Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2019 blev i sag nr. 91306:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gable Insurance AG (under konkurs)
v/Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS (under konkurs)
Industrivej 2
4683 Rønnede

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Den forsikrede bygning er opført i 1936 og er til/ombygget i 1989. Forsikringen trådte i kraft den 1/10 2015 på baggrund af en tilstandsrapport af 3/6 2015. Tilstandsrapporten har blandt andet anmærkninger til tagsten og ydermure. I klagen af 10/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"**PÅSTAND**
Principalt:
TopDanmark Forsikring A/S skal anerkende, at taksator … har givet dækningstilsagn for skader på:

- Murværk under skotrender, jf. forhold 2
- Undertag på vestfløj, jf. forhold 4
- Overgang, tag og gavl, forhold 5
- Fællesafsnit i gl. tilstandsrapport, forhold 6 (murværk)
- Udbuling på gavl, forhold 7
- Forhold imod vest med 2 skifter samt løse fuger på gavltrekant vest, forhold nr. 8
- Fuger med slip som østlig på stueplan for køkken, forhold nr. 10
- Badeværelse på 1. sal, forhold nr. 14
- Isolering, forhold nr. 18
- Opfugtning af murværk mod nord, forhold 21
- Knækket gavltrekant, jf. forhold 22
- Skæve spær, jf. forhold nr. 23

og udbetale skadeserstatning i overensstemmelse hermed, som fastsat af Ankenævnet for Forsikring.

Subsidiært:

2. 91306

TopDanmark Forsikring A/S skal anerkende, at der er ført fornøden dokumentation for, at skaderne i den principale påstand ikke er beskrevet eller utilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten, bilag 1, og udbetale skadeserstatning i overensstemmelse hermed, som fastsat af Ankenævnet for Forsikring.

Sideordnet påstand:
TopDanmark Forsikring A/S skal anerkende, at der er ført fornøden dokumentation for skade på gulvafløb, forhold nr. 15 og at forholdet ikke er beskrevet i tilstandsrapporten, bilag 1, og udbetale skadeserstatning i overensstemmelse hermed, som fastsat af Ankenævnet for Forsikring.
…
SAGSFREMSTILLING
1. Sagens problemstilling
Det som Ankenævnet for Forsikring overordnet skal vurdere i nærværende sag, er

1. Om taksator … har givet dækningstilsagn for en række skader på vores hus,
2. alternativt om skaderne er dækningsberettigede som følge af manglende beskrivelse af skaderne i tilstandsrapporten, **bilag 1**.

2. Sagens opstart og skimmelsvampsproblematik
Sagen tog sin begyndelse i julen 2016, hvor vi første gang holdt jul i vores hus. Et familiemedlem til [klageren] oplevede astmaproblemer, og vi blev i den forbindelse opmærksomme på, at der i store dele af vores stue var opstået skimmelsvamp. Vi prøvede efterfølgende, at vaske svampen ned, ligesom vi prøvede at løse problemet med udluftning. Dette lod sig ikke gøre, og vi opdagede samtidig problemer med skimmelsvamp i stort set samtlige andre rum i huset. Vi anmeldte derfor forholdet den 14. februar 2017 til TopDanmark Forsikring A/S, bilag 2, der var udpeget på vegne af Garantifonden som følge af Husejernes Forsikrings konkurs.

Taksator, …, blev tilknyttet til vores sag.

[Taksator] besigtigede herefter huset første gang den 23. februar 2017. Skimmelsvampsproblematikken blev afvist, jf. rapport af 3. marts, **bilag 3**, men [taksator] oplyste ved hendes gennemgang af vores hus, at der var alvorlige skader på huset, som ikke var omtalt i vores tilstandsrapport, hvorfor hun anbefalede os, at få huset gennemgået af en byggesagkyndig med henblik på anmeldelse af disse forhold.

[Taksator] oplyste til os ved hendes gennemgang, at hun havde konstateret en lang række skader, men at hun ikke kunne fortælle konkret, hvad disse var, idet det ville være illoyalt over for hendes arbejdsgiver.

3. Gennemgang af huset af byggesagkyndige og anmeldelse af skader
Som følge af taksator, [taksators], anbefaling kontaktede vi straks herefter to byggesagkyndige og lod dem gennemgå huset hver især. Rapporterne fra disse fremlægges som sagens **bilag 4 og 5**.

På baggrund af rapport fra [byggesagkyndig 1] af 5. marts 2017, bilag 4, anmeldte vi den 8. marts 2017 en lang række skader på vores hus til TopDanmark Forsikring A/S. Anmeldelsen fremlægges som **bilag 6**.

Efter aftale med [taksator] anmodede vi om, at [taksator] igen blev udpeget som taksator.

Den 16. marts 2017 modtog vi rapport nr. 2, bilag 5, fra [byggesagkyndig 2], der ved sin gennemgang havde konstateret de samme skader, som var påpeget af [byggesagkyndig 1], samt en række yderligere skader.

Som det fremgår af begge rapporter, er der en lang række skader på vores hus, som står uomtalt i den tilstandsrapport, der forelå, da vi købte huset, bilag 1.

Ved [taksators] første besigtigelse den 23. februar 2017, havde vi aftalt med taksator, [taksator], at når rapporterne forelå, da skulle vi kontakte hende for at vi var sikre på, at det var de korrekte ting, som vi fik anmeldt til TopDanmark Forsikring A/S.

4. Første samtale med [taksator] omkring anmeldelse af skaderne på huset

Da den første rapport forelå, ringede vi derfor til [taksator] den 8. marts 2017. Lyd fil fra denne samtale fremlægges som **bilag 7**

…

Telefonsamtalen med [taksator] måtte afbrydes, da hun kørte bil og skulle holde ind til siden for bl.a. at finde tilstandsrapporten, bilag 1, frem inden samtalen kunne fortsætte. Denne fortsatte herefter umiddelbart efter, og lydfil af den fortsættende samtale fremlægges som **bilag 8**.

…

Opsummerende dokumenterer bilag 7 og 8 således, at [taksator] giver dækningstilsagn alternativt, at de anmeldte skader er utilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten, bilag 1, og som følge deraf dækningsberettigede.

5. [Taksators] genbesigtigelse af huset

Som følge af de oven for anmeldte skader, genbesigtigede [taksator] herefter vores hus igen den 17. marts 2017. Vi holdte samtidig møde på ejendommen med henblik på at gennemgå de nye anmeldte forhold.

[Taksator] tilkendegav på mødet, at vores skadesanmeldelse der hovedsageligt byggede på rapporten fra [byggesagkyndig], bilag 4 var troværdig, og at hun ikke havde grund til at betvivle de forhold, som vi havde anmeldt. Fuldt i overensstemmelse med det tidligere tilkendegivne i telefonsamtalen den 8. marts 2017, bilag 8. Hun fastholdte samtidig, at man fra forsikringsselskabets side agtede at føre en regressag mod den byggesagkyndige, der udarbejdede tilstandsrapporten, bilag 1, som følge af den skadeserstatning, som forsikringsselskabet skulle udbetale til os. I den forbindelse blev det oplyst, at man agtede at påbegynde syn og skøn senest 14 dage efter, at hendes udarbejdede taksatorrapport forelå, således at sagen mod den byggesagkyndige, der havde udarbejdet tilstandsrapporten, bilag 1, kunne påbegyndes.

På dette møde blev vores vinduer endvidere drøftet og [taksator] tilkendegav, at spørgsmålet om råd i vores vinduer i første omgang skulle anmeldes til vores villaforsikring, men den selvrisiko, som vi skulle betale i forbindelse hermed, skulle dækkes af ejerskifteforsikringen. Dette er senere blevet afvist.

Videre blev skimmelproblematikken i huset drøftet, og det blev tilkendegivet, at særligt badeværelset på førstesalen i vores hus var særligt slem, og at [taksator] havde haft 'mareridt' om skimmelen på dette. Det blev dog samtidig tilkendegivet, at skimmelproblemet skulle løses ved at sikre klimaskærmen (tag og murværk), hvorefter man derefter kunne affugte indvendigt og fjerne skimmelen.

På mødet tilkendegav [taksator] endvidere et prisestimat på udbedring af skaderne, som hun (igen) skønnede til ca. en halv million kroner, idet det dog bemærkes, at der på dette tidspunkt ikke forelå et tilbud på udbedring af skaderne fra en håndværker.

Vi aftalte herefter ved afslutningen af mødet, at [taksator], der havde bedst kendskab til relevante håndværkere, skulle vælge et godt byggefirma og gennemgå huset med disse for at få et overblik over, hvad udbedringerne af skaderne på vores hus ville koste, forinden hendes rapport blev udarbejdet.

6. Gennemgang med [entreprenør]

Som aftalt på mødet den 17. marts 2017, fandt [taksator] et relevant totalentreprenørfirma til at fremkomme med tilbud på udbedring af skaderne på vores hus. Valget fra [taksator] side var faldet på [entreprenør], hvilket [taksator] meddelte os ved mail af 23. marts 2017, **bilag 10**.

Den 30. marts 2017 gennemgik [taksator] herefter skaderne på vores hus med tre håndværkere fra [entreprenør], herunder murermester ….

[Taksator] gennemgik huset alene med håndværkerne, og vi var som forsikringstagere ikke med på denne gennemgang, idet det dog bemærkes, at [ægtefælle] var hjemme på adressen.

Efter [taksators] gennemgang af huset med [entreprenør] kontaktede [klageren] derfor samme dag [taksator] vedrørende en drøftelse af, hvad der var kommet frem under gennemgangen. Lydfil fra denne telefonsamtale fremlægges som **bilag 11**.

Det fremgår blandt andet af denne samtale:

…

Det anerkendes således her, at der skal nye lægter i forbindelse med reparation af taget samt at spærene skal ordnes.

…

Det anerkendes således igen her af [taksator], at forsikringsselskabet vil dække skaderne på taget idet en fuldstændig udbedring af taget rent faktisk vil være billigere end at udbedre den reelle skade. Videre anerkendes det, at der er skader på vores murværk, at og dette også vil blive udbedret af forsikringsselskabet.

…

I forhold til vores tagterrasse og de to skifter, der er der, anerkendes det også senere, at dette vil blive udbedret:

…

Det anerkendes således her, at den knækkede gavltrekant skal udbedres. Det savner således mening, at taksator skulle gå ind i denne problemstilling, hvis det ikke var noget, som forsikringsselskabet skulle ind over og dække.

Umiddelbart efter anerkendes også, at der er problematikker med vores overliggere og at disse vil blive udbedret:

…

Samtalen afsluttes med et utvetydigt og klart dækningstilsagn fra taksator på de oven for diskuterede skader på taget og murværket.

…

7. Rapport fra '[taksator]'
Efter ovenstående samtale med [taksator] følte vi os trygge ved situationen og så frem til, at få udbedret de anmeldte skader på vores hus. Som det fremgår af telefonsamtalen, bilag 10, var der dog en række nye forhold, der også skulle anmeldes, herunder en knækket gavltrekant og skævhed i spærene i vores hus. Denne anmeldelse fremlægges som **bilag 12**.

På baggrund af denne samtale og efterfølgende sms-korrespondance mellem os og [taksator] den 30. marts 2017 anmeldte vi derfor de yderligere skader på ejendommen, herunder skaderne som følge af skævhed i spær/tagkonstruktion samt den knækkede gavltrekant. Sms-korrespondancen med [taksator] omkring disse yderligere forhold fremlægges som **bilag 13**.
…
Som det fremgår af ovenstående telefonsamtaler, møder og SMS-korrespondancer med [taksator] følte vi os trygge ved situationen på trods af det omfattende arbejde, der skulle laves på vores hus. Vi var overbevist om, at det ville blive ordnet og at TopDanmark Forsikring A/S ville yde dækning. [Taksator] havde på intet tidspunkt givet udtryk for, at dette ikke skulle være tilfældet, eller at hun ikke kunne give dækningstilsagn alene, tværtimod agerede hun som om, at hun havde mandat til at afgøre vores sag, og at vi ville få ovenstående skader dækket.

I den efterfølgende periode blev der herefter skiftevis rykket for tilbud fra [entreprenør]. Både [taksator] og vi selv rykkede. Korrespondance herom fremlægges som **bilag 14**. Som det fremgår af bilag 14, bliver det lovet, at [taksator] vil modtage tilbuddet senest den 25. april 2017.

Det bemærkes, at vi ikke har været rundt [entreprenør], og at vi ikke har haft nogen indflydelse på det tilbud, som [entreprenør] har udarbejdet. Det er taksator, …, der har rekvireret disse, ligesom det er hende, der har bedt dem om at udarbejde tilbud. På dette tidspunkt vidste vi derfor heller ikke, hvad der stod i tilbuddet fra [entreprenør].

[Taksator] modtog senere samme dag, dvs. den 24. april 2017, tilbuddet fra [entreprenør] og færdiggjorde herefter samme dag sin rapport. Dette meddelte hun os i en sms, dateret den 25. april 2017 **bilag 15**.
…
Som det ses af denne sms skriver [taksator], at hun forventede, at hovedkontoret umiddelbart blot vil videresende hendes rapport til os. Der nævnes intet om, at andre skal kigge på hendes rapport og godkende denne.

Det bemærkes videre, at [taksator] samme dag, som hun modtog tilbuddet fra [entreprenør] udarbejdede sin rapport, hvilket underbygger, at det tilbud som [taksator] fik fra [entreprenør], var i overensstemmelse med det, som [taksator] havde anmodet om.

Vi modtog imidlertid ikke rapporten fra hovedkontoret umiddelbart efter og rykkede derfor [taksator] den 27. april pr. sms, **bilag 16**.
…
Igen nævner [taksator] intet om, at andre skulle godkende hendes rapport, og vi regner blot med, at det er en ren ekspeditionssag at videreformidle hendes rapport, og at dette blot er blevet glemt eller ikke lige prioriteret.

Da vi fortsat ikke havde modtaget hendes rapport, rykkede vi hende igen den 1. maj 2017, **bilag 17**. Det fremgår af denne:

'…Sms fra [taksator]: I må gerne ringe Til mig.'

[Ægtefælle] ringede straks herefter op til [taksator]. [Taksator] oplyste under denne telefonsamtale, at 'Fonden' (TopDanmark Forsikring A/S) var uenig i hendes indstilling i 15 ud af 21 anmeldte forhold. Videre oplyste [taksator], at hun alene havde drøftet 4 af de 15 forhold, som 'Fondens' (TopDanmark Forsikring A/S) folk var uenige med hende i med Fondens folk (konkret skadesbehandler … og en, der hed …), og at vi derfor ikke skulle forvente at modtage rapporten med det første, da de øvrige forhold fortsat manglede at blive drøftet.

Dette var første gang, at [taksator] nævnte for os, at hun ikke alene kunne træffe beslutning og afgørelse om dækning af skaderne, og det var første gang, at [taksator] tilkendegav, at der kunne være usikkerhed om, hvorvidt de anmeldte og drøftede skader ville blive dækket.

Vi blev selvsagt urolige over denne information.

Desuagtet at [taksator] sagde, at der kunne gå lang tid før vi ville modtage hendes rapport, da der stadig manglede at blive drøftet en masse forhold, modtog vi 3 dage senere, den 4. maj 2017, skadeskonsulentrapport fra [taksator], **bilag 18**.

Som det ses af denne rapport, bilag 18, stemte den langt fra overens med det, som [taksator] tidligere havde oplyst til os. Helt centralt står blandt andet, at hun nu pludselig mente, at skaderne på vores murværk var tilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten, bilag 1. Rapporten blev fremsendt af skadesbehandler … uden nærmere oplysninger, **bilag 19**.

8. Indsigelser mod skadesrapporten og uredelighed fra [taksator] og [skadebehandler]

Da vi modtog rapporten, bilag 18, var vi selvsagt noget rystede og chokerede over indholdet af denne. Den stemte på ingen måde overens med det tidligere tilkendegivne fra [taksator], og vi havde svært ved at tro, at hun vitterligt havde udarbejdet denne rapport. Dette viste sig dog heller ikke at være tilfældet, jf. herom senere. Samme dag som vi modtog rapporten fremsendte vi derfor en sms til [taksator], **bilag 20**.

…

Sms fra [taksator]: ***Jeg ringer som jeg har lovet [ægtefælle] når jeg har haft en chance for at gennemgå den og jeg vil gerne understrege at jeg på intet tidspunkt har afgivet dækningstilsagn til noget som helst derimod har jeg sagt at jeg ville vende alle forholdene med hovedkontoret.***

…

[Taksator] var nu tilsyneladende vendt på en tallerken og kunne ikke erindre de ting, som hun tidligere havde oplyst til os, ligesom hun mente, at hun havde sagt, at hendes indstilling skulle godkendes af andre/hovedkontoret. Dette var ikke tilfældet. Det bemærkes dog, at [taksator] samtidig erkendte, at hun ikke kendte indholdet af den rapport, der var sendt til os.

Vi sms'ede herefter med [taksator] omkring et tidspunkt for drøftelse af rapporten, og det lykkedes at få en aftale i stand den 10. maj 2017. Lydfil fra denne samtale fremlægges som **bilag 21**.

…

[Taksator] anerkendte således her, at alene punkt 1-4 har været drøftet med Fondens (TopDanmark Forsikring A/S) folk. Et af de centrale spørgsmål i nærværende sag, spørgsmålet omkring

skaderne på vores murværk, havde [taksator] således ikke drøftet med Fondens folk inden rapporten blev sendt til os.

Det bemærkes videre, at [taksator] stod som afsender og den, der havde udarbejdet rapporten, selvom man med rette kan betvivle, om dette vitterligt var tilfældet. [Taksator] anerkendte det problematiske i denne udarbejdelsesmetode ligesom hun anerkendte, at hun ikke havde drøftet spørgsmålet omkring skaderne på vores murværk med Fondens (TopDanmark Forsikring A/S) folk inden rapporten blev sendt til os.
…
At [taksator] ikke havde diskuteret forholdet omkring murværket med Fondens (Top Danmark Forsikring A/S) folk inden rapporten blev tilsendt os, betød selvsagt også, at der blev ændret i den byggetekniske vurdering, som [taksator] havde lavet i første omgang. Det må selvsagt forventes, at [taksator] i overensstemmelse med det, som hun havde oplyst til os tidligere ville anerkende skaderne på vores murværk. At [taksator] havde det svært med, at der var ændret i hendes indstilling omkring murværket fremgår tydeligt af samtalen:
…
[Taksator] gav dog i telefonen udtryk for, at skadesrapporten ikke var udtryk for en facitliste, og at vi havde mulighed for at gøre indsigelse mod denne og beklagede samtidig, at vi ikke var blevet vejledt om dette.

Vi meddelte derfor [skadebehandler] den 17. maj 2017, at vi ville gøre indsigelse mod rapporten. [Skadebehandler] vendte tilbage den samme dag med en bemærkning om, at en indsigelse kunne sendes til hende og at hun skulle have lov til at vurdere sagen på ny førend Ankenævnet for Forsikring ville være relevant, **bilag 22**.
…
Den 30. maj 2017 fremsendte vi herefter en længere indsigelse med bilag mod skadesrapporten, **bilag 23**. Vi vil fra denne indsigelse gerne særligt fremhæve tilbuddet fra [entreprenør], **bilag 24a** og **b29a-c**. Videre vil vi gerne særligt henvise til mail fra [entreprenør], **bilag 25**.
…
Som følge af vores indsigelse traf [skadebehandler] herefter afgørelse den 14. juni 2017, **bilag 26**, hvor hun fastholdt '[taksators]' vurderinger i taksatorrapporten.
…
Dette direkte i modstrid med, hvad [taksator] havde oplyst os, nemlig, at alle forhold ikke var drøftet og at særligt forholdet omkring murværket ikke var drøftet.

Den 16. juni fremsendte vi herefter ny mail til [skadebehandler], hvor vi som følge af bl.a. de samtaler vi havde haft med [taksator] naturligvis stærkt opponerede mod rapportens tilblivelse og konklusioner, **bilag 27**.

Som følge af denne mail fremsendte [taksator] den 20. juni 2017 en ny mail til os, **bilag 28**. Det fremgår bl.a. denne:

*'Det er derfor **i samråd med [skadebehandler]** vurderet at ordlyden i forhold til dækningsomfanget på ejerskifteforsikringen er fyldestgørende beskrevet i tilstandsrapporten.'*

*'Årsagen til, at jeg i en given telefonsamtale med jer har udtrykt at jeg alene har vendt forhold 1-4 med skadebehandler [skadebehandler] var pga. skadeanmeldelsens omfang. **Rapporten blev der-***

for drøftet i etaper og jeg kan forsikre jer om, at hvert eneste forhold er drøftet med [skadebehandler].'

Ovenstående er i direkte modstrid med, hvad [taksator] oplyste os telefonisk, bilag 21, og må i bedste fald beskrives som stærkt misvisende.

Den 22. juni fremsendte vi herefter ny mail til [taksator] og [skadebehandler], hvor vi i det hele bestred deres sagsbeskrivelse, **bilag 29**, og hvor vi fastholdte, at der var givet dækningstilsagn.

Denne indsigelse blev igen afvist af [skadebehandler] den 23. juni 2017, **bilag 30**, hvor [skadebehandler] traf endelig afgørelse og meddelte, at såfremt vi ville videre måtte næste skridt være Ankenævnet for Forsikring.

Da vi mente, at [skadebehandler] og [skadebehandlers] adfærd var dybt kritisabel, rettede vi i første omgang henvendelse til Ankenævnet for Forsikring omkring disse forhold, da vi var i tvivl om, hvorvidt der var et kompetent organ til at behandle klager over taksatorer og skadesbehandlere. Konsulent ved Ankenævnet for forsikring meddelte ved telefonisk samtale, at der ikke var et sådant organ, men ud fra en kort beskrivelse af sagens faktum mente hun, at det kunne være relevant at rette henvendelse til ledelsen i det selskab, hvor [taksator] og [skadebehandler] var ansat.

Dette gjorde vi herefter den 23. august 2017, **bilag 31**. [Taksationsfirma] vendte hurtigt tilbage samme dag, men meddelte, at der godt kunne gå lidt tid, da en sådan klage tog tid at behandle. Den 28. august vendte [ledelsen] herefter tilbage med en meddelelse om, at sagen stadig blev behandlet internt, og at han var i gang med at skaffe yderligere materiale. Vi blev samtidig anmodet om at fremsende alt det materiale, som vi havde i sagen. Vi svarede [ledelsen] samme dag, den 28. august med meddelelse om, at vi var indstillet på at overgive alt det materiale, som vi havde i sagen. Vi gjorde ham dog samtidig opmærksom på, at der var en klagefrist på 3 måneder, jf. lovbekendtgørelse om garantifond for skadeforsikringsselskaber § 17, hvorfor vi var nødt til at vide, om han ligeledes ville behandle den materielle del af sagen, da vi skulle indgive klage til Ankenævnet for Forsikring senest den 23. september, jf. [skadebehandlers] endelige afgørelse, alternativt allerede den 14. september.

[Ledelsen] kunne ikke sige endeligt, om hvorvidt man agtede også at behandle den materielle del, og da vi ikke ville risikere at springe tidsfristen er nærværende klage herefter nødvendiggjort. Samlet mailkorrespondance med [ledelsen] fremlægges som **bilag 32**.

ANBRINGENDER

1. Dækningstilsagn

Det gøres overordnet gældende, at TopDanmark Forsikring A/S som følge af ovenstående sagsforløb skal anerkende, at taksator … har givet dækningstilsagn for nedenstående skader som ikke er anerkendt og udbetale skadeserstatning i overensstemmelse hermed, som fastsat af Ankenævnet for Forsikring.

Det gøres gældende, at der er givet dækningstilsagn for følgende skader, og der henvises til vores indsigelse bilag 23, i forhold til de relevante skader:

- Murværk under skotrender, jf. forhold 4

…

- Undetag på vestfløj, jf. forhold 4

…
- Overgang, tag og gavl, forhold 5

- Fællesafsnit i gl. tilstandsrapport, forhold 6 (murværk)

…
- Udbuling på gavl, forhold 7

…
- Forhold imod vest med 2 skifter samt løse fuger på gavltrekant vest

…
- Fuger med slip som østlig på stueplan for køkken, forhold nr. 10

…
- Badeværelse på 1. sal, forhold nr. 14

…
- Isolering, forhold nr. 18

…
- Opfugtning af murværk mod nord, forhold 21

…
- Knækket gavltrekant, jf. forhold 22

…
- Skæve spær, jf. forhold nr. 23

…

2. Fornøden dokumentation for skader

Finder Ankenævnet for Forsikring ikke, at der er givet dækningstilsagn gøres det subsidiært gældende, at TopDanmark Forsikring A/S som følge af ovenstående sagsforløb skal anerkende, at der er ført fornøden dokumentation for, at de ovenfor refererede skader ikke er tilstrækkelig beskrevet i tilstandsrapporten, bilag 1, og udbetale skadeserstatning i overensstemmelse hermed, som fastsat af Ankenævnet for Forsikring.

Der henvises her særligt til bilag 4 og 5. Videre henvises til, at TopDanmark Forsikring A/S' egen taksator, …, gentagne gange nævner, at forholdene er utilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten. Endeligt bekræftes dette også ved mail fra [entreprenør], bilag 25.

Ikke blot en, men fire byggesagkyndige har således konkluderet det samme, herunder TopDanmark A/S ' egen taksator, at forholdene ikke er tilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten.

3. Særlige forhold

- Skotrender, jf. forhold 1
  Forholdet er anerkendt, men der er sket en fuldstændig afskrivning, hvilket Ankenævnet for Forsikring bedes vurdere, om er sket korrekt.
- Fællesafsnit i gl. tilstandsrapport, forhold nr. 6 (murværk)
  Såfremt Ankenævnet for Forsikring ikke finder, at der er givet dækningstilsagn for forhold nr. 6, skaderne på vores murværk, gøres det gældende, at den skadesrapport, der er udarbejdet af [taksator], bilag 18, er misvisende i forhold til forhold nr. 6, og at der er ført fornøden dokumentation for dette.
  Det fremgår af bilag 18, at forholdet er beskrevet i tilstandsrapporten under pkt. 2.1, hvor der er angivet 7 forhold i samme karakterangivelse/note, og at vi derfor 'klart er blevet gjort bekendt med skaderne'.

Dette bestrides og denne konklusion stemmer ikke overens med de to fremlagte rapporter, der er udarbejdet af bygningssagkyndige, bilag 4 og 5, det stemmer ikke overens med hvad Fondens egen skadekonsulent, [taksator], har udtrykt i bl.a. bilag 8 og 11, og det stemmer ikke overens med, hvad den af [taksator] rekvirerede murer- og tømrervirksomhed har konkluderet, bilag 25.

…

- Badeværelse på 1. sal, forhold nr. 14
  Det bestrides, at forholdet er 'hvad man kan forvente'. Der er tale om en voldsom grad af skimmelsvamp i badeværelset og generelt i huset, der har skimmel i mere eller mindre samtlige rum.

  Der henvises til bilag 4, s. 5, hvoraf fremgår:

  'På bad 1. sal har facadevæg op til kraftig skimmel... Der er fare for, at der bag den indvendige beklædning er kraftig skimmel.'

- Forhold nr. 15 - gulvafløb
  Forholdet anerkendes ikke, idet det i rapporten, bilag 18, fremgår, at bygningens konstruktion gør, at der ikke foreligger en nærliggende risiko for skade.

  Dette bestrides, og TopDanmark Forsikring A/S har ikke redegjort nærmere for denne konklusion.

  Der henvises til bilag 4, s. 5, hvoraf fremgår, at der netop er risiko for opfugtning og skade som følge heraf:

  'Den samlede opbygning antages generelt for ikke at være fuldt fugtafvisende, og forholdet burde i TR med K3 (men er uden kommentarer)'

- Forhold nr. 21 - opfugtning af murværk mod nord
  Det fremgår af rapporten, bilag 18, at forholdet er behandlet under de andre facader. Netop dette forhold er udtryk for en alvorlig skade på murværket, der ikke er omtalt i til standsrapporten. Rapporten kan derfor ikke bare henvise til, at "forholdet er behandlet under de andre facader.

…

4. Erstatningsfastsættelse
I relation til erstatningsfastsættelsen henvises i det hele til bilag 24 a og b"

Topdanmark Administration har i brev af 19/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen for nævnet ses at vedrøre en afgørelse af 4/5 2017. Klagen for nævnet blev indbragt den 10/9 2017. Vi mener, at klagen er indbragt for sent for Ankenævnet for Forsikring, jf. lov nr. 1050 af 8/9 2017 om garantifondens§ 17, hvoraf fremgår, at afgørelser om udbetalinger truffet af Fonden kan indbringes for Ankenævnet for Forsikring senest 3 måneder efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende.

Vi kan dog oplyse, at vi foranlediget af klagen for nævnet har gennemgået en række bilag fra sagen - herunder lydfiler, der indeholder optagede telefonsamtaler mellem klageren og en taksator

fra [taksationsfirma]. [Taksationsfirma] har stået for besigtigelsen af klagernes ejendom på vegne af Topdanmark Administration.

Under denne gennemgang af bilag har vi konstateret, at der er forskellige opfattelser af, hvad der er givet dækningstilsagn til, og hvordan erstatningen for anerkendte forhold skal opgøres.

Vi har noteret, at taksatoren har bedt om tilbud på udførelsen af visse arbejder fra en entreprenør, [entreprenør]. Entreprenøren har fremsendt tilbud på arbejder ved facade, tagterrasse og tag.

Vi har også noteret, at taksatoren under en telefonsamtale med klagerne har omtalt entreprenøren, at hun vil sende en rapport til klagerne, og at hun i den forbindelse bl.a. nævner afskrivninger.

Efter en samlet vurdering af sagen, kan vi anerkende, at der i et vist omfang er forhold ved facader og tag, der er dækningsberettigende, og at klagerne er berettiget til erstatning i et vist omfang. Hertil kan vi oplyse, at vi er indforstået med, at priserne i tilbuddene nr. 130075 og 130076 af 19/4 2017 fra entreprenøren skal danne grundlag for beregning af erstatningen.

Spørgsmålet er herefter hvilken erstatning, klagerne er berettiget til. Erstatningen skal beregnes i henhold til forsikringsbetingelsernes erstatningsregler - herunder afskrivningsregler. Dertil kan der være tale om, at der skal ske fradrag for forhold, der er nævnt i tilstandsrapporten.

Som sagen er oplyst, har vi ikke mulighed for at opgøre erstatningen. Vi mener, at det er nødvendigt med en ny besigtigelse af bygningen for at få et konkret overblik over omfang og alder, som der er uenighed om mellem klager og vores eksterne taksator. For at sikre en retmæssig opgørelse, skal vi derfor venligst anmode klagerne om tilladelse til, at bygningen kan blive besigtiget af en ny taksator for at opgøre erstatningen for tag og facader.

Denne taksator vil derudover besigtige de øvrige forhold, som klagen for nævnet ses at vedrøre.

Vi afventer herefter klagernes kommentarer til ovenstående tilbud om en ny besigtigelse"

Til dette har klageren i brev af 10/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Klagefrist**
Topdanmark Forsikring A/S indleder skrivelsen med at anføre, at de mener, at klagen er indbragt for sent for Ankenævnet for Forsikring.

Dette bestrides.

Det gøres gældende, at taksatorrapporten, der fremsendes den 4. maj 2017 ikke er en afgørelse. Som det ses af bilag 19, fremsendes der blot en taksatorrapport med følgende besked:
'Hej [ægtefælle]

Jeg har vedhæftet rapporten efter den nyeste besigtigelse'.

Vi modtager således blot en mail med en taksatorrapport uden en egentlig afgørelse. Det er helt sædvanligt, at der på baggrund af en taksatorrapport fremsendes en skrivelse sammen med denne, hvor forsikringsselskabets afgørelse, på baggrund af taksators rapport, fremgår. Dette er ikke sket i vores sag.

Det fastholdes derfor, at bilag 18 ikke er en afgørelse truffet af Topdanmark Forsikring A/S, men alene en skadekonsulentrapport (taksatorrapport), hvilket klart fremgår af bilaget, der er benævnt 'skadekonsulentrapport'.

Såfremt Ankenævnet for Forsikring finder, at der er tale om en afgørelse gøres det gældende, at vi ikke har modtaget korrekt klagevejledning, og at klagefristen derfor er suspenderet indtil behørig klagevejledning foreligger Der henvises til bilag 22, hvor [skadebehandler] fra [taksationsfirma] skriver følgende:

'Der er ikke en konkret klagevejledning eller tilknyttet klageafdeling, idet sagerne kører via Garantifonden, hvorfor der ikke er et forsikringsselskab som sådan bag sagerne.

Derfor kan en veldokumenteret og uddybende indsigelse sendes til mig, hvor jeg vil gennemgå den - eventuelt sammen med taksator, hvis det vurderes nødvendigt og relevant.
Da der er anmeldt mange forhold, vil jeg bede jer om klart og tydeligt at angive hvilket/hvilke forhold der gøres indsigelse mod, ved at angive referencenummer iht. taksator-rapporten nummerangivelse ved hvert punkt. Såfremt vi ikke kan nå til enighed ved ovenstående, er den næste klagemulighed Ankenævnet for Forsikring.

Men vi skal selvfølgelig have lov at vurdere sagen på ny ud fra jeres indsigelse, før Ankenævnet vil være relevant.'
…
Videre gøres det gældende, at såfremt Ankenævnet for Forsikring finder, at skadekonsulentrapporten af 4. maj 2017, bilag 18, er en afgørelse, da træffer [skadebehandler] en ny afgørelse den 14. juni 2017, jf. bilag 26
…
Såfremt Ankenævnet for Forsikring således finder, at skadekonsulentrapporten af 4 maj 2017, bilag 18 er en afgørelse, ønsker vi, at Ankenævnet for Forsikring behandler sagen på baggrund af afgørelsen af 14. juni 2017, der således er indbragt inden for tre-måneders fristen og behandler alle forhold som også er behandlet i skadekonsulentrapporten.

Videre gøres det gældende, at [skadebehandler] igen træffer en afgørelse den 23. juni 2017, bilag 30, hvor vi opfordres til at indgive klagen til Ankenævnet for Forsikring, hvis afgørelsen ikke kan accepteres. Det bemærkes i øvrigt her, at [skadebehandler] i bilag 30 selv omtaler sin mail af 14. juni 2017, bilag 26, som en afgørelse. Tre-måneders fristen er således overholdt også ift. bilag 30.

Endeligt gøres det gældende, at det kan diskuteres, om der på tidspunktet for indgivelse af klagen den 10. september 2017 overhovedet forelå en endelig afgørelse i sagen. Som det fremgår af bilag 32 behandlede man klagen i den øverste ledelse hos [taksationsfirma] som følge af de uredelige forhold fra [taksator] og [skadebehandler]. På tidspunktet for indgivelse af klagen, var der således reelt set ikke truffet en endelig afgørelse.

Det gøres således samlet gældende, at klagen er indgivet rettidigt, og at Ankenævnet for Forsikring derfor kan behandle klagen ud fra et af ovenstående anbringender.

Da Topdanmark Forsikring A/S imidlertid på trods af deres indledende bemærkning i brevet skriver, at vi er berettiget til erstatning, skal forholdet ikke forfølges yderligere for nærværende.

2. Anerkendte forhold

Indledningsvist er vi naturligvis meget positive over, at Topdanmark Forsikring A/S vil anerkende, at der er forhold ved facader og tag, der er dækningsberettigende, og at vi derfor har krav på erstatning.

Det fremgår imidlertid ikke, hvilket af de beskrevne forhold, som Topdanmark Forsikring A/S vil anerkende som dækningsberettigende. Forholdene er nummererede i vores klage af 10. september 2017, og vi skal venligst opfordre Topdanmark Forsikring A/S til at præcisere hvilke forhold, der nu anerkendes som dækningsberettigende.

3. Opgørelse af erstatningen

Topdanmark Forsikring A/S mener sig ikke i stand til at fastsætte en erstatning på baggrund af det tilgængelige materiale og ønsker en ny besigtigelse af ejendommen.

Indledningsvist skal det præciseres, at vi som udgangspunkt ikke er afvisende for en ny besigtigelse af ejendommen, hvis det er nødvendigt.

Det bestrides dog, at Topdanmark Forsikring A/S ikke kan opgøre erstatningen på det foreliggende grundlag. Topdanmark Forsikring A/S må således være (eller kan komme) i besiddelse af den oprindelige taksatorrapport, som [taksator] udarbejdede den 25. april 2017, inden [skadebehandler] ændrede i den, jf. nærmere bilag 15, sms fra [taksator]. Alle erstatningsberegninger mv. må således fremgå af denne oprindelige rapport, og Topdanmark Forsikring A/S opfordres til at fremlægge denne og fastsætte erstatning på baggrund af denne.

Det må efter fremlæggelse af denne vurderes, om der er behov for en ny besigtigelse af ejendommen."

Topdanmark Administration har i brev af 15/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad angår spørgsmålet om, hvorvidt fristen for indbringelse af en klage for Ankenævnet for Forsikring er overholdt, er det et forhold, som nævnet må tage stilling til ved deres behandling af sagen.

Klagerne gør i deres breve til nævnet bl.a. gældende, at [taksationsfirmas] taksator har givet et mundtligt dækningstilsagn om, at en række forhold ved bygningen er dækningsberettigende i et eller andet omfang. I sit brev af 10/9 2017 har klagerne bl.a. henvist til '... det generelle tilsagn, der er givet omkring udbedring af skader på murværk'

Til støtte herfor har klagerne i sine breve til nævnet henvist til en række samtaler med taksatoren. Det fremgår ikke af klagernes breve, om disse udtømmende oplister, hvilke samtaler klagerne har ført med taksatoren.

Klagerne kan have ført andre samtaler med taksatoren, end dem klagerne henviser til i sit brev til nævnet. Det kan forholde sig sådan, at det kun er en del af alle samtalerne med taksatoren, som klagerne har optaget i lydfiler, og som de har gengivet i brevet af 10/9 2017 til nævnet.

Vi har modtaget en kopi af en række lydfiler med optagelser, der tilsyneladende indeholder samtaler mellem klagerne og taksatoren. Nogle af de lydfiler vi har modtaget, indeholder kun dele af en samtale.

Efter vores gennemgang af sagen er vi kommet frem til, at vi på det foreliggende grundlag hverken kan be- eller afkræfte klagernes påstand om, at [taksationsfirmas] taksator har givet klagerne et mundtligt dækningstilsagn - herunder hvad dækningstilsagnet i givet fald konkret måtte omfatte.

Som beskrevet i vores forrige brev vil vi gerne tilbyde klagerne en revurdering af de anmeldte forhold i relation til en eventuel dækning i Garantifonden.

For at komme det nærmere, hvilke fysiske forhold på klagernes bygning, der eventuelt opfylder betingelserne for dækning i Garantifonden, mener vi fortsat, at det er nødvendigt, at vores, Topdanmark Administrations, taksator besigtiger klagernes bygning. Vi afventer herefter klagernes tilbagemelding herpå, jf. vores forrige brev til nævnet."

Klageren har i brev af 12/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"TopDanmarks seneste indlæg af 15. december 2017 forsøger at farve et billede af, at vi tilbageholder oplysninger, og at vi ikke har fremlagt alle samtaler med taksator. Vi finder dette forundrende og arrogant særlig henset til, at medarbejdere udpeget af TopDanmark beviseligt har løjet ad flere omgange i denne sag. I en sådan situation kunne man forvente mere ydmyghed.

Herudover har TopDanmark trods vores opfordring hertil ikke fremlagt den af taksator … oprindeligt udarbejdede skadesrapport, der kan medvirke til sagens oplysning og fremme.

Det bemærkes videre, at indlæggene fra TopDanmarks side er uklare og ikke indeholder en egentlig stillingtagen til sagens materie. TopDanmark tilkendegav således i sit første indlæg, at der i et vist omfang var givet dækningstilsagn, hvilken tilkendegivelse i det seneste indlæg nu synes tilbagekaldt.

Vi er indignerede, udmattede og forargede over denne tilgang til en sag, hvor der er fremlagt klare beviser for vores påstande, og hvor medarbejdere udpeget af TopDanmark af flere omgange beviseligt har løjet.

2. Klagefrist

Der henvises i det hele til tidligere bemærkninger i relation til problemstillingen omkring klagefristen og det fastholdes således, at klagefristen ikke er sprunget.

Supplerende bemærkes dog det selvmodsigende i, at TopDanmark indledningsvist i sit seneste indlæg af 15. december 2017 anfører, at Ankenævnet må tage stilling til, om fristen er overholdt, men samtidig sidst i indlægget anfører, at man gerne vil sende en taksator ud for at besigtige vores ejendom med henblik på opgørelse af tabet.

3. Bevis

I vores seneste indlæg af 10. november 2017 opfordrede vi Top Danmark til at fremlægge den oprindelige taksatorrapport, som [taksator] udarbejdede den 25. april 2017, inden [skadebehandler] ændrede i den, jf. nærmere bilag 15, sms fra [taksator], da alle erstatningsberegninger mv. måtte fremgå af denne oprindelige rapport.

TopDanmark har **ikke** imødekommet denne opfordring og har således ikke fremlagt denne oprindelige rapport, hvilket forekommer os besynderligt, henset til at denne kan medvirke til sagens oplysning og fremme.

TopDanmark omtaler end ikke den oprindelige rapport i sit indlæg. Dette bør få processuel skadevirkning for TopDanmark.

Vi er dog nu selv kommet i besiddelse af den oprindelige taksatorrapport, som [taksator] udarbejdede den 25. april 2017, inden [skadebehandler] ændrede i den. Den oprindelige skadesrapport udarbejdet af [skadebehandler] fremlægges som **bilag 33**.

Rapporten er efter vores overbevisning helt essentiel for sagen.

Efter en gennemgang af den oprindelige taksatorrapport er det tydeligt, hvorfor TopDanmark har valgt ikke at fremlægge denne, idet den klart understøtter, at [taksator] har givet dækningstilsagn for så vidt angår både murværk (forhold 6,8, 10, 14 og 21) og tag (forhold 4), herunder skotrende (forhold 1 og 2).

…

4. Erstatningsopgørelse

Såfremt Ankenævnet for Forsikring måtte give os medhold i en eller flere af vores påstande, har vi til brug for Ankenævnets erstatningsudmåling indhentet tilbud på, hvad de enkelte forhold måtte koste at udbedre.

Da murermester … fra [entreprenør] tidligere sammen med [taksator] har besigtiget vores ejendom med henblik på tilbudsgivning til brug for [taksators] udarbejdelse af rapport (tilbud fremlagt som bilag 24 a og b), kontaktede vi [murermester] for at høre, om han ville give tilbud på udbedring af de enkelte forhold, da han allerede med [taksator] havde gennemgået de anmeldte skader.

Tilbud fra murermester [murermester] fra [entreprenør] fremlægges som **bilag 34**.

Ankenævnet anmodes om at fastsætte erstatning i overensstemmelse med dette tilbud og de tilbud som er fremlagt i sagen som bilag 24a og 24b, såfremt Ankenævnet måtte give os medhold.

Det bemærkes for god ordens skyld, at TopDanmark i sit indlæg af 19. oktober 2017 tilkendegiver, at tilbuddene, der er fremlagt i sagen som bilag 24a og 24b kan danne grundlag for erstatningen.

Uagtet denne tilkendegivelse har vi valgt at indhente tilbud på, hvad de enkelte forhold vil koste at udbedre, således at Ankenævnet kan fastsætte en korrekt erstatning, idet tilbuddene fremlagt i bilag 24a og 24b lyder på henholdsvis omfugning af huset og udskiftning af tag. Tilbuddene er således ikke nærmere specificerede.

…

Erstatning - Subsidiær påstand

Såfremt Ankenævnet mod forventning ikke finder, at der er givet dækningstilsagn på ovenstående forhold gøres det gældende, at der er ført fornøden dokumentation for, at skaderne ikke er beskrevet eller er utilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten og at TopDanmark herefter skal udbetale skadeserstatning.

…

Såfremt Ankenævnet måtte give os medhold, gøres det gældende, at TopDanmark endvidere skal erstatte os vores udgifter i forbindelse med sagens førelse.

…

5. Afsluttende bemærkninger

Som det indledningsvist fremgår, fastholdes påstande og anbringender i sin helhed. Foruden tidligere fremlagt dokumentation, fremlægges med dette indlæg [taksators] oprindelige taksatorrapport (bilag 33). Af den oprindelige rapport fremgår det utvetydigt, hvilke forhold [taksator] erkender er dækningsberettigede, hvilket er i fuld overensstemmelse med, hvad hun under vores samtaler har tilkendegivet ville blive dækket af Garantifonden og således givet dækningstilsagn til.

Det er vore klare opfattelse, at sagen med fremlæggelse af den oprindelige taksatorrapport (bilag 33) er tilstrækkeligt oplyst. Det er vores klare opfattelse, at der ikke er behov for at Top Danmark sender en ny taksator ud for at besigtige vores ejendom. TopDanmark har tidligere udsendt [taksator] som taksator og der kan ikke efter den af os fremlagte dokumentation herske tvivl om [taksators] holdning til, hvad der er dækningsberettiget eller ej. I tilknytning hertil bemærkes også, at vi naturligvis ikke - som følge af det i sagen forudgående forløb - har tillid til, at en ny taksator vil vurdere vores ejendom/skaderne objektivt.

Opsummerende mener vi altså, at sagen er fuldt ud belyst og at Ankenævnet derfor kan træffe afgørelse i sagen. Vi har således ikke yderligere at bemærke til sagen, medmindre TopDanmark måtte fremkomme med noget væsentligt nyt."

Topdanmark Administration har i brev af 9/3 2018 bl.a. anført:

"Indledningsvist vil vi gerne bemærke, at det er vores opfattelse, at det er sædvanlig sagsbehandling inden for branchen for ejerskifteforsikringer, at den endelige afgørelse om et anmeldt forhold bliver meddelt på et skriftligt grundlag.

Efter vores opfattelse er det også sædvanligt, at et anmeldt forhold bliver drøftet mellem eksempelvis en kunde og en taksator, og at dette kan ske, uden at taksator derved automatisk har givet et dækningstilsagn.

Klagerne har bl.a. henvist til vores forrige brevs afsnit om samtalerne med taksatoren. Meningen med dette afsnit er ikke, at ' ... forsøge at farve et billede af, at [**klagerne**] tilbageholder oplysninger', som klagerne har anført. Afsnittet var et forsøg på objektivt set at forholde sig til, hvilke samtaler klagerne rent faktisk har ført med taksatoren. Vi skal venligst bede klagerne om at oplyse, om de mener, at deres forrige breve til nævnet udtømmende gør op med hvilke samtaler, de har ført med taksatoren. Vi henviser i den forbindelse til den tidligere fremsendte mail af 20/6 2017 fra taksatoren til klagerne om samtalerne.

Til det af klagerne fremlagte bilag 33 har vi følgende bemærkninger. Vi har ikke fremsendt dette bilag til klagerne. Vi ved ikke, hvor/hvem klagerne har fået bilaget fra/af. Bilaget er ikke tiltænkt til

udlevering til klagerne i forbindelse med sagsbehandlingen. Bilaget er et internt dokument til brug for sagsbehandlingen i relation til Garantifonden. Vi bemærker, at bilaget er kommet klagerne i hænde, efter de har modtaget rapporten af 4/5 2017, som er vores første skriftlige afgørelse om det anmeldte til klagerne, og som senere er viderebehandlet ved mails af 14/6 og 20/6 2017. Bilag 33 er dateret før rapporten af 4/5 2017.

På baggrund af det ovenfor anførte mener vi, at bilag 33 ikke i sig selv kan få retsvirkning i relation til Garantifonden. Vi henviser til den tidligere fremsendte rapport af 4/5 2017 samt mails af 14/6 og 20/6 2017 til klagerne.

Hvad angår klagernes afvisning af vores anmodning om en genbesigtigelse fastholder vi, at en genbesigtigelse af dele af den omhandlede bygning af en ny taksator vil medvirke til at få sagen tilstrækkeligt oplyst.

Såfremt nævnet måtte komme frem til, at taksatoren eventuelt har givet et mundtligt dækningstilsagn i et eller andet omfang til klagerne, er det vores opfattelse, at der stadigvæk udestår en egentlig opgørelse af erstatningen, og at klagerne derfor må forvente endnu et besøg fra en taksator. Til eksempel henviser vi til, at klagerne kræver fuld dækning i henhold til tilbud af 19/4 2017 for forhold 4, og at de i den forbindelse henviser til det fremlagte bilag 33. Hertil bemærker vi, at bilag 33 ikke indeholder en nærmere beskrivelse af hvilke arbejder, der måtte være en del af udbedringen af forhold 4, ligesom der i bilag 33 henvises til forsikringsbetingelsernes afskrivningstabeller og selvrisiko.

Herudover bemærker vi, at klagerne ifølge deres brev af 10/9 2017 til nævnet, kræver flere forhold dækket i Garantifonden, end det som klagerne påstår, er dækket i henhold til bilag 33. Derudover synes klagerne også at være utilfredse med den dækning, vi allerede har tilbudt.

En genbesigtigelse af dele af klagerens bygning af en ny taksator, vil kunne bibringe sagen nye oplysninger, hvorefter vi vil komme med en detaljeret redegørelse for de enkelte forhold. Vi mener herefter fortsat, at det er nødvendigt, at vores, Topdanmark Administrations, taksator besigtiger klagernes bygning. Vi skal herefter venligst opfordre klagerne til at genoverveje deres holdning hertil."

Klageren og Topdanmark Administration har udvekslet yderligere indlæg i breve af 15/4, 30/5, 19/7, 23/8, 14/10 og 2/11 2018 samt 1/1 og 21/1 2019 til nævnet. Klageren har i brev af 15/4 2018 bl.a. anført:

"Den oprindelige taksatorrapport (bilag 33) er kommet os i hænde via murermester … fra [entreprenør], som oprindeligt havde modtaget denne fra [taksator]. [Taksator] fremsendte tilbage i marts 2017 den originale rapport, bilag 33, til murermester … til brug for deres fællesbesigtigelse af vores ejendom, så [murermester] vidste, hvilke skader, der skulle afgives tilbud på."

18. 91306

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Nævnets sekretariat har aflyttet de indsendte lydfiler. Af mail af 20/6 2017 fra Garantifondens taksator til klageren fremgår bl.a.:

> "Jeg vil gerne understrege at hverken [skadebehandler], fonden eller andre i Top Danmark administrationen eller [taksationsfirma] har ændret, redigeret eller tilføjet noget til min byggetekniske vurdering af forholdene på jeres adresse. Med hensyn til den forsikrings tekniske vurdering af forholdene på jeres adresse, så har jeg tidligere udtalt under ALLE besigtigelser at dækningsomfanget alene blev bestemt af skadebehandler.
> Jeg ved ikke, hvilken evidens der omtales når I skriver til [skadebehandler] at I skulle være i besiddelse af evidens der skulle bevise at hun har handlet i strid med god skik.
>
> Da jeg gennemgik de rent byggetekniske forhold på adressen vil jeg gerne erkende at jeg har udtalt at der jvf. jeres udarbejdede rapporter kan herske tvivl om, hvorvidt forhold behandlet i disse rapporter er beskrevet tydeligt nok. Jeg accepterede derfor at tage formuleringen med i mit oplæg i stedet for at afvise den på stedet. Dette gjorde jeg fordi jeg ønskede at vende formuleringen med skadebehandler ….
>
> Der er derfor taget aktivt stilling til disse beskrivelser i den forsikringstekniske del af rapporterne, hvorefter jeg i samråd med [skadebehandler] er enig med hende i at beskrivelsen, i ordlyden, må anses som fyldestgørende. Da I ringer til mig umiddelbart efter at have modtaget rapporten, sidder jeg i bilen og fortæller jer derfor, at jeg gerne vil have mulighed for selv at gennemgå rapporten, da jeg som udtalt under besigtigelsen hos jer, ikke selv lægger sidste hånd på skadebrevet der sendes til jer. I ønsker under denne samtale at gå ind i diverse ordstillinger i rapporten, til hvilket jeg meddeler at jeg simpelthen ikke erindrer hvad der er skrevet og at jeg gerne vil have mulighed for at sidde med rapporten i hånden inden vi drøfter forskellige formuleringer i skadebrevet.
>
> Så vidt jeg erindrer, er I meget opmærksomme på, at jeg under besigtigelsen skulle have udtalt at murværket ikke var tilstrækkeligt beskrevet imens der i min rapport skulle stå at jeg havde vurderet at det var korrekt beskrevet. Under besigtigelsen erindrer jeg, at have sagt at der vitterligt ER mange skader på jeres murværk og at man kan argumentere for at beskrivelsen af disse skader ikke er fyldestgørende, hvorfor jeg vil behandle sagen. Som købere af denne ejendom har I haft mulighed for at medbringe egen håndværker til at gennemgå ejendommen forud for køb ligesom I har haft mulighed for at studere tilstandsrapportens ordlyd indgående. Man kan diskutere, hvorvidt den bygningssagkyndige der har udarbejdet tilstandsrapporten burde have opstillet oplistningen af de nævnte skader på en anden og mere hensigtsmæssig måde men dette skal i givet fald drøftes med den bygningssagkyndige under disciplinær og klagenævnet. Ejerskifteforsikringen forholder sig alene til ordlyden og karaktergivningen og ikke den formateringsmæssige opstilling den enkelte bygningssagkyndige har præsteret. Det er derfor i samråd med [skadebehandler] vurderet at ordlyden i forhold til dækningsomfanget på ejerskifteforsikringen er fyldestgørende beskrevet i tilstandsrapporten.
>
> Vær særligt opmærksom på, at jeg under besigtigelserne har udtalt at en ejerskifteforsikringsskade altid står på to ben: Et byggeteknisk ben og et forsikringsteknisk ben. Jeg vurderer alene det byggetekniske og giver dermed et oplæg til det forsikringstekniske ben men jeg kan ikke alene træffe afgørelse om dæknings tilsagn.

Årsagen til, at jeg i en given telefonsamtale med jer har udtrykt at jeg alene har vendt forhold 1-4 med skadebehandler … var pga. skade-anmeldelsens omfang. Rapporten blev derfor drøftet i etaper og jeg kan forsikre jer om, at hvert eneste forhold er drøftet med [skadebehandler].

Dog skal det i den forbindelse tilføjes at der er flere skader, hvori centrale elementer som eks. udløb af restlevetid gør sig gældende. De generelle drøftelser af eks. udløb af restlevetid er derfor vendt som en overordnet problemstilling.

Det er naturligvis beklageligt, hvis I på noget tidspunkt har opfattet at jeg skulle have givet dækningstilsagn til nogle af jeres skader. Jeg erindrer tydeligt at jeg flere gange under både første og anden besigtigelse fortalte jer sætningen: 'Nu tager jeg dette med hjem og gennemgår sammen med mit hovedkontor, hvor vi har nogle af branchens dygtigste mennesker siddende. Jeg vil sammenholde det med alt hvad der foreligger i sagen af dokumentation og I vil herefter modtage en rapport' Dette blev sagt adskillige gange for at sikre forståelsen af, at jeg alene, ikke er i stand til at træffe beslutninger om dækningstilsagn.

Der blev ligeledes, af jer, fortalt under besigtigelsen at I ønskede at renovere jeres ejendom og at I udmærket var klar over at I skulle bekoste ny tagbelægning og reparation af facader/gavle. Dette var I som købere godt klar over. Jeg fortalte herefter at det var væsentligt at få fat i nogle håndværkere der vidste hvad de havde med at gøre. Dette er jeg senere blevet gjort opmærksom på, af især [ægtefælle] blev forstået på den måde at der var så graverende fejl på tagkonstruktionen at man havde brug for specialister for at kunne udbedre de graverende skader på ejendommen. Jeg beklager naturligvis misforståelsen af dette budskab der alene var ment til at understrege at hvis man som husejer ønsker at skifte en så gammel tagkonstruktion som jeres med så mange grater, kehler og rygninger skal man være opmærksom på, at der skal ske udbredt opretning af spær og konstruktioner i øvrigt. Dette er helt forventeligt og ganske naturligt idet en tagkonstruktion med alderen vil sætte sig og der ved opstå skævheder, vridninger, konstruktioner der kan laves bedre i dag end ved den oprindelige konstruktion osv. Jeg beklager derfor meget, hvis I har tillagt mit udsagn dækningsmæssigt værdi. Dette var ikke og er stadig ikke hensigten.

Årsagen til at [entreprenør] blev hidkaldt var fordi det under besigtigelsen fremgik at I ikke selv kendte håndværkere som I ønskede at bruge, aftalen blev derfor at disse blev hidkaldt til at komme med en udtalelse samt en pris på de anmeldte skader. DER VAR IKKE OG ER STADIG IKKE TALE OM ET DÆKNINGSBERETTIGET FORHOLD. Især [ægtefælle] men også du [klageren], havde ingen ide om hvad en renovering af ejendommen ville komme til at koste og det blev derfor aftalt at [entreprenør] skulle afgive en pris både på de anmeldte forhold men også en pris på de ønsker I selv havde. Dette var ikke og er stadig ikke et dækningstilsagn men alene en service. At [entreprenør] kom med det tilbud de gjorde, er dækningsomfanget fuldstændigt ligegyldigt. Jeg har ikke lagt fuldmagten om dækningstilsagn over til [entreprenør] på noget tidspunkt idet hverken jeg eller resten af forsikringsbranchen har for vane at give diverse håndværkere fuldmagt til at afgøre dækningsomfang på en police."

Ankenævnet *for* Forsikring

20. 91306

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at de påklagede forhold er anmeldt til Garantifonden inden den 31/3 2017 og dermed rettidigt, jf. § 6 a, stk. 1, 1. pkt., i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber. Et taksationsfirma har besigtiget for Topdanmark Administration og har afvist dækning for flere af de anmeldte forhold ved skadekonsulentrapport af 4/5 2017. Klageren sendte den 30/5 2017 sine indsigelser til rapporten til taksationsfirmaet, som den 14/6 2017 fastholdt afgørelsen. Afgørelsen af 4/5 2017 indeholdt ikke relevant oplysning om den særlige fristbelagte klageadgang i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber § 6 a, stk. 3, og § 17, og nævnet finder med henvisning til sag 91052, at fristen først skal regnes fra den 14/6 2017, hvor taksationsfirmaet besvarede klagerens indsigelser. Klageren skulle herefter have indbragt klagen for Ankenævnet for Forsikring senest den 14/9 2017. Klagen er modtaget hos nævnet den 10/9 2017, hvorfor der er klaget rettidigt.

Klagerens krav er, at Garantifonden skal anerkende, at taksatoren har givet dækningstilsagn for en række anmeldte forhold især vedrørende bygningens tag og facader, subsidiært at der skal udbetales erstatning, fordi der er ført fornøden dokumentation for, at de påklagede forhold ikke er beskrevet eller er utilstrækkeligt beskrevet i tilstandsrapporten.

Topdanmark Administration har anerkendt, at der i et vist omfang er dækningsberettigende forhold ved facader og tag, men har oplyst, at det er nødvendigt med en ny besigtigelse af bygningen for, at selskabet kan opgøre en erstatning og fremkomme med en samlet redegørelse for sin stillingtagen til de enkelte forhold, som klageren har anmeldt.

Klageren har ønsket, at nævnet træffer afgørelse på det foreliggende grundlag.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der til afgørelse af sagen kræves en nærmere bevisførelse for afklaring af, 1) om taksatoren har givet dækningstilsagn, herunder betydningen af skadeskonsulentrapporten af 23/3 2017, som taksationsfirmaet ikke har fremsendt til klageren, 2) i hvilket omfang taksatoren har kunnet træffe afgørelser med bindende virkning for Ga-

rantifonden, 3) om klageren har haft ønsker om samtidig renovering af bygningen, og 4) i hvilket omfang de påklagede forhold udgør dækningsberettigende skader.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at taksatoren har besigtiget de anmeldte forhold sammen med klageren, og at der således ikke kun har været telefonisk kontakt mellem klageren og taksatoren, jævnfør de fremsendte lydfiler, og at to af lydfilerne desuden forekommer beskåret. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at taksatoren i mail af 20/6 2017 til klageren har afvist at have foretaget andet end en byggeteknisk vurdering af ejendommen, og at hun har oplyst, at det var efter aftale med klageren, at der blev indhentet tilbud på både forsikringsdækkede og ikke forsikringsdækkede arbejder. Nævnet har også lagt vægt på, at Topdanmark Administration i korrespondance for nævnet har tilkendegivet, at de efter en samlet vurdering af sagen kan anerkende, at der i et vist omfang er forhold ved facader og tag, der er dækningsberettigende, men ikke uden en fornyet besigtigelse har villet tilkendegive, hvilke konkrete forhold de anser som dækningsberettigende.

En nærmere bevisførelse kan ikke finde sted for nævnet på et skriftligt grundlag, men må i givet fald må foregå ved domstolene, hvor der er mulighed for parts- og vidneforklaringer. Nævnet må derfor med henvisning til § 4, stk. 3, i nævnets vedtægter afstå fra at afgøre sagen.

22. 91306

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand