer yderligere til udtryk i, at det er klageren, der bestemte hvilke skaller, der skulle anvendes på ejendommen. Dette blev fremført omkring 23,47 minutter inde i mødet.

Yderligere udtaler [rådgiver 2] omkring 26 minutter inde i mødet, at han ikke kan finde argumenter for at gå efter [entreprenørfirma 1] vedrørende skallerne.

Omkring 30- 40 minutter inde i samtalen er der diskussion vedrørende taget, hvor klageren blandt andet udtaler, at de ikke er tilfreds med det nye tag, idet det gamle var flot.

Under diskussionen omkring taget forsøger rådgiveren at redegøre for, at tagkonstruktionen måtte ændres for at kunne leve op til de seneste bygningsreglementer.
…
Generelt blev det aftalt, at kundens rådgiver skulle udarbejde et referat fra mødet, samt at der skulle laves en opgørelse over, hvilke fejl eller mangler, der fortsat var på ejendommen, således at der kunne tages stilling til, om det er forhold, som klageren måtte acceptere, om det er forhold, som forsikringsselskabet skal ind i, eller om der er tale om nye forhold, som er mellem kunden og den håndværker, som efterfølgende er valgt af kunden/dennes rådgiver.

I den forbindelse skal vi påpege, at det er kundens advokat, som kravstiller, der må iværksætte dette syn og søn, samt at det i starten var aftalen mellem os og kundens håndværker, at denne skulle iværksætte en syn og skønsforretning.

Sidst i optagelserne diskuteres forholdet omkring dagbøder, og det fremgår blandt andet heraf, at dagbøder naturligvis forudsatte, at klageren loyalt samarbejdede med at får arbejdet udført, men da klageren afviste yderligere udbedringer foretaget af [entreprenørfirma 1], bortfaldt aftalen omkring dagbøder.

Det er vores opfattelse, at citatet:
'fordi det er en kæmpe mundfuld og tage det hele på en gang, altså så må man ligesom tage det i bidder og sige okay, hvor starter vi henne med de ting, der er formentligt nogle ting rundt omkring hvor man kan sige jamen dem kan vi starte på, altså jeg vil sige i forhold til håndværkerne så er det rigtigt, at det kan være, at [taksator] han kan gå ud og finde nogle håndværkere, som kan

komme og lave de her ting, og det er også det I ønsker, men det er også vigtigt, som jeg tror en af [rådgiver 1 og 2] sagde, at vilkår omkring det, og det er, at det er os, og jeres rådgivere, der har kontakten med håndværkerne'
er taget ud af en sammenhæng, samt at citatet i den rette sammenhæng alene kan tages som udtryk for, at hvis der skal sendes håndværkere på opgaven, skal disse have mulighed for at udføre arbejdet uden indblanding fra klageren. Hvis der er noget, som klageren ikke var tilfreds med, skulle klageren rette henvendelse til sin rådgiver, der herefter ville tage kontakt til Tryg og/eller håndværkerne.

I relation til lydoptagelse bilag 14, som ikke er fremlagt, skal vi for god ordens skyld påpege, at [rådgiver 1] var engageret af vores kunde.

Sammenfattende er det vores opfattelse, at lydoptagelserne i sin helhed ikke underbygger, at vi var bygherre for [entreprenørfirma 1], samt at de ikke underbygger, at vi var rekvirent af det murerfirma, som efterfølgende forsøgte at reparere de skaller, som klageren selv havde besluttet skulle anvendes til ydermuren.

Vedrørende skæv tag.
Vi finder det ikke dokumenteret, at der er forhold vedrørende taget, der kan betegnes som fejl eller mangler ved udbedringen af brandskaden.

Vedrørende dampspærre
Til nævnets orientering kan vi oplyse, at vi har modtaget en henvendelse fra klagerens nye rådgiver vedrørende dette forhold.

Endvidere fremsendes kopi af vores svar til rådgiveren. Som det fremgår af svaret er det vores opfattelse, at dette forhold ligeledes fordrer et syn og skøn; men vi ønsker på nuværende tidspunkt at konstatere, om en eventuel fejl ved dampspærren har medført skader på ejendommen.

Vi har endnu ikke modtaget svar på denne mail.

Vedrørende skallerne
Det fastholdes, at klageren udvalgte hvilke skaller der skulle anvendes på ejendommen.
[Entreprenørfirma 1] meddelte i forbindelse med bestillingen kunden, at disse skaller ikke var de bedst egnede, og at de ikke ville give garanti for det endelige resultat netop på grund af de pågældende skaller.

Der er efterfølgende forsøgt en udskiftning af skallerne foretaget af [entreprenørfirma 2], som klageren selv engagerede. Vi hæfter ikke for det arbejde, som [entreprenørfirma 2] har udført på ejendommen, da vi ikke er rekvirent af dette arbejde.

Vedrørende etagedækket.
Af det foreliggende fremgår det, at branden startede i garagen, og derefter gik ind af vinduerne på første sal.

Der er ingen dokumentation for, at der har været brand i nærheden af etagedækket, eller at dette skulle være skadet af branden. Vi finder det således ikke dokumenteret, at der er årsagssammenhæng mellem branden, og det forhold, at enkelte elementer af etagedækket ikke var stabile.

Det fremgår endvidere af de foreliggende oplysninger, at årsagen til ustabiliteten snarere skal findes i, at der oprindeligt er skåret huller til rør/strømgennemføring, og disse huller har ramt armeringen.

Desuagtet valgte vi, for at lukke denne del af sagen, i samråd med kundens daværende rådgiver, at tilbyde, at ilægge fladejern, som foreslået af klageren.
Vi vedhæfter kopi af mail vedrørende dette tilbud.

Som det fremgår af mailen påtog vi os ikke ansvaret for, at ustabiliteten i etagedækket skyldtes branden, ligesom det blev aftalt, at klageren selv bar det fulde ansvar for løsningen.

Vi finder det fortsat ikke dokumenteret, at ustabiliteten skulle skyldes branden, og det er vores opfattelse, at vi med den indgåede aftale har mere end opfyldt de retslige forpligtigelser vedrørende etagedækket.

Vedrørende indervægge
Vi finder det ikke dokumenteret, at der er skader på indervægge, som kan være omfattet af forsikringen, herunder fejl eller mangler ved udbedringen efter brandskaden.

Efter de foreliggende oplysninger er indervæggene fastgjort til tagkonstruktionen med fladjern, hvilket er sædvanligt.

Vi finder således ikke, at der kan stilles yderligere krav vedrørende indervæggene.

Idet det tidligere fremførte fastholdes i sin helhed kan vi herefter opsummere vores argumenter til følgende:

- Det bestrides som udokumenteret, at vi skulle have lovet et nøglefærdigt hus inden for 4 måneder som anført af klagerens advokat.
- Det bestrides, at vi er bygherre på opgaven. I den forbindelse kan det af det foreliggende konstateres, at klageren har været så aktiv i forhold til håndværkerne, og at klageren derved har påtaget sig bygherrerollen. Vi anerkender, at vi var rekvirent af [entreprenørfirma 1].
- De citerede lydoptagelser er taget ud af sin sammenhæng, og vil ikke kunne tillægges værdi i relation til sagen behandling. Det fastholdes, at såfremt vores kundes advokat vil påberåbe sig udtalelser, der er optaget, skal samtlige optagelser fremlægges i uredigeret stand.
- Klageren har efter de almindelige bevisbyrderegler bevisbyrden for, at kravene er berettiget
- Der er forhold, som en forsikringstager må acceptere efter en udbedring af en skade, og vi finder det ikke dokumenteret, at det, der klages over, overstiger det, der må accepteres af en forsikringstager.
- Sagen fordrer et syn og skøn, hvilket vi i starten tilbød at betale advokatbistand til, men den pågældende advokat valgte i stedet at indbringe sagen for nævnet. Dette bliver også flere gange nævnt under mødet 27. januar 2017. Endvidere skal der ved et syn og skøn skulle tages stilling til, hvilke eventuelle udbedringer, der kan relateres til hvilke håndværkere.

- Det fastholdes, at det var klageren, der havde bestemt hvilke skaller, der skulle anvendes på ejendommen, samt at [entreprenørfirma 1] havde advaret klageren om disse sten. Endvidere fastholdes det, at der ikke er forhold vedrørende skallerne, der afviger fra, hvad man må tåle som forsikringstager efter udbedring af en skade.
- Det fastholdes at vi ikke har rekvireret [entreprenørfirma 2] til at udbedre skallerne. De er rekvireret af kunden/dennes rådgiver. Tryg hæfter derfor ikke for eventuelle fejl eller mangler ved arbejdet udført af [entreprenørfirma 2].
- At det ikke er dokumenteret, at der er fejl ved dampspærren, eller at der er påvist skader på grund af dampspærren.
- Det fastholdes at det er klageren, der har opsagt samarbejdet med [entreprenørfirma 1], og kompensationen på 1.500 kr. pr. dag var naturligvis afhængig af, at [entreprenørfirma 1] fik lov til at gøre arbejdet færdig.
- Det fastholdes at det ikke er dokumenteret, at der nu er fejl eller mangler ved etagedækket, samt at ustabiliteten i etagedækket skulle skyldes branden.
- Det fastholdes at det ikke er dokumenteret, at der er fejl eller mangler ved indervæggene, eller at vi skulle hæfte for eventuelle fejl og mangler ved indervæggene.
- Det fastholdes at sagens afgørelse endvidere vil kræve vidneførelse af rådgivere og håndværkere, hvilket ikke kan forekomme i nævnets regi.
- Det bestrides at [rådgiver 1, 2 eller 3] er rekvireret af os, og at de skulle være vores rådgivere. De var engageret af klageren. Udtalelser fra kundens rådgivere er således ikke udtalelser fra Tryg."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Den 28/4 2014 brændte dele af klagernes hus, og selskabet indhentede tilbud på udbedring fra et entreprenørfirma. Ifølge en udarbejdet tidsplan blev arbejdet påbegyndt i november 2014 og skulle afsluttes i januar 2015 i uge 2. I januar 2015 fremsendte klagerne en omfattende mangelliste til selskabet. Aflevering af byggeriet skulle derefter finde sted den 10/7 2015, men klagerne afviste at deltage i en afleveringsforretning på grund af store mangler. I september 2015 afviste klagerne at lade entreprenøren udbedre manglerne. Den 27/6 2016 blev der afholdt et møde med deltagelse af selskabet, klagerne og byggerådgiver. Efter mødet udarbejdede byggerådgiveren en arbejdsliste over udbedring af mangler, og der kom nye håndværkere på. I november 2016 kom der ny byggerådgiver til.

Klagernes krav er, at selskabet anerkender at være ansvarlig for mangelfuld udbedring af skaderne efter branden, og at selskabet konkret anerkender at være ansvarlig for skæv tagkon-

struktion, utæt dampspærre, herunder skimmelsvamp, skaller på ydermure, ødelagt etagedæk og indervægge, der er slået fra gavlvægge. Klagerne kræver desuden dækning af advokatomkostninger.

Klagerne har anført, at selskabet har været rekvirent af håndværkerne både før og efter september 2015, og at selskabet som bygherre bærer ansvaret for, at arbejderne udføres mangelfrit. Klagerne har endvidere anført, at selskabet har godkendt den byggetekniske rådgiver, som har virket som selskabets forlængede arm i den løbende byggeproces, og henset til, at han oplyser, at de påklagede forhold udgør mangler, må det påhvile selskabet at dokumentere, at dette ikke er tilfældet. Klagerne har også anført, at advokatbistand har været nødvendiggjort henset til skadernes karakter og omfang.

Selskabet har anerkendt at være rekvirent af entreprenørfirmaet, men har afvist at have rekvireret andre håndværkere og byggerådgiverne. Selskabet bestrider at have været bygherre på opgaven med henvisning til, at klagerne har været så aktive i forhold til håndværkerne, at de derved har påtaget sig bygherrerollen. Selskabet bestrider, at det er dokumenteret, at de påklagede forhold udgør fejl og mangler, og har henvist til, at dette alene kan fastslås gennem et syn og skøn med inddragelse af samtlige håndværkere, således at det ligeledes kan fastslås, hvilke arbejder der kan relateres til de enkelte medvirkende håndværkere. Selskabet har oplyst, at det tidligere har givet tilsagn om dækning af rimelige advokatomkostninger til gennemførelse af et sådant syn og skøn, og at selskabet naturligvis vil stå ved dette tilsagn.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der består en betydelig uenighed mellem klagerne og selskabet om, hvem der var bygherre på arbejdet, hvem de forskellige byggerådgivere på sagen har repræsenteret, hvem der rekvirerede nye håndværkere efter september 2015, hvilke arbejder de forskellige håndværkere har udført, hvad der har været aftalt med hensyn til arbejderne, og om de påklagede forhold er udført i overensstemmelse med det aftalte, i overensstemmelse med gældende normer og håndværksmæssig skik, eller om de er følger af brandskaden. Nævnet finder efter en konkret vurdering, at der til afklaring af disse spørgsmål kræves

en nærmere bevisførelse ved parts- og vidneafhøringer samt syn og skøn. En sådan bevisførelse kan ikke ske ved nævnet, og nævnet afviser derfor sagen i medfør af § 4 i nævnets vedtægter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand