Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. september 2019 blev i sag nr. 93727:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villaforsikring. I klageskema af 7/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Kort redegørelse for sagen
> Den 23/12 2018 konstaterer vi vandindtrængning i kælderen på vores hus. Vi kontakter straks Tryg bygningsskade, der samme dag besigtiger skaden og herefter beder os om selv at rette henvendelse til en blikkenslager, der kan vurdere skadesårsagen. Vi finder selv en blikkenslager, der har mulighed for at komme samme dag. Efter hans undersøgelse lukkes for vandtilførsel til vores hus fra hovedhane i vejen. Regningen fra blikkenslager blev efterfølgende sendt til os og betalt af Tryg. Tryg skadesservice opstiller sammen dag affugtere og bortskaffer gulvtæpper.
> Den 24., 25., og 26. december er vi uden vand men bor fortsat i huset med vores … børn.
> Den 27. december retter vi telefonisk henvendelse til Tryg Bygningsskade, der oplyser, at man pga. julen ikke kan sende håndværkere til at udbedre skaden. Det oplyses, at Tryg's normale samarbejdspartnere først vil kunne påbegynde skadesudbedring ca. 14 dage senere. Vi får i stedet tilbudt selv at prøve at finde håndværkere, der kan udføre arbejdet tidligere. I den forbindelse understreger Tryg, at arbejdet ikke må igangsættes, uden Tryg's godkendelse, da der er tale om en forsikringssag.
> Vi finder et firma, [håndværker], som kan påtage sig opgaven. Samme dag sender de en mand ud, som vurderer skaden. [Håndværkeren] taler med Tryg mens han er i vores hus. Under denne telefonsamtale, som vi kun overhører, oplyser [håndværkeren], at man vurderer arbejdet til at beløbe sig til kr. 45-65.000 (inkl./ekskl. moms). Tryg godkender dette og arbejdet igangsættes herefter.
> Vi er stadig uden vand – frem til den 30/12, hvor arbejdet afsluttes.
> Den 23/1 2019 modtager vi til vores store overraskelse en faktura fra [håndværkeren]. Vi ringer til Tryg, der beder os om at indsende fakturaen og medsende vores evt. kommentarer til tidsforbrug.
> Ultimo februar måned 2019 ringer vi til taksator …, blandt andet for at få oplyst, hvornår vi kan forvente at få dækning af vores indbo der blev beskadiget af vand.

Under denne telefonsamtale får vi oplyst, at taksator ikke har betalt/modtaget den faktura som [håndværkeren] har udstedt, og som vi videresendte til Tryg på den anviste mailadresse. Taksator beder os derfor om at uploade fakturaen på en platform han anviser os. Dette gør vi samme dag.
Den 4/3 ringer taksator til os og meddeler, at der er problemer med fakturaen idet fakturabeløbet overstiger det beløb Tryg mener at have godkendt.
Den 5/3 foretager taksator besigtigelse af det udførte arbejde på vores ejendom. Under dette møde beder han os om at bekræfte vores tidligere på skrift meddelte kommentarer til fakturaen - tidsforbrug.
Den 11/3 bliver vi telefonisk kontaktet af [håndværkeren], der oplyser at fakturaen ikke er betalt af forsikringsselskabet, og at i/vi skal se at få betalt da vi ellers 'ryger til inkasso'.
Vi kontakter straks Tryg, og taksator oplyser, at de kun vil betale kr. 45.000, men at Tryg har forhandlet et afslag på 10% af fakturabeløbet. Vi bliver rådgivet til at 'gøre indsigelse mod regningen' så vi ikke ryger til inkasso!
Ved telefonisk henvendelse til [håndværkeren] samme dag bekræftes, at der har været forhandlinger mellem dem og Tryg om regningens størrelse, og at der ikke er opnået enighed, idet Tryg afviser at betale den del af fakturaen der overstiger kr. 45.000.
På baggrund af ovenstående hændelsesforløb, er vi helt uforstående over, at vi skal inddrages i Tryg's uenighed med en håndværker, som er antaget efter anvisning og godkendelse af Tryg. Vi har i hele forløbet alene handlet ud fra de anvisninger vi har fået af Tryg, vi har ikke antaget håndværker, og har derfor heller ikke været i dialog med håndværkeren om pris forud for arbejdets igangsættelse. Det var Tryg der havde denne dialog, og Tryg som aftalte et prisspænd/et overslag med håndværkerne.
Det skal bemærkes, at vi i hele forløbet loyalt har samarbejdet med Tryg og efter vores egen opfattelse været meget rimelige, vi har fx ikke stillet krav om 'genhusning' på trods af, at vi: [en familie], var uden vand i hele julen – og frem til 30. december.
Jeg kan supplerende oplyse, at Tryg den 14/3-19 oplysninger os om, at den afsluttende faktura var betalt, og at 'sagen er hermed afsluttet - efter modtagelse af vores klage af den 12/3-19 (bilag 4).
Imidlertid modtog vi fire dage senere endnu en mail fra Tryg, der nu oplyser, at Tryg, 'på ingen måde acceptere den fremsendte faktura (bilag 5)'.
Den manglende koordinering mellem forskellige afdelinger/personer i Tryg er os uvedkommende – og det forhold at der foreligger en skriftlig bekræftelse fra Tryg, på, at 'den afsluttende faktura er betalt' giver naturligvis grundlag for, at vi med føje har kunnet regne med, at regningen ville blive/var betalt af Tryg. Forholdet er slet ikke kommenteret i Kvalitetsafdelings svar af den 10/4-19 (bilag 2) på trods af, at der næppe kan være uenighed om, at de direkte modstridende meddelelser fra Tryg til os den 14. og 18. marts er væsentlige i sagen.
Trygs mail af 18. marts (bilag 3) indeholder en række tekniske forklaringer relateret til det udførte arbejde og sammenfattes med en konklusion om, at regningen er for høj. Disse forklaringer gentages i vidt omfang i mailen fra Kvalitetsafdelingen, men nu påstås, at 'Tryg har på intet tidspunkt godkendt et mundtligt eller skriftlig tilbud fra [håndværkeren]'. Dette postulat fremsættes på trods af, at det overfor Tryg er oplyst, at samtalen mellem Tryg og håndværkerne blev overhørt af os, og at vi derfor vil kunne bekræfte, at der blev talt pris m.m. i samtalen mellem håndværkerne og Tryg. Dette faktum kommenteres imidlertid ikke i svaret.
Vi har ikke, mulighed – eller forudsætninger for - at vurdere om regningen er for høj. En diskussion, om regningens størrelse og det udførte arbejdes værdi, må ske direkte mellem Tryg og håndværkerfirmaet, som Tryg har antaget med forud for igangsætning af arbejdet. Det var, som nævnt ovenfor, i telefonisk dialog, den 27. december, mellem Tryg og håndværkerne, at der blev aftalt overslagspris for arbejdet. Vi vil derfor opfordre Tryg til at gennemlytte (på Trygs optagede samtale) den telefonsamtale der fandt sted den 27. december mellem håndværkerne og Tryg! Tryg har

desuden telefonisk oplyst om, at det også i Trygs notater er anført, at der i Trygs dialog med håndværkerne skulle være stillet betingelse om, at håndværkerne skulle forsyne Tryg med billedmateriale under arbejdets udførelse. Dette underbygger yderligere, at Tryg har været rekvirent, og derfor stillet krav til de udførende håndværkeres dokumentation.
Vi har ikke været del af denne dialog og heller ikke være inddraget i den konkrete udførelse af arbejdet og pris herfor, men har alene overhørt samtalen, der foregik i vores have den 27. december 2018, inden arbejdet blev påbegyndt. Såfremt Tryg havde været af den opfattelse, at det var forsikringstager der i sidste ende måtte hæfte for håndværkernes mangler m.m., burde Tryg som professionel aktør naturligvis tydeligt overfor os have oplyst herom inden arbejdet blev igangsat.
Vi har på intet tidspunkt fået sådan oplysning af Tryg, og vi har derfor heller ikke forholdt sig til pris, 'ført tilsyn' med eller i øvrigt 'blandet sig' i arbejdet mens det blev udført. Tryg er, som nævnt i ovenstående, villig til at betale kr. 45.000 inkl. moms og har desuden været i dialog med håndværkerfirmet, der er 'villige til at slå 10% af faktura beløbet'. Det forhold at Tryg går i dialog med håndværkerfirmaet om regningens størrelse - på eget initiativ optager dialog/forhandlinger med håndværkerne om det udførte arbejdes pris og afslag på fakturabeløbet - er en klar understregning af, at Tryg har opfattet sig som opdragsgiver i forhold til håndværkerfirmaet. Hvis Tryg ikke mente at være forpligtet til at honorere fakturaen, burde denne dialog slet ikke være indledt af Tryg uden at inddrage den som Tryg mener er ansvarlig for betaling af regningen - os.
Det bemærkes for fuldstændighedens skyld, at Tryg - først efter mere end tre måned efter at regningen er sendt til Tryg – har betalt de 45.000 kr. til [håndværkeren] – uden at henvise til sagsnummer eller andet som kunne tilkendegive hvor beløbet stammer fra. Og efter at have efterlyst vores kontonummer, hvilket forekommer besynderligt, al den stund, at andre regning i anledning af skaden er betalt af Tryg direkte til håndværkerne!
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At Tryg drager omsorg for at beløbet (helt eller delvist) betales til håndværkerne, som Tryg har alle kontaktdetaljer på – det giver ingen mening at lade forsikringstager være mellemmand i en tvist mellem håndværkerne og Tryg om regningens størrelse."

Selskabet har i brev af 11/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**3.0 Kort sagsfremstilling**
Den 23. december 2008 anmeldte klager til vores alarm, at der var sket vandskade i kælderen. Samme dag besigtigede [skadeservicefirma] forholdene (bilag B rapport).

Den 27. december 2018 sendte selskabet en mail til klager (bilag C). I denne mail anmoder selskabet klager om at indhente et tilbud på udbedringen af stikledningen, da det er oplyst af klager, at de ville vælge egen håndværker. Selskabets sædvanlige håndværkere ikke kunne udbedre forholdet før efter nytår 2018.

I brevet er der endvidere en nærmere beskrivelse af, hvad tilbuddet skal indeholde, samt oplysninger om, at selskabet maksimalt vil tilbyde erstatning, svarende til det, som selskabets egne håndværkere ville kunne udføre arbejdet for.

Henholdsvis den 27. og 28. december 2018 er klager i telefonisk kontakt med selskabet (bilag D sagsbehandlers notater).

Herefter hører selskabet intet yderligere til stikledningen indtil den 26. januar 2019, hvor klager oploader fakturaen, samt sine kommentarer til denne (Bilag E).
Som det fremgår af klagers kommentarer til fakturaen er klager ikke enig i omfanget eller prisen på det udførte arbejde.

Den 6. marts 2019 sendte selskabet sine kommentarer til reparatøren (bilag F), og dagen efter sender reparatøren sine kommentarer til indsigelserne (bilag G).

Denne henvendelse responderede selskabet på den 8. marts 2019, hvor det overfor reparatøren blev fastholdt, at der alene kunne tilbydes 40.000 kr. i erstatning, samt oplyste, at man imødeså en kreditnota for restbeløbet (bilag H). Samme dag modtog selskabet en mail fra reparatøren (bilag I)

Den 12. marts 2019 oploaded klager en besked til selskabet (bilag J).

Denne henvendelse besvarede selskabet den 18. marts 2019 hvor det meddelte, at regningen ikke ville kunne accepteres (bilag K). Tilsvarende skader ville normalt kunne løbe i en udbedringspris på 20 – 25.000 kr., men selskabet havde tidligere tilbudt 45.000 kr. i erstatning, og ville naturligvis stille dette beløb til rådighed.

Den 19. marts 2019 modtog selskabet en mail fra klager (bilag L), hvor klager henviser til en tidligere fremsendt afslutningsmail (bilag L).

Denne henvendelse besvarede selskabet den 21. marts 2019, hvor det oplyste, at afslutningsmailen relaterede sig til andre regninger (bilag M).

Den 10. april 2019 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en henvendelse fra kundens rådgiver (bilag N).

Denne henvendelse besvarede selskabet samme dag (bilag O), og selskabet anviste den 12. april 2019 det accepterede beløb på 45.000 kr. til reparatøren.

Den 25. april 2019 modtog selskabet en rykker på besvarelsen af mailen fra 10. april 2019 (bilag P), og den 6. maj 2019 modtog selskabet en rykker vedrørende betaling af hele regningen (bilag Q). Senere samme dag modtog selskabet endnu en mail fra klager (bilag R). Samme dag bekræftede selskabet, at det havde betalt de 45.000 kr. til reparatøren (bilag S).

Den 10. maj 2019 besvarer den klageansvarlige afdeling på endnu en henvendelse fra klagers rådgiver (bilag T).

Herefter indbringes sagen for nævnet.

4.0 Forsikring
Idet klagen vedrører erstatningsopgørelsen er følgende punkter i forsikringen af betydning for vurderingen af sagen.

Betingelserne pkt. 7:

Erstatningen udgør det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt samme sted og med samme byggemetode.

5.0 Argumentation
Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager ikke ville afvente en udbedring foretaget af selskabets sædvanlige samarbejdspartnere.

Selskabet opfordrede derfor klager ved mails af 27. december 2018 (bilag C) selv at rette henvendelse til en håndværker for at få tilbud på udbedring af rørskaderne. Det er nærmere beskrevet i selskabets mail hvad tilbuddet skal indeholde.

Selskabet modtog aldrig dette specificerede tilbud.

Klager rettede henvendelse til håndværkeren, og i denne sag, er selskabet således ikke rekvirent af håndværkeren. Dette er håndværkeren i øvrigt enig i efter det foreliggende.

Den 27. december 2018 rettede klager henvendelse til selskabet, og da der ikke kunne foretages sporing før efter nytår, aftaltes det, at håndværkeren kunne foretage opgravning i hånden til en timepris på 589 kr. (bilag D).

Den 28. december 2018 rettede håndværkeren henvendelse til selskabet, og af telefonreferatet (bilag D) fremgår det, at der var konstateret 2 brud på ledningen, og selskabet gav dækning for reparation af disse, men ville ikke acceptere en udskiftning af 6 meter stikledning.

Der er ikke i referatet nævnt eller henvist til et beløb, hvilket der ville have været, hvis håndværkeren havde oplyst et sådant. Selskabet har således ikke accepteret et prisoverslag på 40 – 65.000 kr., og påstanden herom bestrides.

I den forbindelse kan vi oplyse, at en sagsbehandler ikke vil give dækningstilsagn til en reparation i denne beløbsmæssige størrelsesorden, uden at have modtaget et specificeret overslag. Sagsbehandleren ville som minimum have ønsket mulighed for at indhente et alternativt tilbud.

Ud fra det foreliggende må det fastslås, at selskabet ikke er rekvirent af håndværkeren, hvilket håndværkeren også er enig i, og eventuelle uenigheder mellem rekvirenten og håndværkeren vedrørende det udførte arbejde er derfor som udgangspunkt ikke et forhold, som forsikringsselskabet skal forholde sig til.
Som det fremgår af nævnets præmisser i kendelse nr. 92480 er et forsikringsselskabs forpligtigelse i forbindelse med en dækningsberettigende skade, at opgøre forsikringserstatningen, samt udbetale i takt med, at arbejdet udføres.

I denne sag, har det reelt ikke været muligt, at foretage en præcis opgørelse af en realistisk forsikringserstatning, idet klagers håndværker ikke har fremsendt et tilbud specificeret i overensstemmelse med retningslinjerne i bilag C. Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt ud fra de foreliggende oplysninger, samt besigtigelsen den 5. marts 2019 (bilag U).

Selskabet modtog i stedet den 26. januar 2019 regningen for reparation af rørskaden (bilag E), og samtidig modtog selskabet en række indsigelser fra klageren (bilag E).

I et forsøg på at hjælpe klager i relation til håndværkeren sender selskabet sine og klagers kommentarer til regningen til håndværkeren; selskabet har ikke derved påtaget sig rekvirent-rollen fra klager.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at en udbedring af rørskaderne maksimalt vil kunne beløbe sig til 20 – 25.000 kr., men selskabet har tilbudt, og betalt 45.000 kr. af den fremsendte regning.

Det er fortsat vores opfattelse, at vi med dette beløb har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på den tegnede forsikring, samt at vi ikke kan hæfte for, at håndværkeren har krævet 85.608,13 kr. for en udbedring, der normalt ville koste under 1/3 af beløbet.

Det resterende beløb på 40.608,13 kr. er alene et forhold mellem klager, som rekvirent af arbejdet, og håndværkeren, der har udført det arbejde, som klager har bestilt.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at der ikke foreligger optagelser af de telefonsamtaler, som klager henviser.

Afslutningsvis skal vi oplyse, at det efter vores opfattelse ikke kan afvises, at sagen vil kunne indbringes for Byggeriets Ankenævn."

Klageren har i indlæg af 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af svar fra TRYG, den 14. juni 2019, fastholder vi, at vi under hele forløbet har handlet efter anvisning fra TRYG. Vi har ikke svaret på den omtalte mail pr. 27. december 2018, da TRYG jo godkendte udførelsen af arbejdet i telefonen og arbejdet derfor var påbegyndt, jf. downloadet dokument den 10. maj 2019 'Fwd Vs Som netop aftalt i telefonen'."

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

Af selskabets mail af 27/12 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din anmeldelse om skaden den 23. december 2018.

Vi har aftalt, at du benytter din egen reparatør til at undersøge årsagen og omfanget af skaden, eventuelt via forundersøgelse med lægekagesporing.

Vi har aftalt at du enten selv ringer eller får din reparatør til at ringe til os så snart han ved hvor skaden er, hvad der skal til for at udbedre den samt en forventet pris på dette.

Vi beder dig efterfølgende sende et tilbud fra din reparatør med følgende indhold:

- Beskrivelse af det beskadigede
- Skitsetegning af rørføring påført aktuelle brud
- Rapport og billeder fra lækagesporing eller anden undersøgelse
- Pris for retablering af belægning samt fotos af overfladebelægningen

- Rørtype (f.eks. støbejern, PEM, osv.)
- Beskrivelse af det nødvendige arbejde opdelt i faggrupper (f.eks. kloak, vvs, m.fl.)
- Angivelse af omfang, størrelse og mængder (f.eks. antal, m2, m.fl.)
- Antal arbejdstimer og materialeudgifter

Når vi modtager tilbuddet fra din reparatør, vil vi beregne den pris vores samarbejdspartner Tryg Bygning kan udbedre skaden til. Der må derfor forventes behandlingstid. Når vi har beregnet denne pris, vil vi informere dig. Erstatningen kan ikke overstige den pris, som vi kan få skaden udbedret til af vores samarbejdspartner.

Når vi har givet vores accept, må du sætte udbedring af skaden i gang.

Vi tager forbehold for udgiften til undersøgelse

Udgifter til undersøgelse af om der er tale om en skade, som er dækket af din forsikring, er kun dækket, hvis der konstateres en dækningsberettiget skade. Dette kan f.eks. være udgifter til lækagesporing. Vi dækker disse udgifter med op til 3.300 kr. inkl. moms.

Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning.

Selvrisiko
Din forsikring er tegnet med en selvrisiko på 2.500 kr. for rør, der er over 20 år gamle, som vil blive fratrukket en eventuel erstatning. For rør, der er under 20 år gamle, er der ingen selvrisiko.

Du kan læse mere om din selvrisiko i dine forsikringsbetingelser.

Kontakt os, hvis du har spørgsmål
Kontakt os, hvis du har spørgsmål til dette brev eller til skaden i øvrigt."

Af selskabets telefonnotater fra den 27/12 og 28/12 2018 fremgår bl.a.:

"27.12.2018
INFO: Talt med ft han har talt med samme vvs som har været på adressen d. 23.12 – han har ikke tid og mulig – igen oplyst til ft at vi ikke har noget og kan sende ude – ft vil ikke bare have der skal graves hvis det ikke er der er brud. – bedt ft søge på nettet og ringe rundt – det er det bedste råd vi kan give – ft har gasfyr så der er varme på huset

27.12.2018
INFO: FT ringer – han har egen vvs derude og de har fundet at er er brud på vandstikket lige ved indførslen til huset. Der kan ikke komme sporing på før i det nye år. De vil grave i hånden til 589 kr. i timen og ringe tilbage til os når de så kender omfanget. De sørger for at tage billeder. Sagt at vi alene dækker for en reparation hvis det er muligt og at de så evt. må snakke med kunden om de selv vil betale ekstra for at få skudt en ny for at undgå samme skade igen. Men først skal de grave op nu og det har jeg sagt ok til. De ringer tilbage senere i dag når de har gravet op- For de 4000 kr. som en sporing havde kostet kan de grave i 6,5 time.

28.12.2018

Info: talt med vvs og de har indtil videre fundet 2 brud på stikledningen og ville have tilladelse til at skifte ca. 6 meter. Det har jeg sagt nej til da vi dækker for reparation af røret, men hvis kunden vil have skiftet ledningen må han selv betale den mer pris der kommer på det. Indtil videre er der 2 skader på røret som vi dækker."

Af klagerens skrivelse af 26/1 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Fremsender hermed som aftalt den efter vores mening lidt urimelige faktura fra [håndværkeren] samt vores kommentarer til fakturaen.
…
Det kan oplyses at vi havde et brud på samme hovedvandledning for ca 3-4 år siden dog et andet sted på hovedvandledningen. Her blev arbejdet med at lappe med en muffe, gravemaskine, sporing og andet udført til en samlet pris på ca 40000 kr. Den eneste forskel er at dengang var bruddet ikke hvor der var flisegang som skulle reetableres.

Det blev desuden oplyst til forsikring og os inden arbejdes påbegyndelse at det var estimeret til at koste mellem 45000 kr og 65000kr inkl moms hvilket er lidt i den dyre ende men er i overensstemmelse med prisen på den tidligere skade.

Vi vurdere at prisen er urimelig og vi vurdere at total pris for arbejdet ligger mellem 40000 kr 60000kr, når man tager tidligere skade i betragtning."

Af selskabets mail af 14/3 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har nu betalt den afsluttende faktura og sagen er hermed afsluttet.

Din selvrisiko opkrævning kommer med posten i løbet af få dage."

Af selskabets taksators mail af 18/3 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi af kede af den drejning sagen har fået, dog kan vi på ingen måde acceptere den fremsendte faktura.
…
Tryg har på intet tidspunkt godkendt et mundtlig eller skriftligt tilbud fra [håndværkeren]. Vi tilbød tidligt i forløbet at få vores samarbejdspartnere ud til jer, men de havde ikke mulighed før først i det nye år og i ønskede ikke at vente på dette, derfor anbefalede vi jer at finde egen håndværker

Vi har d, 27/12 sendt en mail til jer "indsend tilbud på reparation af skaden" (se vedhæftet) dog har vi aldrig modtaget det efterspurgte.

Efter modtagelse af fakturaen fra [håndværkeren] kunne det hurtigt konstateres at prisen var meget høj. Jeg besigtigede forholdet på adressen med henblik på at afklare omfanget af skaden. Jeg kunne konstatere at fakturaen fra [håndværkeren] slet ikke stemmer overens med det arbejde som er udført på adressen. [Håndværkeren] har oplyst at der var 2 brud på ledningen, dog er der kun gravet op et sted i mindre omfang.

> Der er et stort forbrug at grus, sand, jordmaterialer på fakturaen, dette stemmer heller ikke overens med det jeg har set på adressen. [Håndværkeren] fakturerer presseudstyr, hvilket ikke stemmer overens med arbejdet. Der foreligger foto af reparationen i sagen som er udført med en bandagemuffe som spændes med bolte. Timeforbruget er også alt for højt. Vi mangler en komplet udspecificering af det udført arbejde, og i forhold til den fremsendte faktura, inkl. diverse underbilag. Dette er et juridisk forhold mellem jer som kunde, og den håndværker i har rekvireret til udbedring af skaden, dvs [håndværkeren].
>
> Jeg har kontaktet det vvs firma som udførte arbejde hos jer for [håndværkeren], og fik det korte svar at dette ville han ikke tale om, og oplyste at al kommunikation skulle foregå via mail. Jeg sendte en mail til [håndværkeren] med kommentarer til deres faktura hvor vi er uenige. [Håndværkeren] svarer retur og afviser at der er forkerte oplysninger på fakturaen, dog er de nu villige til at slå 10% af faktura beløbet d.d. Dette kan vi ikke acceptere da vores opgørelse er langt under deres fakturabeløb. [Håndværkeren] svarede tilbage med et krav om Trygs accept af de 10% inden for 2 dage ellers ville tilbuddet bortfalde. Vi afviste tilbuddet efterfølgende.
>
> En lignende skade bør ikke koste mere end 20-25.000kr inkl moms. Jf priser fra vores håndværkernetværk.
>
> På baggrund af ovenstående fastholder vi derfor afvisningen af den fremsendte faktura. Som tidligere lovet er vi dog villige til at honorere 45.000kr inkl. moms."

Af klagerens mailkorrespondance med håndværkeren 9/5-10/5 2019 fremgår bl.a.:

> "From: [håndværkeren]
> Sent: 10 May 2019
> …
> Hermed kan vi bekræfte det som du skriver nedenstående.
> …
> FRA: [klageren]
> SENDT: 9. maj 2019
> …
> Kan du / I bekræfte, at du den 27. december 2019, på [adresse], er i telefonisk kontakt med Tryg og at du under denne telefonsamtale, som overhøres af [klagerens samlever], to af dine kollegaer og jeg, vurderer arbejdet til at beløbe sig til kr. 45-65.000 ekskl. moms og at Tryg godkender dette? Kan du ligeledes bekræfte, at du foreslår Tryg, at skifte det ødelagte rør ml. en tidligere skade på røret og den nuværende skade på røret mod at vi (forsikringstager) bidrager til den ekstra udgift og at Tryg afviser dette? Og at arbejdet påbegyndes umiddelbart derefter?"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte vand i kælderen den 23/12 2018 som følge af brud på en vandstikledning. Selskabets håndværkere havde først tid efter nytår, og selskabet og klageren aftalte, at klageren selv fandt et firma til at undersøge årsagen til skaden og reparere rørskaden. Selskabet har

den 27/12 2018 sendt en e-mail til klageren om indgåede aftaler og fremgangsmåden. Klageren har anført, at selskabet ved telefonsamtale den 27/12 2018 med klagerens håndværker godkendte et mundtligt overslag på 40-65.000 kr. for reparationen. Arbejdet blev afsluttet den 30/12 2018, og håndværkeren har fremsendt en faktura på 85.608,13 kr. inkl. moms til klageren, hvoraf selskabet har dækket 45.000 kr. inkl. moms.

Klagerens krav er, at selskabet anerkender, at betaling for det udførte arbejde er en tvist mellem håndværkeren og selskabet, og at selskabet drager omsorg for, at det resterende beløb helt eller delvist betales til håndværkeren. Klageren har anført, at hun i hele forløbet har handlet ud fra de anvisninger, som hun har fået af selskabet, og at hun ikke har antaget håndværkeren og været i dialog med ham om pris forud for arbejdets igangsættelse, idet det var selskabet, der havde den telefoniske dialog og aftalte et prisspænd/overslag på 40-65.000 kr. med håndværkeren den 27/12 2018. Hun har fremsendt en mail af 10/5 2019 fra håndværkeren, der har bekræftet klagerens opfattelse af telefonsamtalen. Hun har oplyst, at hun ikke svarede på selskabets mail af 27/12 2018, fordi selskabet havde godkendt udførelsen af arbejdet i telefonen. Klageren har endvidere anført, at selskabet på intet tidspunkt har oplyst hende, at hun var opdragsgiver på arbejdet.

Selskabet har i forsikringserstatning udbetalt 45.000 kr. inkl. moms direkte til håndværkeren den 16/4 2019 og har oplyst klageren, at det resterende fakturabeløb alene er et forhold mellem hende som rekvirent af arbejdet og håndværkeren, der har udført det arbejde, som klageren har bestilt. Selskabet har bestridt at have accepteret et prisoverslag på 40-65.000 kr. Selskabet har endvidere anført, at det aldrig har modtaget et specificeret tilbud, jævnfør sit brev af 27/12 2018, men har i stedet den 26/1 2019 modtaget en regning for reparation af rørskaden sammen med en række indsigelser fra klageren til regningen. Selskabet har oplyst, at det var for at hjælpe klageren i relation til håndværkeren, at selskabet sendte sine og klagerens kommentarer til regningen til håndværkeren, og at selskabet ikke derved har påtaget sig rekvirentrollen.

11. 93727

Af selskabets mailbrev af 27/12 2018 til klageren fremgår, at det er "aftalt, at du benytter din egen reparatør til at undersøge årsagen og omfanget af skaden, eventuelt via forundersøgelse med lækagesporing. Vi har aftalt at du enten ringer eller får din reparatør til at ringe til os så snart han ved hvor skaden er, hvad der skal til for at udbedre den samt en forventet pris på dette. Vi beder dig efterfølgende sende et tilbud fra din reparatør med følgende indhold: … Når vi modtager tilbuddet fra din reparatør, vil vi beregne den pris som vores samarbejdspartner Tryg Bygning kan udbedre skaden til … Erstatningen kan ikke overstige den pris, som vi kan få skaden udbedret til af en af vores samarbejdspartner. Når vi har givet vores accept, må du sætte udbedring af skaden i gang".

Klageren har valgt håndværkeren, og nævnet finder, at det ikke gør selskabet til rekvirent, at selskabet ikke kunne sende en af sine håndværkere før nytår og rådgav klageren til selv at finde en håndværker. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at hun har antaget håndværkeren på vegne af selskabet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets mailbrev af 27/12 2018 til klageren, hvor selskabet har henvist til, at det var aftalt, at klageren benyttede egen reparatør. Den omstændighed, at selskabet efterfølgende har hjulpet klageren ved at indgå i en dialog med håndværkeren om fakturaens størrelse, kan ikke føre til, at selskabet må anses som rekvirent af arbejdet.

Klageren fik inden arbejdets påbegyndelse oplyst af sin håndværker, at reparationen var estimeret til at koste mellem 45-65.000 kr. Nævnet finder, at klageren på baggrund af selskabets mailbrev af 27/12 2018 har vidst, at forsikringserstatningen ikke kunne overstige det beløb, som selskabet kunne få skaden udbedret til ved dets håndværkere, og at selskabet ikke kunne opgøre en erstatning, før det havde modtaget et specificeret tilbud. Nævnet finder, at klageren således har igangsat arbejdet med viden om, at hun selv kunne komme til at betale et ukendt differencebeløb.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har godkendt at ville dække en udbedringspris på 45-65.000 kr. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dette ikke fremgår af sel-

skabets noteringer af telefonsamtaler med klageren og håndværkeren fra den 27/12 og 28/12 2018. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at en sådan mundtlig godkendelse ikke stemmer overens med selskabets mailbrev af 27/12 2018, hvoraf det fremgår, at forsikringserstatningen først ville blive opgjort, når selskabet havde modtaget et specificeret tilbud på arbejdet. At den udførende håndværker i mail af 10/5 2019 til klageren til brug for sagens behandling ved nævnet har bekræftet, at selskabet har godkendt et udbedringsbeløb på 45-65.000 kr., kan ikke føre til et andet resultat. At selskabet den 14/3 2019 har sendt en mail til klageren om, at den afsluttende faktura var betalt, og sagen hermed afsluttet, kan heller ikke føre til et andet resultat. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på baggrund af selskabets taksators besigtigelse den 5/3 2019 har vidst, at selskabet fandt håndværkerens faktura for høj og ikke var indstillet på at honorere den, og at der har været udgifter til skadesservicefirma, VVS-firma og maler.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde en større forsikringserstatning end det skønsmæssige beløb på 45.000 kr. inkl. moms, som selskabet har udbetalt til håndværkeren.

Nævnet finder herefter, at rimeligheden af regningen i forhold til det udførte arbejde og det ubetalte restbeløb er et anliggende mellem klageren og håndværkeren.

Nævnet bemærker, at en eventuel klage over håndværkerens krav kan søges indbragt for Håndværkets Ankenævn.

13. 93727

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings