Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2019 blev i sag nr. 92166:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 4/4 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Da skadesforløbet har varet næsten 3 år er en kort beskrivelse ikke mulig, Jeg vedhæfter historik fra Scale-point. Den fylder 254 sider. Det tog dem næsten 2 år at klarlægge skaden korrekt. Vi var genhuset af 3 omgange. Vi blev tvunget hjem 2 gange til et hus, der ikke var skimmelfrit. Diverse sygdomsperioder, samt tabt arbejdsfortjeneste. [Ægtefælle] mistede sit job og blev uarbejdsdygtig. Hele perioden var kaotisk, dårlig kommunikation, dårligt håndværk, samt en respektløs holdning til vores hus og indbo. Jeg skriver en længere note om vores opfattelse af forløbet, samt fotos og anden dokumentation.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, medicinforbrug, svampebehandlinger, samt tort, svie og smerte, for de gener vi gengået i hele forløbet. Kopier af alle fakturaer, der vedrører sagen. En ordentlig afslutning af sagen og ikke bare en mail, hvor de opsiger vores husforsikring, men gerne vil beholde resten. Information omkring garantiforpligtigelser for diverse håndværkere."

Selskabet har i brev/mail af 4/5 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Det skal indledningsvist bemærkes, at klageren har indgået et forlig med selskabet vedrørende alt løsøre, sagens omfang og eget arbejde, og at det er accepteret af klageren at forliget er indgået til fuld og endelig afgørelse af sagen (bilag 1). Allerede af den grund anser vi ikke eventuelle krav desangående for omfattet af denne ankenævnsklage.

…

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Den 19. maj 2015 modtog vi en anmeldelse fra klageren om at der flere steder var kommet vand ind gennem utæt tagpap og at stuegulv har taget skade. Skaden blev besigtiget samme dag (bilag 4).

Den 15. juli 2015 foretog [fugtskadefirma 1] (bilag 5) undersøgelse af huset og kunne konstatere at tagkonstruktionen bestod af tagpap på bræddeunderlag over spær med ensidigt fald mod vej. På undersøgelsestidspunktet var det gamle tagpap fjernet, dele af bræddeunderlaget udskiftet og der var udlagt underpap.

Det blev oplyst at der siden marts 2015 har været vandindtrængning gennem loftet af flere omgange samt at der har været vandindtrængning i alle rum, men at dette dog er ophørt efter der udlagt nyt underpap.

Der var pudsloft på bræddeforskalling under spær. Der kunne partielt konstateres skjolder på lofter og toppen af vægge. Der var i stuen tegn på at bræddeloftet havde udvidet sig som følge af opfugtningen. Der blev målt opfugtning af væggene ned til ca. 30 cm under loft. Der blev ligeledes taget skimmelprøver.

Den 3. august 2015 foretog [fugtskadefirma 1] (bilag 6) en kvalitetskontrol af de iværksætte arbejder, og det fremgik af rapporten, at målingerne viste et acceptabelt fugtniveau i de blotlagte vægge, og at reetablering kunne iværksættes.

Den 19. august 2015 blev der lavet en omfangsbeskrivelse (bilag 7).

Den 25. november 2015 blev der lavet en gennemgang/afleveringsforretning (bilag 8).

Den 6. januar 2016 blev [fugtskadefirma 1] (bilag 9) rekvireret til en gennemgang af huset, da klageren havde konstateret lugtgener.

Der blev konstateret fugt i gulvkonstruktionen, som formentlig skyldtes at klageren var ved at renovere badeværelset, herudover blev der også konstateret fugt i loftkonstruktionen i garagen.

Der blev herefter udført flere kvalitetskontroller i forhold til skimmlesvamp og den 6. april 2016 (bilag 10) blev det anbefalet at reetablere garagen.

Den 14. september 2016 foretog [fugtskadefirma 2] (bilag 11) en gennemgang af ejendommen idet klageren oplevede gener ved ophold i huset. Det blev her anbefalet at der blev fortaget en skimmelrengøring af ejendommen.

Den 16. november 2016 (bilag 12) godkendte [fugtskadefirma 2] ejendommen som skimmelfri.

Den 22. februar 2017 (bilag 13) undersøgte [fugtskadefirma 2] på ny ejendommen, idet der fortsat syntes at være lugtgener relateret til skimmelsvamp. Resultatet af undersøgelsen viste at der var et forhøjet skimmelniveau.

Det viste sig ved rapport fra den 15. marts 2017 (bilag 14) at skimmelsvampen angiveligt stammede fra gulvkonstruktionen.

Den 18. april 2017 (bilag 15) konkluderede [fugtskadefirma 2] at den konstaterede fugt skyldtes opstigende grundfugt, de henviste til at dette underbyggedes af både ophugningsprøver og de visuelle registreringer, hvor det var konstateret at der ikke var en plastfugtspærre under betonklaplaget og herudover heller ikke et virksomt kapillarbrydende lag.

Derudover konstaterede de et forhøjet fugtniveau nederst i skillevægge i forstuen, hvilket skyldes opstigende grundfugt, som stiger op i skillevæggene udenom murpappen via det støbte betonlag under gulvklinkerne.

Desuagtet årsagen valgte vi at dække optagning af gulve og sanering heraf og kulancemæssigt dækkede vi en fugtmembran i stue og 2 værelser.

At der var fugt i gulvkonstruktionen mener vi ikke, at vi på et tidligere tidspunkt kunne have forudset, idet den anmeldte skade var fugt fra tagkonstruktionen. Herudover har der ved fugtmålinger nederst i væggene heller ikke været indikationer på at der skulle være fugt i gulvkonstruktionen.

Den 29. august 2017 (bilag 16) blev der afholdt byggemøde på ejendomme for at samle op på de forhold der udestod.

Den 19.09.2017 lavede [fugtskadefirma 2] (bilag 17) en kvalitetsrapport hvoraf det fremgik, at aftrykprøverne viste lave og fuldt ud acceptable niveauer af levedygtige skimmelsvampesporer på overfladerne.

Her får I vores syn på sagen
Det fremgår af vilkårene til den tegnede forsikring, hvilke dækninger gælder for forsikringen.

Klagerens krav om kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, medicinforbrug, svampebehandlinger, samt tort, svie og smerte er der desværre ikke forsikringsdækning for. Allerede af den årsag kan vi ikke imødekomme klagerens krav herom.

Herudover finder vi anledning til at bemærke, at uanset ovenstående mener vi heller ikke at vi ud fra almindelige erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende og af den årsag skulle være erstatningsansvarlig.

At der har været tale om et langstrakt forløb er vi enig i, hvilket skyldes flere forhold og vi mener ikke at det ensidigt skyldes Danske Forsikrings forhold.

Der har været tale om en kompleks sag, som skimmelsvampesager oftest er.
Vi beklager meget det lange forløb, men når der både skal tømrer, malere, murer, vvs`er mv. og diverse fugtfirmaer involveres i en sag, hvor der også i længere perioder er nødvendigt med affugtning er det desværre ikke en sag der kan afsluttes på en måned.

Fugtskadesager er udfordrende, da de kan være svære at lokalisere og skimmelsvampene er ikke altid synlige og dette har betydet en noget længere sagsbehandlingstid. Sagen har og båret præg

Af, at klageren har haft så store forventninger til os, at vi ikke kunne leve op til dem og derfor har der været brugt en del tid på at drøfte sagen med klageren.

Det er naturligvis meget beklageligt, at vi ikke har været i stand til at leve op til klagerens forventninger, men på trods af utallige møder, mails og samtaler og forsøg på at imødekomme klageren kan vi desværre ved nærværende klage konstaterer at det nok er udsigtsløst.

Af samme årsag har vi også i erkendelsen af, at vi ikke vil kunne honorere klagerens forventninger valgt at opsige samarbejdet med klageren (Bilag 18).

Klageren har stillet spørgsmålstegn ved lovligheden heraf og vi skal derfor for god ordens skyld henvise til vilkårenes pkt. 7 B nr. 1.

Det fremgår heraf at vi ved en skaden kan opsige forsikringen med 14 dages varsel.
…
Vi orienterede klageren ved brev af 12. marts 2018 om, at vi ønskede at stoppe samarbejdet og at forsikringen ophørte den 26. marts 2018. Opsigelsen er sket korrekt i henhold til vilkårene.

Klageren har modtaget fuld erstatning
For fuldstændighedens skyld finder vi anledning til at præcisere, at klageren har modtaget fuld erstatning for bygningsskaden, og således ikke har krav på yderligere. Der er udbetalt 2.068.240,68 kr. i skadesagen.

Kopi af fakturaer
Hvad angår klagerens ønske om at modtage kopi af alle sagens fakturaer, kan vi oplyse, at vi har gjort det muligt for klageren selv at hente alle disse elektronisk ved at logge på scalepoint på skadenummeret, som klageren har adgang til. Vi anser det ikke for hensigtsmæssigt at oploade alle disse dokumenter via ankenævnsportalen, idet der ikke er tvist omkring fakturaerne, men klageren blot har et ønske om en kopi heraf.

Garanti/Håndværkere
Klageren ønsker information om garantiforpligtelser for håndværkere.
Skulle klageren opleve fejl ved de arbejdere, der er udført af de netværkshåndværker der er rekvireret af Dansk Forsikring er klageren velkommen til indenfor almindelige forældelsesfrister at kontakte os med en reklamation."

Klageren har i brev af 1/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis synes jeg det er beklageligt, at Danske Forsikring (herefter DF) ikke er i stand til at sætte sig ind i hele sagens omfang, men det beskriver fint Vores opfattelse af forløbet, manglende tid og resurser, hos taksatorer og netværkshåndværkere, kommunikation, samt information om hvad Vores forsikring reelt dækker, m.m.

Der er ikke som [selskab] beskriver kommet vand ind siden 15-03-2015, sagen starter med vandindtrængning gennem loft 19-05-2015.

Hvem der forhaler sagen, fremgår meget tydeligt af Bilag 1. og Bilag 2.

DF har ikke sendt alle EML-filer, som aftalt, jeg bestilte 21, men har kun modtaget 15. Se Bilag 15.

Desuden kan andre filer som beskrevet senere ikke gemmes så de er synlige på denne sag, kontakt venligst DF.

Det er ikke nemt at finde rundt på Scale-Point, da de fleste filer og fotos ikke er navngivet eller dateret.

Fakta om sagsforløbet er mangelfuldt, da [selskab] ikke har beskrevet hvad der forgik fra 20-05-2015 til 14-07-2015 Se Bilag 2. Samt fugtrapport fra [skadeservicefirma 1] som godkendes af DF 06-07-2015 Bilag 2 + 3.

[Skadeservicefirma 1s] fugtrapport viser sig at være korrekt, som forløbet skrider frem, men den afvises og bruges ikke i det senere forløb.

08-07-2015 møder [taksator 1] fra DF op med 2 kolleger og anfægter denne, meddeler at han nu tager sagen og vil have lavet nye målinger.

Da jeg forsøger at kontakte [taksator 1] 12-07-2015 for jeg at vide at han er taget på ferie og at intet omkring nye målinger er sat i gang.

[Taksator 2] overtager derefter sagen.

Desuden er der ikke indgået forlig om sagens omfang, omkring sygdomsforløb og gener der er påført os af DF, på grund af dårlig planlægning og styring af håndværkere.

Et eksempel på dette! Bilag 1 side 264 + 265

18/8 Bliver [skadeservicefirma 1] færdige med at tømme huset.
19/8 Tømrer demonterer de sidste lofter, gulv i stue og laminat gulv i soveværelse.
25/8 [Fugtskadefirma 1] tager prøver af afrensning
26/8 kommer der svar på prøver
27/8 tømrer påbegynder reetablering

Da ft er genhuset på hotel, skal arbejdet udføres så hurtigt som muligt, uden spild.
Jeg vil gerne have at tømrer lægger plan for arbejdets udførsel, sammen med [skadeservicefirma 1] og maler, således at også [fugtskadefirma 1] bliver rekvireret og står klar til kontrol så der ikke er spild dage.

Der er lavet flere prøver inden denne planlægning, på intet tidspunkt har [fugtskadefirma 1] kunne levere svar på 24 timer og man river alle lofter ned, men ikke i bryggers, som anbefalet i [skadeservicefirma 1s] fugtrapport, det rives ned efter vores anden genhusning
[Skadeservicefirma 1] bliver taget fra opgaven og man sætter [håndværker 2] til at skimmel senere, som beskrevet senere, udføres opgaven ikke [fugtskadefirma 1]-anvisninger og gældende regler.

Hvorfor fjerner man et skadeservicefirma fra opgaven og giver den til et tømrerfirma.

Som beskrevet i Bilag 1. er der ikke en eneste tidsplan der overholdes

Da vi tvinges hjem 08-12-2018 er der ikke taget luftprøver, huset er ikke skimmel frit og el-arbejde er mangelfuldt.

Det burde være standard, at dette tjekkes, specielt da det heller ikke tjekkes efter vores anden genhusning.

Der er ikke som [selskab] beskriver kommet vand ind siden 15-03-2015, sagen starter med vandindtrængning gennem loft 19-05-2015.

Der kommer efterfølgende vand ind overalt i 2 dage, grundet skybrud og at afdækning ikke er god, nok, jeg kontakter [håndværker 1] 2 dage før skybrud, men de fortæller de ikke har tid, efter 2 dages vandindtrængning og mange telefon samtaler med DF, kommer [håndværker 1] ud og får dækket ordentlig af, men ikke uden et ophold i arbejdet, håndværkeren meddeler min kone at det er fredag og de forventer ikke at blive færdige, da de har tidligt fri, min kone er på vej på job, så jeg må tage fri og køre til huset og tale med håndværkeren, da det ikke ændrer noget ringer jeg til projektlederen, som så får tilkaldt nogle folk, så der er klart til nyt regnvejr 2 dage efter. [Håndværker 1] udskifter derefter rådne tagbrædder, dette gøres af 3 omgange, da jeg selv opdager de ikke har klaret/set det hele,

På intet tidspunkt rapporterer [håndværker 1] om skimmel på undersiden af brædder.

De tager en skæreprøve, hvor de mener vandet er kommet ind.

Da underpap er monteret møder [håndværker 1] op for at afslutte sagen, men vi bliver enige om at [skadeservicefirma 1] skal lave en fugtrapport Bilag 3. Denne fugtrapport, godkendes 06-07-2015 Bilag 2. side 2, og afvises 08-07-2015 af [taksator 1], da DF møder op 3 mand høj og forklare at et tag med denne hældning er meget speciel og at der skal laves en ny fugtrapport og at han vil sætte i gang med det samme. [Taksator 1] meddeler at han nu overtager sagen pr 08-07-2015 og tager på ferie 09-07-2015, da jeg kontakter DF 13-07-2015 er der ikke sat noget i gang, derefter overtager [taksator 2] sagen.

[Håndværker 1s] rapportering på Scale-Point omkring udførelsen af deres arbejde, eksistere ikke. Det blev ikke udført iflg. Tilbud, Bilag 4, der blev ikke skiftet brædder hele vejen rundt, men faktura Bilag 5. blev det samme som i tilbud, samt en ekstra faktura, Bilag 6. Samtidig var det utrygt at DFs netværkshåndværkere, ikke var i stand at reagere akut på en vandskade.

DF Bilag 1, som [selskab] henviser til, omhandler sidste fase af skaden, altså 3 gang vi har været genhuset, og handler om indbo, samt en slags erstatning for håndværkeres hærgen af Vores hjem, specielt Murer, maler og [skadeservicefirma 2].

Bilag 1. side 178, mail fra 05-01-2017 er aldrig blevet besvaret, da, [taksator 2] blev syg.

Jeg kontakter DF for jeg besked om at vente til uge 6, Jeg får så besked om at [taksator 2] er lang tids syg og er tilbage i marts, da jeg spørger til kontrolmåling, forhaler DF sagen igen, afslutter sagen 24-02-2017 og åbner den igen 06-03-2017.

[Taksator 3] Overtager sagen.

Jeg ved godt vi ikke er forsikret mod sygdom og andet, men da det er DF, der ikke sikrer at der arbejdes efter gældende regler for brug af Protox, samt kompetente håndværkere, må DF bære ansvaret for dette.

Vi og specielt [ægtefælle] grundet astma har luftvejsinfektioner og dermed sygdomsforløb i hele 2015 og 2016 og [ægtefælle] udvikler angst og mister sit arbejde.

[Ægtefælle] er stadig sygemeldt og i behandling.

[Fugtskadefirma 1] overtager fugtmålinger 15-07-2015

Vores sygdomsforløb som starter i juli 2015, da der skimmelsaneres mens vi bor huset, skimmel sanering udføres korrekt af [skadeservicefirma 1], der afdækkes, støvsuges og gøres rent hver dag, men efter nogle uger bliver vi og specielt [ægtefælle] grundet astma, syge og første genhusning aftales.

[Ægtefælle] starter hos Lungelæge …

Vi beder om at få skab i soveværelset fjernet, da fugt ophobning på væg var stor Bilag 7. Men det afvises mundtligt af [håndværker 2].

[Skadeservicefirma 1] bliver fjernet fra opgaven uden nogen forklaring af DF og derefter sættes tømrerfirmaet [håndværker 2] til at skimmel sanere, herefter stopper [håndværker 2] med at følge arbejdsbeskrivelse fra [fugtskadefirma 1], ingen afdækning, støvsugning eller rengøring.

Da jeg taler med [taksator 2] om dette, bakker han [håndværker 2] op med en forklaring om at man ikke behøver dette.

Datablade fra [taksator 2] fortæller at Protox Hysan og Protox Skimmel er underlagt ufravigelige krav og regler for brug af disse produkter.

Det ændrer ikke [håndværker 2] adfærd.

Links til disse datablade er ikke aktive på Scale-Point længere.

Jeg fundet disse, Bilag 16. og Bilag 17.

Desuden, som beskrevet i diverse fugtrapporter, Bilag 7-14 afrenses der af flere omgange, da arbejdet ikke udføres ordentligt og korrekt.

Desuden komplicerer det muligheden for følge sagen, fordi [håndværker 2] ikke er struktureret, da info til OS, ikke styres via Scale-Point, som aftalt, Bilag 1. Side 265, men sker telefonisk, mundtligt og på min private mail. Bilag 1. side 205 til og med side 265.

Som det kan ses, har jeg selv videresendt disse mails til Scale-Point.

Reetablering af [håndværker 2] kører rimeligt, men information omkring dette er igen mangelfuldt, [håndværker 2] kommunikerer ikke via Scale-Point og da jeg taler med [taksator 2], om dette sendes de første ikke læsbare EML-filer, omkring lovliggørelse VEDR: Lovliggørelse m.m.

Jeg kommer derefter dagligt i huset, men kan konstatere at der ikke arbejdes hver dag og mine naboer, har observeret det samme, nogle dage kommer og går de flere gange om dagen, andre dage kommer de ikke, det virker ikke særligt godt planlagt.

Brædder til loft er 2 eller 3 sortering og der skal igen bruges tid på at diskutere dette, de bliver malet, men der bruges ikke knastforankrer, så harpiks slår hurtigt igennem.

Vurdering af loftbrædder er DF, s egen maler og [byggemarked], yderligere findes der EML-filer om dette emne, men jeg har ikke fået adgang til dem.

Malerarbejdet virker som alt andet ikke særlig godt planlagt og udført, der sendes 1 mand ud til et helt hus, det er stadig [håndværker 2] der styrer sagen, så ingen information.

Der bliver lavet gennemgang/afleveringsforretning 25-11-2015 og småfejl rettes.

[Taksator 2] meddeler at han ikke vil arrangere slutrengøring, da det står ting på gulvet i stuen.

Det aftales at vi selv står for dette, men da vi konstatere, at på grund af måden der er skimmel saneret på, gør at der sidder aflejringer af Protox og skimmel, henvender vi os til [taksator 2], 12-12-2015 Bilag 1. Side 261, men vi får aldrig svar.

Efter 2 dage bliver vi og specielt [ægtefælle] syge og flytter vores seng ind i stuen, da vi ikke kan være i soveværelset, det hjælper lidt, men da der ikke er afrenset korrekt, viser det sig senere at der er skimmel i hele huset.

[Fugtskadefirma 1] tager prøver 06-01-2016 Bilag 18.

Skab og gulv nedbrydes og [håndværker 2] skimmel sanerer inden [fugtskadefirma 1] tager prøver igen Bilag 19.

De følger igen deres egne regler.

Der laves en mekanisk udtørring af gulvet således vinduet står åbent og der blæses luft ind under noget plastik, luft indblæsning stoppes efter en uge, efterfølgende går der 14 dage før [håndværker 2] finder tid til at trækonstruktion nedtages, så vindue har nu stået åbent i 3 uger, så fugt har haft mulighed for at ophobes igen. Bilag 1. Side 252.

Endnu en gang forhales sagen af DF/[håndværker 2], reetablering af soveværelse og garage, samt udvendigt malerarbejde Bilag 1. Side 189 til 193, samt Side 205 til 251.

[Fugtskadefirma 2] tager luft og aftrykprøver 04-10-2016. Bilag 20.

Da rapport kommer, bliver vi enige om at vi genhuses igen 12-10-2016. Bilag 20.

Der er stadig skimmel i hele huset.

Jeg kan ikke finde yderligere rapporter fra [fugtskadefirma 2], udover denne. Bilag 21. Jeg kan åbne dette dokument på Scale-Point, men ikke gemme den til sagen.

Den henviser til 2 besøg den 02-11-2016 og 09-11-2016.

Der rengøres af 2 omgange af [skimmelsaneringsfirma].

Loft i bryggers nedbrydes og skimmel saneres, af [skimmelsaneringsfirma].

Jeg kan ikke henvise til nogle bilag, da jeg ikke kan åbne EML-filer

Der er ingen svar på Scale-Point fra [taksator 2] eller DF siden 29-11-2016.

Sagen lukkes af [taksator 3] og [skadeservicefirma 2], uden nogen henvendelse til OS, 24-02-2017. Bilag 1 Side 186.

Jeg ved ikke hvorfor [skadeservicefirma 2] er involveret i sagen, der er ingen information om dette.

Sagen åbnes igen af [taksator 3] 06-03-2017. Bilag 1 Side 186.

Vi er nu selv startet på at undersøge hvilken skade de navngivne skimmelsporer kan give. Bilag 1Side 185. Stadig intet svar fra DF

Der afholdes møde 27-03-2017 Bilag 22.

Og arbejdet sættes i gang, denne gang med Tømrer Firma [håndværker 3], som [taksator 3] udnævner til at styre 3 fase af sagen.

I dette forløb går stort set alt omkring styring og udførsel af opgaven galt, der afdækkes ikke som aftalt, murer hærger vores hjem Bilag 27. til Bilag 30, tømrer møder op og vil lave loft mens murer er i gang, maler glemmer at skære el dåser fri, så elektriker skal lede efter disse, således at stikkontakter kan sættes i, vvs-mand monterer radiator omvendt i soveværelse, så den ikke kan udluftes, så han kan ikke have udluftet systemet som man bør, når vand har været tappet af. Og jeg kunne blive ved.

Denne del af sagen er rimeligt veldokumenteret på Scale-Point, se venligst Bilag 1. Side 1 til Side 190. Se venligst Bilag 21 til Bilag 36.

Som det fremgår af Bilag 22. er det aftalt med [skadeservicefirma 2] at alt tøj vaskes/renses, dette sker ikke, der tømmes 6 klædeskabe og alt tøj lagt i flyttekasser kommer retur uberørt. Regning fra [renseri] beviser dette. Bilag 35, dette er kun renset tøj. I Bilag 34. kan det ses hvor mange uger Kundeklager bruger på at forsvare en netværkshåndværker der lyver. Da alt tøj vaskes og renses, bliver regning Således. Bilag 36.

> Sagen afsluttes af [taksator 3] 22-02-2018, selv om der efterfølgende arbejdes i huset og skrives på sagen til og med 30-05-2018, der udbedres blandt andet ulovlige elinstallationer.
>
> Hvis vi skal have flere oplysninger frem, må DF bidrage med information, hvorfor blev [skadeservicefirma 1] frataget skimmel sanering, hvorfor sikres det ikke at alle der arbejder på sagen også rapportere på denne, hvordan skal jeg indkalde diverse håndværkere til gennemgang når ikke jeg har adgang til arbejdsbeskrivelser, ikke læsbare filer. m.m.
>
> Kundeklager benytter sig ikke af Scale-Point, så de har også relevant information på egne mails.
>
> Konklusion:
> Jeg synes at næsten 3 års forløb er uacceptabelt, man kunne have klarlagt skadens omfang fra starten, i stedet for at afvise [skadeservicefirma 1s] fugtrapport, da der går 2 måneder fra vand, kommer ind, til [fugtskadefirma 1] begynder at klarlægge.
>
> DF, s taksatorer og håndværkeres kommunikation, svar tider og information er dårlig og en direkte årsag til at det tog 3 år.
>
> Vi opfatter at DF, s taksatorer og håndværkeres pressede hverdag, gør at de ikke har muligheder eller resurser til at levere en anstændig service."

Selskabet og klageren er kommet med yderligere indlæg af 19/9, 3/10, 23/10 og 25/11 2018 til nævnet. Nævnets sekretariat har den 10/1 2019 bedt selskabet redegøre nærmere for opsigelsen af klagerens forsikring i forhold til tidsfrister. Selskabet har i brev af 29/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Sekretariatet har anmodet os om at oplyse hvornår den sidste udbetaling i sagen er sket. Som det fremgår af nedenstående screenprint er den sidste udbetaling foretaget den 28. februar 2018.
> …
> Herudover har sekretariatet anmodet os om at oplyse og dokumentere hvorledes opsigelsen er sendt til klageren.
>
> Vi kan oplyse, at opsigelsen er sendt pr mail til klageren vedhæftet opsigelsesskrivelse, hvilket fremgår af nedenstående screenprint.
> …
> **Dato:** 12-03-2018 11:46
> **Emne:** Vi opsiger din forsikring
> …
> På baggrund af seneste skade opsiger vi din husforsikring. Se vedhæftet brev."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

11. 92166

Af fugtrapport af 3/7 2015 fra skadeservicefirma 1 fremgår bl.a.:

"**Beskrivelse af ejendommen:**
Ejendommen er et fritliggende hus på 88 m2 bygget i 1961
Taget på huset er fladt med hældning

Skadens omfang:
Oplyst skadeårsag: vand trukket ned gennem taget og har dryppet gennem lofterne i huset samt ned af væggene.
…
Konklusion:
...

- Loft i stue, entré, køkken, brygges bør nedtages da isolering er våd over plastik og lofterne har givet sig og er synlig skadet
- Loft i soveværelse bør åbnes, der er en risiko for vækst på bagsiden af gipsen
- Der har løbet vand ned af vægge i badeværelset og i kontor og der kan også være risiko for vækst der også
- Vægge i entre skal skrabes fri for væv 0-90 cm ned fra loft
- Gulvet i stue samt soveværelse har taget skade af vandet og bør skiftes
- Der skal støvsuges og skimmelsanere efter behov
- Der skal igangsættes affugtning efter behov"

Af fugtrapport af 16/7 2015 fra fugtskadefirma 1 fremgår bl.a.:

"Utætheder i paptag har medført vandindtrængning og opfugtning i ukendt omfang.

Den 15.07.2015 foretog [fugtskadefirma 1] undersøgelse på ovennævnte adresse. Det kunne konstateres at tagkonstruktionen bestod af tagpap på bræddeunderlag over spær med ensidigt fald mod vej. På undersøgelsestidspunktet var det gamle tagpap fjernet, dele af bræddeunderlaget udskiftet og der var udlagt underpap.
…
Der var pudsloft på bræddeforskalling under spær. Der var herunder etableret bræddeloft i bryggers, entre og værelse og gipspladeloft på lister i køkken og soveværelse. I stue og badeværelse var der etableret sænket loft. Der kunne partielt konstateres skjolder på lofter og toppen af vægge. Der var i stuen tegn på at bræddeloftet havde udvidet sig som følge af opfugtning.

Ikke-destruktiv overfladeskanning viste lettere til kraftig opfugtning i toppen af de markerede vægge på medfølgende skitse samt i det skraverede område af loft. Der blev målt opfugtning af væggene ned til ca. 30 cm under loft. Målinger i bræddelofterne viste generelt et acceptabelt fugtniveau på op til 11%FK, målt i vægtprocent af tørvægt. Over lofter blev der målt et acceptabelt fugtniveau med en relativ luftfugtighed på op til 38,1%RF ved 24,5°C.

I forbindelse med undersøgelse for forekomst af skimmelvækst blev der udtaget 2 stk. MycoMeter®-test.
…
Som det fremgår af medfølgende skema var resultatet af prøven over bræddeloftet i stuen placeret i kategori A, hvilket svarer til at niveauet af skimmelsvampe ikke er over normalt baggrundsniveau. Som det ligeledes fremgår af skemaet var prøven over gipsloftet i køkkenet derimod place-

ret i kategori C, hvilket svarer til at niveauet af skimmelsvampe er meget over normalt baggrundsniveau. Der blev gennem det etablerede hul gipspladeloftet i køkkenet målt et kraftigt forhøjet fugtniveau i overliggende liste på op til 27%FK.

Grundet den kraftige opfugtning og forekomsten af skimmelvækst anbefales det som minimum at få fjernet den opfugtede del af gipspladeloftet i køkkenet. Det kan derudover ligeledes være nødvendigt at fjerne del af overliggende pudsloft.

I forsøg på at fremme udtørringen af væggene samt grundet risiko for forekomst af skimmelvækst anbefales det at få fjernet væv fra de opfugtede områder af væggene hvorefter de skønnes at kunne tørre ad naturlig vej med ringe risiko for følgeskader.

Der bør herefter foretages skimmelsanering af de berørte overflader i nødvendigt omfang, for eksempel ved afvaskning med et skimmeldræbende middel som ProtoxHysan®, samt efterfølgende kvalitetssikring for at sikre at skimmelsaneringen har haft den ønskede effekt.

Da målinger generelt viste et acceptabelt fugtniveau i bræddelofterne og den øvrige del af gipspladelofterne vurderes de at være tørret af naturlig vej. Idet der ikke blev målt forekomst af skimmelvækst på oversiden af stueloftet, til trods for at der her har været registreret vandindtrængning, skønnes risikoen for forekomst af skimmelvækst på den øvrige del af lofterne at være begrænset. Det kan som følge af skader på lofterne efter tidligere opfugtning dog være nødvendigt at fjerne/udskifte dele af lofterne."

Af fugtrapport af 18/8 2015 fra fugtskadefirma 1 fremgår bl.a.:

"Den 17.08.2015 blev der i forbindelse med kvalitetssikring af skimmelsanering udtaget 2 stk. MycoMeter®-test.
…
Som det yderligere fremgår af skemaet var resultatet at prøve 4.1 placeret i kategori A. Det vurderes derfor ikke for nødvendigt at foretage yderligere skimmelsanering af loft og vægge i bryggerset."

Af fugtrapport af 20/1 2016 fra fugtskadefirma 1 fremgår bl.a.:

"Den 06.01.2016 blev der efter aftale foretaget ny besigtigelse på ovennævnte adresse. I soveværelset var der etableret hul i bunden af klædeskab, idet der her var konstateret lugtgener. Der kunne af undertegnede konstateres lugtgener herfra med karakteristisk lugt af skimmel. Gennem hullet i bunden af skabet var der adgang til gulvkonstruktionen, da parketgulvet ikke var ført ind under skabet. Gulvkonstruktionen bestod af parketbrædder på isoleret strøkonstruktion over betonklaplag.

Målinger viste et lettere forhøjet fugtniveau i gulvkonstruktionen, med en relativ luftfugtighed på op til 75,1%RF ved 14,8°C. I gulvstrøer blev der ligeledes målt et lettere forhøjet fugtniveau på op til 17%FK, målt i vægtprocent af tørvægt. Der blev derimod målt lettere til kraftig fugtning i bunden af væggen mellem soveværelset og badeværelset, op til ca. ½ m over gulvniveau.

Badeværelset var under renovering og det blev oplyst at der i den forbindelse var støbt nyt gulv. Det skønnes derfor at opfugtningen af konstruktionerne er forårsaget af fugtpåvirkning fra det nyligt støbte badeværelsesgulv. Idet gulvkonstruktionen i soveværelset er udført uden fugtspærre på klaplaget, kan det ikke udelukkes at der til tider kan være et forhøjet fugtniveau i konstruktionen.

For at undersøge for skimmelforekomster blev der udtaget prøve ved aftryk med kontaktskål på undersiden af skabsbunden.
…
Artsbestemmelse:
Der forekommer arter, som kan producere helbredsskadelige giftstoffer (T) i to af prøverne.
Det drejer sig især om *Penicillium chrysogenum*, som dominerer i prøve **P.1**,
…
Da der er dominerende arter i alle prøverne tyder det på at de enten gror eller har groet på stederne. Det anbefales derfor at få fjernet klædeskabene langs væggen mod badeværelset i soveværelset, …. Det kan derudover være nødvendigt at fjerne en del af gulvet i soveværelset, …

Når ovenstående er udført bør der i nødvendigt omfang foretages skimmelsanering af de berørte overflader, for eksempel ved afvaskning med et skimmeldræbende middel som Protox Hysan®. Der bør herefter foretages kvalitetssikring af skimmelsaneringen for at sikre at den har haft den ønskede effekt.

Såfremt årsagen til opfugtningen i soveværelset skyldes fugtpåvirkning fra restfugt i badeværelsesgulvet, skønnes det at konstruktionerne efterfølgende kan tørre ad naturlig vej, men at det vil være muligt at fremme udtørringen med mekanisk affugtning. For effektiv mekanisk affugtning skal det opfugtede område af væggen og gulvkonstruktionen afdækkes med plastik for indblæsning af tør luft fra adsorptionsaffugter.

Der bør sikres et acceptabelt fugtniveau i konstruktionerne inden der foretages reetablering."

Af fugtrapport af 22/2 2016 fra fugtskadefirma 1 fremgår bl.a.:

"Den 29.01.2016 blev der efter aftale foretaget ny besigtigelse. I soveværelset var klædeskabet og gulvkonstruktionen fjernet og der var foretaget skimmelsanering. Det blotlagte klaplag og den opfugtede del i bunden af væggen mod badeværelset var afdækket med plastik, for etablering af mekanisk affugtning i henhold til ovennævnte rapport.

I forbindelse med kvalitetssikring af skimmelsaneringen blev der udtaget 2 stk. MycoMeter®-test.
…
Som det fremgår af skemaet var resultatet af prøve nr. 8.2 placeret i kategori B, hvilket svarer til at niveauet af skimmelsvampe er over normalt baggrundsniveau. Ud fra resultatet af prøven anbefales det derfor at få foretaget ny skimmelsanering af de berørte overflader, for eksempel ved afvaskning med et skimmelsvampedræbende middel som for eksempel ProtoxHysan®. Der bør efterfølgende foretages kvalitetssikring af skimmelsaneringen for at sikre at den har haft den ønskede effekt.

Målinger viste generelt et forhøjet fugtniveau i det blotlagte klaplag, men der kunne dog måles et højere fugtniveau i et område af klaplaget ud fra væggen mod badeværelset. Der blev derfor

skønnet at være tilført fugt til gulvkonstruktionen i soveværelset ved etablering af betongulvet i badeværelset.

For at fremme udtørringen blev der samme dag etableret mekanisk affugtning ved indblæsning af tør luft fra adsorptionsaffugter.

Den 11.02.2016 blev affugtningen afsluttet. Ikke-destruktiv overfladeskanning viste generelt et lettere forhøjet fugtniveau i det blotlagte klaplag, men da fugtniveauet var stort set uændret i forhold til forrige kontrolbesøg blev det ikke skønnet for muligt at fremme udtørringen yderligere.

Målinger viste generelt et acceptabelt fugtniveau i væggen mod badeværelset over gulvniveau, men der kunne stadig måles et lettere til kraftigt forhøjet fugtniveau i de nederste to skifter.

I badeværelset var der ikke fjernet filt fra væggen mod soveværelset og målinger viste stadig et lettere til kraftigt forhøjet fugtniveau i bunden af væggen. Der blev ligeledes målt et forhøjet fugtniveau i bunden af de øvrige vægge omkring badeværelset op til ca. ½ m over gulvniveau, hvorimod målinger i bunden af væggene i den øvrige del af huset generelt viste et acceptabelt fugtniveau.

Idet der kunne måles opfugtning i bunden af væggene omkring badeværelset, men et acceptabelt fugtniveau i bunden af de øvrige vægge, skønnes årsagen til opfugtningen af væggene at skyldes fugtpåvirkning fra det nyligt etablerede betongulv i badeværelset. Det kan dog ikke udelukkes, at opfugtningen kan være forårsaget af fugtpåvirkning fra utæthed på vandførende installation i badeværelset, men der var dog ikke tegn på at dette skulle være tilfældet.

Såfremt årsagen til opfugtningen af væggene skyldes påvirkning fra restfugt i badeværelsesgulvet, er det sandsynligt at der stadig kan blive tilført fugt til væggene, men det må dog forventes at være aftagende. Da badeværelsesgulvet kun har en begrænset kontaktflade med væggene, skønnes det ikke for muligt at fremme udtørringen betragteligt med mekanisk affugtning, og der vil efter endt affugtning være risiko for genopfugtning af væggene. Det kan derfor anbefales at lade væggene forsøge at tørre ad naturlig vej.

I forsøg på at fremme udtørringen af væggene, samt på grund af risikoen for skimmelvækst, anbefales det at få fjernet filt og fodpaneler fra de opfugtede områder af væggene omkring badeværelset. Hvis opfugtningen af væggene skyldes påvirkning fra restfugt i badeværelsesgulvet skønnes det herefter at væggene kan tørre ad naturlig vej med ringe risiko for følgeskader.

Der skal sikres et acceptabelt fugtniveau i væggene inden der foretages reetablerende malerarbejde og genmontering af skabe.

Det skønnes at gulvkonstruktionen i soveværelset kan reetableres såfremt der etableres en effektiv fugtspærre, således at gulvkonstruktionen sikres mod fugtpåvirkning fra restfugt i bunden af væggen og badeværelsesgulvet.

Ved reetablering af gulvkonstruktionen skal den i øvrigt udføres efter gældende regler samt i henhold til gulvproducentens anvisninger."

15. 92166

Af rapport af 4/10 2016 om indeklimamålinger foretaget af fugtskadefirma 2 fremgår bl.a.:

"Den 14. september 2016 foretog vi en besigtigelse og udførte indeklimamålinger i boligen beliggende på ovennævnte adresse og hjemtog prøver til laboratorieanalyse.

Baggrunden for undersøgelsen var mistanke om et forhøjet niveau af skimmelvækst og sporer efter, at beboerne føler gener ved ophold.
…
Vurdering
Vi vurderer efter vores besigtigelse og analyse af prøver følgende:

Luftmålingerne viser generelt lavere niveauer af skimmelsporer i luften sammenlignet med udendørs referenceluftmåling. Der er dog tale om en anden sammensætning af skimmelarter/-slægter indendørs sammenlignet med udendørs.

Aftrykprøverne viser generelt moderate til forhøjede forekomster af levedygtige skimmelsporer. Sammensætningen af skimmelarter/- slægter er meget blandet på aftrykprøverne.

DNA-testen indikerer et forhøjet niveau af skimmelsvamp og en unormal sammensætning af skimmelarter/-slægter.

Vi vurderer ud fra ovenstående prøveresultater, at der er indikationer på, at der eksisterer små mængder af unormale forekomster af skimmelarter/-slægter i indeklimaet.

Der er dog tale om lave skimmelsporeforekomster og vi kan ud fra denne besigtigelse ikke med fuld sikkerhed fastlægge hvorvidt der er tale om utilstrækkelig udbedring eller mangelfuldt afsluttende rengøringsarbejde i forbindelse med arbejdet.

Med baggrund i oplysningerne om tidligere afrensninger og efterfølgende kontrolprøver af anden part vurderes det dog for overvejende sandsynligt, at det afsluttende rengøringsarbejde af boligen/rummene ikke har været udført fuldt tilfredsstillende.

For sænkning af sporeniveau kan det anbefales, at få foretaget en grundig rengøring af boligen og inventaret efter gældende retningslinjer.

Dette arbejde anbefales udført af firma med særlig viden omkring skimmelrengøring."

Af rapport af 2/3 2017 om indeklimamålinger foretaget af fugtskadefirma 2 fremgår bl.a.:

"Den 22. februar 2017 foretog vi atter besigtigelse og udførte nye indeklimamålinger i boligen beliggende på ovennævnte adresse og hjemtog prøverne til laboratorieanalyse.

Baggrunden for besigtigelsen var, at der tidligere har været foretaget en grundig skimmelrengøring af boligen i oktober/november 2016.
…
Formålet med denne besigtigelse var at foretage nye indeklimamålinger i boligen for at vurdere på antallet og sammensætningen af levedygtige skimmelsporer i beboelsesdelen.
…

Vurdering
Vi vurderer efter vores besigtigelse og analyse af prøver følgende:

Luftmålingerne indendørs viste alle højere niveauer af skimmelsporer i luften sammenlignet med udendørs referenceluftmåling.

Der kunne på størstedelen af luftmålingerne indendørs konstateres dominans af skimmelarten Aspergillus versicolor, som kendetegnes ved at kræve høje fugtniveauer og betegnes som værende særlig biologisk aktiv.

Aftrykprøverne viste imellem moderate til kraftige forekomster af levedygtige skimmelsporer på de stikprøvevise udvalgte vandrette overflader.

På størstedelen af aftrykprøverne var der ligeledes tydelige sporeforekomster af skimmelarten Aspergillus versicolor.

Vi vurderer ud fra prøveresultaterne, at der er tale om en unormal sammensætning af levedygtige skimmelsvampesporer, begrundet med forekomsten af arten Aspergillus versicolor.

På nuværende tidspunkt kan vi ikke fastlægge hvor sporeforekomsterne fra arten Aspergillus versicolor stammer fra.

Vi anbefaler derfor yderligere undersøgelser og målinger for, om muligt, at fastlægge hvor disse sporeforekomster stammer fra."

Af fugtrapport af 18/4 2017 fra fugtskadefirma 2 fremgår bl.a.:

"Den 5. april 2017 foretog vi atter besigtigelse i boligen beliggende på ovennævnte adresse og hjemtog prøverne til laboratorieanalyse.

Baggrunden for besigtigelsen var, at tidligere undersøgelse havde påvist skimmelsporeforekomster af skimmelarten Aspergillus versicolor under strøgulve.
…
Vurdering
Vi vurderer efter vores besigtigelse og analyse af skimmelprøver og fugtprøver følgende:

Tagkonstruktion:
Den udførte tidligere skimmelafrensning af tagkonstruktionen vurderes at være udført tilfredsstillende vurderet ud fra blotlagt lofts konstruktion i kammeret.

Samtlige prøvetagninger i form af Mycometer-test lå under udfaldskravet på 25, som generelt vil godkende skimmelafrensninger jævnfør gældende retningslinjer
…
Terrændækskonstruktion:
Vi har konstateret et forhøjet fugtniveau i terrændækket (betonklaplaget), hvilket vi vurderer skyldes opstigende grundfugt.

Dette underbygges af både ophugningsprøver og de visuelle registreringer, hvor det er konstateret at der ikke er en plastfugtspærre under betonklaplaget og herudover heller ikke et virksomt kapillarbrydende lag.

Derudover har vi konstateret et forhøjet fugtniveau nederst i skillevægge i forstuen, hvilket vil vurdere skyldes opstigende grundfugt, som stiger op i skillevæggene udenom murpappen via det støbte betonlag under gulvklinkerne."

Af selskabets opsigelsesbrev af 12/3 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"På baggrund af seneste skade ønsker vi at opsige din husforsikring – vi kan ikke imødekomme dine forventninger til os som forsikringsselskab.

…

Vi opsiger din Husforsikring

- Forsikringsnr. …
- Forsikringen ophører den 26 marts 2018
- I overensstemmelse med forsikringens vilkår nr. DF20104-4 punkt 7B.

Husets branddækning kan fortsætte."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Varighed, opsigelse og ændring**

…

B Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag Danske Forsikring har modtaget en skadeanmeldelse og indtil 1 måned efter, at vi har betalt erstatning, eller afvist at dække skaden, kan både forsikringstageren*og Danske Forsikring opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

…

Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved

…

11. Udvidet vandskade

Ved andre skader, der ikke ellers er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet, dækker forsikringen følgende:

…

- vand, der udefra trænger ind gennem utætheder/åbninger i bygningen, herunder fygesne.

…

Forsikringen dækker ikke

…

3. Skade, som skyldes kondens eller grundfugt."

Ankenævnet *for* Forsikring

18. 92166

Nævnet udtaler:

Klagerens hus er bygget i 1961. Han har haft husforsikring med udvidet vandskadedækning. Klageren anmeldte vandindtrængen fra taget den 19/5 2015, og selskabet har ydet dækning for konstaterede fugt- og skimmelskader.

Klageren har klaget over, at det tog næsten to år at klarlægge skaden korrekt med tre genhusningsperioder, hvor han og hans ægtefælle blev tvunget hjem til et hus, der ikke var skimmelfrit. Klageren har anført, at han og hans ægtefælle har haft diverse sygdomsperioder og tabt arbejdsfortjeneste, og at hans ægtefælle mistede sit job og blev uarbejdsdygtig. Han har endvidere anført, at hele perioden var kaotisk med dårlig kommunikation, dårligt håndværk og en respektløs holdning til hus og indbo.

Klagerens krav er kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, medicinforbrug, svampebehandlinger samt tort, svie og smerte for de gener, som han og hans ægtefælle har gennemgået i hele forløbet. Klageren har endvidere ønsket kopi af alle fakturaer, en mere ordentlig afslutning på sagen end en mail med opsigelse af husforsikringen og information om garantiforpligtelse for diverse håndværkere.

Selskabet har meget beklaget det lange forløb, og at det ikke har været i stand til at leve op til klagerens forventninger, men har afvist at have handlet ansvarspådragende blandt andet med henvisning til, at der har været tale om en kompleks sag, som skimmelsvampesager oftest er, og at selskabet ikke på et tidligere tidspunkt end konstateringstidspunktet i 2017 kunne have forudset, at der også var fugt i gulvkonstruktionen, idet den anmeldte skade i 2015 var fugt fra tagkonstruktionen. Selskabet har anført, at fugt i gulvkonstruktionen skyldtes opstigende grundfugt som følge af, at huset ikke er bygget med et virksomt kapillarbrydende lag, og at selskabet desuagtet valgte også at dække udbedring af fugt- og skimmel i gulvkonstruktionen og kulancemæssigt en fugtmembran i stue og 2 værelser.

19. 92166

Husforsikringen har ikke en dækning for personskade i en situation som den foreliggende. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med skadebehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlig på almindeligt erstatningsretligt grundlag over for klageren og hans ægtefælle for sygdom og tabt arbejdsfortjeneste.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har anvendt anerkendte fugtskadefirmaer til at foretage fugt- og skimmelmålinger på ejendommen og omfangsbestemme skaden samt foretage løbende kvalitetskontroller af skimmelafrensningen. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren har anmeldt vandindtrængen gennem taget, og at der ifølge de indhentede fugtrapporter har været to fugt- og skimmelproblematikker i bygningen i form af vandindtrængen fra taget og opstigende grundfugt fra terrændækket. Nævnet har også lagt vægt på, at det er sædvanlig fremgangsmåde, at kvalitetskontroller af skimmelafrensning foretages ved aftrykprøver eller MycoMeter tests, og at der ikke tages luftprøver.

Nævnet har forståelse for klagerens frustration over den lange udbedringsperiode. Nævnet finder imidlertid, at skadebehandlingen ikke har været af en sådan karakter, at der er grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning eller godtgørelse for ulemper. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der har været to fugt- og skimmelproblematikker i bygningen, jf. ovenstående. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i sagens forløb har taget klagerens klagepunkter seriøst og har foranstaltet indeklimaundersøgelser, ny skimmelsanering, mangeludbedring og har ydet klageren økonomisk kompensation for eget arbejde og skader på indbo. Nævnet har noteret sig, at selskabet har beklaget det lange forløb.

Selskabet har opsagt klagerens husforsikring med undtagelse af bygningsbrandforsikringen. Selskabet har fremsendt opsigelsen pr. e-mail til klageren og har overholdt varslingsfristerne for opsigelse i forsikringsbetingelsernes punkt 7 B, nr. 1. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at genoptage forsikringen.

20. 92166

Nævnet har noteret sig, at selskabet har gjort sagens bilag tilgængelige for klageren, og at selskabet har oplyst, at klageren ved eventuelle fremtidige reklamationer over håndværkernes arbejder er velkommen til at kontakte selskabet inden for de almindelige forældelsesfrister.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels