Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. juni 2018 blev i sag nr. 91343:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring hos Dansk Boligforsikring A/S. Hun klager over den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med en anmeldt skade på husets isolering som følge af mus.

Selskabet har anerkendt at dække udgifter til nedtagning og genopsætning af beklædninger i de områder, hvor der har kunnet konstateres skader på isoleringen, og har opgjort erstatningen til 29.375 kr. inkl. moms. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at det lidte tab overstiger den udbetalte erstatning.

2. 91343

Den forsikrede ejendom er et træhus opført i 1986. Huset er solgt som dødsbo, som klageren overtog den 31/12 2016 på baggrund af en tilstandsrapport af 17/10 2016. Tilstandsrapporten indeholder ikke oplysninger af betydning for sagen.

I klageskema af 18/9 2017 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag*
> Vi overtog huset på … som en fuldt møbleret dødsbo 31.12.2016.
> Da vi begyndte at fjerne møblerne, væltede det frem med døde mus og rotter og deres afføring. Vi så hurtigt at det var et større problem end som så. Da vi så/købte huset, stod der intet i tilstandsrapporten om problemer med skadedyr. Ej heller var der lugtgener eller synlighed for skadedyr, da vi så på huset. Så vi kunne ikke vide, at vi købte et hus fyldt med skadedyr og de extreme extra omkostninger det vil have af betydning for os.
> Vores plan med huset var at udbedre toilet, el tavle og 'pynte ' huset op. Ændre de kritiske punkter fra tilstandsrapporten. Da vi begyndte at flytte møblerne, så vi udover døde mus og rotter og deres afføring, store og mange gnave huller i væggene i alle vægge i hele huset. Da vi flyttede de hårde hvidevarer i køkkenet, lå der igen flere døde dyr, men også sten og andet som tydeligt viste, hvor der var et musebo og skader. Vi kontaktede Dansk bolig forsikring, hvor vores sagsbehandler … ordret sagde, at de ville komme og se på skaderne, og for at de kunne se de omfattende skader, måtte vi gerne fjerne profilbrædderne fra væggene af. Vi havde der tilsendt dem en masse billeder og videoer af hele huset. Og intet gjort, før vi havde fået 'lov' af dem, for ikke at komme i problemer. Vi fjernede også køkkenet, da der som sagt var et tydelig stor musebo bagved skabene med udgang til det fri.
> Vi fjerne først de brædder, hvor der var tegn på indtræden fra dyrene af, for at mindske ødelæggelserne i huset. Men da vi først åbnede op og fjerne profilbrædderne indenfor, var det tydeligt at se, at hele huset var invaderet af både mus, rotter og mår. Der var dyregange og afføring overalt i isoleringen på alle vægge (ikke kun ydervægge, men selv dem indeni huset), og som førte op til loftet. Igen kontaktede vi Dansk boligforsikring som endnu ikke havde haft tid til at komme, og vi måtte gerne fjerne brædderne for at de kunne bese skaderne (igen havde de modtaget billeder og videoer af hele forløbet). På loftet var det det samme. Afføring, døde dyr og dyregange. Derudover var der gnavet store huller i alt el i alle vægge uden undtagelser. Og el installatøren som vi hyrede til at se på det, sagde, at det var mere held at der ikke var gået ild i det endnu. Han vurderede, at alt el skulle udskiftes og at han ikke kunne stå indenfor at repereres på det der var. Det ville simpelthen være for farligt.
> Da Dansk boligforsikring endelig fik tid efter et par måneder efter indgiven klage at komme og se på huset. Gjorde de alt for at bagattelisere problemerne. Som han sagde: Det kan gost være I får det lavet, men åbner i døren, vil der igen komme mus ind. Og det vil se sådan ud igen. De begyndte at trække i land, med at de aldrig havde sagt, at vi måtte fjerne profilbrædderne, så derfor gjorde det det kritisk for dem at betale for skaderne (hvad der undrer mig, at de siger.. for hvordan ville de kunne se skaderne hvis brædderne ikke blev fjernet?). Det hele var sådan et forfærdeligt møde. At have købt dyre forsikringer, for netop at være dækket og tryg ved et huskøb og opstående problemer, og de så står der og lyver op i ens hoved, var meget frustrerende. Sådan har forløbet været med Dansk boligforsikring. Vi fik flere håndværkere ud samt el installatører som kunne vurdere de reelle skader som var på huset, samt hvad det ville kræve at få de her kritiske punkter lavet.

De tilbud sendte vi til Dansk boligforsikring, som ikke var enige.
Derfor endte de med at give os til tilskud til rep. på under 24000 kr. samt de ville give os et bidrag til en nyt køkken, hvis vi lod sagen ligge og ikke gik videre med den til jer. Hvad både vi og advokaten som førte sagen for os ([rådgivningsfirma]), synes er meget mærkeligt. Hvorfor give et plaster på såret beløb, hvis de havde rent mel i posen? Vi afviste deres plaster på såret, og er nu gået videre til jer.
Hvis I ønsker flere billeder, videoer eller dokumenter (fx mails frem og tilbage mellem Dansk boligforsikring og jeg) sender jeg det gerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have retfærdighed!
Vi har købt et hus, og købt de forsikringer der kræves for at få den her sikkerhed og tryghed ved et huskøb. Vi har fulgt reglerne og levede op til kravene for at få erstatning for de her problemstillinger som vi ikke kendte til på forhånd og ikke havde mulighed for at vide inden køb af huset.
Så fordi Dansk boligforsikring (som Skadesmanden fra Dansk Boligforsikring så 'fint' sagde til os, om hvorfor de ikke ville dække vores skader. 'Det kommer jo an på hvilke øjne der ser og hvem der ser det'). Det er ikke fair, at vi i bedste vidende køber en dyr forsikring, men så ikke er dækket alligevel, fordi de ikke 'ser' det som vi (og professionelle håndværkere ser). Det er svineri og fuskeri. Og som jeg kan se på nettet, er mange andre også havnet i samme fælde som har forsikring hos netop Dansk boligforsikring. Der må være nogen som tager kampen op og standser usande forsikringer som dem her.
Vi har nu taget store lån for at få lavet de her ting, som har været et must for at vi har kunne bo i huset. Vi er økonomisk helt flade, men fordi det hele har været så kritisk, har det været et must at få det lavet med det samme. Derudover har sagen næsten varet i 6 mdr. hvor vi har måtte leje os ind i en lejlighed, fordi vi ikke måtte udbedre noget før sagen var afgjort. Dette har også været en stor udgift.
Det vi vil have ud af det er: Vi vil have de beløb (de tilbud vi har sendt til Dansk boligforsikring til udbedringer af de her kritiske punkter som vi nu er igang med at få udbedret) som vi har krævet fordi det simpelthen ikke er fair det andet."

I mail af 24/9 2017 til nævnet har klageren yderligere oplyst:

"Jeg kunne ikke tilføje flere billeder/bilag da jeg oprettede sagen. Men her er nogle flere billeder af skaderne af huset samt tilbud for renovering af disse skader fra håndværkeren, som vi nu har fået udført selvom Dansk boligforsikring ikke mener det er relevant for husets stand og værdi.
Efter isoleringen i hele huset blev fjernet, kunne vi først der se skaderne i vindpappet, lægterne ol. Vi har billeder af alle gnavehuller i vindpappet, antal, længde, bredde og oversigt af placering af disse (Der er gnavehuller i alle vægge/lofter uden undtagelser i hele huset. Intet er gået fri)."

Selskabet har i brev af 18/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Indledning**
Klager overtog ejendommen beliggende … d. 30. december 2016. Handlen er omfattet af Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v.

Tilstandsrapport blev udfærdiget på ejendommen d. 17. oktober 2016 (bilagt af klager).

Klager har tegnet ejerskifteforsikring uden udvidet dækning i Dansk Boligforsikring A/S. På forsikringen gælder en selvrisiko på kr. 5.000 pr. skade, i alt kr. 35.000 i forsikringsperioden på 5 år.

Klager anmeldte ved skadeanmeldelse af 5. januar 2017, at der var konstateret skader efter mus flere steder på ejendommen. Skadeanmeldelsen vedlægges som **bilag A**.

Dansk Boligforsikring A/S besigtigede ejendommen d.16. januar 2017. Besigtigelsesnotatet fremlægges som **bilag B**. Selskabet afviste dækning ved afgørelse af 23. maj 2017, idet de konstaterede skader på isoleringen som følge af mus, ikke kunne anses at udgøre en skade jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 3.1. Vedrørende skader på el-installationer blev skaderne anset at være under bagatelgrænsen.

Da klager ikke kunne acceptere afgørelsen blev der afholdt et møde på ejendommen, med deltagelse af klager, skadebehandleren og Dansk Boligforsikrings chefkonsulent. Notat vedrørende genbesigtigelsen vedlægges som **bilag C**. Ved den efterfølgende afgørelse, har selskabet meddelt klager, at udbedringen af skaderne vil være under forsikringens bagatelgrænse.

Det er ved opgørelsen lagt til grund, at køkken, vægbeklædningerne m.m. må være nedtaget som en del af en planlagt renovering, da det konstaterede skadeomfang som følge af mus, ikke med rimelighed kan begrunde nedtagning af al indvendig beklædning, køkken m.m.

I forbindelse med selskabets interne klagebehandling, har Dansk Boligforsikring foretaget en ny erstatningsopgørelse, som inkluderer nedtagning og genopsætning af beklædninger i de områder, hvor der kunne konstateres skader på isoleringen som følge af mus. Erstatningen er på den baggrund blevet opgjort til kr. 29.375 inkl. moms, **bilag D**. Erstatningen er efterfølgende udbetalt til klager iht. fremsendt faktura.

2. Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen.
Klagers ejendom er et træhus opført 1986. Huset er solgt som dødsbo. Ved klagers overtagelse af ejendommen konstateres det, at der er mus flere steder, formentligt som følge af, at huset har stået tomt i efterårsperioden, hvor musene almindeligvis søger indendørs.

Allerede ved selskabets første besigtigelse var alle indvendige beklædninger fjernet. Desuden var køkkenet fjernet og der var gjort klar til støbning af nyt gulv i badeværelset. Alle materialer var fjernet fra ejendommen. Ved besigtigelsen kunne det konstateres, at der i varierende omfang havde været mus i isoleringen inde i nogle af ydervæggene.

Dansk Boligforsikring har på intet tidspunkt bedt klager om at fjerne beklædninger eller inventar, og det fremgår også af klagers billeder, som blev fremsendt sammen med skadeanmeldelsen, at køkken og en stor del af vægbeklædningerne allerede var fjernet d. 3. januar 2017.

Som det fremgår af billedmaterialet har en stor del af isoleringen været ubeskadiget, og der er derfor ingen forklaring på, hvorfor man alligevel har valgt at fjerne alle vægbeklædninger, gulve og lofter. Selskabet er heller ikke bekendt med, at der skulle have været skader på køkkenet. Det må lægges til grund at køkkenet kunne have været rengjort og bevaret.

Da selskabet ikke har haft mulighed for at besigtige huset forud for fjernelsen af alle indvendige konstruktioner, er erstatningen opgjort bedst muligt, med udgangspunkt i den andel af væggene,

som var med beskadiget isolering. Selskabets chefkonsulent har skønsmæssigt opgjort dette til ca. 1/3 af vægarealet. Derudover er der afsat et skønsmæssigt beløb til reparation af beskadigede el ledninger.

Klager har fremsendt tilbud på nye vægbeklædninger i hele huset, nyt køkken og en komplet ny el-installation inkl. ny el-tavle. Desuden er der fremsendt tilbud vedrørende ny udvendig træbeklædning. Det forekommer åbenbart, at de ret begrænsede skader på isolering og vindpap som følge af mus, ikke kan begrunde en fuldstændig fornyelse af alle indvendige og udvendige beklædninger inkl. køkken og ny elinstallation.

3. Konklusion
Der ikke fra klagers side givet nogen begrundelse for, hvorfor der er fjernet beklædninger på åbenbart ubeskadigede bygningsdele, og har klager har ikke påvist, at det lidte tab overstiger den udbetalte erstatning. Erstatningen vedrørende konstaterede skader som følge af mus, er opgjort bedst muligt udfra omfanget af beskadiget isolering. Det er klager, der har valgt at fjerne alle beklædninger m.m. forud for selskabets besigtigelse, og klager må derfor også påvise, at dette har været nødvendigt af hensyn til skadens udbedring."

I brev af 4/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. bemærket:

"Jeg har modtaget [selskabets] udlægning af sagen om [klagerens ejendom]. Og jeg er mildest talt rystet men ikke overrasket. Det der bliver skrevet er usandheder fra deres side af. Og jeg er målløs over at et 'professionelt' forsikrings selskab lyver på denne måde, og muligvis kan slippe afsted med dette. Derfor bliver jeg nødt til at gå deres brev igennem, og beskrive hvad der er korrekt og hvad der er fakta.

De bliver ved med at skrive 'mus'. Der var ikke kun mus i huset, men skelletter og lig af både rotter og mus, samt afføring og store gange fra større dyr, som en mår. Hvad også [andet forsikringsselskab] har skrevet i deres notat. Vi har billeder/dokumentation af dette. Dette kan umuligt være kommet på den korte tid huset stod tomt, men er skader som har været der i en årrække set fra et proffessionelt synspunkt, fra nogle som har forstand på dette. Dansk boligselskab skriver, at der var skader på nogle ydervægge, hvad der undrer mig, da de jo har beset huset og har set at der var skader på alle vægge, i alle rum samt lofte. Vi taler om isoleringen var ødelagt i både inder og ydervægge samt hele loftet (vi har heldigvis rigtig mange detaljerede billeder/videoer/dokumentation for dette). Det ville være umuligt ikke at fjerne og udskifte al isolering. Der var skader i ca. 85 % af isoleringen (ifølge håndværkeren som fjernede det), samt afføring overalt. Det var ikke sundhedsgodkendt da både mus, rotter og mår kan være smittebærere på flere sygdomme som kan smitte mennesker og i få tilfælde med død og svære lungesygdomme.
Jeg skrev til Dansk Boligselskab, at jeg ville have professionelle håndværkere tilstede under deres besøg, så der var flere øjne på sagen. Dette ville de ikke stå for, men godkendte at jeg hyrede to som var med under deres besøg nr. 2. Så jeg hyrede to professionelle og selvstændige håndværkere (en el installatør samt en tømrer) til at komme og være med til syn, da Dansk boligselskab var ude at besigtige skaderne hos mig. Og de var bestemt ikke enige i Dansk boligselskabs vurdering af husets stand samt af skaderne på el-let. Deres vurdering var, som de tilbud de har lavet og som jeg har videresendt til jer. Da de var med under hele synet, og har udbedret de her skader efterfølgende, har de indviet i at være vidner i sagen, hvis dette er nødvendigt. El installatøren sagde sågar, at dette hus var livsfarligt og alt el skulle skiftes med det samme, da det var en stor brand-

fælde. Han blev rigtig vred på synspersonen fra Dansk Boligselskab, fordi han tydeligvis talte om noget, han ikke havde forstand på, og satte andres liv i fare ved hans inkompotente vurdering.
Dansk Boligselskab har haft rig mulighed for at komme og bese huset, da vores advokat har varslet dem inden flere nedtagninger efter profil brædderne var blevet fjernet på vægge og loft. Men de har ikke svaret. Og da jeg skulle flytte ind med to små børn 1. marts kunne jeg ikke vente på de ikke besvarede min advokats mails eller ringede tilbage ved et af de mange opkald, min advokat har foretaget. Hvis dette kan gavne sagen, kan han også vidne til dette forløb og sende de sendte og returnerede mails imellem.

Nu er det en … som skriver den her udlægning af sagen, men den oprindelige sagsbehandler hedder … Og hun sagde til mig, at for at de kunne bese skaderne, måtte vi gerne fjerne profilbrædderne indenfor hvor der var skader. Hvad jeg så fik gjort. Og da der var skader og mår gange overalt i væggene, fjernede de alle brædderne for at alle skader kunne beses (og på den måde skånede forsikringen for den pris det koster at pille brædderne af). Derfor er det en stor usandhed, når Dansk boligselskab siger, at de ikke har sagt, at vi ikke måtte fjerne profilbrædderne. [Sagsbehandler] sagde god for det i en telefonsamtale med mig, og hun sagde det sågar igen under deres syn (hvor både håndværkerne og en anden synsmand fra Dansk boligselskab var tilstede).
Køkkenet skulle bestemt ikke rives ned, men da vi fjernede køleskabet og opvaskermaskinen samt ovnen, lå der flere døde mus og rotter samt det var tydeligt at se, at det var fra bag ved køkkenet at dyrene kom ind. Vi har billeder/videoer og dokumentation for hele dette forløb også.
Toilettet skulle total renoveres, så dette blev revet ned og jeg har heller ikke søgt om erstatning for dette, hvorfor det undrer mig, at de nævner det i deres udlæg af sagen.

Alt det jeg har søgt om erstatning for, har jeg ikke haft tanke om at renovere da jeg købte huset. Dette har jeg måtte tage extra lån til at få udbedret med det samme, fordi det hastede sådan.
Som skrevet er jeg målløs og rystet over at Dansk Boligselskab har vurderet som de har gjort og skriver de her lodrette usandheder (som jeg heldigvis kan bevise ikke er korrekte via billeder/videoer/mails/vidner). Jeg har som skrevet rigtig mange billeder/videoer/mails og dokumentation af hele denne sag og dens forløb. Som jeg gerne sender, hvis I har brug for dette i sagen. Og jeg kan også kontakte el installatøren, håndværkeren og advokaten som vidner, hvis det kan gavne sagen.
Til slut undrer det mig også meget, at hvis Dansk Boligselskab føler de har vurderet denne sag korrekt, de så udover den erstatning vi fik til skaderne, derudover ville give et extra pengetilskud til et nyt køkken som et plaster på såret, hvis ikke vi gik videre med denne sag. Det virker mig lidt underligt."

Selskabet har i brev af 28/11 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Dansk Boligforsikring A/S har modtaget klagers bemærkninger af 6. november 2017. Selskabet har følgende supplerende kommentarer til sagen:

Med hensyn til skadeomfanget henvises til de fremsendte besigtigelsesnotater samt tilhørende billedmateriale.

Det er korrekt, at der var tegn på mår i udhuset, men det er usikkert, om der også har været mår i huset. Selskabet har ikke set tegn på rotter, og man kan normalt gå ud fra, at mus og rotter ikke opholder sig samme sted samtidigt.

> Da alle beklædninger var fjernet allerede ved den første besigtigelse, har selskabet ikke vurderet, at det ville tjene noget formål med yderligere besigtigelser.
>
> Det bemærkes for god ordens skyld, at klager ikke har været repræsenteret ved advokat."

I mail af 5/12 2017 til nævnet har klageren bl.a. oplyst:

> "I dag 5.12.2017 modtag jeg et brev fra jer af, med en skrivelse fra Dansk Boligforsikring.
> Igen er jeg dybt uenig med Dansk boligselskabs udmeldning. Vi har fundet lig og skelletter fra mus OG rotter, og gangenes størrelse rundt i hele huset i vægge og loft indenfor (bestemt ikke kun i udehus, så de påstår, selvom de selv har set skadernes omfang), bevidner om større dyr, samt afføring som hverken er fra rotter eller mus. Set på husets skader, er der tydeligvis ingen tvivl om at det har været invaderet af skadedyr, mange af dem. Skader som er forvoldt over en længere periode/år. Vi har over 300 stk billeder og videoer af huset og dets skader, samt antal, mål (højde, bredde) på dyregangene og skaderne på el-let. Så ønsker I mere bevis materiale, har jeg meget, og sender det gerne.
> Dansk boligselskab skriver igen, at vi havde fjernet profilbrædderne ved første besigtelse, dette var efter aftale med vores sagsbehandler hos Dansk boligforsikring … For at de kunne bese det store omfang af skader rundt i hele huset på vægge og lofte.
> At [selskabet] skriver, at der ikke har været advokat på sagen, er mig uforståeligt, da han har været deres kontakt person. Jeg har fået alle mails mellem dem imellem. Her er de sidste (se nedenstående).
> Har I spørgsmål, da kontakt [rådgivningsfirma], …, som har ført sagen.
> Jeg er ærlig talt vred og yderst målløs over at et forsikringsselskab som Dansk boligselskab evt kan slippe afsted med at komme med den ene usandhed efter den anden. Og som privat person står man og føler sig meget udsat og magtesløs. Jeg håber, at I som er kompetente og professionelle kan se via sagens akter/billeder/dokumentation, at de tydeligvis gør alt for at slippe for ansvaret, koste hvad det vil.
> På de sidst sendte billeder, vises der billeder af afføring som stammer fra større dyr end mus/rotter, samt gangenes størrelse.
> Samt lig/skelletter fra mus og rotter.
> Hvorfor Vi valgte at fjerne køkkenet, som ses på billederne, er de store skader som dyrene har lavet samt alle de døde dyr som lå under komfur, opvasker og køleskab. Dansk Boligforsikring var vidende om dette inden vi foretog os noget. Der har ikke før, på noget tidspunkt været tale om at sætte nyt køkken op. Dette var dog en nødvendighed, da 'indgangen' var bagved køkkenet (dette kunne først ses, da vi fjernede komfur og opvasker, her kunne vi straks se, at der skulle en total renovering af køkkenet, for hvor kom alle de døde dyr fra?). Se billede 124, 126 og 129"

Ved brev af 29/12 2017, mail af 9/1 2018 og brev af 1/2 2018 er parterne kommet med yderligere indlæg til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Af selskabets konsulents besigtigelsesnotat af 17/1 2017 fremgår bl.a.:

"**Anmeldt forhold:**
Isolering i lofter og vægge, herefter nævnt som forhold 1.

Elinstallation, herefter nævn som forhold 2.

Beskrivelse:
Forhold 1:
Der har ved besigtigelse kunnet konstateres at der flere steder i lofter og vægge har været mus, dette ses ved gang /reder i isoleringsmateriale (Glasuld/isover) yderligere er dampspærre + vindpap gnavet i. Foto 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11. dette flere steder rundt i huset.

Forhold 2:
Det har to steder hvor isolering mangler kunnet konstateres afgnavning af isolering på ledninger i elinstallation. Foto 2, & 5.

Konklusion:
Forhold 1:

Det er min vurdering at forhold omkring isolering, dampspærre og vindpap er forårsaget af mus, dette har i størstedelen af huset ingen eller kun ringe indflydelse på isoleringsevne og må siges at være af kosmetisk art.
Dette kan dog ikke fastslås med sikkerhed da ft. har valgt at fjerne alle loft og vægbeklædninger dette arbejde kan have medført yderligere skade på isolering/dampspærre.
Foto: 7, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21,24, 25, 26, 27.

Forhold 2:

Det er min vurdering at afgnavning af isolering omkring ledninger er forårsaget af mus, dette med risiko for kortslutninger og i værste fald brand til følge.

Det vurderes at begge forhold har været tilstede ved overtagelse af ejendommen.
…
Interne bemærkninger:
Det skal bemærkes at forsikringstager har valgt at fjerne alle væg og loftsbeklædninger før besigtigelsen, hvilket har besværliggjort at vurdere anmeldte forhold 100% korrekt.
Det skal i den forbindelse nævnes at der efter min vurdering i stor udstrækning er tale om i forvejen planlagte renoveringer."

I notat vedrørende genbesigtigelse den 13/2 2017 er det blandt andet anført:

"Ved vores gennemgang var alle beklædningsbrædder nedtaget, loft/vægge/gulve. Alt inventar er nedtaget. Alt er kørt væk, ikke skab eller bræt er tilbage i huset eller bevaret på grunden.

Vindfanget er også fjernet, man er i gang med at nedtage noget af tilbygningen.

De fortæller, at de bare skulle ændre på køkken og så male alle vægge/lofter (profilbrædder fra 1986). Det virker ikke sandsynligt.

Jeg er faktisk ikke sikker på, om det ikke er det nemmeste at skifte de gl. profilbrædder ud med nye færdig malede brædder, fremfor at male de eksisterende. Det er en større opgave at male gl. brædder, de skal vaskes ned først- så skal de behandles med stopgrunder-så grundes og males 2-3 gange og så vil der stadig komme brune striber (not/fer) når de tørrer ud.

Der har tydeligt været mus i husets vægge, og lidt i loft. Halsbåndmusen skal bare brug 7 mm til at komme ind på. Mus er ganske almindeligt fænomen i danske huse. Huset ligger i et naturområde, og har stået tomt i en periode i efteråret. Hvis musene først kommer ind og kan 'indtage' huset i fred og ro, kan de ret hurtigt blive til mange.

Der har muligvis været en mår forbi oppe i loftet, men i meget begrænset omfang. Man vil så godt som aldrig se en mår ned i skillevægge eller i gulvkonstruktioner.

Der er ingen begrundelse for, at der er nedtaget beklædninger i det omfang det er tilfældet. Der har primært været aktivitet i gavlværelse mod vej og i gavl mod tilbygning. Øvrige steder er der kun helt bagatelagtige huller/gange, som er uden betydning for isolering m.m. I skillevægge ses ingen tegn på mus, men alligevel er al beklædning fjernet – det kan ikke begrundes med mus, så der må være nogle andre planer.

Da de nu har nedtaget beklædning, synes jeg vi skal tilbyde dem 15-20 m2 ny isolering, det svarer til det der er beskadiget. Gnaveskader på el-ledninger kan lovligt repareres med krympeflex, men når nu al beklædning er fjernet, kan man formentligt for samme pris udskifte de beskadigede ledninger.

Resten er for mig at se planlagt renovering."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**3. Hvilke forhold er dækket**
3.1
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

Ved 'skade' forstås brud, lækage, deformering, svækkelse, revnedannelser, ødelæggelse eller andre fysiske forhold i bygningen, der nedsætter bygningens værdi eller brugbarhed nævneværdigt i forhold til tilsvarende intakte bygninger af samme alder i almindelig god vedligeholdelsesstand. Manglende bygningsdele kan være en skade.

Ved 'nærliggende risiko for skade' forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.

3.2
Forsikringen dækker:

- udbedring af manglende eller væsentligt nedsat funktion af vvs-installationer i eller under de forsikrede bygninger (til yderside af bygningens fundament)
- lovliggørelse af vvs-installationer i den/de forsikrede bygninger såfremt disse var ulovlige på udførelses- / opførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelsen af forholdet.

3.3
Forsikringen dækker:
- udbedring af manglende eller nedsat funktion af elinstallationer i eller på de forsikrede bygninger.
- lovliggørelse af elinstallationer i eller på de forsikrede bygninger såfremt disse var ulovlige på udførelses- / opførelsestidspunktet og på tidspunktet for anmeldelsen af forholdet.

3.4
Forhold under 5000 kr. er ikke omfattet af forsikringen og kan ikke anmeldes."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med, at hun har anmeldt, at isoleringen på den forsikrede ejendom er ødelagt af mus.

Klageren anmeldte den 5/1 2017 elektronisk til selskabet, at der var konstateret skader efter mus flere steder på ejendommen.

Selskabets taksator foretog en besigtigelse af ejendommen den 16/1 2017. Af besigtigelsesnotatet fremgår det blandt andet: "Det er min vurdering at forhold omkring isolering, dampspærre og vindpap er forårsaget af mus, dette har i størstedelen af huset ingen eller kun ringe indflydelse på isoleringsevne og må siges at være af kosmetisk art. Dette kan dog ikke fastslås med sikkerhed da ft. har valgt at fjerne alle loft og vægbeklædninger dette arbejde kan have medført yderligere skade på isolering/dampspærre. Foto: 7, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21,24, 25, 26, 27. Forhold 2: Det er min vurdering at afgnavning af isolering omkring ledninger er forårsaget af mus, dette med risiko for kortslutninger og i værste fald brand til følge. Det vurderes at begge forhold har været tilstede ved overtagelse af ejendommen".

I et notat af 13/2 2017 vedrørende genbesigtigelse af ejendommen den 2/2 2017 er det blandt andet anført: "Ved vores gennemgang var alle beklædningsbrædder nedtaget, loft/vægge/gulve. Alt inventar er nedtaget. Alt er kørt væk, ikke skab eller bræt er tilbage i huset eller

bevaret på grunden. Vindfanget er også fjernet, man er i gang med at nedtage noget af tilbygningen. De fortæller, at de bare skulle ændre på køkken og så male alle vægge/lofter (profilbrædder fra 1986). Det virker ikke sandsynligt. […] Der er ingen begrundelse for, at der er nedtaget beklædninger i det omfang det er tilfældet. Der har primært været aktivitet i gavlværelse mod vej og i gavl mod tilbygning. Øvrige steder er der kun helt bagatelagtige huller/gange, som er uden betydning for isolering m.m. I skillevægge ses ingen tegn på mus, men alligevel er al beklædning fjernet — det kan ikke begrundes med mus, så der må være nogle andre planer. Da de nu har nedtaget beklædning, synes jeg vi skal tilbyde dem 15-20 m2 ny isolering, det svarer til det der er beskadiget. Gnaveskader på el-ledninger kan lovligt repareres med krympeflex, men når nu al beklædning er fjernet, kan man formentligt for samme pris udskifte de beskadigede ledninger. Resten er for mig at se planlagt renovering".

Klageren har fremlagt et tilbud fra sin tømrer på i alt 146.321,25 kr. inkl. moms samt et tilbud på udbedring af elinstallationen på i alt 54.375 kr. inkl. moms. Klageren har desuden fremlagt tilbud på ny udvendig træbeklædning på i alt 113.312 kr. inkl. moms.

Selskabet har anerkendt at dække udgifter til nedtagning og genopsætning af beklædninger i de områder, hvor der har kunnet konstateres skader på isoleringen, og har opgjort erstatningen til 29.375 kr. inkl. moms. Selskabet har anført, at det ved opgørelsen af erstatningen er lagt til grund, at køkken, vægbeklædning m.m. må være nedtaget som en del af en planlagt renovering, da det konstaterede skadeomfang ikke med rimelighed kan begrunde nedtagning af al indvendig beklædning, køkken m.m.

Klageren har i skadeanmeldelsen anført, at der var planlagt udskiftning af badeværelse og eltavle, men at køkkenet skulle bevares og males. Klageren har anført, at en medarbejder hos selskabet ved telefonisk henvendelse oplyste, at hun gerne måtte fjerne profilbrædderne fra væggene, så man kunne se omfanget af skaden. Køkkenet blev fjernet, fordi der var tydelige spor efter et musebo bagved køkkenskabene.

12. 91343

Nævnet bemærker indledningsvis, at det er klageren, der har bevisbyrden for omfanget af den anmeldte skade – herunder for, at det entreprisearbejde, som klageren har indhentet tilbud på, er nødvendigt for at udbedre den anmeldte skade. Klageren har ikke fremlagt sagkyndige erklæringer, der kan støtte, at erstatningen fuldt og helt skal opgøres i overensstemmelse med de indhentede entreprisetilbud.

Nævnet bemærker videre, at det fremgår af sagen, at klageren forud for konstateringen af den anmeldte skade havde planlagt væsentligt renoveringsarbejde på visse af de skaderamte bygningsdele, blandt andet malerarbejde og udskiftning af eltavle. Det følger af nævnets praksis, at forsikringstageren ikke kan kræve at få dækket udgifter, som hun allerede havde planlagt at afholde, før skaden blev konstateret.

Nævnet lægger til grund, at klageren har fået foretaget skadeudbedring, og bemærker, at der derfor vanskeligt vil kunne afholdes syn og skøn på ejendommen om de anmeldte skader. Dette har stillet klageren i en bevismæssig vanskelig situation.

Efter en gennemgang af sagen, herunder det omfattende fotomateriale, som klageren har fremlagt for nævnet, finder nævnet, at klageren har godtgjort, at selskabets erstatningstilbud må anses for utilstrækkeligt i forhold til skadens omfang.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagen, at selskabet skal yde en skønsmæssigt fastsat erstatning, og at erstatningen passende kan fastsættes til 50.000 kr. før fradrag af selvrisiko. Nævnet har fastsat erstatningen på baggrund af en delvis dækning for tømrertilbuddet på 146.321,25 kr. og en delvis dækning for tilbuddet på 54.375 kr. vedrørende el.

Nævnet har ved sit skøn blandt andet lagt vægt på, at fjernelse af profilbrædder fra vægge og lofter har afdækket omfattende skader på dampspærre og isolering – men at nævnet ikke på baggrund af de fremlagte fotos finder at kunne lægge til grund, at det er nødvendigt at udskifte al isolering.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der er fundet døde skadedyr og efterladenskaber efter disse under køkkenelementer. Nævnet finder, at klageren er berettiget til forsikringsdækning for nødvendige tiltag såsom nedtagning og udskiftning af køkkenelementer i nødvendigt omfang, så resterne efter skadedyrene kan fjernes. Nævnet finder det dog ikke godtgjort, at væsentlige dele af køkkenelementerne ikke kunne genbruges efter rengøring.

Det fremgår af fotos, at der er omfattende gnaveskader på elkabler i husets elinstallation, hvilket efter nævnets vurdering må antages at medføre betydelig brandfare og et stort skadeudbedringsbehov. Nævnet bemærker, at selskabets erstatningsopgørelse på 6.000 kr. for elskader er foretaget uden reference til et konkret entreprisetilbud. Klageren kan dog ikke kræve dækning for udgifter, som hun allerede havde planlagt at afholde, før skaden blev konstateret – herunder udgifter til ny eltavle og malerarbejde.

Nævnet finder det ikke bevist, at der er skade eller nærliggende risiko for skade for så vidt angår vindpap og udvendig træbeklædning af et omfang, så klageren kan kræve udskiftning af vindpap og udvendig træbeklædning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Dansk Boligforsikring A/S, skal betale 50.000 kr. i erstatning med fradrag for allerede udbetalte beløb og selvrisiko for skader vedrørende skadedyr på den forsikrede ejendom. Erstatningen skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand