Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. august 2019 blev i sag nr. 92792:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring.

Han overtog den forsikrede ejendom den 1/6 2012 på baggrund af en tilstandsrapport af 30/3 2012. Tilstandsrapporten rummer ikke bemærkninger af betydning for sagen.

I klageskema af 21/8 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> I forbindelse med opretning af gulvkonstruktion af [håndværkerfirma], knækker der 8 stk. fliser i min stue-/køkken, da alm brand ikke kan skaffe fliser magen til, bliver der lagt nogle andre og der efter forsøgt indfarvet for at de skal ligne de andre, det blev ikke et godt resultat og nu kan man tydelig se forskellen mellem de originale fliser og dem der er indfarvet, det er ikke samme farve og heller ikke samme struktur på fliserne, det kan jeg selvfølgelig ikke leve med da mit hus værdi hermed er blevet væsentligt forringet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker enten at man fremskaffer nogle originale fliser og skifter de indfarvede så mit gulv ser ud som før, alternativt skifter alle fliser i stue/køkken som jeg er blevet lovet af alm brand's med-arbejder."

Selskabet har i brev af 11/9 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikringstager klager over, at Alm. Brand har afvist at betale erstatning for udskiftning af samtlige fliser i stue/ køkken.
>
> Forsikringstager har oprettet Ejerskifteforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. 5048 – bilag A.
> …
> **Sagens forløb**
> Kunden anmeldte den 27. april 2017 telefonisk, at gulvet er begyndt at synke.
>
> Vi modtager den 2. og 3. maj 2017 bilagene og sender sagen til vores taksator for besigtigelse. I den forbindelse oplyser forsikringstager, at det er ca. 5 m2 gulv, der er sunket og det er flere cm, det er sunket. Tilstandsrapporten vedlægges som bilag B.
> …
> I mail af den 24. august 2017 bilag E, anerkender selskabet blandt andet en stabilisering samt reetablering af et hul i stuegulvet.
>
> Det ender med, at selskabet betaler for stabilisering af et langt større område end først accepteret. Ifølge telefonisk oplysning fra forsikringstager, er der sket store skader, som følge af at [håndværkerfirma] har stabiliseret gulvet.
>
> Selskabet besigtiger derfor ejendommen den 20. december 2017, hvor blandt andet håndværkeren ligeledes deltager.
>
> Da fliserne ikke kan genanskaffes, aftales det med håndværkeren, at han skal skaffe 3 fliser, som passer i størrelse, overflade, udseende og tykkelse, hvorefter at Reemaljeringsselskabet skal indfarve fliserne.
>
> Selskabet modtager en mail fra håndværkeren, at han har fundet fliser, der ligner de eksisterende i udformning, som han skærer ned til rigtig størrelse.
>
> Reemaljeringsselskabet kommer ud for at udføre indfarvningen, men vælger at forlade stedet inden arbejdet er udført. Selskabet vælger derefter at udbetale 10.537,50 kr. til forsikringstager, som er det beløb, Reemaljeringsselskabet skulle have haft, for udførelse af arbejdet. Se mail af den 9. marts 2018 bilag F.
>
> Forsikringstager beklager over for Reemaljeringsselskabet – bilag G, ligesom selskabet skriver til dem – bilag H. Reemaljeringsselskabet svarer, at de er ved at finde en løsning sammen med forsikringstager.
>
> Det ender med, at Reemaljeringsselskabet tager to mand derud og indfarver fliserne.
>
> Indfarvningen sker i starten af juni 2018, og den 15. juni 2018 oplyser forsikringstager, at indfarvningen af fliserne er langt fra de oprindelige fliser og vedhæfter nogle billeder – bilag I. Selskabet vælge herefter at besigtige ejendommen, for en vurdering af flisernes indfarvning.

Ved besigtigelsen optager vores taksator to videoer og tager et billede, som vedlægges som bilag J, K og L. Endvidere oplyser vores taksator, at formen er helt ok og bestemt acceptabel. Overfladen er ikke helt identisk. Farven er ikke helt ens, men som det kan ses på videoerne, er det tæt på, og der er tale om nuancer.

For god orden skyld skal det oplyses, at den flise forsikringstager peger på i den anden video – bilag K – (ca. et min. og 23 sek. inde i videoen) er den flise, som forsikringstager havde i overskud. Denne giver han til håndværkeren, så han kunne finde fliser som kunne indfarves.

Selskabet gennemgår videoerne og afviser at erstatte et helt nyt gulv. Selskabet mener der er tale om nuancer, som er indenfor det, forsikringstager bør kunne tåle. Selskabet afviser i mail af den 9. juli 2018 bilag M.

Forsikringstager klager over afgørelsen i mail af den 22. juli 2018 – bilag N, som selskabet svarer i mail af den 27. juli 2018 – bilag 0.

Efter vi har svaret forsikringstager har Reemaljeringsselskabet rykket for betaling af de indfarvede fliser. Selskabet vælger at betale, da vi har en formodning om, at forsikringstager ikke ønsker at betale fakturaen, selvom han tidligere har modtaget beløbet fra selskabet.
…
Sagens begrundelse
Ejerskifteforsikringen har dækket en skade, som følge af sætninger. I forbindelse med undersøgelserne og udbedring af skaden, er der ødelagt nogle fliser. Der er ødelagt nogle fliser langs kanten ved gavlen. Endvidere er en enkelt flise foran terrassedøren, ca. 1 flise inde i rummet, ødelagt i forbindelse med de nærmere undersøgelser der er foretaget. Flisen som er nedlagt her, er den flise som forsikringstager havde i forvejen/overskud fra dengang fliserne blev lagt. Hele rummet er ca. 36 m2.

Allerede den 1. juni 2017, inden skaden blev anerkendt, oplyste vi forsikringstager, at der var risiko for, at identiske fliser ikke kunne skaffes, og der kunne blive en nuance/farveforskel, som ikke var dækket af forsikringen, uanset om skaden (sætningen) efterfølgende blev anerkendt. Disse betingelser accepterede forsikringstager telefonisk og han igangsætter selv yderligere undersøgelser.

I betingelsernes afsnit 2, punkt 14.3 fremgår det ligeledes, at beskadigelse af kosmetisk art, samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende, ikke er omfattet af forsikringen.

Den nuance/farveforskel der er på de erstattede fliser og de resterende, mener selskabet ikke overgår det forsikringstager må tåle.

Samtidig skal vi henlede opmærksomheden på, at forsikringstager har fået betaling for indfarvning af fliserne to gange. Vi har udbetalt beløbet kontant, da der var problemer med at Reemaljeringsselskabet ikke ønskede at udføre arbejdet. Efterfølgende har de udført arbejdet og vi har modtaget fakturaen og betalt denne.

Uden præjudice er selskabet indstillet på, ikke at kræve beløbet tilbagebetalt, men at forsikringstager kan betragte beløbet, som en kompensation, for de mindre farveforskelle der er mellem erstattede fliser og de resterende.

Konklusion
Der er sket skade på fliser langs gavlen og en flise ud for terrassedøren i forbindelse med en dækningsberettiget skade.

Flisen ud for terrassedøren er en flise, som forsikringstager havde i forvejen.

Der er mindre farveforskelle på de erstattede fliser og de resterende, hvilket ikke er dækket af forsikringen. Samtidig mener selskabet ikke, at farveforskellen er mere end hvad vores forsikringstager må tåle, hvorfor vi ikke kan tilbyde yderligere.

Selskabet vil acceptere, uden præjudice for sagen, at forsikringstager beholder det for meget udbetalte beløb på 10.537,50 kr. som en kompensation for farveforskellen."

Klageren har i kommentar af 14/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Nu står jeg med et gulv der er mere skævt end da sagen startet, nye fliser på gulvet der ligner lort, en fuge der er revnet, fodpaneler der ikke er lavet færdigt, (muren måtte pille dem af for at lægge nye fliser), ingen der vil tage et ansvar og jeg føler mig rigtigt dårligt behandlet"

Selskabet har i brev af 25/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager nævner, at hans gulv er mere skævt nu, end før skaden blev udbedret. I selskabets mail af den 27. juli 2018 – bilag O, har vi oplyst, al vi formoder det er i det område, hvor [håndværkerfirma] har foretaget stabilisering.

I den forbindelse anbefalede vi forsikringstager at tage kontakt til [håndværkerfirma], hvis der er fejl og mangler ved det udførte arbejde. Alm. Brand hæfter ikke for fejl og mangler ved det arbejde, som [håndværkerfirma] har udført.

Hvis vores formodning er forkert og der er tale om et nyt forhold, hører vi gerne nærmere fra forsikringstager.

Selskabet har mange skader, hvorfor vi også får et stort kendskab til håndværkere, rådgivere, geoteknikere mv. [Håndværkerfirma] kan noget specielt, hvorfor selskabet naturligvis er stødt på dem tidligere. At selskabet sætter håndværker, rådgiver eller andre i forslag overfor forsikringstager, gør ikke, at det er selskabet, som har rekvireret dem eller bliver bygherre for projektet.

Den revnede fuge har forsikringstager tidligere nævnt. Vores taksator har derfor gjort mureren opmærksom på dette. Mureren har allerede den 9. juli 2018 kontaktet forsikringstager og bedt ham vende tilbage. Se vedlagte mail fra mureren – bilag P.

Med hensyn til fodpanelerne har forsikringstager ikke tidligere nævnt dette. Det blev heller ikke bemærket eller nævnt, da vores taksator genbesigtigede fliserne. Forsikringstager bedes derfor oplyse, hvor fodpaneler mangler og eventuelt sende billeder til selskabet."

Til dette har klageren fremsendt kommentar af 27/10 2018, hvori det bl.a. er anført:

> "Svar til alm brand brev d 25/10… som sagt før vil [håndværkerfirma] ikke have noget med mit gulv at gøre mere, de mener det er alm brand der skal rette det op, så jeg er sat i mellem 2 sider, den ene der har fået sine penge ([håndværkerfirma]) og alm brand der ikke vil betale, om der er nye forhold kan jeg ikke afgøre da jeg ikke ved noget om den slags, men alm brand er velkommen til at undersøge undergrunden under mit hus.
> …
> ang. mail fra murer vedr. fuge har jeg ikke set den, måske den er røget i spam filter, han kunne jo bare ringe de har mit nr., det er jo den samme murer som lagde sit hoved på blokken på at han sagtens kunne skaffe de rigtige fliser igen, det kunne han som bekendt ikke og kom med nogle som jo er påpeget tidligere ikke havde den rigtige farve, størrelse og overflade, og som skulle indfarves og som bekendt ligner lort nu.
>
> Mhs til fodpaneler er det igen ikke rigtigt hvad alm brand skriver, det er blevet sagt flere gange også til taksator, der mangler ikke nogen, men de skal fuges og spartles og males der hvor de blev pillet ned og sat op igen."

Hertil har selskabet i brev af 16/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi må bede om at få oplyst, hvad du skriftligt har reklameret for overfor [håndværkerfirma] samt deres svar skriftligt.
> …
> Vi formoder at fugen er ordnet, som lovet af mureren.
>
> Med hensyn til fodpanelerne, så er selskabet indforstået med, at disse bliver fuget, spartlet og malet. Vi antager, at det maksimalt vil beløbe sig til ca. 3 timer incl. lidt materialer. Vi afventer en faktura for arbejdets udførelse på maksimalt 2.500 kr. inkl. moms."

Heroverfor har klageren i kommentar af 29/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har snakke med … fra [håndværkerfirma] i telefonen og han har været hjemme hos mig, vi er meget uenige om hvad der er aftalt fra start og hvad udfaldet er blevet, så jeg har opgivet at snakke med dem for de er pisse ligeglade (nu har de jo fået deres penge),
> …
> fugen i gulvet er ikke lavet, har ikke hørt fra murer,
>
> ang. maler arbejde kan jeg godt selv lave det og sende jer en faktura på 2500 kr. inkl. moms."

Selskabet har herefter i brev af 13/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Med forsikringstagers samtykke har jeg kontaktet [håndværkerfirma].
>
> [Håndværkerfirma] har tidligere besigtiget ejendommen. Ved besigtigelsen kunne [håndværkerfirma] ikke konstatere yderligere sætningsskader. Der var blandt andet ikke mellemrum mellem fodpanel og gulv.
>
> Forsikringstager må nærmere dokumentere, hvis der er sket sætning i det område, hvor [håndværkerfirma] har løftet gulvet. Dette har [håndværkerfirma] tidligere oplyst forsikringstager.

> Desuden kunne [håndværkerfirma] oplyse, at de har løftet gulvet mere end de selv anbefalede, da forsikringstager pressede dem til dette. Dette resulterede i blandt andet skader på vægge, hvor [håndværkerfirma] har givet et nedslag på ca. 14.000 kr. til reparation af vægge.
> …
> Ifølge de oplysninger vi har modtaget så skulle mureren nu have kontaktet forsikringstager.
>
> Med hensyn til malerarbejdet, så afventer vi en faktura fra momsregistreret malermester."

Heroverfor har klageren i kommentar af 28/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "kan sige med det samme at jeg selvfølgelig ikke har presset nogen fra [håndværkerfirma] til at løfte mit gulv mere end de anbefalede og hermed lave skade på mit hus, det ville jo være vanvittigt
> …
> Jeg må endnu en gang henvise til den mundtlige aftale jeg har med [selskabets medarbejder] om at i skal skifte mine fliser hvis resultatet ikke er tilfredsstillende og det er det ikke, kik på billederne alle kan jo se det ligner lort."

Selskabet har herefter i brev af 18/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Af sagen fremgår det, at mureren har skrevet til forsikringstager, så vi håber, der er lavet en aftale.
>
> For god ordens skyld skal vi oplyse, at selskabet ikke har en samarbejdsaftale med [håndværkerfirma] og det er forsikringstager der har rekvireret [håndværkerfirma]. Vi er opmærksomme på, at [håndværkerfirma] er rekvireret på vores anbefaling.
>
> Selskabet mener ikke, at [selskabets medarbejder] kan bidrage med yderligere til sagen. Vi må fastholde, at forsikringstager ikke er blevet lovet dækning ud over de gældende forsikringsbetingelser, hvilket vi mener, vi har opfyldt.
>
> Selskabet afventer faktura for malerarbejdet."

Nævnet har også modtaget klagerens kommentar af 5/3 2019, selskabets brev af 11/3 2019, klagerens kommentar af 13/4 2019 og selskabets brev af 24/4 2019.

Nævnet har modtaget bilag fra sagen, herunder selskabets billedrapporter.

Nævnets sekretariat har gennemset to videosekvenser.

Af forsikringsbetingelserne 5048 fremgår bl.a.:

"10.1. Skader
Forsikringen dækker udbedring af aktuelle skader samt fysiske forhold ved bygningerne, der giver nærliggende risiko for skader på de forsikrede bygninger eller bygningsdele.

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

Ved nærliggende risiko for skader forstås, at der erfaringsmæssigt vil udvikle sig en skade, hvis der ikke sættes ind med særligt omfattende vedligeholdelsesarbejder eller andre forebyggende foranstaltninger.
…
14.3. Kosmetisk skade
Beskadigelse af kosmetisk art, samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende, er ikke omfattet af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 27/4 2017, at stue-/køkkengulvet i hans hus var begyndt at synke. Den 24/8 2017 anerkendte selskabet at dække stabilisering af gulvet og foreslog et håndværkerfirma til at udføre opgaven. Under arbejdet med at udbedre gulvet beskadigede håndværkerfirmaet flere fliser. Da de samme fliser ikke kunne genanskaffes, bestilte håndværkerfirmaet andre fliser, som blev farvet af et reemaljeringsfirma.

Klageren finder, at der er for stor forskel på de oprindelige og de indfarvede fliser, og kræver, at selskabet enten fremskaffer originale fliser af samme type som de oprindelige, eller at selskabet dækker udskiftning af samtlige fliser i stue/køkkenet. Klageren har blandt anført, at man tydeligt kan se forskellen mellem de originale fliser og dem, der er indfarvet, da fliserne hverken har samme farve eller struktur.

Efter indbringelse af sagen for nævnet har klageren også anført, at gulvet er mere skævt end tidligere, at en fuge er revnet, og at fodpaneler skal fuges, spartles og males, hvor de blev taget ned og sat op igen.

Selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning angående fliserne og har blandt andet anført, at der er mindre farveforskelle på de erstattede fliser og de oprindelig, men at farveforskellen ikke er mere end, hvad klageren må tåle. Selskabet har anført, at forsikringstager kan beholde det for meget udbetalte beløb på 10.537,50 kr. som en kompensation for farveforskellen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 14.3, at der ikke er dækning for kosmetiske forskelle.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at forskellene mellem de nye og oprindelige fliser er kosmetisk, og at forholdet ikke går ud over, hvad klageren må tåle, når der henses til, at selskabet har ydet klageren kontant kompensation på 10.537,50 kr. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udføre arbejder som krævet af klageren.

Hvad angår klagerens bemærkninger om, at gulvet nu er mere skævt end oprindeligt, finder nævnet i overensstemmelse med det af selskabet anførte, at klageren må henvises til at reklamere over for den udførende håndværker over eventuelle fejl eller mangler ved de udførte arbejder. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har rekvireret håndværkerne og bemærker, at selskabets hovedforpligtelse efter en dækningsberettigende skade er at udbetale den erstatning, som forsikringstageren har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne. Forsikringstageren har herudover krav på en almindelig god, professionel sagsbehandling fra selskabets side. Men det påhviler efter praksis i almindelighed ikke selskabet at garantere/hæfte for eventuelle mangler ved et reparationsarbejde, som udføres af en selvstændigt virkende reparatør, og det kræver efter nævnets opfattelse særlige holdepunkter for at statuere, at selskabet i en konkret sag må anses for at have påtaget sig et sådant ansvar over for den sikrede.

Nævnet finder endvidere ikke at kunne kritisere selskabets afgørelser for så vidt angår fodpaneler og en revnet fuge.

9. 92792

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand