

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2020 blev i sag nr. 93415:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskemaet af 6/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg klager over afgørelsen i ovennævnte sag, hvor jeg som forsikringstager skal dække differencen på 4.378,54 kr. mellem skadesudbedringens pris og forsikringens dækning.

D. 9.8.2018 kontakter jeg TRYG for at anmelde en rørskade på mit hus.

Jeg oplyser at:

- Huset er fremlejet.
- At mit udlejningsfirma, ..., har bestilt håndværkere for at bese skaden.

Ca. 30 minutter efter samtalen bliver jeg kontaktet af TRYG's medarbejder, der uopfordret og frivilligt tilbyder at stå for kontakten med [administrationsfirma] og deres håndværkere, fordi jeg befinder mig i udlandet. Vi aftaler, at han overtager den videre kontakt med [administrationsfirma].

Det næste jeg hører i sagen er en uge senere (d. 16.8.2018) (bilag 1), hvor jeg modtager mail fra TRYG's medarbejder, hvor han skriver:

- At han har modtaget tilbud på udbedring af skaden af [administrationsfirma].
- At priserne i tilbuddet er uacceptable høje og derfor ikke kan dækkes af TRYG.
- At [administrationsfirma] har oplyst, at skaden allerede er delvis udbedret. TRYG's medarbejder giver derfor tilladelse til at færdiggøre arbejdet.
- At differencen mellem omkostninger til skadesudbedring og forsikringsdækning skal dækkes af mig, som forsikringstager.

Jeg kontakter TRYG's medarbejder for at protestere over, at jeg får pålagt merudgifterne.

Ankenævnet for Forsikring

2.

93415

Begrundelsen for, at jeg skal bære disse, er at jeg ifølge TRYG's medarbejder skulle have givet tilladelse til [administrationsfirmas] håndværkere til at udføre arbejdet. Jeg oplyser, at jeg aldrig har givet tilladelse til dette og at hverken TRYG eller [administrationsfirma] har kontaktet mig desangående (bilag 1).

Jeg klager over afgørelsen ad to omgange, men får afslag begge gange (bilag 2 & 3), med den begrundelse, at TRYG ikke kan tage stilling til de aftaler, der måtte været indgået mellem mig og [administrationsfirma].

På intet tidspunkt tager TRYG stilling til den centrale pointe i denne sag, nemlig at jeg IKKE indgået aftaler med [administrationsfirma]. Jeg har kun indgået en aftale med TRYG's medarbejder, om at han skal stå for den videre kontakt med [administrationsfirma].

Påstanden om, at jeg skulle have givet tilladelse til udbedring af skaden er en misforståelse, der er opstået i kommunikationen imellem TRYG's medarbejder og [administrationsfirma]. Hverken [administrationsfirma] eller TRYG har kunnet dokumentere, at jeg skulle have givet tilladelse. Hverken TRYG eller [administrationsfirma] har kontaktet mig på noget tidspunkt mens reparationsarbejdet stod på.

Jeg ved ikke hvilke aftaler TRYG's medarbejder har indgået med [administrationsfirma], men jeg ved, at han uopfordret og frivillig har påtaget sig at stå for kontakten med [administrationsfirma].

Jeg anser det for en skærpende omstændighed, at det er TRYG's medarbejder, der kontakter mig uopfordret og af egen drift, for at tilbyde at stå for projektet, men da det løber af sporet overdrager al ansvar til mig. Jeg anser det endvidere for manglende omhu, at jeg ikke bliver kontaktet med det samme, da han får oplyst, at omkostningerne løber løbsk og sikrer sig, at det vitterlig er mig, der har givet tilladelse.

Jeg har under hele forløbet blot fulgt de vejledninger jeg har fået af TRYG's medarbejder og overgivet projektstyrelsen til ham umiddelbart efter skadeanmeldelsen på hans opfordring.

Jeg kan ikke forstå, at det er mit ansvar at omkostningerne er løbet løbsk, når det er TRYG's medarbejder, der frivilligt har overtaget projektstyrelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg klager over afgørelsen i ovennævnte byggesag, hvor jeg som forsikringstager skal dække differensen på 4.378,54 kr. mellem skadesudbedringens pris og forsikringens dækning. Jeg vil gerne have udbetalt dette beløb."

I brev af 22/3 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen drejer sig om, at vores kunde, i det følgende omtalt som 'klageren', har anmeldt en vand-skade på sin ejendom. Tvisten for nævnet vedrører spørgsmålet om størrelsen af den erstatning, som den dækningsberettigende skade kan opgøres til.

"Sagsforløb

Det fremgår, at der den 9. august 2018 blev konstateret en vandskade på klagers ejendom ... Da klager var ude at rejse, henviste han ved telefonsamtale af 9. august til, at vores korrespondance omkring sagen skulle gå via navngiven ejendomsadministrator i [administrationsfirma].

Ejendomsadministratoren fra [administrationsfirma] kontaktede os den 9. august 2018 og oplyste, at der var konstateret utæthed ved vandstik indføring til kælderen. Han oplyste, at der i den forbindelse var rekvireret en VVS'er som var på vej. Endvidere blev oplyst, at han ikke havde tid til at vende tilbage senere på dagen.

Vores taksator sendte samme dag en mail til ejendomsadministratoren fra [administrationsfirma] og bad ham om at indsende billeder af det utætte rør samt lidt mere information fra VVS'eren om skaden. Dvs. skadens omfang, udbedring og billeder. Vores taksator skrev endvidere til medarbejderen, at VVS'eren gerne måtte forsøge at lave en reparation på røret, men såfremt der skulle graves op udenfor, så skulle han kontakte os. Vores taksator oplyste endvidere, at vi ville tage endelig stilling til dækning når vi havde modtaget dokumentation fra VVS'eren.

Den 15. august 2018 modtager vores taksator en mail fra [administrationsfirma] med pris og beskrivelse på udbedring af skaden. Taksator kontaktede [administrationsfirma] og oplyste, at udbedringsomkostningerne var noget større end forventet. Ejendomsadministratoren hos [administrationsfirma] oplyste imidlertid, at skaden allerede var udbedret.

Vores taksator skrev efter denne samtale en mail til [administrationsfirma] hvor han oplyste, at reetablering på indvendig side af bygningen (murerarbejde) var godkendt. Taksator var dog i tvivl om hvorvidt der var sket reetablering på udvendig side. Eftersom vores taksator var uenig i den pris som [administrationsfirma] havde fremsendt på den samlede udbedring, bad han derfor om at reetablering på udvendig side blev stoppet omgående og vi ville i stedet sende vores leverandør derud.

Vores taksator fik efterfølgende ved samtale med ejendomsadministratoren fra [administrationsfirma] at vide, at skaden bare skulle udbedres med det samme og at det var en instruks fra klager.

På baggrund af dette sender vores taksator en pris/taksering på hvad vi ville kunne udbedre skaden for. Differencen mellem hvad vi kunne udbedre skaden for og det som håndværkerne via [administrationsfirma] rent faktisk har udbedret skaden for, er en udgift som klager selv skal betale.

Klager har efterfølgende oplyst, at [administrationsfirma] alene var bemyndiget til at undersøge skaden og sørge for at sende tilbud mm. til os.

Eftersom klager var ude at rejse og meddelte os, at [administrationsfirma] skulle varetage hans interesser i skadesagen, har vi korresponderet med [administrationsfirma]. Hvilke aftaler klager har indgået med [administrationsfirma] og hvorvidt medarbejderen fra [administrationsfirma] har overskredet sin bemyndigelse i forhold til hvad der var aftalt mellem [administrationsfirma] og klager, er et anliggende mellem klager og [administrationsfirma], som vi ikke blander os i.

Selskabets vurdering

Selskabet gør gældende, at det kan lægges til grund, at klagen selv har udstyret [administrationsfirma] med fuldmagt over for selskabet. [Administrationsfirma] har således optrådt som klagerens

fuldmægtig. Det fremgår i øvrigt, at klagen forinden skaden havde en aftale med [administrationsfirma], der omtales, som klagerens 'udlejningsfirma', og klageren havde således også andre aftale med firmaet.

Selskabet har ikke ansvar for det arbejde, som klagerens fuldmægtige har iværksat.

Selskabet gør gældende, at de beskeder der er givet af selskabet til klagerens fuldmægtige alle ligger inden for grænserne af [administrationsfirmas] fuldmagt.

På den baggrund er det uden betydning, at klageren efterfølgende har anført, at han 'ikke har indgået aftale med [administrationsfirma]'. Klager var ude at rejse og meddelte os, og det fastholdes, at de aftaler klager har indgået med [administrationsfirma], og hvorvidt medarbejderen fra [administrationsfirma] har overskredet sin bemyndigelse i forhold til hvad der var aftalt mellem [administrationsfirma] og klager, er et anliggende mellem klager og [administrationsfirma], som vi ikke blander os i.

Hvis nævnet lægger til grund, at der er uenighed mellem klageren og hans fuldmægtige, gøres det i den forbindelse for god ordens skyld gældende, selskabet hverken vidste – eller burde vide – at [administrationsfirma], som påstået af klageren, handlede uden for bemyndigelse.

Herefter kan selskabet ikke pålægges at udbetale yderligere erstatning.

Afslutningsvis skal jeg for god ordens skyld oplyse, at det blev aftalt, at vi dækkede en ekstraudgift for godkendt reetablering på 3000 kr. Dette beløb er udbetalt eftersom det er indeholdt i den samlede skadesudbetaling på 34.682,31 kr. Vi kan ikke imødekomme klagers ønske om yderligere udbetaling i sagen."

Klageren har i brev af 10/4 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er **korrekt**, som TRYG anfører, at jeg ved telefonsamtale med TRYG's medarbejder d. 9. august 2018 har givet tilladelse til, at den videre korrespondance i sagen skulle foregå via TRYG og [administrationsfirma]. Dette har jeg imidlertid gjort på opfordring af TRYG's medarbejder, der på eget initiativ har henvendt sig til mig med tilbud om at varetage den videre kontakt med [administrationsfirma]. Dette fremgår også af mail fra skadechef ... fra den 12. november (Bilag 1):

'... har, som du også selv har fortalt mig i telefonen, ringet dig op den 9. august 2018, og fortalt dig, at han håndterede sagen for Tryg og spurgt dig i den forbindelse, om han ikke skulle tage kontakt til [administrationsfirma], som er det firma du fortæller er ejendomsadministrator for dig på ejendommen.'

Det er derimod ikke korrekt, at jeg ved denne samtale, eller på andre tidspunkter, skulle have oplyst, at [administrationsfirma] er udstyret med fuldmagt fra min side til at træffe beslutninger i denne eller andre sager. Tværtimod er opringningen formuleret som et tilbud til mig om, at TRYG varetager den videre korrespondance i sagen på mine vegne. TRYG's medarbejder skriver da også selv i en opfølgende mail den 17. august (Bilag 2):

'Jeg kender naturligvis ikke de indgåede aftaler mellem [administrationsfirma] og deres kunde (hvem har pligt til hvad, ansvar overfor kunde udlejer mm), og dette forhold kan jeg heller ikke

blande mig i, men rent juridisk har jeg fået mundtligt samtykke af [klageren] til at lave de fornødne aftaler med [administrationsfirma].' (min fremhævelse).

Jeg anser det derfor som misvisende, at det kan lægges til grund, at jeg skulle have udstedt fuldmagt til [administrationsfirma].

I og med jeg ikke har udstedt fuldmagt til [administrationsfirma], som påstået af TRYG, anser jeg de aftaler, der er indgået imellem TRYG og [administrationsfirma], som ikke bindende for mig. TRYG's medarbejder har frivilligt og uopfordret påtaget sig opgaven med at korrespondere med [administrationsfirma] på mine vegne, derfor anser jeg det som en sag imellem [administrationsfirma] og TRYG, at aftalerne ikke blev overholdt.

Det undrer det mig, at TRYG ikke allerede tidligt i forløbet påpeger, at jeg skulle have udstedt fuldmagt til [administrationsfirma], men at selskabet først fremfører dette argument, da jeg klager over deres afgørelse. Ud over det undrer det mig, at TRYG skiftevis påstår at de ikke kender til de aftaler, der er indgået imellem mig og [administrationsfirma] og påstå, at jeg skulle have givet fuldmagt til [administrationsfirma].

Afslutningsvis vil jeg gerne påpege, at jeg er i tvivl om hvorvidt ekstraudgiften på 3000 kr., som TRYG omtaler i deres svar fra d. 22. marts 2019, for er inkluderet i skadesudbetaling på 34.682,13 kr. Tværtimod nævner skadechef ... ikke noget om de ekstraudgifter i en mail til mig d. 26. november, men skriver specifikt (Bilag 3):

'Skaden er nu takseret til at skulle koste 34.682,31 kr. at udbedre, hvorfor det er beløbet, som jeg vil afregne i sagen.'

På trods af flere henvendelser har jeg ikke kunnet få dokumentation for, at skadesudbetaling skulle dække skadesomkostninger inklusive ekstraudgiften. Jeg ser frem til endelig at modtage denne dokumentation, f.eks. i form af opgørelse fra taksator."

Selskabet har i brev af 26/4 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det fastholdes – som det også fremgår af de to mail af 12. og 26. november 2018 fra selskabets skadechef ... – at klageren har besluttet at lade sig repræsentere af [administrationsfirma]. Selskabet henviser også til korrespondancen. Herefter fastholdes det også, at klageren selv må tage dialogen med [administrationsfirma] omkring de dispositioner, der er foretaget.

Klagerens påstand om, at Tryg skulle repræsentere ham over for [administrationsfirma] er ikke korrekt, og afvises af selskabet.

Det kan oplyses, at det beløb på 34.681,31 kr., som oplyst af skadechefen, er inklusiv det beløb, som klageren efterlyser. Det fremgår klart af mit brev af 22. marts 2019."

Af brev af 4/7 2019 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Ankenævnet for Forsikring har anmodet om:

1) fakturaen på 39.060,85 kr. for det udførte arbejde, som jeres taksator har fået tilsendt, jf. bilag Y.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93415

AD 1) Jeg vedlægger kopi af den omhandlede faktura 20. september 2018 udstedt til klager, ...

2) oplysning om, hvordan den endelige erstatning på 34.682,31 kr. er opgjort og forskellen til fakturaen på 39.060,85 kr.

Jeg har ikke mulighed for at gå ind i den faktura, som klageren har fremlagt vedr. udførte arbejde og materialer.

Den erstatning, som selskabet har opgjort til 34.681,31 kr. er det beløb, som selskabet kunne få udbedre skade for hos selskabets håndværker. Der henvises venligst til selskabets brev af 26. april 2019 til ankenævnet, hvor der i den 'blå' kasse er anført, hvilket poster selskabet har erstattet.

Det skal anføres, at selskabet – af forretningsmæssige årsager – ikke kan oplyse, hvilke priser arbejdet vil blive udført til. Som jeg har forstået systemet køber selskabet forskellige ydelser hos sine håndværkere, og dette i nogle tilfælde 'fast pris', fx gravearbejde fast 'x kr.' og tv-inspektion fast 'y kr.'. Nogle arbejder kan være i 'klumper' til en bestemt pris.

Jeg kan dog se, at der er yderligere oplysninger under nogle af posterne i den 'blå' kasse i mit brev af 26. april 2019: Da der er tale om 'standard-tekst' vil der i praksis kunne forekomme afvigelser, men 'standard'-teksten giver et ide om, hvad der udføres.

Fritekst: admin + PL
Tillægspris ved belægning, fliser
Fritekst: tømning af kælderrum
Indføring af vandstikledning - gennem kælder
Reparation af rørbrud i terræn, vandstikledning (støbejern)
Fritekst: ekstra gravning til 2 meters dybde
Fritekst: forsøg på udbedring fra kælder.
Fritekst: reetablering i kælder (murer)
Fritekst: ekstra udgift for godkendt reetablering
Fritekst: Fri tekst (DKK) underleverandør arb
Fritekst: Fri tekst (DKK) øvrig

...

AD 1: ej yderligere

AD 2: 'Fliser optages og lægges i depot inden for arbejdsareal til genanvendelse. Efterfølgende reetablering af flisebelægning inklusiv nødvendigt forarbejde som fx bærelag.'

AD 3: ej yderligere

AD 4: 'Indføring af nyt vandstik i bygning vandret gennem kældervæg, inklusiv støbning omkring indføringsrør og tilslutning til eksisterende anlæg i forbindelse med etablering af ny vandstikledning. (frittilgængelig installation).'

AD 5: 'Vandstikledning i dybde indtil 1,50 m, udskiftning af rørstykke op til 2 meter rør (støbejern). Inklusiv gravearbejde og reetablering af overflade (græs)'

AD 6: ej yderligere

AD 7: ej yderligere

AD 8: ej yderligere

AD 9: ej yderligere

Ankenævnet for Forsikring

7.

93415

AD 10: nedtagning af port

AD 11: 'boring i sokkel med diamantboremaskine'

...

Bevisbyrde

Det er klageren, der har bevisbyrde for, at den dækningsberettigende skade ikke kunne være udført for den af selskabet fastsatte erstatning. På det foreliggende grundlag har klageren ikke løftet den bevisbyrde."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf et kort uddrag gengives i det følgende. Administrationsfirmaet har i mail af 8/8 2018 til klagerens samlevende bl.a. anført:

"Der er en vandskade i kælderen på din bolig på ..., vi har haft vores service mand ude og se på det, og han har vurderet at det kræver en VVS'er.

Grundet tidsforskellen har vi tilladt os at bestille en VVS'er for at mindske skaderne. Vi vil fremsende denne faktura til dig, men har valgt en VVS'er vi normalt bruger for at sikre at pris og kvalitet er i orden. Du er velkommen til at ringe el. skrive hvis der er noget."

Af selskabets telefonnotat af 9/8 2018 fremgår bl.a.:

"Ringet til kunden, som henviser til en ... (ejendomsadm), som henviser videre til hans kollega ... på ..., da han har rekvireret en VVS ..."

I mail af 9/8 2018 fra selskabet til administrationsfirmaet hedder det bl.a.:

"Som aftalt må du gerne sende de billeder du har af utæt rør. Som aftalt vil jeg også gerne lige have lidt mere information fra VVS'eren om skaden. Her mener jeg omfang af skade, udbedring og billeder (gerne før/under og efter). VVS må gerne forsøge at lave en reparation på røret i dag, som vist allerede er aftalt, men skal vi i sokkel og have gravet op udenfor så må vi lige snakkes ved igen. Når dokumentation fra VVS er modtaget kan jeg endelig tage stilling til dækning af skaden."

Administrationsfirmaet har i mail af 15/8 2018 til selskabet bl.a. anført:

"Hej, her er hvad jeg har modtaget fra vvs'eren. Jeg har bedt dem udbedre og dokumentere."

Af videresendt mail af 15/8 2018 fra VVS-firma til administrationsfirmaet fremgår bl.a.:

"Vandstikket var gået defekt på det vandrette stykke i mur. Vi forsøgte først at udelukke at det var fittings på indvendig side, men vandet kom udefra i murværk.

VVS pris er 14.800,00 kr ex moms for diamant boring af nyt hul samt udskiftning af vandstik igennem mur, og til støbning med beton i gennemføring. Tømning af kælderrum for arbejdets udførsel.

Ankenævnet for Forsikring

8.

93415

Gravearbejde koster 13.875,00 kr ex moms for komplet fritlægning samt genopfyldning og reetablering af fliser mv. Udgravning samt reetablering er ikke udført endnu, jeg afventer om forsikring vil ud og kigge. Fremlejer rykker dog for det?

Indvendig skal murer reparere 1 gulv samt sokkelflise det koster ca. 1.500,00 kr ex moms."

Administrationsfirmaet har i mail af 17/8 2018 til klageren bl.a. bemærket:

"Vi er en anelse uforstående over for din forundring i forhold til, hvorledes [administrationsfirma] i samarbejde med TRYG Forsikring har håndteret en pludselig opstået vandskade på din ejendom. En vandskade som potentielt set kunne have forårsaget langt større skade på ejendommen, hvis ikke den var blevet håndteret hurtigt. Hertil kommer, at lejer i et særdeles stort omfang gentagne gange har kontaktet [administrationsfirma] og udtrykt sin bekymring (læs: vrede) for manglende action fra udlejer. Disse opkald fra lejer har [administrationsfirma] på dine vegne ligeledes håndteret på bedste professionelle måde.

Min kollega ... kontaktede dig/... telefonisk på dagen for vandskaden. Det blev her aftalt, at I ville kontakte jeres forsikringsselskab samt at [administrationsfirma] skulle rekvirere en VVS-er asap – Dette betragtes som en tilladelse, da der var tale om en 'emergency' samt at skaden kunne udvikle sig, hvis ikke det blev håndteret hurtigt. Herefter kontaktede TRYG [administrationsfirma], som spurgte til skaden, hvilket ... forklarede. TRYG gav tilladelse til at benytte VVS-eren, som var blev tilkaldt, da der var tale om en 'emergency'.

VVS-en rykkede herefter ud og fik stoppet vandet. Mandag denne uge var VVS-eren på ny ude på ejendommen og afsluttede jobbet. Jeg hører gerne, hvilken aftale med TRYG [medarbejder fra administrationsfirma] ikke har overholdt?"

Af mail af 17/8 2018 fra selskabet til klageren og administrationsfirmaet fremgår bl.a.:

"Efter samtalen i dag kan jeg forstå at skaden praktisk talt er afsluttet på adressen. Tryg har aldrig modtaget dokumentation på skaden, beskrivelse af omfang og ikke mindst priser, som vi kunne tage stilling til.

Som du oplyser [medarbejder fra administrationsfirma], så er de praktisk talt færdige på adressen, og dette stiller mig desværre i den situation, hvor jeg burde bede dem stoppe arbejdet omgående, da de priser jeg har modtaget er uacceptable. Men dette vil jo heller ikke tjene nogen heldigt.

Jeg har derfor (i samråd med taksator) gennemgået skaden ift. en taksering af den reelle udgift, såfremt Trygs håndværker var tilkoblet opgaven. Hvilke jeg naturligvis ville have bedt overtage sagen, såfremt jeg havde kendt priserne på forhånd.

...

Samlet erstatning vi ville have haft i udgifter (materialer ca. 1000 kr. + moms) er 16.998 kr. inkl. moms. Dette er den erstatning jeg kan stille til rådighed for udførsel af opgaven.

Jeg har modtaget prisen på 37.718,75 kr. inkl. moms for samme opgave. Differencen mellem vores taksering og indsendte pris er derfor 20.720 kr. inkl. moms, denne difference skal dækkes af kunden."

Ankenævnet for Forsikring

9.

93415

Selskabet har i mail af 21/8 2018 til klageren og administrationsfirmaet bl.a. bemærket:

"[Medarbejder fra administrationsfirmaet] meddeler mig at hans opfattelse af forløbet var, at der var givet ok både fra kunden ([klageren]) og Tryg (undertegnede) til at skaden bare skulle udbedres.

Jeg kan naturligvis ikke vide, hvad der specifikt er aftalt mellem [klageren] og [medarbejder fra administrationsfirmaet], men jeg kan oplyse at aftalen både mundtligt og skriftligt med [medarbejder fra administrationsfirmaet] var at han skulle kontakte mig, såfremt skaden/utætheden ikke kunne udbedres fra kælderen.

Det skal siges at jeg efter samtale med [medarbejder fra administrationsfirmaet] d. 16/8 bevilgede at reetablering eftersom han oplyste at skaden var udbedret, og der her kun manglede reetablering. Dette gjort for at skabe mindst mulig gene for lejer. Men understreger naturligvis fortsat, at de efterspurgte priser og arbejde der var igangsat, og delvist udført, ikke var godkendt herfra."

Af mail af 1/11 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har tidligere fremsendt min opgørelse over takseringen af sagen. Jeg har ydermere udbedt mig udspecificering og underbilag fra VVS, men dette er aldrig modtaget.

Jeg har dog tilføjet en ekstra pris på 3.000 kr. + moms for reetableringen af skaden, da jeg som tidligere oplyst, har godkendt dette da jeg talte med [medarbejder fra administrationsfirmaet].

...

Vores endelige erstatning er samlet 21.623 kr."

Selskabet har i mail af 26/11 2018 til klageren bl.a. anført:

"Vi har nu endelig fået hul igennem til den VVS'er der har været bestilt til opgaven og modtaget yderligere dokumentation for det arbejde der har været udført.

Sagen er gennemgået på ny med vores taksator og VVS mand ... Skaden er nu takseret til at skulle koste 34.682,31 kr. at udbedre, hvorfor det er beløbet, som jeg vil afregne i sagen."

Klageren har i mail af 28/11 2018 til selskabet bl.a. bemærket:

"Tak for din mail. Jeg accepterer den nye taksering.

Det er tidligere skriftligt aftalt med ..., at TRYG dækker taksering og en ekstra pris på 3.000 kr + moms for reetableringen af skaden, som ... har godkendt overfor ... fra [administrationsfirma] (mail vedhæftet). ... har selv angivet, at disse ekstraomkostninger er opstået, fordi han ikke har prøvet at stoppe projektet i tide. Det er således ekstraudgifter, som kunne være undgået, hvis ... havde handlet i overensstemmelse med TRYG's retningslinjer og stoppet projektet rettidigt.

I bedes overføre det samlede beløb på 34.682,31 kr + 3.750,00 kr = 38.432,31 kr til min konto."

Selskabet har heroverfor i mail af 5/12 2018 til klageren bl.a. anført:

"I den endelige erstatning som er beregnet til dig, er de ekstra lovede udgifter indbefattet, så det samlede beløb jeg har skrevet til dig om, er vores endelige erstatning."

Nævnet udtaler:

Klageren, der selv var bortrejst, blev den 8/8 2018 oplyst af administrationsfirmaet, der varetog udlejningen af hans ejendom, at der var vandskade i kælderen, og at firmaet havde bestilt en VVS'er for at mindske skaderne. Han foretog herefter skadeanmeldelse til selskabet den 9/8 2018 og aftalte i den forbindelse, at selskabet og administrationsfirmaet kunne korrespondere videre om skaden. Han har fremlagt en VVS-faktura af 20/9 2018 på 39.060,85 kr., som han kræver dækket af selskabet. VVS-firmaet har oplyst, at "vandstikket var gået defekt på det vandrette stykke i mur".

Selskabet har anført, at det den 9/8 2018 skrev til administrationsfirmaet, at VVS'eren gerne måtte forsøge at reparere rørskaden, men at selskabet skulle kontaktes igen, hvis det blev nødvendigt med opgravning udenfor. Selskabet har videre anført, at det herefter først blev kontaktet af administrationsfirmaet igen den 15/8 2018, hvor skaden var udbedret, herunder ved udvendig opgravning, og hvor der alene resterede noget retableringsarbejde. Selskabet har videre anført, at VVS-firmaets pris på udbedringsarbejdet er uacceptabel høj, og at det alene kan anerkende en forsikringsdækning på 34.682,31 kr. svarende til, hvad udbedringsarbejdet kunne være udført for hos deres VVS-samarbejdspartner. I beløbet på 34.682,31 kr. er indberegnet et beløb på 3.000 kr. plus moms for anerkendt retableringsarbejde efter den 15/8 2018. Selskabet har anført, at det ikke har ansvar for det arbejde, som administrationsfirmaet på klagerens vegne har iværksat.

Klageren har anført, at han ikke kan anerkende at skulle dække differencebeløbet på 4.378,54 kr., da han ikke har godkendt noget udbedringsarbejde på sin ejendom, men blot på selskabets opfordring overladt sagen til selskabet, der har ladet omkostningerne løbe løbsk ved manglende projektstyring. Klageren bestrider at have udstedt en fuldmagt til administrationsfirmaet.

Ankenævnet for Forsikring

11.

93415

Nævnet bemærker indledningsvis, at selskabets hovedforpligtelser ved konstateringen af en dækningsberettigende bygningsskade dels er at opføre i hvilket omfang, der kan ydes forsikringsdækning, dels er at udbetale erstatning efter udført udbedringsarbejde. Forsikringstageren kan ikke kræve, at selskabet i øvrigt påtager sig at indestå for udbedringsarbejdet med skaden.

Nævnet finder, at selskabet ved mail af 9/8 2018 til administrationsfirmaet har givet et dækningstilsagn angående den anmeldte skade. Selskabet har givet tilsagn om dækning for, at de rekvirerede håndværkere kan foretage skadeudbedring indefra, men anført, at selskabet skal kontaktes igen, hvis skaden kræver udvendig opgravning. Herved har selskabet forbeholdt sig at godkende prisen, hvis det blev nødvendigt med udvendig opgravning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet og konkret vurdering, at selskabet skal anerkende at dække hele klagerens udgift til skadeudbedringen, jf. VVS-faktura på 39.060,85 kr., uanset at der blev iværksat udvendig opgravning ved ejendommen uden selskabets forudgående accept af prisen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der kun er beskedent beløbsmæssig forskel på det beløb, som klageren er blevet faktureret, og det beløb på 34.682,31 kr., som selskabets taksator og selskabets VVS-samarbejdspartner har takseret skaden til.

Nævnet har videre lagt vægt på, at et skadeudbedringsarbejde i almindelighed indebærer en vis risiko for fordyrelser af entreprisen som følge af uforudsete forhold, og at denne risiko ikke kan antages at være medregnet ved selskabets taksering, der grunder sig på teoretiske prisoverslag.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at skaden krævede hurtig udbedring for at undgå følgeskader, og at der derfor må tillægges forsikrede en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage dispositioner omkring udbedringsarbejdet.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

93415

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal udbetale klageren yderligere 4.378,54 kr. i erstatning for rørskaden anmeldt den 9/8 2018. Erstatningsbeløbet skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand