Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 92172:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. Hun har i klageskemaet af 6/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> …
> Skybrudssag fra 2010, som endnu ikke er blevet reetableret pr. d.d. nu snart 8 år efter skybruddet. Sagen har konstant været i gang vedvarende i løbet af disse mange år, jf. dokumentation.
>
> I slutningen af 2016/2017 påbegynder Alka Forsikringsselskab reetableringen af kælderen, selvom de i årevis har påstået, at kælderen var blevet reetableret og at erstatningsbeløbet var blevet udbetalt. Advokaten kræver derfor en besigtigelse af ovenstående, og anmodes cheftaksator … om at give møde på adressen for besigtigelse af kælderen. Her konstaterer cheftaksator … med egne øjne og i overværelse af advokaten og undertegnede, at kælderen IKKE er blevet reetableret. Jf. cheftaksator … besigtigelse, er kælderen dokumenterbart og ved selvsyn IKKE blevet reetableret.
>
> Reetableringsbeløbet/erstatningsbeløbet er derfor ikke blevet udbetalt. Jeg har overholdt formalia. Jeg har kun godkendt 1 stk. regning på ca. 3.500,00 kr. og intet andet, MEN denne regning er godkendt udover selve erstatningsbeløbet, hvorfor erstatningsbeløbet derfor er det 100% identiske fortsat. Alka har informeret mig om, at jeg er bygherre og derfor skal godkende og accepterer regningerne og underskrive dem og fremsende dem til Alka, som så vil betale regningerne. Jeg har naturligvis ikke givet andre tilladelse til at godkende og accepterer regninger til betaling på mine vegne, hvorfor det identiske selvsamme erstatningsbeløb derfor er det samme pr. d.d. 6.4.2018.
>
> Der er modtaget en mail af 6.3.2018 fra Alka Forsikring, hvortil henvises til, og som formodentligt/antageligt må betragtes som en afgørelse. Der klages over Alkas mail, og jeg tilbagedokumen-

terer og gendriver 100% Alkas begrundelse, hvilket fremsendes i 2 stk. store mails, som er fremsendt 3.4.2018 til klagesagsafdelingen i Alka med en deadline 12.4.2018.

Der er endnu ikke kommet svar retur d.d., men Alka, … oplyser d.d. 6.4.2018, at en klageansvarlig ved navn … har sagen i Alka og hun har oplyst overfor …, og hun/den klageansvarlige har henvendt sig til cheftaksator … angående sagen, da hun jo ikke kan dække alle klagesagsområderne i Alka Forsikringsselskab. Dette er yderst kritisabelt, da den person, som der klages over, derved selv kommer til at behandle sin egen klagesag, hvorfor han derfor må formodes/antages at være 100% inhabil.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
6.4.2018. Min kælder skal reetableres 100% korrekt og jf. det rådgivende ingeniørfirma … handlingsplan, materialevalg og konstruktion, jf. fremsendt mail af 19.2.2018 til Alka Forsikringsselskab. Mit indbo skal naturligvis blive stående indtil reetableringen er 100% afsluttet. Jeg tager forbehold for at fremkomme med yderligere."

I brev af 6/7 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om erstatning/reetablering efter en skybrudsskade i 2010.
…
Der er tale om en 8 år lang meget uoverskuelig sag med en omfattende og repetitiv korrespondance, hvorfor jeg i det følgende alene har medtaget de mest relevante punktnedslag.

Klager anmeldte den 16. august 2010, at der den 14. august 2010 var sket en skybrudsskade i hendes kælder. Vandet var kommet ind gennem væggene og ved en lyskasse. Alka Forsikring rekvirerede skadeservicefirma ... til sagen og løsøretaksator og bygningstaksator blev endvidere tilknyttet.

Skaden blev besigtiget den 3. september 2010 sammen med klager. Der kunne konstateres skade på strøgulve og vægge var opfugtede. Der var også mulig skade på en sauna og i tilstødende rum. Et firma blev rekvireret til koordinering samt nedbrydning. Det blev aftalt, at rummene blev ryddet og … blev rekvireret til at vurdere omfanget af fugt og skimmel.

Det viste sig i den følgende tid vanskeligt at komme i kontakt med klager.

Den 12. januar 2011 blev der foretaget både gennemgang af skadet løsøre og bygningen (2 værelser, gang, badeværelse og sauna) for omfangsbestemmelse og genopbygning. [Skadeservice] havde på dette tidspunkt afsluttet skimmelsanering af kælderen. Der var hovedsageligt tale om renovering i form af nye strøgulve, nyt tapet og malerbehandling.

Der er foretaget yderligere besigtigelse den 23. januar 2013 og derefter den 8. april 2013, hvor klager havde accepteret den tilbudte erstatning/udbedring og tidsplanen i form af forarbejder i uge 14/2013, opstart i uge 15/2013 fuld færdiggørelse af kælderen i perioden uge 14 til uge 26/2013, kontrol af det udførte arbejde og eventuel mangels-udbedring i uge 27 og 28/2013 og endelig returnering af opmagasineret indbo i uge 29/2103.

Klagers tredje rådgiver fra Teknologisk Institut bekræftede ved brev af 21. marts 2013 aftalen, som klager selv ved mail af 8. april 2013 bekræftede. Der var fastsat et beløb til skadesudbedring,

som klager kunne råde over, idet klager bl.a. ønskede en anden gulvbelægning end den skaderamte i kælderen.

I juli 2013 blev det imidlertid meddelt, at klagers entreprenør havde lavet fejl i gulvarbejdet, som antageligt skulle omgøres. Alka Forsikring fik meddelt, at Byggeriets Ankenævn havde afvist sagen, hvilket klagers rådgiver angiveligt ikke havde fået oplyst og Alka Forsikring hørte ikke mere til sagen førend klager ved mails af 22. maj og 31. juli 2014 til selskabets taksator oplyste, at hun afventede Byg Garanti og ville vende tilbage, når der var nyt.

Det fremgik af en efterfølgende mail fra klager, at hun havde valgt ikke at få udført trægulve som de skadede, men at få lagt gulvvarme og klinker i stedet for, hvilket klagers håndværker angiveligt havde udført forkert.

Klager meddelte ved mail af 10. november 2014, at hun ikke ønskede den byggesagkyndige fra Teknologisk Institut informeret og redegjorde for de fejl og mangler, som hendes håndværker havde begået.

Alka Forsikrings taksator meddelte ved brev af 2. februar 2015, at Alka Forsikring ikke kunne tilbyde yderligere hjælp i sagen, men at den tilbudte sum til renovering af kælderen fortsat var til klagers rådighed og kunne udbetales i takt med skadeudbedringen.

Efter en del yderligere korrespondance meddelte klager ved mail af 2. februar 2016, at hun ønskede advokat …, som ny rådgiver på sagen. Alka Forsikring modtog herefter mail af 14. juni 2016 fra advokat …, Ret og Råd, med spørgsmål til sagen og de hidtil foretagne udbetalinger.

Efter en meget omfattende korrespondance blev rådgivende ingeniør … tilknyttet som rådgiver for klager i forbindelse med udbedringen.

Der pågik dog fortsat en meget omfattende korrespondance i sagen, som er fortsat igennem 2017 og 2018. Der foreligger mere end 162 filer med bilag, hovedsageligt korrespondance fra klager.

På trods af de mange rådgivere og advokater, som Alka Forsikring har betalt for er det ikke lykkedes at få udbedret skaden.

Alka Forsikring har strakt sig meget langt i denne sag, som grundet klagers forhold har trukket helt urimeligt i langdrag og selskabets cheftaksator meddelte ved brev af 6. marts 2018, at den resterende del af erstatningen ville blive indsat på en lukket konto til brug for klager og beløb fra kontoen ville blive frigivet i takt med færdiggørelsen.

På baggrund af klagers henvendelse til Alka Forsikrings afdeling for kundeklager forklarede selskabets cheftaksator ved brev af 6. april 2018 uddybende baggrunden for selskabets stillingtagen og fastholdt, at selskabet ikke var i stand til at hjælpe klager yderligere og bad om oplysning om i hvilket pengeinstitut klager ønskede kontoen oprettet.

Da Alka Forsikring ikke hørte fra klager rykkede cheftaksator ved mail af 19. juni 2018 for en stillingtagen.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet.

Klager har tegnet husforsikring i Alka Forsikring med de på skadetidspunktet gældende betingelser AH-01.

Forsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 4.1.3. skader som følge af voldsomt sky- eller tøbrud, hvor vand ikke kan få normalt afløb og derfor oversvømmer de forsikrede bygninger.

Erstatningsopgørelsen sker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 10 og opgøres til nyværdi i henhold til afsnit 10.2., hvilket vi sige, at skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted.

Ved prisfastsættelsen kan ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end de skaderamte og højst priser for byggematerialer og byggemetoder de er gængse på skadetidspunktet.

Skaden blev straks anerkendt som dækningsberettiget af Alka Forsikring og opgjort i samarbejde med klagers rådgiver fra Teknologisk Institut i henhold til de gældende forsikringsbetingelser. Både klagers rådgiver og klager accepterede primo 2013 erstatningstilbuddet og den fastlagte udbedringsplan.

Nogle arbejder er så vidt som det fremgår udført, herunder fugt- og skimmelsanering.

Efterfølgende har det vist sig umuligt at igangsætte afslutningen af arbejdet, idet klager dels har stillet nye krav dels ikke har svaret på henvendelser fra rådgivere og entreprenører og ikke har ønsket at give accept på arbejdets igangsættelse eller adgang til forsikringsstedet.

Der er i skrivende stund udbetalt godt 800.000 kr. på bygningsforsikringen (hvoraf en stor del dog vedrører rådgivnings- og advokathonorar samt opmagasinering af klagers ejendele) og knap 280.000 på løsøreforsikringen i anledning af skaden og reserven er ifølge cheftaksators mail af 19. juni 2018 344.325 kr. inkl. moms.

Klagers ønsker om ændret udførelse og ændrede materialer er ikke dækningsberettiget på forsikringen ligesom klagers problemer med egne håndværkere ikke er Alka Forsikrings ansvar.

Vi er af den opfattelse at Alka Forsikring har strakt sig meget langt i forsøget på at imødekomme klager og få afsluttet sagen.

Vi må således fastholde, at vi – på baggrund af sagens forløb – ser os nødsaget til at indsætte den resterende erstatning, i overensstemmelse med den af parterne indgåede aftale, på en lukket konto til brug for den endnu ikke udførte udbedring af skaden og at vi hverken kan eller ønsker at indgå i yderligere dialog om skadens udbedring."

Klageren har i mail af 3/2 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"2 firmaer har besigtiget min kælder med henblik på at udarbejde et tilbud på reetableringen af min kælder. Efterfølgende har begge firmaer meldt tilbage, at de desværre ikke kan påtage sig arbejdet p.g.a. tidspres.

> Da der ikke foreligger et korrekt udbudsmateriale, har jeg selv måtte bruge tid og kræfter på at udarbejde et nyt udbudsmateriale, som skal danne grundlag for prisfastsættelsen vedrørende reetableringen af kælderen."

Klageren har i mail af 18/3 2019 til nævnet videre bl.a. bemærket:

> "Jeg har anmodet om et tilbud på den fremsendte Hovedentreprise, som jeg selv har måtte udarbejde, fordi Alka Forsikringsselskab IKKE godkendte udbudsmateriale er uklart, fejlagtigt og mangelfuldt.
>
> Jeg har anmodet om en hurtig tilbagemelding på Hovedentreprisen, men det er oplyst, at en Hovedentreprise indbefatter flere forskellige faggrupper, bl.a. murer, tømrer, aut. vvs-installatører, aut. El. installatør o.s.v., hvorfor samtlige alle disse personer derfor skal indkaldes til et møde hos Hovedentreprenøren, således at en Hovedentreprise kan oplyses på et korrekt grundlag.
>
> Jeg har desværre ikke modtaget Hovedentreprisen endnu d.d. 18.3.2019 på en 100% korrekt reetablering af min kælder … Når jeg har modtaget Hovedentreprisesummen, vil jeg naturligvis omgående fremsende denne til Ankenævnet for Forsikring tillige med mit resterende dokumentationsmateriale."

I mail af 21/3 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "Jf. tidligere oplysninger skal opbevaringen af mit indbo også indgå under dette sagsnummer."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne samt bilagsmateriale i øvrigt fra sagen.

I mail af 6/3 2018 fra selskabets cheftaksator til klageren hedder det bl.a.:

> "Efter at have fulgt sagen i nu snart 3 år, oplever jeg igen, at reparationen af jeres kælder ikke kan udføres på grund af krav og spørgsmål fra jeres side, som forsinker eller hindrer en renovering af kælderen. Senest har jeg kunnet konstatere, at entreprenøren ikke har kunnet igangsætte arbejder på grund af for sen accept fra jeres side, hvorfor kommunen forlangte at skurvogn og andet materiel blev fjernet fra fortovet.
>
> At I helt uden aftale med [rådgivende ingeniør], nu igen har indhentet vurderinger af en ny rådgiver og fremsat nye krav, medfører at vi ikke længere, som forsikringsselskab kan tilbyde jer, at hjælpe med reparationen af jeres kælder.
>
> Da det ikke har lykkedes at få lov til at reparerer kælderen efter oversvømmelsen af denne i 2010, ser vi os nødsaget til at stille den resterende erstatning til rådighed for jer på en lukket bankkonto. Det beløb i vil få stillet til rådighed svarer til tilbuddet fra …, som vi tidligere har accepteret, dog fratrukket de omkostninger, som … allerede har afholdt. Derudover vil vi tilbyde, at betale for opbevaringen af jeres indbodele fra kælderen, som stadig befinder sig hos … indtil udgangen af juni

måned. Herefter skal I selv betale for opbevaringen eller meddele …, at genstandene kan smides ud.

Jeg beklager meget at dette er nødvendigt, men jeg ser mig ikke i stand til at kunne hjælpe jer på en tilfredsstillende måde."

Selskabets cheftaksator har i brev af 6/4 2018 til klageren bl.a. anført:

"Først er jeg nødsaget til at påpege, at din klage, som i øvrigt mange af dine og … mail, er fulde af delcitater, som er taget fuldstændig ud af deres sammenhæng. Dette understøtter selvfølgelig jeres argumenter betydelig bedre, end hvis de var citeret i deres rette sammenhæng, men det medfører desværre, at der er mange af jeres påstande som faktuelle er ukorrekte.

Eksemplet med jeres gentagne påpegning om at i har ret til at få erstatning for jeres vandskadede sauna. Det er helt korrekt, at jeg har meddelt jer, at forsikringen erstatter reetablering af det beskadigede, med tilsvarende materialer, som der var i kælderen inden skaden opstod. Det indebærer selvfølgelig også, at Alka har stillet en erstatning til rådighed svarende til de ødelagte bygningsdele i kælderen inkl. værdien af saunaen.

Efter at jeg hele eftermiddagen har gennemgået referater, skadeopgørelser, udbudsbeskrivelser og tilbud, må jeg konkludere, at der ikke er nogen tvivl om at det erstatningstilbud I har fået indeholder værdien af den skadede sauna. Værdien af saunaen er allerede i 2012 indregnet i de bygningskonstruktioner der er valgt til erstatning for de ødelagte bygningsdele. Deriblandt er der ønsket at erstatte trægulvene i kælderen med ny gulvvarme indstøbt i nyt betonlag og belagt med gulvfliser. Dette er betydeligt dyrere end de beskadigede gulve.

Så dokumentationen i skadesagen viser tydeligt, at I fuldt ud har fået tilbudt en erstatning der udgør værdien af det beskadigede, med tilsvarende materialer, som der var i kælderen inden skaden opstod.

Derudover har vi helt ekstraordinært betalt for opbevaringen af jeres indbo fra kælderen hos … helt fra skadetidspunktet til nu — i alt i over 7 år. Forsikringen dækker udgifter til opbevaring af indbo i maksimum 12 måneder, så alt hvad der er betalt efter 12 måneder, er en ekstraordinær erstatning som er udbetalt i håb om at vi kunne få genstandene tilbage i rimelig tid, hvilket i til stadighed har modsat jer. Der er udbetalt mere end 132.000 kr. indtil nu for opbevaring af jeres indbogenstande.

Dernæst har I haft hjælp af 3 rådgivere, som er betalt af Alka i håb om at de kunne hjælpe jer med at få skaderne udbedret. Alle rådgivere har måttet opgive, at få jer til at deltage konstruktivt, og har som konsekvens deraf frabedt sig opgaven. Alka har indtil nu udbetalt i alt knap 80.000 kr. for rådgiverhjælp til jer.

Endelig har I henvendt jer til 3 advokater, hvoraf … accepterede at prøve at hjælpe jer. Dette har vi nu desværre måttet erkende heller ikke kan lykkes. Alka har udbetalt i alt 108.000 kr. i advokathonorarer.

På baggrund af hele sagsforløbet, og alle involverede parters oplevelse af, at I ikke lytter eller tager imod faglig vejledning, kan vi desværre ikke tilbyde at hjælpe jer yderligere! Som vi anførte i

vores sidste mail af 6. marts 2018, ser vi os nødsaget til at stille den resterende erstatning til rådighed for jer på en lukket bankkonto eller alternativt at udbetale erstatningen i takt med at der er lavet arbejder for pengene."

Cheftaksatoren har i mail af 19/6 2018 til klageren bl.a. anført:

"Resterstatning:
Tilbud fra entr. …: 453.300 kr. excl. moms = 566.625 kr. incl. moms.
Afholdte udgifter i henhold til vedhæftede opgørelse i faktura: 222.300 kr. incl. moms.
⇨ **Resterstatning til udbetaling: 344.325 kr. incl. moms.**"

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelse:

"10. Erstatningsberegning
…
10.2. Nyværdi. Skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted (nyværdi)."

Nævnet udtaler:

Tvisten mellem klageren og selskabet angår erstatningen for en skybrudsskade den 14/8 2010 i kælderen i klagerens ejendom. Selskabet har oplyst, at der over bygningsforsikringen er afholdt udgifter for mere end 800.000 kr. til blandt andet skadeservice, udbedringsarbejde, klagerens rådgivere og advokater og opmagasinering af indbo. Selskabet har ved mails/breve af 6/3 2018 og 6/4 2018 meddelt klageren, at det er selskabets opfattelse, at udbedringsarbejdet i kælderen nu igennem længere tid ikke har kunnet udføres som følge af klagerens forhold. Selskabet har på den baggrund deponeret en resterstatning på 344.325 kr., der er opgjort på grundlag af et entreprisetilbud på 566.625 kr., som selskabet tidligere har godkendt, fratrukket afholdte udgifter i henhold til faktura på 222.300 kr. Selskabet har endvidere meddelt klageren, at selskabet alene dækker udgifter til opmagasinering af indbo frem til udgangen af juni 2018.

Klageren har blandt andet anført, at selskabet skal sørge for, at kælderen retableres 100 % korrekt i overensstemmelse med handlingsplan fra et ingeniørfirma, herunder skal saunaen retableres, sådan som selskabet har givet tilsagn om. Hun har videre anført, at selskabet har udbetalt erstatning til entreprenører, uden at hun har godkendt arbejdet. Hun har desuden anført, at

sagen har været håndteret forkert af selskabet, blandt andet fordi der ikke har været udarbejdet endelig erstatningsopgørelse og heller ikke endeligt udbudsmateriale, og fordi selskabet har træneret sagen. Hun har også anført, at selskabet skal dække opmagasinering af indbo, indtil kælderen er udbedret.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 10.2 fremgår det, at "skaden opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted (nyværdi)".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet i foråret 2018 har meddelt klageren, at der vil blive opgjort en resterstatning, som deponeres på en bankkonto indtil udbedringsfaktura foreligger, og at selskabet ikke vil dække yderligere for opmagasinering af indbo efter udgangen af juni 2018.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets hovedforpligtelse er at yde en økonomisk erstatning svarende til, hvad det vil koste at genoprette det beskadigede, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 10.2, og at klageren således ikke generelt kan kræve, at selskabet påtager sig bygherreansvaret, herunder ansvaret for den praktiske gennemførsel af udbedringsarbejdet. Efter en samlet vurdering af det oplyste om sagens forløb finder nævnet, at selskabet berettiget kan stille en resterstatning til rådighed over for klageren med frigørende virkning for selskabet.

Nævnet finder efter gennemgangen af sagen, at klageren ikke har godtgjort, at hun har krav på yderligere erstatning end opgjort af selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er klageren, der har bevisbyrden i relation til erstatningens størrelse. Selskabet har opgjort resterstatningen til klageren endeligt ved mail af 19/6 2018, og klageren har ikke herefter fremlagt udbedringstilbud eller i øvrigt sandsynliggjort, at selskabets erstatningstilbud er utilstrækkeligt. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets erstatningstilbud er opgjort på grundlag af et konkret udbedringstilbud fra en entreprenør med fradrag af betaling for udført arbejde.

9. 92172

Nævnet kan herefter – som sagen foreligger oplyst – ikke kritisere selskabets afgørelse. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at der er tale om en skybrudsskade opstået den 14/8 2010, at klagesagen er modtaget af nævnet den 6/4 2018, og at sagen flere gange har været sat i bero på klagerens foranledning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels