Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2019 blev i sag nr. 92287:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring. Hun har i klageskemaet af 3/5 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Utæt ballofix, fugtmåler blev først opsat 4½ uge efter hvorfor skaden havde udviklet sig entreen. Samtlige elementer blev nedtaget og opmagasineret hos … byg har efter eget ønske sagt ja til merbetalig af Pergo gulv/-og Pergounderlag, (Pergounderlag SKAL benyttes iflg Pergo) jeg har fået fået papunderlag. Elarbejde er endnu ikke færdigudført. … Byg har lukket sagen trods disse mangler.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> El-arbejde bliver reetableret som før skaden indtraf, at Pergo underlag bliver pålagt under Pergo gulvet."

Selskabet har i mail af 30/5 2018 bl.a. anført, at det ikke havde afsluttet sin klagebehandling, før klageren klagede til nævnet. I mail af 3/9 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Vi har nu gennemgået sagen med kunden og vi er kommet til enighed med langt de fleste punkter. Der udestår en bundplade til en microovn, hvortil vi har tilbudt kr. 2500 som dækker over materialer og montering. Alternativt har vi bedt kunden om at indsende tilbud på denne plade.
>
> Kunden ønsker en kompensation for bundplade samt for hele sagens forløb på kr. 25.000. Dette kan vi ikke imødekomme hvorefter vi afventer at kunden genoptager klagesagen."

Klageren har i mail af 18/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Min begrundelse hvorfor jeg har krævet 25.000,00 er som beskrevet nedenfor.

Sagen anmeldt 12. januar 2018, efterfølgende fuld accepteret 15. januar 2018 af GF. Der blev først efter jeg rykkede GF, opsat affugter, ca. 30 døgn efter, hvorfor skaden havde udviklet sig til også at ramme entre og stue. ALMINDELIGVIS opsættes affugter 2-4 døgn efter accept af skadeanmeldelsen. Det var et stor psykisk pres at leve med.

Jeg kontaktede firmaet …, og betalte 5500kr, og så kom der lidt gang i udbedringen. Penge til skadesrådgiveren ville de ikke dække, da det var mig som havde rekvireret dem, det gjorde jeg fordi det er en del af skaden, - det skal med, at de har indbetalt mig, da de havde accepteret at dække hele skaden 15. januar 2018. En kamp som var uværdig for mig, og først på opfordring fra … Byg, som jo havde penge til gode hos mig for merpris af Pergo, måtte jeg sige som sandt var: jeg har mange penge tilgode for udlæg til ... 30 rædsomme døgn.

Fugttekniker …, målte fugtigheden, og den var over 60. Derfor skader i entre og stue. Jeg var nødt til at være hjemme, når fugtmålingerne blev foretaget, ellers havde jeg aldrig fået rigtige svar, måling på +60, er voldsomt stor iflg fugtmåleren. Dette iflg fugtmåler, - de har ikke pligt at oplyse måleresultat, men jeg fik heldigvis resultaterne.

Nu var der også 'pludselig' problemer på laboratoriet hvor de behandler disse prøver, så de kunne nok ikke bruges sagde GF, men underligt nok, laboratoriet i … 'fejlede intet'. (Nok fordi prøver endnu ikke var ØNSKET indleveret).

Bruge timer på afdækning til entre og stue, hver gang her var håndværker, fordi håndværkerne ikke gjorde det, men der blev boret i beton, og det sviner, på hylder, møbler, tæpper i stue og entre, de tilbød at støvsuge, men ikke at rengøre rummenes øvrige inventar. Jeg har accepteret selv at stå for 'slutrengøring' 500kr.

Den pågældende håndværker … som skulle lægge Pergo, havde ikke prøvet det før, iflg hans eget udsagn, - men GF oplyste at det har han, … spurgte om jeg kendte til Pergo, det gjorde jeg, havde netop været med til pålægning hos min …, hvorfor vi kontaktede min …, som jævnligt pålægger Pergo, der var nemlig uenighed hvordan Pergo skulle 'klikkes', - Pergo er/var et forholdsvis nyt produkt på markedet, efter afsluttet tlfsamtale med min …, spurgte håndværker … om min … boede i nærheden, så han måske kunne komme forbi og starte pålægningen, hertil svarede jeg nej, da han er på arbejde. Her blev jeg helt rystet, og min efterfølgende normal hverdag udeblev.

Tvivlen var, om det klikkes med 0,2 eller 0,4 mm. Man kan lægge Pergo ovenpå alt underlag, også pap som de valgte at pålægge 1. gang, MEN garantien fra Pergo, kunne ikke holde 25 år. På dette tidspunkt blev jeg total bekræftet i mine bange anelser, og jeg begynder allerede at fatte mistanke om, at det ikke er faglærte håndværkere de brugte. … byg, siger de var vant til at pålægge Pergo, men deres egen … havde ikke prøvet det før, hvorfor jeg mener det var en 'forkert' håndværker som skulle lægge det.

Jeg brugte en del timer, på at køre rundt til byggemarkeder for at se om de forhandlede det, det gjorde alle, med en leveringstid på 3-5 dage. Men … Byg vidste ikke hvor de forhandlede det, jeg sendte materiale på steder hvor det forhandles, Nethandel og diverse bygge markeder, men deres svar var: DER HANDLER VI IKKE.

Gulvet og underlag blev pålagt, MEN det var et forkert underlag og det hele måtte omlægges hvilket det blev, hvorfor jeg måtte bruge timer af egenbetaling til at være på adr. … og jeg stod i min garage og han tog billed af hvor nøglen lå, men ønskede IKKE efterfølgende at gøre brug af den, hvorfor jeg brugte mange timer på at sidde 'stand by'.

Min tid af timer var ikke gratis/ubegrænsede, men jeg brugte feriedage og betalingsdage. Mange gange har jeg siddet og ventet på håndværkerne, hvor de ikke kom, når jeg ringede til … byg, som regel efter kl 11, beklagede de, og jeg har mere end 1 gang bedt om hvad disse beklagelser indebærer, men jeg har aldrig hørt noget. Jeg har også mere end een gang bedt om en tidstermin, men har aldrig fået nogen, her venter jeg stadig på svar.

Så satte de 2 forskellige farver fejelister op, jeg brugte tid på, at overbevise (billedmateriale) dem om at jeg aldrig har haft fejelister, og heller ikke ønskede det, så de blev fjernet. Dette accepterede … på møde her hos mig. Det indebar så et nyt problem: så skal gulvet hæves, det blev det, men jeg måtte være hjemme, og vise dem billeder hvordan sokler og gulv var før skaden indtraf, samt hvordan mål til karme og elementer skal være. 2 gange 14 dage, har GF ønsket udsættelse af sagen, jeg ved ikke hvorfor.

Jeg mangler stadig flere svar: Hvad hedder elfirmaet som arbejdede på den installation, som GF påstod var ulovlig, (jeg tror ikke det var en elektriker), for samme person var også maler. Dette er mig meget magtpåliggende at få at vide, i tilfælde af eventuel nye skader. Kun faglærte elektrikere må 'gå' ind og arbejde i selve installationen.

Jeg mangler stadig svar fra …, på afsendt mail fra mig 18.06.2018. Måske nogle af mine begrundelser ikke 'kan stå på mål', efter jeg måske modtager svar fra ... Jeg har kørt rundt til diverse byggemarkeder i … hvor jeg bor, for at tage billeder af Pergo, og dessin nr, og efterfølgende tilsendt billederne til GF.

Pludselig fik jeg en fredag aften i august en tlf-opringning fra GF, at de ønskede at lukke sagen snarest, så de tilbød mig 12000 kr. hvilket jeg af naturlige årsager måtte afvise, da jeg havde tilbudt, at løse det resterende arbejde for 25000kr, men kunne ikke mere acceptere at arbejde gratis som projektleder/projektkoordinator for GF mm, og blot endnu en gang bad jeg dem gøre ovnelementerne færdige, eller reetablere det som det var før skaden indtraf, så kan vi begge være tilfredse. Jeg har sågar meddelt dem jeg kan fra time til time være på adr alle hverdage fra kl 17 og alle weekends fra kl 15.

Kun GF, … Byg og deres håndværkere ved hvor 'bortkomne' sokler og bundplade befinder sig, og hvis ikke, så må de da kunne huske hvordan materiellet så ud.

Jeg opbevarer stadig overskydende gulvplanker på min egen adresse, men er villig til at lægge det udendørs, så de kan hente det uden jeg skal være hjemme, så de kan opbevare det hvor det 'bortkomne' materiel befandt/befinder sig, ønsker/kræver de kommer og afhenter det. Sluttelig beder jeg, jer om at få alt korrespondence udleveret af hhv … byg og GF, således belysning af sagen fremstår klar.

Jeg sender lige et par billeder så i kan se hvordan de lukkede sagen 1. gang, men jeg fik den genåbnet. Medsender billed af timepris på rengøring. Min livskvalitet har siden februar 2018, og til skaden bliver reetableret været RIGTIG MEGET nedsat, da det tager nattesøvn, og evnen til at

fungere normalt i hverdagen. Slutrengøring har jeg accepteret 500kr, dette er OK for mig, da jeg forventede de ville færdiggøre/reetablere den inden for få uger.

Jeg har brugt mængder af feriedage og egenbetalte fridage, på at 'arbejde gratis for dem', SKRÆMMENDE for mig … år i samme GF kun brugt dem til een skade før, … i ..."

I brev af 4/12 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen vedrører selskabets opgørelse og håndtering af vandskaden sket d. 12. januar 2018.

Vedlagt er udskrift fra vores sagsstyrringsoversigt hvor korrespondance mellem parterne fremgår, samt relevante bilag / mails som ønsket.

Kunden anmelder d. 15.01.2018 en vandskade, vand fra en synlig installation under køkkenvasken. Da der ved anmeldelsen var tvivl om hvorvidt der var tale om en udsivning eller udstrømning, besigtigede vores håndværkstaksator d. 17.01.2018 skaden og vi kunne herefter konkludere at skaden var dækningsberettiget som pludselig udstrømning af vand.

Skadeservice firmaet … blev rekvireret d. 18.01.2018 for nærmere omfang og fugtmåling. De foretog besigtigelse og fugtmåling d. 23.01.2018. Derfra går der desværre noget tid, inden der bliver demonteret og affugtning sat i gang. Dette har vi af flere omgange beklaget overfor kunden.

Kunden har tidligere i forløbet haft rådgiver … tilknyttet sagen. Rådgiver … vælger at afslutte samarbejde med kunden i april måned 2018. (bilag 1)

Overtaksator … overtager sagsbehandlingen og jeg henviser her til hans gennemgang af sagen. (bilag 2, [brev af 18/6 2018]). … har flere gange foreslået kunden at mødes med hendes jurist, og kundens egen gulvspecialist indenfor pergogulve, hvilket hun har afslået.

Vedr. omlægning af pergogulv, var der jf. kundens oplysninger anvendt et forkert underlag og højden på gulvet passede ikke med tidligere vinyl. Mail fra kundens egen pergospecialist, … (bilag 3). Vi havde først lagt gulvet med et andet underlag (pap) end det som Pergo anbefalede. Pergo anbefaler vinyl underlag til deres gulve og vi valgte derfor at følge deres anbefalinger, således at der ikke skulle opstå nye problematikker med gulvet. Vi har i sagens forløb drøftet lægning af gulv og afstand til vægge og andre bygningsdele med …, specialist indenfor pergogulve. (Bilag 4/Afstand Pergo).

Kunden accepterer herefter punkterne i overtaksator … gennemgang, (bilag 5, [mail af 18/6 2018]).

Ved sagens afslutning vedr. bundplade til microovn, forsøgte overtaksator … at finde en afslutning på sagen. Dog ringede kunden og overtaksator … forbi hinanden. Jeg henviser her til notat fra sagsoversigten fra d. 10.8.2018-14.08.2018. (bilag 6 samt bilag 6a og 6B) Jeg overtog derefter sagsbehandlingen og kontaktede kunden herom i forhold til at finde en mindelig løsning på sagen. I første omgang hævede undertegnede beløbet for den manglende bundplade til microovn incl. montering til kr. 2500 dette alene for at sikre at der var afsat tilstrækkelig økonomi på sagen, selvom udgiften var beregnet til alene at andrage kr. 1500 incl. montering. Jeg henviser her til notat fra sagsoversigten fra d. 14.08.2018 af overtaksator ... (Bilag 6)

I den forbindelse tilbød jeg kontant kr. 12.000 til en mindelig løsning af sagen, pga. sagens lange forløb. Dette afslog kunden og oplyste at hendes forslag til sagens afslutning var kr. 25.000. Kundens reaktion på vores telefonsamtale henviser jeg til bilag 7. Vores tilbud på kr. 12.000 er ikke længere gældende, idet kunden har afslået dette. Jeg henviser her til mail fra kunden d. 17. august 2018 (bilag 8).

Kundens forslag til løsning af sagen til kr. 25.000 blev vendt i selskabet, hvorefter jeg svarede kunden i mail af 27. august at vi ikke kan imødekomme dette beløb. (bilag 8+9) Jeg vil gøre opmærksom på, at godtgørelsen på kr. 25.000 ikke er dækningsberettiget, da forsikringen ikke kan honorere for den tid der pågår til drøftelse af sagen, oplukning for håndværker mm.

Det vil til enhver tid være forsikringstageren der står som bygherre for udbedringen af skaden og det påhviler ikke forsikringen at være byggeleder på udbedringen.

Vores seneste tilbud for afslutning af sagen kr. 2500 for bund/afdækningsplade til microovn står fortsat ved magt. Kunden mener at vi har forlagt bundpladen / afdækningspladen til microovnen, hvorfor vi har indvilliget i at erstatte denne. Da det ikke har været muligt for os, at få oplyst mere præcist hvilken plade der er tale om, eller modtage dokumentation for denne, er det et tilbud/skøn fra vores side. Vi har dog behov for at kunden oplyser os hvilken plade hun ønsker at få monteret. Det er dog ikke lykkedes os at få dette oplyst, hvorfor vi har afsat kr. 2500 hertil.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at vi ikke kender til, at det tidligere har været oplyst at vores håndværker havde bedt kundens … om hjælp til opstart af lægning af gulv. Dette står vi uforstående overfor."

Klageren har i mail af 4/1 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Allerførst må jeg sige jeg ikke har/eller har haft nogen jurist. Jeg har måttet gå på … bibliotek, hvor der een gang ugentlig er gratis juristhjælp i op til en ½ time.

Jeg har heller ikke nogen gulvspecialist hos Pergo, jeg har fået hjælp fra min … (…) som selv lægger Pergo, og han sendte en håndtegnet tegning til til tømreren …, og de snakkede i tlf. sammen da, Pergogulv var nyt for ham, hans eget udsagn. … byg siger de er vant til at lægge Pergo, men det er ikke … som har været på disse opgaver.

Første gang gulvet blev pålagt var der for store afstande mellem nogle af plankerne, således der kunne trænge vand mm igennem, hvis der blev væltet et glas eller lign.

Jeg har tilsendt billeder af måden GF lukkede sagen 1. gang, hvorfor jeg bad dem genoverveje lukningen, hvilket de gjorde, der manglede færdiggørelse af el-arbejde (hængende) ledning, fastgjort til væg med sort gaffa tape. Jeg mangler stadig navn på det ene el-firma som arbejde inde i el-installationen som de sågar påstod var ulovlig, jeg har kun navnet på det sidste el-firma som var her.

Jeg mangler også stadig svar på hvorfor skaden skulle udvikle sig, fik kun en beklagelse, hvorfor jeg har bedt om svar på beklagelsens indhold.

> Sluttelig vil jeg meddele, at GF, 15. januar 2018, skriftlig har tilkendegivet, at de vil udbedre skaden, og hvis ikke, at de så bare tilbage fører køkkenet, som det var før skaden indtraf."

Selskabet har i mail af 8/1 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Jeg har lagt mail på sagen som vedrører vores svar på klagers spørgsmål omkring udført elarbejde. Sendt til klager d. 5. september 2018. Ud over dette har vi ikke yderligere kommentar til sagen og vi afventer herefter nævnets afgørelse af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder korrespondance i sagsforløbet og udskrift af selskabets bygningsskaderapport.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"3. Erstatningsopgørelse**
> Erstatningen opgøres som nyværdi, med undtagelse af de tilfælde, hvor der afskrives efter tabellerne i punkt 3.5.
>
> **3.1 Nyværdierstatning**
> Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der den 12/1 2018 blev konstateret udstrømning af vand fra en installation under køkkenvasken. Selskabet har anerkendt, at skaden er dækningsberettigende, og har blandt andet ydet forsikringsdækning for affugtning, udskiftning af gulv, el-arbejde og et honorar til klagerens skaderådgiver på 5.500 kr.

Klageren er utilfreds med selskabets skadehåndtering, og hun kræver en kompensation på 25.000 kr. Hun har blandt andet anført, at der først blev opsat affugter ca. 30 døgn efter skaden, hvilket forårsagede, at skaden bredte sig til entré og stue. Hun har videre anført, at hun har brugt mange feriedage og timer på at koordinere med taksator og håndværkere, og at selskabets håndværkere udeblev fra aftaler. Hun har desuden anført, at selskabets håndværker ikke havde ekspertise til at lægge pergogulv. Gulvet blev derfor lagt forkert og med forkert underlag, så det måtte lægges om. Hun har også anført, at hun har brugt timer på at foretage af-

dækninger i huset, idet selskabets håndværkere svinede, når de var på adressen. Hun har desuden anført, at en bund-/afdækningsplade til mikroovn er bortkommet i forløbet. Hun har henvist til, at forløbet har været en stor belastning for hende, og at hun alt i alt "har brugt mange feriedage og egenbetalte fridage for at arbejde gratis for selskabet".

Selskabet har beklaget, at der gik for lang tid, før affugtningen blev opsat. Selskabet har dækket, at pergogulvet er blevet omlagt med det af producenten anbefalede underlag, og har tilbudt en kontanterstatning på 2.500 kr. for bortkommet bund-/afdækningsplade til mikroovn. Selskabet har i august 2018 tilbudt klageren at betale 12.000 kr. kontant til mindelig løsning af sagens daværende udestående punkter, hvilket klageren har afslået. Selskabet har afvist, at klageren er berettiget til en kompensation på 25.000 kr.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har ydet klageren en kontanterstatning på 2.500 kr. for bortkommet bund-/afdækningsplade til mikroovn, idet nævnet ikke finder det sandsynliggjort, at beløbet er utilstrækkeligt. Nævnet lægger til grund, at der ikke herudover består tvist mellem klageren og selskabet angående mangler ved udbedringsarbejdet, og at klagen herefter alene angår klagerens krav på en kompensation på 25.000 kr. for sagens forløb.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale en kompensation på 25.000 kr. til klageren. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i sin klage.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet utilstrækkelig erstatning for de konstaterede vandskader på ejendommen. Klageren har således ikke lidt et tab som følge af mangelfuld sagsgang – ud over, hvad der måtte kunne henføres til hendes tidsforbrug på sagen. Forsikringen dækker i almindelighed ikke en ulempekompensation til forsikringstager i forbindelse med en dækningsberettigende skade, og forsikringstager må påregne, at udbedringsforløbet ved en skade som den foreliggende vil indebære visse praktiske ulemper. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har undladt løbende at følge relevant op på sagen, eller at der i øvrigt har været sådanne mang-

ler ved selskabets sagshåndtering, at det med rimelighed kan begrunde, at klageren må indrømmes en kompensation fra selskabet som påstået. Nævnet bemærker, at nævnet ikke betvivler klagerens oplysning om, at skadesagen har krævet tid og har været en stor belastning for hende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings