Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 91571:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 12/11 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Der bliver konstateret råd i begge karnapper på vores hus 24. januar 2017, da [overtagende selskab] besigtiger huset. Dette medfører et forbehold mod rådskader i begge karnapper i police fra [overtagende selskab].
>
> 2. marts 2017
> Konstatere [håndværker 1] også råd i vinduer og døre i 2 karnapper, dette fremgår af deres skadesrapport fra 10-04-2017 (Bilag 1). Selvrisiko sættes til 8 gange 2.280 kr., ved telefonisk henvendelse får vi at vide fra Codans hovedkontor at de har nedskrevet den til 6 gange selvrisiko, derfor 8 elementer og 6 gange selvrisici.
> [Håndværker 1s] tilbud lyder på 40.000 kr. fordelt på 70 arbejdstimer og 1000 kr. i materialer.
> Der foreligger en anden udgave af dette tilbud, som Codan er i besiddelse af, men som jeg ikke har fået aktindsigt i.
>
> 25. april 2017
> Codan sætter [taksationsfirma] på v/… som taksator og sagsbehandler, det er ham vi herefter primært har kommunikation med. [Taksator] Besigtiger huset kort tid efter, og jeg beder ham om at klargøre/beskrive hvad og hvordan det beskadigede skal udbedres. Dette afslår [taksator], han siger det skal være op til den enkelte tømrer at vurdere.
>
> I juni 2017

Kommer [håndværker 2] ud for at afgive tilbud, men de kan ikke blive enige med sig selv om der er råd i dørene.
[Håndværker 2] vil udskifte alle de skadesramte fag med nye. [Håndværker 2s] tilbud lyder på 58.172 kr.

16. juni 2017
Modtager vi en mail fra [taksator]. (bilag 2) om at Codan kun vil betale det som [håndværker 1] skulle have (40.000 kr.), så difference mellem de to tilbud 17 .235 kr. skal vi selv betale samt 6 gange selvrisiko på 13.680 kr. Codans erstatning beløber sig til 27.257,50 kr. vores egenbetaling blev således 30.915 kr.

19. juni 2017
Jeg ringer til Codan og taler med [klageansvarlig]. Vi drøfter hvordan skaden skal udbedres og jeg tilkendegiver at jeg ikke vil acceptere udlusning, som [håndværker 1] vil udføre. [Klageansvarlig] virker enig og forstår at skaden ikke skal repareres håndværksmæssigt ukorrekt. Vi drøfter også selvrisiko, da jeg ikke mener at 6 eller 8 gange selvrisiko er korrekt.

Da vi afslutter samtalen, som foregå i en fin tone, jeg forventer efter samtalen at [klageansvarlig] kigger på sagen og der vil ske ændringer i udbedrings metode og antal selvrisici.

13. juli 2017
Mail fra [taksator] (bilag 3) foreslår indhentning af et 3. tilbud.
Jeg besvarer hans mail samme dag og bifalder indhentning af tilbud 3. Her udover henviser jeg til kendelser i Ankenævnet for forsikring (88658 og 84743) hvor Codan for medhold til at trække en selvrisiko pr. facade.
Begge vores karnapper ligger på en og samme facade på huset.

28. juli 2017
Besigtiger [håndværker 3] vores karnapper. Han starter med at sige til mig at jeg skal påregne en selvrisiko pr. karnap, jeg svarer ham at det har vi ikke hørt før nu, men det lyder da meget bedre end 6 gang selvrisiko. [Håndværker 3] vil udskifte alle fag (i alt 8 elementer) og da vi taler om dørene fortæller han mig at de er 'døde' og fyldt med råd. Han ringer endda til fabrikken for at høre pris på tilsvarende døre som vores. Han vil have mig til at underskrive en rapport, hvor han har påført 2 gange selvrisiko og afskrivning, men jeg vil vide hvor meget afskrivningen er før jeg sætter min underskrift. [Håndværker 3] ringer til Codans hovedkontor og efter lang snak frem og tilbage, kommer han tilbage til mig og fortæller at jeg skal betale 8 gange selvrisiko og der er ingen afskrivning her udover.
Han er hovedrystende og har aldrig ført hørt tilsvarende.

28. august 2017
Efter [håndværker 3s] besøg går der en måned hvor jeg intet høre. Jeg tager fat i [håndværker 3] for at høre hvor deres tilbud bliver af, men han oplyser at sagen ligger hos [taksator] og at han ikke kan oplyse mig noget som helst omkring hans tilbud.

Der foreligger altså et tilbud, som Codan/[taksationsfirma] er i besiddelse af, men som jeg ikke kan fået aktindsigt i.

30. august 2017

Sender jeg mail til [taksator] (bilag 4) og rykker for svar på mit selvrisiko spørgsmål fra 13. juli 2017, samt fortæller om mødet med [taksator], og om selvrisici der nu er blevet til 8 gange.

8. september 2017
Modtager jeg først en mail fra [taksator]. (Bilag 5) Han oplyser ikke hvor mange fag der skulle udskiftes på det 3. tilbud fra [håndværker 3]. Pludselig er [håndværker 2s] tilbud nu det billigste, og vi kan sætte ham i gang med arbejdet.
[Taksator] kommenterer følgende med hensyn til selvrisici:

Til opfølgende information, er det blevet besluttet at der ikke trækkes en selvrisiko pr. fag, men pr. karnap, hvilket betyder at der vil blive trukket 2 gange selvrisiko, når fakturaen modtages.

14. september 2017
Besvarer jeg [taksators] mail (bilag 6) og udbeder jeg mig en forklaring på hvorfor 2 gange selvrisiko, og ikke 1 selvrisiko fordi begge vores karnapper ligger på en og samme facade.
Vi har forsøgt at få [håndværker 2] ud og genbesigtige ved at kontakter ham pr. sms og telefon, men han vender ikke retur, selvom han siger at han vil komme forbi og han er endnu ikke været her.
Derfor vedhæfter jeg [håndværker 4s] tilbud fordi det stort set matcher [håndværker 2s] tilbud på prisen og der udover har [håndværker 4] erfaring med udskiftning af tilsvarende karnapper som også var ramt af råd.
Jeg tydeliggøre i mailen at forskellen på [håndværker 2s] tilbud og [håndværker 4s] tilbud er at [håndværker 4s] tilbud også indeholder 2 rådskadede døre. Af [håndværker 4s] tilbud fremgår det også tydeligt at der udskiftes 8 elementer.
[Håndværker 4] har i sommeren 2017 udskiftet tilsvarende karnapper i et hus på nabo vejen. Denne nabo har ikke Codan men har fået udskiftet alle elementerne i begge, 2 stk. karnapper (på en og samme facade) og betalt en selvrisiko.

26. september 2017
Mail fra [taksator] (bilag 7) Her godkender [taksator] tilbuddet fra [håndværker 4] og fastholder 2 gange selvrisici.

25. oktober 2017
Påbegynder [håndværker 4] arbejdet og er færdig 30. oktober 2017. Mails om dette er sendt til [taksator].

2. november 2017
Sender jeg klage til Codans klageafdeling, blandt andet over antal selvrisici og henviser igen til ankenævnets afgørelser. Denne klage havner tilsyneladende igen hos [klageansvarlig].

8. november 2017
Modtager jeg svar fra [klageansvarlig] (bilag 9). Det er nyt for mig at 2 gange selvrisiko er på betingelse af 6 elementer, men jf. [taksators] mail fra 26. september 2017 (bilag 7) kan jeg ikke tro andet end at jeg skal betale 2 gange selvrisici.
Ligeledes er det jf. min mail fra 14. september 2017 (bilag 6) tydeliggjort både i min mail tekst og tilbuddet fra [håndværker 4] at der er tale om 8 elementer med råd i og som udskiftes, så jeg kan ikke se hvorfor [klageansvarlig] pludselig nu ikke vil betale for det [taksator] har godkendt i mail 26. september 2017 (bilag 7), fordi jeg har sendt en klage.

8. november 2017
Besvarer jeg [klageansvarligs] mail (Bilag 10) det med rødt skrift. Antallet af skadesramte elementer har for mig altid været 2 karnapper= 8 elementer, siden januar 2017 hvor [overtagende selskab] besigtigede huset og efter følgende forbehold. Men da [taksator] fik opgaven var det min forventning at [taksator] definerede hvad der skulle skiftes og hvordan det skulle udskiftes, således at det var muligt at sammenligne de indhentede tilbud fra tømrerne. Tilsyneladende lader det til at kommunikationen mellem [taksationsfirma] og Codan ikke været særlig optimal og [klageansvarlig] forbeholder sig ret til at ændre de dækningstilsagn og godkendelser som er truffet af [taksator] i [taksationsfirma] på vegne af Codan, henvisning til bilag 7_{32}.

9. november 2017
Mail fra [klageansvarlig] (bilag 11) nu har [klageansvarlig] igen ændret mening, fra i går! og medtager nu de to sidste elementer (dørene). At der er råd i dørene er altså ikke min beslutning, men fakta konstateret ved den besigtigelse som [overtagende selskab] lavede i januar 2017, og som medførte undtagelses klausul i police hos [overtagende selskab], ligeledes konstatere [håndværker 1, 3 og 4] også råd i terrassedørene. Det kan derfor ikke betragtes som en ny skade, på dette tidspunkt, at der er råd i dørene fordi Codan først anerkender dette senere på året.

Vedrørende selvrisiko påråber han sig at vi lavede en aftale 19. juni 2017 pr. telefon, dette billede kan jeg slet ikke genkende. Det var mig der foretog opkaldet til [klageansvarlig], alene af den grund har jeg forståelse for at han ikke kender til sagen, men skal bruge tid til at se akterne igennem.
Jeg fastholder at der i denne telefonsamle på intet tidspunkt var snak om antal elementer, men udelukkende om metode til udbedring af de beskadigede elementer, samt snak om 6/8 gange selvrisici. Jeg kan heller ikke læse i [taksators] mail fra 26. september 2017 at 2 gange selvrisici er taget på baggrund af der kun var 6 elementer. Men til gengæld ser jeg [taksators] mail som dækningstilsagn og godkendelse, som Codan forsøger at løbe fra efter arbejdet er udført og ifm. min klage mail.

10. november 2017 mail fra [klageansvarlig]. Codan har tilsyneladende heller ikke styr på hvornår forsikringen er blevet opsagt (bilag 12) hvilket også har betydning for rådskader.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
1. Codan skal efterleve deres godkendelse af tilbud fra [håndværker 4] med fradrag af to gange selvrisici (bilag 7)

2. Codans afgørelsen om fradrag af 2 selvrisici skal ændres til 1 selvrisiko jf. afgørelser i ankesag 88658 og 84743 (bilag 13 uddrag fra begge afgørelser). Hvor Ankenævnet giver Codan medhold i at fradrage 1 selvrisiko pr. facade, og ikke pr. bygningsdel.
Begrundelse for 1 selvrisiko er at begge karnapper ligger på én og samme facade på huset."

Selskabet har i brev af 20/12 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagsfremstilling**

Forsikringstager anmeldte den 23. februar 2017 rådangreb i to karnapper af den forsikrede ejendom. Selskabet rekvirerede med det samme besigtigelse af skaden hos [håndværker 1], for tilbud på udbedring. Omhandlede 2 karnapper bestod af hver 4 elementer, i form at 3 vinduer og 1 dør, billeder af karnapperne fremlægges som **bilag B** og **Bilag C**.

Besigtigelse blev gennemført den 2. marts 2017 på baggrund af hvilket [håndværker 1] udarbejder besigtigelsesrapport jf. **Bilag D** og samtidigt 2 skitser af omhandlede karnapper Jf. **bilag E** og **Bilag F**, disse med markering af rådangreb på de enkelte elementer.

Som det fremgår konstateredes der rådangreb i 3 elementer af hver karnap, elle i alt 6 skadede elementer. [Håndværker 1] fremsender den 10. april 2017 skaderapport/aftaleseddel hvoraf fremgår at der ved erstatning af skaden vil ske fradrag med 6 x selvrisiko a 2.280,00.

[Håndværker 1] samlede tilbud indeholdte 70 timer arbejde, og materialer ikke som anført af klager med kr. 1000,00, men kr. 5.000,00 + moms. Jf. tilbud fra [håndværker 1] jf. **Bilag G**.

Den 20. april 2017 inddrager Codan Forsikring, [taksationsfirma] som taksator og sagsbehandler på sagen. [Taksator] planlægger straks, og gennemfører herefter den 25. april 2017 besigtigelse af klagers ejendom.

Den 28. april 2017 meddeler klager at denne ønsker at indhente tilbud fra egen tømrer, [håndværker 2]. Det aftales at [taksator] afventer dette tilbud, og derefter aftaler med kunden hvem der udfører arbejdet og til hvilken pris.

Den 2. juni d.å. har [taksator] endnu ikke hørt fra klager hvorfor han retter henvendelse for status. Klager oplyser at de ikke har modtaget det endnu, men de vil rykke ham for at få det fremsendt

Først den 16. juni d.å. modtager selskabet v/[taksator] så tilbuddet fra [håndværker 2] Jf. **bilag H**. Tilbuddet omfatter nu ikke reparation, men udskiftning af de 6 stk. elementer samt 4 hjørnestolper, til en samlet pris alt inklusive af kr. 58.172,00 inkl. Moms. Efter modtagelsen af tilbuddet fra [håndværker 2], bemærker [taksator] overfor klager, at dette tilbud vedrører udskiftning af de skadede elementer og ikke reparation, som forventet og som [håndværker 1] havde givet tilbud på. Det præciseres derfor overfor klager, at såfremt klager vælger denne vej, vil difference imellem udskiftning og reparationstilbud samt selvrisiko, skulle afholdes af klager selv.

Klager retter på baggrund heraf nu henvendelse til selskabet den 19. juni, hvor sagen drøftes med selskabets klageansvarlige på husforsikring, [klageansvarlig], overfor hvem klager protesterer over fremgangsmåde ved reparation af rådskader frem for udskiftning.

Det bestrides, som klagers fremstilling synes at antyde, at [klageansvarlig] på nogen måde under denne samtale tilkendegav at reparation af træværk ikke skulle være en håndværksmæssigt korrekt løsning. [Klageansvarlig] dog udtrykte forståelse for, såfremt klager i stedet ønskede at udskifte elementerne, disse som værende de oprindelige fra husets opførelse.

Spørgsmålet om selvrisiko blev drøftet, og forklaret til klager under henvisning til selskabets forsikringsbetingelser samt karnappernes opbygning – netop i særskilte elementer.

I forhold klagers krav på udbedring fremgår det specifikt af forsikringsbetingelsernes fællesbestemmelser (bilag As. 20, pkt. 7.1.9.:

7.1.9 Rådskader på døre og vinduer
Ved ødelagt træ erstatter vi udgifter til afstivning eller reparation, for at sikre træets og konstruktionens bærevne. Hvis træs funktionsevne er nedsat på grund af destruktion, giver vi erstatning i form af udskiftning af det træ, som er beskadiget. Der gøres fradrag i erstatningen på 2. 280 kr. (indeks 2016) pr. bygningsdel. (min understregning)

At det forholdte sig sådan med forsikringsbetingelserne var da også allerede 10. april 2017 præciseret over for klager ved den af [håndværker 1] fremsendte skaderapport/aftaleseddel (bilag 1, side 1.)

Ved e-mail af 13. juli d.å. vender [taksator] tilbage overfor klager og bekræfter at oprindelig tilbud fra [håndværker 1] var baseret på reparation og ikke udskiftning af elementer, og forslår samtidigt at der indhentes et tredje tilbud på opgaven såfremt klager mener det er nødvendigt.

Samme dag bekræfte klager at denne ønsker et tredje tilbud indhentet og protesterer samtidigt imod beregning af 6 x selvrisiko. Klager henviser herunder til andre husejeres muligt lignende sager vedrørende ejendomme forsikret i andre selskaber, ligesom klager samtidigt henviser til to ankenævnskendelser, under hvilke selvrisiko spørgsmålet var behandlet i forhold til Codan.

[Taksator] rekvirerer umiddelbart herpå endnu en besigtigelse og reparationstilbud, denne gang fra [håndværker 3], hvorfra [håndværker 3] besigtiger den 28. juli. 2017. I starten af august modtager selskabet et tilbud fra [håndværker 3], der lægges ind på den digitale skadeportal, men uden at der blive givet besked herom til [taksator], som derfor afventer, idet det forsat er sommerferieperiode.

Forespurgt af klager meddeler [håndværker 3] den 28. august 2017, at skadesagens status – 'fortsat afventer endnu et yderligere tilbud'. Efter klagers henvendelse til [taksator] ved e-mail af 30. august (bilag 4) bliver det imidlertid klart at [håndværker 3] tilbud er indgået og sagen fremmes umiddelbart af [taksator].

[Håndværker 3] tilbud indeholdte ligesom de tidligere tilbud 6 x selvrisiko, og uden at tage stilling til forsikringsbetingelserne i øvrigt, var tilbuddet udarbejdet med henblik på fuldstændig udskiftning af begge karnapper og en samlet fakturasum på 61.854,75 inkl. Moms.

Den 8. september (jf. bilag 5) bekræfter [taksator], at klager kan igangsætte [håndværker 2], og samtidigt kan [taksator] glæde klager med at selskabet helt ekstraordinært har valgt alene at ville fradrage 2 x selvrisiko, i erstatningen, dette i forhold til de på dette tidspunkt, foreløbigt anmeldte skader på 6 elementer.

Klager oplyser efter nogen tid, at man ikke kan få kontakt til [håndværker 2] og som det fremgår anfører klager at man forsøger at få kontakt. Det skal hertil bemærkes at dette er klagers 'egen tømrer' og ikke en af selskabet inddraget.

Uden nærmere aftale har klager derimod i den passerede tid, selv indhentet endnu et tilbud, nu fra [håndværker 4]. Dette med en samlet sum af kr. 59.375,00 inkl. Moms imod [håndværker 2s]

tilbud på. Kr. 58.172,00. [Håndværker 4s] tilbud baserer sig nu i stedet på udskiftning af nu 8 elementer, og derved hele karnapper. Klager oplyste samtidigt den 14/9, at der nu også var konstateret råd i de sidste to elementer, hvorfor det er nødvendigt at udskifte alle 8 elementer. Dette blev af selskabet anset som anmeldelse af en ny skade, vedrørende råd i 2 elementer.

Den 26. september d.å. accepterede [taksator] så tilbuddet fra [håndværker 4] dette alene i forhold til tilbudsbeløbet, og ingen yderligere omkostninger.

Men klager er fortsat ikke tilfreds og klager til [klageansvarlig] med hvem sagen tidligere har været drøftet, og samme person der for selskabet oprindeligt besluttede alene at opkræve 2 gange selvrisiko, i stedet for de opgjorte 6 gange selvrisiko. I [klageansvarligs] besvarelse af klagen af 7. november d.å. (jf. bilag 9), tager han stilling til alle klagers indsigelser, herunder det anførte om tidligere ankenævnssager. I forhold til klagers seneste nye to anmeldte rådskader, henvises klager samtidigt til at anmelde disse til klagers nye forsikringsselskab, idet alle klagers forsikringer var ophørt i marts 2017.

Klager fastholdte sin klage i skrivelse af 8. november 2017 og anførte herunder en række synspunkter om hvad de tilbudsgivende håndværkere skulle have ytret om 8 gange selvrisiko.

I forhold hertil skal det særskilt bemærkes, at hverken selskabet eller dets skadebehandlere på noget tidspunkt har omtalt opkrævning af 8 gange selvrisiko, men alene oprindeligt beregnet selvrisiko med 6 gange selvrisikobeløbet, dette vedrørende de oprindelig de oprindeligt anmeldte skadede 6 elementer, eller en pr. element.

Staks den følgende dag vendte [klageansvarlig] for selskabet tilbage og beklagede fejlen, idet omhandlede forsikring netop var tegnet på vilkår hvorefter der kunne ske anmeldelse af skader i op til 6 måneder efter ophør, og hvor selskabet samtidigt anerkendte anmeldelsen af de to nye skade elementer. Disse var således anmeldt ca. 7 måneder efter de oprindelige skader anmeldtes 23. februar 2017. Samtidigt fastholdte [klageansvarlig], at de to nye skader i de sidst to elementer, som anmeldt pr. 14. september 2017, ikke kunne medinddrages under særaftalen om fradrag af kun 2 gange selvrisiko, frem for 6 gange. [Klageansvarlig] redegjorde således for at selskabet ville opkræve i alt 4 gange selvrisiko, og således 2 gange selvrisiko mere end særaftalen.

Dette svarende til yderligere en selvrisiko pr. nyt skadet element. Det bemærkes hertil, at dette skal ses i forhold til de 8 gange selvrisiko, som selskabets var berettiget til jf. forsikringsbetingelser. Selskabet iværksatte samtidigt udbetaling af kr. 52.667,75, opgjort som kr.60.875,00 med fradrag af kr. 9.116,00 (4 x selvrisiko), og med tillæg af kr. 908,75 vedr. udgift til flytning af alarmfølere.

Vores vurdering af sagen
Efter vores fornyede gennemgang af sagen, skal selskabet herved meddele følgende:

Det følger af forsikringsbetingelserne (bilag A), at selskabet alene er forpligtet til at udbedre skeder på træværk i vinduer og døre, ikke til at udskifte skadede bygningsdele. Klager har til trods herfor alligevel opnået at få udskiftet udskifte 8 elementer. Det skal hertil bemærkes at Codan på intet tidspunkt har varslet at ville opkræve 8 gange selvrisiko, dette idet alene 6 elementer oprindeligt var rådskadet. jf. hertil det i bilag 9 anførte)

Det bestrides at Codan på nogen måde har arbejdet efter et billigst mulig koncept som påstået af klager, men tværtimod er gået langt for at imødekomme klagers ønsker til sagens håndtering.

Klager anmeldte således den 23. februar 2017 rådskader i karnapper, hvilket af flere forskellige sagkyndige lod sig isolere til 6 vinduesdues/dørelementer. Der blev i forhold til det oprindeligt indhentede tilbud på reparation, varslet opkrævning af 6 x selvrisiko = 1 pr. element. Dette blev senere efter særaftale og alene på selskabet gode vilje nedsat til 2 x selvrisiko, i forhold til de 6 skade elementer.

Klager valgte i stedet, efter det lange forløb med indhentelse af tilbud, at lade 8 elementer udskifte, idet klager samtidigt meddelte at de to sidste elementer nu også var rådskadet, dette 7 måneder efter den oprindelige skade.

Disse nye skader i øvrigt aldrig er dokumenteret eller og ej heller konstateret ved de 3-4 forskellige andre sagkyndige der tidligere havde besigtiget skaderne forud for [håndværker 4].

Alene i kraft af den nye anmeldte skade på de sidst 2 elementer opkrævede selskabet yderligere 2 gange selvrisiko, svarende til yderligere en selvrisiko pr skadet vindues/dørelement.

Codan Forsikring A/S har samtidigt, efter et langt forløb som for en del gik afventende et tilbud fra klagers tømrer, [håndværker 2] i små 2 måned og senere i følge det fra klager oplyste afventende at [håndværker 2] ikke reagerede da klager ønskede at effektuere tilbuddet. I sidstnævnte periode havde klager dog samtidigt uopfordret indhentet et sidste og 4. tilbud som indeholdte, det som det har været selskabet indtryk at klager hele tiden havde ønsket, nemlig en fuldstændigt udskiftning af alle 4 elementer i begge karnapper.

Der er i forsikringsvilkårene, alene hjemmel til for klager at kræve reparation af skadet træværk, i vinduer og døre, ikke udskiftning. Samtidigt følger af forsikringsvilkårene at selvrisiko beregnes pr. bygningsdel, dette således at hvert vindues eller dørelement i karnapperne er at betragte som selvstændige bygningsdele. Dette understreges da også yderligere af muligheden for at udskifte disse særskilt/enkeltvis. Det af klager anførte om hvordan denne mener at andre husejere har fået udbedret muligt lignende skader som forsikret i andet forsikringsselskab, kan i sagens natur ikke tillægges nogen betydning i nærværende sag og tvisten imellem klager og Codan Forsikring A/S.

Det samme gør sig gældende i forhold til klagers henvisning til andre klagenævnssager specifikt i mod Codan. Disse sager har som der også er redegjort for overfor klager, vedrørt andre og ældre forsikringsbetingelser, hvorfor sagerne allerede af denne grund ikke er sammenlignelige.

Klager har således under sagens behandling opnået, at selskabets dækningstilsagn er ændret fra reparation af 6 rådskadede elementer i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, med fradrag af 6 gange selvrisiko, til at få udskiftet alle 8 elementer af karnapperne alene imod fradrag af 4 gange selvrisiko, i forhold til 8 x selvrisiko som det følger af forsikringsbetingelserne.

På dette grundlag fastholder selskabet sin afgørelse om opkrævning af i alt 4 gange selvrisiko, vedrørende de endeligt og i alt 8 beskadigede elementer."

9. 91571

Klageren har i mail af 6/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er **IKKE KORREKT** at vores husforsikringer ophørt i Codan i marts 2017, men pga. fejl i sagsbehandlingen i Codan ville Codan først slippe forsikringen 1. maj 2017, fordi opsigelsen skulle genindsendes **Bilag 12 side 3**

Der er IKKE skadesanmeldt 6 elementer, men 2 KARNAPPER 23. februar 2017 – de 6 elementer står udelukkende for Codans regning og egen udlægning af sagen. Der er efterfølgende IKKE anmeldt nogen efterfølgende ny rådskade på døre på husforsikringen. Da Codan henviser til denne skal den fremlægges i sagen.

Jeg må antage at [klageansvarlig] og [taksator] begge er bekendte og i besiddelse af skadesrapporten fra [håndværker 3] **Bilag 16** hvori der 28. juli 2017 og [håndværker 4s] tilbud **Bilag 6 side 2 og 3** hvor der konstateres råd i ALLE 8 PARTIER.

Jeg er ikke bekendt med nogen særaftale om antal selvrisici. Da jeg sætter [håndværker 4] i gang med udførelsen af arbejdet, er jeg i god tro på baggrund af mail fra [taksator] 26. september 2017 **Bilag 7**, hvor det er tydelig synliggjort at der bliver udskiftet 8 elementer og tydeligt at jeg skal betale 2 x selvrisiko.

Det fremgår IKKE af [håndværker 1s] skadesrapport sendt til mig 10. april 2017, at der er 6 skadet elementer, men 2 karnapper og terrassedør **Bilag 1 side 1 og 2**.

Codans Bilag G har jeg på intet tidspunkt i forløbet fået tilsendt eller udleveret af Codan, men jeg så at [taksator] var i besiddelse af det ved hans besigtigelse 25. april 2017. De 1000 kr. i materialer, som jeg anfører, er beregnet af [håndværker 3]. Jeg så, over [taksators] skulder, at [håndværker 1s] samlede pris på 41.000 kr. hvoraf 70 arbejdstimer indgik.

Codan sætter på vores opfordring en uvildig taksator på, da vi anser [håndværker 1] som 'spiller' med 3 hatte på og derfor anser [håndværker 1] som en useriøs håndværker: Taksator (Codans interesse=billigste tilbud), udbedrende firma ([håndværker 1s] økonomiske interesse= 70 arbejdstimer), samarbejdspartner (Codan og [håndværker 1s] interesser).

Vi vælger [håndværker 2] i god tro på at de vil yde os en seriøs behandling. Vi har brugt uforbeholdent meget tid på at rykke [håndværker 2] både for genbesigtigelse og udførelse, og da vi til sidst ikke får noget svar fra [håndværker 2], vælge vi at skifte til [håndværker 4], da vi har interesse i at få arbejdet udført inden vinter og vådt vejr. Vi har ved efterfølgende kontaktet til [håndværker 2] fået oplyst, og han fortæller at han ikke responderede på vores henvendelser fordi han havde fået besked på at [håndværker 1] skulle udbedre skaden.
[Håndværker 2] er af den holdning af udlusning ikke er en brugbar løsning.

Jeg bestrider og fastholder af der IKKE blev drøftet antal selvrisici med [klageansvarlig] 19. juni 2017 pr. telefon. Jeg kontakter udelukkende Codan for at drøfte den håndværksmæssige udførelse af skaden. Jeg henholder mig til min tidligere fremstilling af samtalen.

Efter 13. juli 2017 og [håndværker 3s] besigtigelse 28. juli 2017 hører vi intet fra [taksator] før 8.september 2017, dette på trods af utallige rykkere. **Bilag 14**

I svaret 8. september 2017 fra [taksator] ligger der ikke noget tilbud fra [håndværker 3]. Det eneste svar jeg får på besigtigelsen fra [håndværker 3] er en ret udefinerbar tekst: **Bilag 5, første afsnit**

Jeg har modtaget den tredje vurdering, samt en pris på udbedring af skaden.
Denne vurdering er også at de skaderamte fag skal udskiftes.

Jeg har tidligere fremført at tilbuddet fra [håndværker 3] ALDRIG er blevet sendt til mig, og ved tidligere personlig henvendelse til [håndværker 3], har jeg fået at vide at han ikke må udlevere sit tilbud til mig. Ved endnu en henvendelse 4. januar 2018 til [håndværker 3] få jeg udleveret skadesrapporten/aftaleseddel fra 28. juli 2017 Bilag 16. Det fremgår tydeligt at der er tale om:
'råd i bund af alle partier 8 stk. - 2 x selv ric. '

Længere nede i rapporten blev de 2 gange selvrisici ændret til 8, som jeg tidligere før har fremført, efter [håndværker 3s] opringning til Codans hovedkontor ved besigtigelsen 28. juli 2017.
Det undrer mig at det tilsyneladende kun er [taksator] der kender til dette tilbud, da [klageansvarlig] bliver ved at benægte at kan ikke kender til 8 gange selvrisiko, samt at der er råd i alle 8 elementer. **Bilag 10 side 1**

Det fremgår IKKE i mailen fra [taksator] 8. september 2017 **Bilag 5** sendt til mig, at 2 x selvrisiko er baseret på 6 elementer, i øvrigt må [taksator] også være bekendt med at der er råd i 8 elementer jf. [håndværker 3s] skadesrapport **Bilag 16**

Det virker fuldstændigt uforklarbart hvorfor [taksator] accepterer [håndværker 2s] tilbud nu på 6 elementer, når han er vidne om at der er råd i alle 8 elementer jf. [håndværker 3s] tilbud **Bilag 16** og [håndværker 1] også konstaterede mindst råd i en terrassedør **Bilag 1**."

Selskabet har i brev af 9/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Efter selskabets gennemgang af klagers seneste indlæg i sagen, synes der ikke at være væsentligt nyt af betydning for sagens materie, men selskabet finder dog anledning til kort at fremkomme med følgende bemærkninger til dele heraf.

Selskabet har med sit første indlæg i sagen tilstræbt loyalt at give en kronologisk og dokumenteret fremstilling af sagen, til brug for Ankenævnets behandling af sagen. Dette som selskabet har oplevet sagsforløbet.

Ifølge Codans registreringer i sagen, blev bekræftelse på opsigelse afsendte den 2/3-2017, dette har dog imidlertid næppe afgørende betydning for sagen rent materielt.

Det fastholdes at der oprindeligt sker anmeldelse af rådskader den 23. februar 2017, hvilken anmeldelse ved flere sagkyndiges vurderinger, lader sig konkretisere til rådangreb i 6 ud af 8 elementer.

I de følgende 8 måneder fra anmeldelsen pågår indhentelse af tilbud på udbedring af skaderne, dette ved forskellige fremgangsmåder, som nærmere redegjort for i selskabets 1. indlæg i sagen. I denne ca. 8 måneders periode er det på intet tidspunkt på tale, at der er råd i 8 elementer.

Det fastholdes følgelig at det først er netop ved klagers mail til [taksator] af 14. september at der nu anmeldes råd i yderligere 2 elementer af omhandlede karnapper. Det er således først ved denne klagers e-mail (bilag 6) at klager nu som noget faktuelt nyt, anfører at 'der er konstateret råd i alle fag i karnapperne'. Dette altså som et forhold ingen andre professionelle har kunnet konstatere frem til dette tidspunkt, og dermed de facto som et forhold der må anses som en ny anmeldelse af skade på netop dette tidspunkt.

Det følger i øvrigt af klagers e-mail (bilag 6), at 'hvis [håndværker 2] skal udbedre skade, skal han revurdere skaden og pris' I forhold hertil har klager ellers i seneste indlæg oplyst, at [håndværker 2] ikke vendte tilbage i sagen, fordi han troede at [håndværker 1] havde overtaget. Når klager samtidigt oplyser at 'på baggrund af manglende interesse og kontakt til [håndværker 2], indhenter jeg tilbud fra [håndværker 4]', så synes dette at være modsætningsfyldt i forhold til det i bilag 6 anførte om [håndværker 2s] mulige håndtering af udbedring. Hvad der i øvrigt måtte være foregået imellem klager og dennes [håndværker 2], ses ikke at være centralt i sagen.

Selskabet henviser i øvrigt til indholdet af 1. indlæg i sagen af 12. december 2017, og den heri indeholdte fuldstændige fremstilling.

<u>Den af klager påberåbte ankenævnspraksis.</u>
I sidste afsnit af klagers 2. indlæg, fremkommer klager med udokumenteret postulat om, at *'ordlyden af den selvrisiko som klageren har i ankesag 88658 ... og 84743 ... er den samme '*, hvorved selskabet forstår, at klager mener at bestemmelsen om opkrævning af selvrisiko i de for hver sag relevante versioner af forsikringsbetingelserne skulle være enslydende.

Dette synspunkt bestrides som direkte forkert. Den for nærværende sag relevante bestemmelse er forsikringsbetingelsernes (HUF-H) jf. bilag A, og de heri indeholdte fællesbetingelsers pkt. 7.1.9. som gengivet i selskabets 1. indlæg i sagen.

Den relevante bestemmelse er en nyere præcisering af vilkårene. Den af klager refererede ankenævnssag 88.658 vedrørte således som det også fremgår af selve kendelsen, en væsentligt tidligere version af forsikringsbetingelserne (nemlig HUF-D) … og den anden refererede ankenævnssag 84.743 er ældre endnu, og vedrørte ej heller forsikringsvilkår i hvilke fællesbetingelsernes pkt. 7.1.9 endnu var indført.

Ingen af de påberåbte sager er derfor relevante for nærværende ankenævnssag."

Klageren har i mail af 21/2 2018 til nævnet krævet sin skadesanmeldelse dateret 23/2 2017 til Codan udleveret. Til dette har selskabet i mail 23/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Ifølge selskabets skadesystem og vores anlæggelse af skaden fremgår det, som om anmeldelse er er foregået telefonisk.
Det bemærkes hertil at skaden netop er anlagt i selskabets skadesystem den 23/2, – dette samme dag som klager anfører at en skriftlig anmeldelse skulle være dateret."

Klageren har i mail af 14/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**Jeg genanmoder Codan for 3 gang, jf. persondataloven, om at udleverer den elektroniske udfyldte skadesanmeldelse dateret 23.2.2017.**

Det er for så vidt underordnet på hvilken måde skadesanmeldelse er indgivet, men det er vigtigt for denne sag hvad der er beskrevet i feltet (**bilag 19**):
'Beskriv, hvilke bygningsdele, der er beskadiget, og hvad beskadigelsen består i'

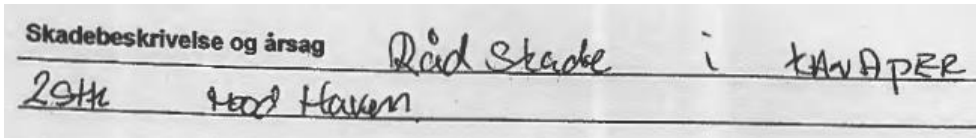
Her skrev jeg rådskade i 2 karnapper, hvilket betyder at de 2 døre ikke først blev anmeldt 14.9.2017, men allerede 23.2.2017. Derfor berettiger det ikke Codan til at opkræve yderligere 2 ekstra selvrisiko (klage punkt 1) da dørene var anmeldt sammen med resten af vinduerne, som 2 gange en samlet karnap enhed."

Selskabet har den 18/4 2018 fremlagt tilbuddet fra håndværker 3.

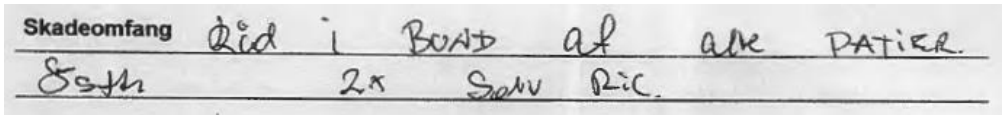
Sagen har været stillet i bero ved nævnet fra den 1/5 2018 til den 21/10 2018 som følge af klagerens anmeldelse af selskabet til datatilsynet.

Nævnet har fået forelagt parternes yderligere indlæg samt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

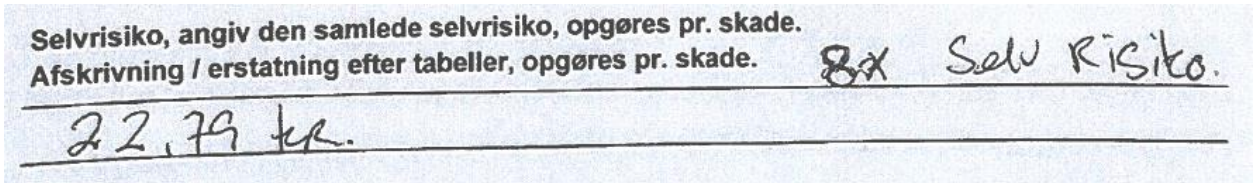
Af aftaleseddel fra håndværker 3 efter besigtigelse den 28/7 2017 fremgår bl.a.:



…



…



Af tilbud primo august 2017 fra håndværker 3 fremgår bl.a.:

"**Arbejdet omfatter**
TØMRER: Karnap 1 … Understøtning af karnap loft. - Udtagning af vindues elementer. - Isætning af nye elementer i karnap. 4stk … TØMRER: Karnap 2 … Understøtning af karnap loft. - Udtagning af vindues elementer. - Isætning af nye elementer i karnap. 4stk

…
Forsikringstager er informeret om deres selvrisiko som er 6 gange selvrisiko 2279 kr pr gang"

Af mail af 8/9 2017 fra taksationsfirmaet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget den tredje vurdering, samt en pris på udbedring af skaden.
Denne vurdering er også at de skaderamte fag skal udskiftes.

Ud fra dette godkender vi det tilbud I har fremsendt fra [håndværker 2], da de har billigste pris på opgaven med at udskifte de skaderamte fag.
I må gerne kontakte [håndværker 2] og aftale opstart af arbejdet med dem, tak.

Til opfølgende information, er det blevet besluttet at der ikke trækkes en selvrisiko pr. fag, men pr. karnap, hvilket betyder at der vil blive trukket 2 gange selvrisiko, når fakturaen modtages."

Af mail af 14/9 2017 fra klageren til taksationsfirmaet fremgår bl.a.:

"Tak for din mail.
Der er konstateret råd i alle fag i karnapperne, inkl. dørene.
Hvis [håndværker 2] skal udbedre skaden, skal han revurdere skaden og pris.

Jeg vedhæfter tilbud fra [håndværker 4], som er næsten samme pris som [håndværker 2s] nuværende tilbud, blot er [håndværker 4s] tilbud med udskiftning af dørene, hvor [håndværker 2s] tilbud er uden dørene.
…
Vi har noteret os, at I har besluttet, at vi kun skal betale 2 gange selvrisiko. I den forbindelse vil vi gøre opmærksom på at begge karnapper ligger på samme facade på huse, så der må være en forklaring på hvorfor vi skal betale 2, når Codans procedure er en pr. facade, herunder henvisning til sagen i ankenævnet."

Af mail af 26/9 2017 fra taksationsfirmaet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået de to tilbud, som I selv har indsendt, og kan se at forskellen er på kr. 1.203, 00 kr. inkl. moms.
På dette grundlag kan jeg godkende det tilbud der er indsendt fra [håndværker 4], med den klausul at det er beløbet der bliver betalt, de skriver at arbejde som ikke er beskrevet i tilbuddet faktureres til 395,00 kr. pr. time eks. moms, men der bør ikke være uforudsete arbejdsopgaver i en skade af denne type.

Omkring selvrisiko, så er her tale om 2 skader som reelt er uafhængige af hinanden, de har ikke kontakt med hinanden, og er derfor at betragte som 2 selvstændige skader, upåagtet at skadesårsagen begge steder er råd."

Af brev af 7/11 2017 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi to har, som du også skriver i den klage tidl. talt om sagen. Ved vor samtale drøftede vi både udbedringsmetode og selvrisiko. Jeg ved ikke hvor de 8 x selvrisiko stammer fra i første omgang, da der kun er tale om 6 skaderamte elementer.
> Det var i øvrigt min beslutning, at fravige ordlyden i jeres forsikringspolice og gå fra 6 x selvrisiko (en pr. element) til kun 2 x selvrisiko (en pr. karnap)
> Denne beslutning tog jeg ud fra, at der ville blive udført en reparation af de 6 elementer og ikke en udskiftning.
> Jeg har lovet dig dette, og det står jeg naturligvis ved, selv om jeg ville have vurderet anderledes hvis præmissen havde været en komplet udskiftning.
>
> Ved min gennemgang af jeres skadesag kan jeg se, at du den 14-9-2017 sender et nyt tilbud ind på sagen, dette tilbud er for udskiftning af alle 8 elementer, da, der nu er ifølge dig er konstateret råd i de sidste to elementer også.
> Her er jeg nød til at sætte hælene i."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**7.1 Hvordan opgøres erstatningen på bygning?**
> …
> 7.1.9 Rådskader på døre og vinduer
> Ved ødelagt træ erstatter vi udgifter til afstivning eller reparation, for at sikre træets og konstruktionens bæreevne. Hvis træets funktionsevne er nedsat på grund af destruktion, giver vi erstatning i form af udskiftning af det træ, som er beskadiget. Der gøres fradrag i erstatningen på 2.280 kr. (indeks 2016) pr. bygningsdel.
> …
> **11 Hvad gælder omkring selvrisiko?**
> Selvrisiko er den del af en skade, De selv skal betale. Selvrisikoens størrelse står på policen, og den trækkes fra, når erstatningen udbetales."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt rådskader i to karnapper på huset. Hver karnap er opbygget af tre fastkarms-vinduesfag og et dørfag.

Selskabet har dækket en udskiftning af alle otte fag og har fratrukket fire gange selvrisiko af 2.279 kr., i alt 9.116 kr.

Forløbet i sagen har været, at selskabets håndværker 1 besigtigede den 2/3 2017 og konstaterede råd i seks elementer. Selskabet har oprindeligt ydet dækningstilsagn til en reparation og med fradrag af seks gange selvrisiko. Klageren var utilfreds med en reparationsløsning og selvri-

sikofradraget og indsendte et tilbud af 6/6 2017 fra håndværker 2 baseret på udskiftning af seks fastkarms vinduesfag. Selskabet bad håndværker 3 besigtige, hvilket skete den 28/7 2017, og klageren har fremlagt en aftaleseddel fra håndværker 3, som beskriver "råd i bund af alle partier, 8 stk.". Selskabet ændrede derefter sin afgørelse og meddelte den 8/9 2017 dækningstilsagn på baggrund det tilbud, som klageren havde indsendt fra håndværker 2, og med fradrag af to gange selvrisiko svarende til en selvrisiko per karnap. Klageren svarede ved mail af 14/9 2017, at der var konstateret råd i alle fag i karnapperne, inklusive dørene, og fremsendte et nyt tilbud fra håndværker 4 på udskiftning af alle otte fag. Selskabet har accepteret dette tilbud den 26/9 2017 og gentaget, at der blev fratrukket to gange selvrisiko. Den 7/11 2017 har selskabet meddelt klageren, at rådskadede fag ud over de seks konstaterede ved besigtigelsen den 2/3 2017 er nye anmeldelser, og selskabet har fratrukket yderligere to gange selvrisiko for to ekstra fag.

Klagerens krav er, at selskabet vedstår sit tilsagn om fradrag af selvrisiko per karnap svarende til to gange selvrisiko. Hendes krav er endvidere, at der kun fradrages en selvrisiko med henvisning til, at begge karnapper ligger på den samme facade. Hun har henvist til nævnets kendelser i sag 88658 og 84743.

Selskabet har fastholdt fradraget på fire gange selvrisiko. Selskabet har henvist til, at det "følger af forsikringsvilkårene, at selvrisiko beregnes pr. bygningsdel, dette således at hvert vindues eller dørelement i karnapperne er at betragte som selvstændige bygningsdele". Selskabet har endvidere anført, at tilsagnet om alene at ville fradrage to gange selvrisiko skal ses "i forhold til de på dette tidspunkt, foreløbigt anmeldte skader på 6 elementer", og at klageren først har anmeldt de to sidste elementer rådskadet syv måneder efter den oprindelige skade.

Af mail af 8/9 2017 fra taksationsfirmaet til klageren fremgår, at taksator "har modtaget den tredje vurdering, samt en pris på udbedring af skaden. Denne vurdering er også at de skaderamte fag skal udskiftes. Ud fra dette godkender vi dette tilbud I har fremsendt fra [håndværker 2], da de har billigste pris … Til opfølgende information, er det blevet besluttet at der ikke trækkes en selvrisiko pr. fag, men pr. karnap, hvilket betyder, at der vil blive trukket 2 gange selvrisiko, når fakturaen modtages".

16. 91571

Klageren har i mail af 14/9 2017 til taksationsfirmaet anført, at "vi vil gøre opmærksom på at begge karnapper ligger på samme facade på huset, så der må være en forklaring på hvorfor vi skal betale 2 [selvrisici]".

Af mail af 26/9 2017 fra taksationsfirmaet til klageren fremgår, at taksator "har gennemgået de to tilbud, som I selv har indsendt, og kan se at forskellen er på 1.203,00 kr. inkl. moms. På dette grundlag kan jeg godkende det tilbud der er indsendt fra [håndværker 4] … Omkring selvrisiko, så er her tale om 2 skader som reelt er uafhængige af hinanden, de har ikke kontakt med hinanden, og er derfor at betragte som 2 selvstændige skader, upåagtet at skadesårsagen begge steder er råd".

Af brev af 7/11 2017 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår, at "Vi to har, som du også skriver i den klage tidl. talt om sagen. Ved vor samtale drøftede vi både udbedringsmetode og selvrisiko … Det var i øvrigt min beslutning, at fravige ordlyden i jeres forsikringspolice og gå fra 6 x selvrisiko (en pr. element) til kun 2 x selvrisiko (en pr. karnap). Denne beslutning tog jeg ud fra, at der ville blive udført en reparation af de 6 elementer og ikke en udskiftning. Jeg har lovet dig dette, og det står jeg naturligvis ved, selv om jeg ville have vurderet anderledes hvis præmissen havde været en komplet udskiftning. Ved min gennemgang af jeres skadessag kan jeg se, at du den 14-9-2017 sender et nyt tilbud ind på sagen, dette tilbud er for udskiftning af alle 8 elementer, da, der nu ifølge dig er konstateret råd i de sidste to elementer også. Her er jeg nød til at sætte hælene i".

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 7.1.9 om rådskader på døre og vinduer, at "Der gøres fradrag i erstatningen på 2.280 kr. (indeks 2016) pr. bygningsdel".

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at karnapperne er opbygget af tre vinduesfag og et dørfag. Nævnet finder, at hvert fag er en selvstændig bygningsdel, og at der, som de gengivne forsikringsbetingelser er formuleret, kan fradrages en selvrisiko for hvert fag, som er rådskadet.

17. 91571

Det forhold, at selskabet i andre sager har valgt at fratrække en selvrisiko pr. facade, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at forsikringsbetingelserne i sagerne 88658 og 84743, som klageren har henvist til, ikke indeholdt en formulering svarende til punkt 7.1.9 i klagerens forsikringsbetingelser.

Selskabet har den 8/9 2017 givet klageren tilsagn om, at der ikke trækkes selvrisiko pr. fag, men pr. karnap, og nævnet finder, at der ikke foreligger forhold, der gør, at selskabet efterfølgende har kunnet fravige dette tilsagn. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke fremgår af taksationsfirmaets mail af 8/9 2017, at tilsagnet om en selvrisiko pr. karnap er givet under forudsætning af, at der alene var tale om seks rådskadede fag. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at taksationsfirmaet i mail af 26/9 2017 har godkendt tilbuddet fra håndværker 4 på udskiftning af alle otte fag og har gentaget, at der fratrækkes to gange selvrisiko i stedet for en selvrisiko, som krævet af klageren.

Nævnet finder, at klageren ikke har efteranmeldt rådskader. Nævnet har blandt andet lagt vægt på de forskellige udmeldinger fra håndværkerne om råd i vindues- og dørfag.

Nævnet finder herefter, at selskabet har været uberettiget til at fradrage mere end to gange selvrisiko i erstatningen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Codan Forsikring A/S, skal anerkende, at det har været uberettiget til at fradrage mere end to gange selvrisiko i erstatningen og skal udbetale 4.558 kr. i yderligere erstatning til klageren. Beløbet skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

18. 91571

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels