

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93798:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Kanalstræde 10, 1. Sal
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Han overtog ejendommen – der er opført i 1962 – den 15/11 2016. I klageskema af 25/5 2019 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sikrede erhverver et hus og vil renovere det. I den forbindelse lejer sikrede midlertidig en bolig til sig selv og sin familie og har estimeret at renoveringen vil tage maks. 3 måneder. Skjulte skader på huset opdages og anmeldes rettidigt og behørigt til selskabet og får delvis dækningstilsagn til skaderne på huset, men først efter mere end 6 måneders sagsbehandling på trods af flere rykkere.

Selskabet oplyser sikrede, at sikrede ikke må foretage udbedring af skaderne, hvilket sætter en brat stopper for renoveringsprojektet og tvinger sikrede til at forblive i midlertidig lejebolig da huset ikke er beboeligt.

Sikrede gør derfor krav på at få dækket sine udgifter i forbindelse med genhusning som er blevet forlænget uforholdsmæssigt som følge af selskabets usædvanligt lange sagsbehandling. Selskabet tilbyder en meget lille forholdsmæssig dækning af sikredes krav indledningsvis. Sikrede klager over selskabets afgørelse til selskabets interne klageorgan og selskabet forhøjer deres dækningsstilsagn, på trods af at de indledningsvis havde nægtet. Det tilbudte er dog langt fra det krav som sikrede har gjort gældende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning for udgifter i den periode, hvor genhusning har været nødvendig på grund af at selskabet ikke har taget stilling til det anmeldte krav. Selskabet har udbetalt 21.856,60 kr. for genhusning af sikrede.

Den månedlige udgift for genhusning er på baggrund af det dokumenterede på 21.856,60 kr. 7 måneders genhusning bliver derfor 7 x 21.856,60 kr. = 152.992,20 kr. med fratræk af 21.856,60 kr. = 131.139,60 kr."

Klagerens advokat har i et bilag til klageskemaet supplerende bl.a. anført:

"Forsikringstager (herefter benævnt ved FT) anmelder den 04.10.17 (Bilag 1) skader til forsikrings-selskabet, Dansk Boligforsikring (herefter benævnt ved DB) som FT opdager ved renovering af hus, beliggende ... FT får den 10.10.17 (Bilag 2) oplyst af DB, at FT vil blive kontaktet af en konsulent og at 'Du bør begrænse eventuelle følgeskader i det omfang det er muligt, ligesom du ikke bør udbedre forholdet, før vi har haft mulighed for at vurdere det anmeldte'.

FT har lejet en midlertidig bolig til sig selv og sin familie og betaler for husleje samtidig med at skulle afholde udgifter forbundet med sit husprojekt. Dette sætter et enormt pres på FT økonomisk og FT gør DB opmærksom på dette under hele forløbet.

Af uforklarlige årsager sker der ikke noget i sagen på trods af, at FT rykker telefonisk. Tilsyneladende har DB den 19.01.18 kontaktet ... Kommune (Bilag 3), fordi DB er af den opfattelse, at skader på FT's hus kan skyldes ... Kommune. [Kommunen] oplyser den 24.01.18 DB (Bilag 3), at der i 2003 var udført anlægsarbejde i området og at der var opstået skader på huset som FT overtog i 2016 fra den tidligere ejer.

Rent erstatnings- og forsikringsretligt går en tingsforsikring forud for en evt. skadevolders ansvarsforsikring, jf. EAL § 19, stk. 1. DB vil så have et evt. regreskrav imod ... Kommune, jf. EAL § 22, som er FT uvedkommende. FT følger de i Bilag 2 udstedte retningslinjer og har fortsat ikke modtaget en hel eller delvis tilbagemelding om dækningstilsgn siden anmeldelse af skaderne 04.10.17.

Den 06.02.18 (Bilag 3) sender DB yderligere oplysninger til ... Kommune og så sker der ikke mere i sagen før FT rykker for svar den 13.02.18 (Bilag 4).

FT føler sig som en kasterbold imellem ... Kommune og DB uden at der sker fremskridt. I mellemtiden står FT med et renoveringsprojekt som er gået i stå, fordi FT mangler en afklaring fra DB.

Efter en længere periode uden fremskridt ser FT sig tvunget til at søge juridisk bistand ved ... Advokater og ... Advokater retter telefonisk samt skriftligt henvendelse til DB den 21.03.18.

Først den 06.04.18 (Bilag 5) tager DB stilling til FT's anmeldelse af skaderne, dvs. mere end 6 måneder efter FT har anmeldt skaderne og stået i venteposition. DB oplyser bl.a.: 'Erstatningsopgørelse: Til brug for erstatningsopgørelsen vil jeg bede en murer om, at lave et tilbud på udbedring af de dækningsberettigede forhold. Mureren vil have behov for at besigtige forholdene for at vurdere den korrekte udbedringsmetode. Konsulenten kontakter dig for at aftale et tidspunkt, hvor mureren kan besigtige forholdene og efterfølgende lave et tilbud. Jeg vil anbefale, at du ikke påbegynder udbedringen før erstatningen er opgjort' ...

DB har under hele forløbet på frem til den 06.04.18 oplyst FT, at denne ikke skal påbegynde udbedring af skaderne af hensyn til bevissikring, og det bekræftes ved ovenstående skriftlige vejledning om det videre forløb fra DB.

Først den 31.05.18 (Bilag 6) modtager FT et tilbud på delvis dækning af de anmeldte skader, dvs. mere end 7 måneder efter FT anmeldte skaden.

...

FT vælger at acceptere det delvise dækningstilsagn fra DB og får skaderne udbedret. FT sender faktura for til DB for udbedringerne af skaderne den 27.06.18."

Selskabet har den 27/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1. Indledning

Sagen vedrører alene dækning vedrørende klagers udgifter til genhusning i perioden fra der sker anmeldelse til Dansk Boligforsikring til sagen er afgjort. Klager gør krav på dækning af i alt 7 måneders genhusning af kr. 21.856,60. Selskabet har dækket genhusning i udbedringsperioden på en måned og har desuden udbetalt en kompensation for den lange sagsbehandlingstid.

2. Forløb

Klager overtog ejendommen beliggende ..., d. 15. november 2016. Købsaftalen fremlægges som bilag A. Handlen er omfattet af Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v. Tilstandsrapport blev udfærdiget på ejendommen d. 19. maj 2016, bilag B.

Klager har d. 4. oktober 2017 anmeldt, at der i forbindelse med nedrivning af køkken blev konstateret skader på ydervægge og gulve, bilag C. Dansk Boligforsikring har d. 19. oktober 2017 besigtiget klagers ejendom. Besigtigelsesnotatet fremlægges som bilag D.

Selskabet har ved afgørelse af 6. april 2018, meddelt dækning vedrørende beskadigede gulve samt revnede vægge. Efterfølgende er der på selskabets foranledning indhentet et tilbud på udbedring, og erstatningen er udbetalt iht. faktura fremsendt fra klager d. 27. juni 2018.

Først senere samme dag, fremsender klagers rådgiver et krav om dækning af genhusning i en periode fra 1. september 2017 – 31. maj 2018 (se klagers bilag 8).

Dansk Boligforsikring har afvist kravet, men har udbetalt genhusning med kr. 21.856,60 svarende til det af klager krævede genhusningsbeløb i en måned (udbedringsperioden).

Selskabet har desuden tilbudt klager en yderligere forligsmæssig dækning, som klager dog ikke har accepteret.

3. Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen.

Klager har fremsendt en kopi af lejekontrakt iht. hvilken klager pr. den 1. september 2017 har aftalt leje af ejendommen beliggende [adresse 1].

Det er først d. 3. oktober 2017, at klager konstaterer, at betondækket i entre og køkken var i dårlig stand, og klagers udgifter til at leje ejendommen på [adresse 1], har derfor ingen sammenhæng med de konstaterede skader.

Klagers rådgiver oplyser dog også, at klager aldrig har beboet den forsikrede ejendommen, på trods af, at denne blev overtaget pr. 15. november 2016. Selskabet har ikke modtaget oplysninger om, hvor klager har boet frem til 1. september 2017.

Klagers rådgiver anfører i e-mail af 27. juni 2018, at hans klienter pga. 'væsentlige skader i ejendommen' ikke har kunnet flytte ind. Selskabet er ikke bekendt med, hvilke skader der henvises til. Det er selskabets opfattelse, at ejendommen var beboet af sælger frem til klagers overtagelse i november 2016.

Klager har ikke før d. 27. juni 2018 oplyst selskabet om udgifterne til genhusning. Klagers rådgiver gør således alene krav på dækning af udgifterne til skaderne i brev af 21. marts 2018 (klagers bilag 5).

Dansk Boligforsikring har ikke set skader, der direkte har været til hinder for at ejendommen kunne bebos, men da selskabet har dækket udgiften til at få udbedret betondækket i køkkenet, anerkendes det, at ejendommen i udbedringsperioden vil være uden køkken. Dette ville have medført relevante udgifter til enten genhusning eller opstilling af en køkkenvogn i udbedringsperioden. Selskabet har af denne årsag udbetalt kr. 21.856,60 til dækning af genhusning i udbedringsperioden.

Det er ikke selskabets opfattelse at forsikringsbetingelserne hjemler dækning udover genhusning m.m. som er nødvendiggjort af den dækningsberettigede skade, hvorfor klagers krav om yderligere dækning forudsætter, at selskabet på andet grundlag skulle kunne gøres ansvarlig for det påståede tab.

Selskabet anerkender, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med klagers skadeanmeldelse har været længere end normalt. Årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid var, at det bl.a. fremgik af tilsandsrapporten, at ... Kommune tidligere havde anerkendt et ansvar for revneskader på klagers ejendom.

Skadebehandleren rettede derfor henvendelse til kommunen, med oplysning om de konstaterede revner, og sagsbehandlingen blev som følge af kommunens svartid længere end sædvanligt.

Det anerkendes, at Dansk Boligforsikring burde have informeret klager om sagsbehandlingstiden, og selskabet har derfor i afgørelsen af 6. april 2018 beklaget sagsbehandlingstiden og tilkendegivet at ville kompensere klager ved at undlade at opkræve selvrisiko (i alt kr. 10.000 for 2 skadeforhold).

Det er selskabets opfattelse, at henvendelsen til kommunen har været et relevant led i sagsbehandlingen idet man også med henvendelsen ville kunne forvente at modtage nærmere oplysninger om husets historik, som evt. ville kunne afdække en mulig fremtidig sætningsrisiko.

Sagsbehandlingstiden er et resultat af den indledende besigtigelse, og den efterfølgende yderligere afklaring af de tidligere sætningsskader på ejendommen. Dansk Boligforsikring har på den baggrund ikke været urimeligt længe om at træffe afgørelse i sagen.

Sagsbehandlingstiden vil altid være afhængig af behovet for yderligere undersøgelser m.m. og man kan som kunde ikke stille krav om færdigbehandling inden for en nærmere angiven frist. Det bemærkes, at klager også ville have haft en økonomisk fordel ud af at få dækket skaderne af kommunen i form af sparet selvrisiko. Denne fordel har selskabet efterfølgende valgt at meddele klager uanset, at kommunen ikke kunne anerkende et ansvar for revneskaderne på ejendommen.

Som forsikringskunde må det accepteres at et påtænkt renoveringsprojekt kan blive forsinket i forbindelse med at der foretages skadeanmeldelse til et forsikringsselskab, og sådanne tab, der ikke direkte relaterer sig til anmeldte skadeforhold, vil ikke være dækket af forsikringen.

Det er ikke selskabets opfattelse at der er den fornødne årsagssammenhæng mellem klagers udgifter til leje af ejendommen på [adresse 1] og den dækkede skade.

Det er ikke Dansk Boligforsikrings opfattelse, at der kan siges at være blevet begået fejl i forbindelse med sagsbehandlingen eller at sagsbehandlingen i øvrigt har været så langtrukken, at dette i sig selv vil være ansvarspådragende.

Endelig er det ikke selskabets opfattelse, at de krævede beløb er rimelige, idet klager oplyser at have afholdt udgifter til husleje, som ligger væsentligt over det normale for området, og desuden betydeligt over, hvad selskabet normalt accepterer at afholde af udgifter, fx i forbindelse med placering af en beboelsesvogn på forsikringstagers ejendom.

Det gøres gældende, at klager er blevet rimeligt kompenseret for ikke at være blevet orienteret om den forlængede sagsbehandlingstid, ved at selskabets har undladt at opkræve selvrisiko på 2 x kr. 5.000.

Det gøres desuden gældende at klager iht. forsikringsbetingelserne alene har krav på at få dækket genhusning der en følge af den dækkede skade, hvorfor der alene skal dækkes genhusning i 1 måned, svarende til udbedringsperioden."

Klagerens advokat har den 10/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Udgifterne har sammenhæng med de konstaterede skader, fordi at leje af ejendommen på [adresse 1] blev forlænget pga. Dansk Boligforsikring A/S (DB) under hele forløbet har oplyst klager, at denne ikke skal påbegynde udbedring af skaderne af hensyn til bevissikring (her henvises til klagers Bilag 5)

Klagers rådgiver anfører i e-mail af 27. juni 2018, at hans klienter pga. 'væsentlige skader i ejendommen' ikke har kunnet flytte ind. Selskabet er ikke bekendt med, hvilke skader der henvises til. Det er selskabets opfattelse, at ejendommen var beboet af sælger frem til klagers overtagelse i november 2016.

DB anerkender at betondækket i køkken var i dårlig stand og at ejendommen vil være uden køkken i udbedringsperioden. Ydermere bestrider DB ikke, at have oplyst klager at denne ikke skal påbegynde udbedring af skaderne af hensyn til bevissikring (her henvises til Bilag 5). En ejendom uden et køkken er ikke beboeligt og klager vurderer derfor naturligvis at der er tale om væsentlig skade i ejendommen.

Klager har ikke før d. 27. juni 2018 oplyst selskabet om udgifterne til genhusning. Klagers rådgiver gør således alene krav på dækning af udgifterne til skaderne i brev af 21. marts 2018 (klagers bilag 5).

Klager henviser igen til kendelse nr. 62.649 fra Ankenævnet for Forsikring, hvor de faktiske omstændigheder vedr. skaden er meget lig nærværende skadessag og netop DB's punkt også blev

gjort gældende af forsikringsselskabet i kendelse nr. 62.649 uden at det påvirkede ankenævnets kendelse. Det er derfor irrelevant for sagen, hvorvidt klager har oplyst om genhusning under sagens forløb.

Ydermere bemærkes det at DB i svarskrift slet ikke har kommenteret eller taget stilling til klagers henvisning til kendelse nr. 62.649 fra Ankenævnet for Forsikring. Klager vurderer derfor DB's manglende stillingtagen som at DB tager bekræftende til genmæle af klagers påstand.

Dansk Boligforsikring har ikke set skader, der direkte har været til hinder for at ejendommen kunne bebos, men da selskabet har dækket udgiften til at få udbedret betondækket i køkkenet, anerkendes det, at ejendommen i udbedringsperioden vil være uden køkken. Dette ville have medført relevante udgifter til enten genhusning eller opstilling af en køkkenvogn i udbedringsperioden. Selskabet har af denne årsag udbetalt kr. 21.856,60 til dækning af genhusning i udbedringsperioden.

DB har ved skadeskonsulent som besigtigede skaden haft rigeligt mulighed for at se skader som direkte har været til hinder for at ejendommen kunne bebos. Skadeskonsulenten kan ved besigtigelse ikke have undgået at bemærke at klager og dennes familie ikke boede i ejendommen og derfor have konkluderet at klager boede andetsteds. På intet tidspunkt har DB tilbudt klager opstilling af køkkenvogn i udbedringsperioden og derved begrænset DB's eget tab. DB har selv tilsidesat deres egen tabsbegrænsningspligt og det er klager uvedkommende.

...

Klager vurderer, at DB's hensigt hele tiden har været at 'tørre regningen af' på ... Kommune og ikke fordi DB har haft til hensigt at undersøge skadeshistorikken af ejendommen og afdække fremtidige sætningsrisiko. Dette er for klager tydeligt, fordi DB ikke har rykket ... Kommune for svar som de burde have. Det har tværtimod været klager som har skulle påminde DB om at rykke ... Kommune og klager har til dags dato endnu ikke kommet modtaget en kopi af svar fra ... Kommune, som tyder på at der ikke har været risiko for fremtidig sætningsrisiko eller at DB slet ikke har fulgt op på sagen overfor ... Kommune.

DB burde ved egen bygningsskadekonsulent samt samarbejdspartnere (murer) afdække en mulig fremtidig sætningsrisiko, og som erhvervsdrivende og den professionelle part i sagen bevissikre evt. udbedring af skader til et regreskrav imod ... Kommune.

Faktum er at DB anerkender at deres sagsbehandlingstid har været ud over det normale og at et evt. regreskrav fra DB til ... Kommune er klager som forbruger uvedkommende.

...

Det er alene DB som har valgt at acceptere risikoen for at sagsbehandlingstiden kan forlænges uden at klager har haft nogen indflydelse. Klager så sig nødsaget til at opsøge juridisk bistand ... fordi DB netop trak sagen i langdrag. Klager stiller sig også uforstående overfor det faktum at DB på den ene tidspunkt i sit svarskrift oplyser at 'Selskabet anerkender, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med klagers skadeanmeldelse har været længere end normalt' og samtidig oplyser at 'Dansk Boligforsikring har på den baggrund ikke været urimeligt længe om at træffe afgørelse i sagen'.

...

Klager har på intet tidspunkt givet udtryk for at det ville være et problem for klager at afholde en evt. selvrisiko. Det er et uforsikret krav og det er klager indforstået med og er klar over at det i et evt. regreskrav imod ... Kommune ville kunne gøres gældende af klager selvstændigt imod ...

Kommune. Klager anser derfor ikke dette som en sparet udgift taget klagers samlede erstatningskrav i betragtning og stiller sig uforstående over for DB's udlægning i sagen som om DB har gjort klager en tjeneste ved at tilbyde fri selvrisiko men nægte dækning af klagers resterende krav på genhusning.

...

Klager kan og burde ikke acceptere at et påtænkt renoveringsprojekt kan blive forsinket ud over det normale i forbindelse med at der er foretages skadeanmeldelse til et forsikringsselskab.

...

Klager gør gældende, at DB ikke har løftet bevisbyrden for, at der ikke er den fornødne sammenhæng imellem klagers udgift til genhusning og den dækkede skade.

...

DB har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved skadesbehandlingstid ud over normalt. Havde DB taget stilling til dækningsomfanget på et langt tidligere stadie, kunne DB have forelagt muligheden for klager om at stille en beboelsesvogn til rådighed på klagers ejendom og derved begrænset klagers tab og i sidste ende DB's eget erstatningsbeløb. Det gjorde DB ikke og har derved tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt."

Sekretariatet har den 31/10 2019 bedt klagerens advokat om at fremlægge lejekontrakten for genhusning, om at oplyse om renoveringen af husets øvrige rum fortsatte, mens selskabet behandlede sagen, og om at oplyse, hvorvidt der var udarbejdet en projekt-/tidsplan for den oprindelige renovering af huset. Klagerens advokat har hertil den 19/11 2019 bl.a. anført:

"Kopi af lejekontrakten er vedhæftet/uploadet ... samt dokumentation for min klients afholdelse af udgifter til genhusning.

For så vidt angår Ankenævnets forespørgsel ind til projektplan/tidsplan er min klient ikke i besiddelse af dette. Min klient forestod selv renoveringen og, såfremt Dansk Boligforsikring ikke udtrykkeligt havde bedt min [klient] indstille arbejdet, ville min klient kunne have renoveret køkkenet på ca. 1 måned tid.

I forlængelse af ovennævnte har Dansk Boligforsikring igen udtrykkeligt bedt min klient indstille alt renoveringsarbejde, hvorfor min klient ikke har arbejdet på nogle af de andre rum."

Selskabet har den 29/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det gøres fra klagers side gældende at Dansk Boligforsikring udtrykkeligt skulle have bedt vores kunde om at indstille alt renoveringsarbejdet.

Klager opfordres til at fremsende dokumentation for denne påstand. Selskabet har intet kendskab til klagers renoveringsplaner og har heller haft nogen interesse i, at stoppe den igangværende renovering.

I forbindelse med, at der blev fremsendt en skadeanmeldelse er klager blev rådet til ikke at udbedre, før vi har haft mulighed for at besigtige (bilag E), men det har i øvrigt været helt op til klager, at beslutte hvilke arbejder, der skulle udføres på huset.

Ankenævnet for Forsikring

8.

93798

Vedrørende de af klager afholdte lejeudgifter har selskabet tidligere anmodet kunden om at redegøre for den meget høje lejeudgift, herunder hvorfor det af lejekontrakten fremgår, at der skulle være tale om 120 kvm, når den pågældende bolig iht. BBR kun er på 72 kvm, bilag F.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at genhusningsudgifterne er ekstraordinært store, og havde kunden oplyst om kravet i forbindelse med skadeanmeldelsen, ville beløbsstørrelsen ikke være blevet godkendt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af tilstandsrapporten fremgår bl.a.:

Sælgers oplysninger om ejendommen - fortsat		Ja	Nej	Ved ikke
...				
4.	Fundamenter/sokler			
4.1	Er huset piloteret eller ekstrarunderet i forbindelse med opførelsen? Hvis ja, hvor?	☐	☐	☒
4.2	Er huset efterunderet (dvs. piloteret eller ekstrarunderet efter opførelsen)? Hvis ja, hvor og hvornår?	☐	☒	☐
4.3	Er der sætningsskader, som er udbedret? Hvis ja, hvor, hvornår og af hvem? Stue og pejsestue, nyt betongulv isolering og færdig gulv. Sætningsskader i ydervæg udbedret af [redacted] kommunes forsikringsselskab i 2004. Kommunen har foretaget geoteknisk undersøgelser.	☒	☐	☐
	Er der i den forbindelse udarbejdet geoteknisk rapport?	☒	☐	☐

Af selskabets mail til klageren dateret den 10/10 2017 fremgår bl.a.:

"Din anmeldelse er sendt videre til en konsulent, der vil kontakte dig vedr. tidspunkt for besigtigelse. Besigtigelsen foretages i tidsrummet fra kl. 8 – 16 efter nærmere aftale med konsulenten.

Konsulenten drøfter efterfølgende sagen med en skadebehandler, der besvarer din anmeldelse.

Du bør begrænse eventuelle følgeskader i det omfang det er muligt, ligesom du ikke bør udbedre forholdet, før vi har haft mulighed for at vurdere det anmeldte."

Af besigtigelsesnotat dateret den 3/11 2017 fremgår bl.a.:

"Anmeldt forhold:

FT har revet alt indvendigt ned, med undtagelse af badeværelset, de anmelder flere forhold.

1. revner i terrændækket i hus delen fra 1962
2. revnedannelser som er gennemgående flere steder i ydermurene.
3. vandskader i loftet i vinder stuen og tilbygning.
4. revnedannelser i facaderne.
5. tagpappen og forkert afslutning mod tagrende.
6. mus i loftisoleringen

Beskrivelse:

NOTE: ved besigtigelsen har FT stort set revet alt ned indvendigt i huset, gulve ned til terrændækket og lofter i stuerne og køkkenområdet og det ene værelse i tilbygning. Der har siddet isole-

ringsplader på væggene de er også fjernet, der sidder kun beslagene tilbage. FT oplyser at det ikke var meningen at lofterne skulle være revet ned i udestuen < tidligere terrasse> men at deres håndværker alligevel havde gjort det inde jeg kom ud, dette var FT tydeligt irriteret over.

Forhold 1: Der er revnedannelser i betonlaget og enkelte steder vipper gulvet når man går på det. Dette er primært i entre og køkken, og til dels stue. Det er det oprindelige terrændæk fra 1962. I spisestue og soveværelse der er tilbygget i 1969 er gulvet i bedre stand. Der ses nogle mindre tværgående revner som formentligt er støbeskel. Ude i det som byggesagen kalder terrassen, men som nu er den del af huset er terrændækket af nyere dato og man kan se at dækket er støbt i en anden beton med dilatationsfuger.

Forhold 2: FT vil også anmelde flere revnedannelser i de nu blotlagte ydermure. Væggene har ved overtagelsen været beklædt med varmvægge. Huset er oprindeligt opbygget i 19 cm gasbetonblokke. Der ses en del gennemgående revner. I soveværelset som ligger længst mod sydøst er der flere revne i ydervæggen, som her er muret op i Lecablokke. Mod nordøst i spisestuen er der revner i brystningen, under et vindue og denne revne kan også ses i facaden som en meget tynd revne. Det samme er gældende for en revne ved skillevæggen ind til køkkendelen, her løber revnen mere skråt. Denne del af huset er også fra 1969, og man har også her brugt Lecablokke som ydermur. Der er på et tidspunkt lavet en del reparationer, og der har tidligere været nogle større revner. Enkelte steder er reparationerne begyndt at revne lidt igen.

NOTE: husets ydermure er opbygget med både porebetonsblokke, lecablokke og mursten. Det ser ikke ud til at man her lavet dilatationsfuger imellem disse skel, da man udvidede huset tilbage i 1969 (det var heller ikke almindeligt dengang).

Forhold 3: FT anmelder også vandskader og skimmel i lofterne, i værelset mod sydøst. Her kan man tydeligt se skjolder i den loftbeklædning som er tilbage, og dele af isoleringen. Der er fortaget fugtmåling med indstiksmåleren, men der kunne ikke måles forhøjet fugt i de bjælkespær som jeg målte i. Den højeste måling var på 14,4%. I det som førhen var terrassen, har man fjernet loftbeklædningen og isoleringen. FT fortæller, at dette ikke var meningen før vi havde været på besigtigelse, men deres nedriver havde fjernet det inden. Et enkelt sted er der tegn på fugt i et stykke træ som sider mod det som engang må havde været facaden ind til tilbygningen. Der er ingen synlige skader, men FT holder fast på, at der var tegn på fugtskader i det nedrevne loft.

Forhold 4: Ved gennemgang af facaderne udvendigt kunne der flere steder ses mindre revner. Både mod nordvest og sydvest kunne der findes mindre revner. Jeg har forklaret FT at nogle af disse revner skyldes at man havde brugt forskellige materialer, Leca/porebeton og at dette formentlig er forklaringen. Husets facader har en længde på op til 16 meter og det vil ikke kunne holde uden dilatationsfuger.

Forhold 5: FT mener, at taget er utæt, men man kan se at tagpappen er relativ ny pga. den megen skiffer som sidder på pappen. Tagpappen ser ud til at være lagt korrekt, og jeg vurderer at den er tæt.

Forhold 6: inde i soveværelset mod sydøst kan man se en muserede oppe i loftisoleringen. Det tyder dog ikke på at der bor mus i den på nuværende tidspunkt. Det virker heller ikke til at der er flere reder en den ene. Der er ingen skader at se.

NOTE: Efter besigtigelsen talte vi om deres forventninger ift. dækning og FT gav udtryk for at han mente at huset skulle jævnnes med jorden og der skulle opføres et nyt hus. Dette kunne jeg dog fortælle ham, at vi nok ikke ville gå med til. De talte også om en mulig 1. sal.

Konklusion:

Forhold 1: Grunden til at betonen er revnet skyldes til dels at der ikke er lagt/støbt armeringsjern ind i terrændækket hvilket var helt normalt at undlade i 1962. Det tyder også på at betonen i køkken/entre har været i meget dårlig kvalitet.

Jeg mener ikke at dækket resten af huset er så dårligt, at det skal taget op. Der kan ikke ses revner andre steder ind der hvor man har planlagt enkelte tværgående støbe skel. Dette tyder også på at det er lavet korrekt efter min vurdering.

NOTE: Det tyder på at der har været et problem ift. sætninger og skader som ... kommune har været inde over i 2004 se nedenfor eller i TR under sælgers oplysninger. Hvad årsagen til dette er, har jeg jo ikke kunnet finde ud af. [Kommunen] er ikke vendt tilbage med svar.

Forhold 2: Der er ikke tegn på sætninger/forskydninger i soklen, så revner skyldes nok primært at det er nogle materialer der arbejder meget og som arbejder i forhold til hinanden. Hvis man ser på revnerne over vinduerne så er de som sådan meget normale da dette sted typisk er det svageste på en mur. De lodrette revner i brystningerne kan være manglende muligheder for at kunne arbejde ift. varme og kulde. Væggene har været beklædt, så der er formentligt tale om nogle gamle revner.

NOTE: ... kommune har tidligere været ude på ejendommen for at udbedre sætningsskader, men kan ikke finde årsagen til, hvorfor de har dette og hvad som skyldes dette forhold. I TR står der at de også har ansvaret for evt. følgeskader. Så hvis der er tale om problemer ift. fundamentet så må sagen jo ligge hos dem eller hvad?

Forhold 3: Jeg mener at der er tale om tidligere utætheder som er udbedret med ny tagbelægning.

Forhold 4: Der kunne ses en del mindre revner i facaden rundt omkring bygningen, som er beskrevet meget godt i TR. Revnerne er almindelige i den type huse, opbygget med leca/porebetonblokke.

Forhold 5: Ved gennemgang af taget, synes jeg ikke at der var tegn på skader eller fejl i tagpappen. Taget er lavet korrekt ift. den måde banerne er svejst samme på. Og der var ikke synlige dampbuler eller andet som kunne indikere nogle utætheder.

Forhold 6: ift. mussereden så er det ikke unormalt at der kan forekomme reder i isoleringen. Det så det ikke ud til at reden var i brug og den kan bare fjernes."

Ankenævnet for Forsikring

11.

93798

Af selskabets korrespondance med kommunen fremgår bl.a.:

"Sendt: 19. januar 2018 11:59

...

Vi talte sammen i går angående en tilstandsrapport, hvor det er oplyst, at sætningsskader i yder-vægge er udbedret af [kommunens] forsikringsselskab og at kommunen har foretaget geotekniske undersøgelser.

Jeg vil som sagt gerne vide, hvad der er sket dengang, hvorfor jeres forsikring har dækket sætningsskaderne og resultatet af de geotekniske undersøgelser.

Hvornår kan jeg forvente at høre noget?

...

Fra: [Kommunen]

Sendt: 24. januar 2018 11:19

...

Efter ... Kommunes kloakforsyning i 2003 havde anlagt til nyt bassin anlæg i ..., anmeldte grundejer af ... skader på ejendommen, som følge af anlægsarbejdet.

Skaderne blev anerkendt opstået pga., af anlægsarbejdet og ... Kommune udbetalte skadeserstatning til grundejer.

I den forbindelse blev der udført en fotoregistrering af ejendommen. Jeg har vedhæftet undersøgelsen.

...

[Sendt 6/2 2018]

[Klagerne] har overtaget ejendommen den 15. november 2016. I forbindelse med nedrivning af køkkenet har de konstateret revner i vægge og terrændækket. Se nedenstående billeder.

Der er flere steder tale om samme revner, som fremgår af fotoregistreringen i dokumentet, som du har fremsendt, hvor ... Kommune udbetalte skadeserstatning for revner som følge af anlægsarbejde i ... Det kan på denne baggrund konstateres, at revnerne ikke har været udbedret tilstrækkeligt dengang, da de er opstået igen.

...

Blev terrændækket undersøgt i 2002? Som du kan se på nedenstående billeder er der konstateret store revner som må formodes at være opstået i forbindelse med de andre sætningsskader i 2002.

...

Jeg går ud fra, at ... Kommunes forsikringsselskab tager sig af ovenstående og udbedre de revner, som ikke er udbedret tilstrækkeligt i 2002."

Af selskabets afgørelse dateret den 6/4 2018 fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed vende tilbage til din anmeldelse, efter konsulent ... har været på besigtigelse.

Forsikringen dækker fejl ved bygningen, som giver nærliggende risiko for skade på bygningen eller skader som var til stede ved overtagelsen og som afviger væsentligt fra tilsvarende bygninger af samme alder jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.

Afgørelsen er opdelt i følgende forhold:

1. Revner i terrændækket
2. Revner i ydermure
3. Fugt i loft
4. Revnedannelser i facaderne
5. Tagpap
6. Mus i loftisolering

Indledningsvis vil jeg bemærke, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at man som forsikringstager skal lide et økonomisk tab for at få dækning under ejerskifteforsikringen. Det arbejde som du havde planlagt, at udføre i forbindelse med renoveringen, er derfor ikke omfattet af forsikringen. Dvs. udgifter til nye gulve, lofter og isoleringsplader på vægge.

Ad 1) Revner i terrændækket

Konsulenten oplyser, at du har fjernet hele gulvbelægningen og konstateret, at der ses revner i terrændækket. Der ses revnedannelser flere steder i betonlaget i den oprindelige del af bygningen fra 1962 (entre køkken og opholdsstue). Revnerne medfører at betonen rokker, når man går på det. Forholdet er omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.

I tilbygningen (spisestue og soveværelse) fra 1969, ses nogle tværgående svindrevner. Svindrevner i det yderste lag beton, er helt naturligt og opstår oftest fordi det tørre for hurtigt eller pga. et højt cementindhold i mørtlen. Svindrevner er af kosmetisk betydning og har ingen betydning for terrændækkets funktion. Forholdet er derfor ikke omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.

I udestuen ses ingen revner og det er konsulentens vurdering, at terrændækket er af nyere dato. Da der ikke ses nogle skader, er forholdet ikke omfattet af forsikringen, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.

Ad 2) Revner i ydermure

Konsulenten oplyser, at du har fjernet isoleringsplader fra væggene, hvorefter der nu ses revner flere steder. I den oprindelige del af bygningen er ydervægge muret op i porebetonblokke. Revnerne har tidligere været repareret.

Konsulenten oplyser, at reparationen under vinduerne ikke er gennemgående. Da disse revner er udbedret af ... Kommune og ikke har udviklet sig, er det ikke omfattet af forsikringen.

Mod nordøst og mod sydvest ses en revne som går fra soklen til taget. Revnerne har ligeledes været udbedret tidligere, men er begyndt at revne lidt igen. Forholdet er omfattet af forsikringen.

Ad 3) fugt i loft

I værelset i tilbygningen mod nordøst ses fugtaftegninger i isoleringen og i den del af loftsbeklædningen som forsat er tilbage.

For at finde ud af om der er tale om en aktuel fugtskade, målte konsulenten om der var fugt i bjælkespær. Med indstiksmåler kunne konsulenten måle mellem 8,0 – 14 % fugt i bjælkespær, hvilket betegnes som tørt og uproblematisk.

Da der er tale om en gammel fugtskade, som nu er tør og uden betydning for bygningens konstruktion og da lofterne er en del af en planlagt renovering, er forholdet ikke omfattet af forsikringen.

I udestuen er isoleringen fjernet. Dele af isoleringen sidder fast i tagpladerne. Det forhold, at isoleringen sidder fast i tagpladerne udgør i sig selv ikke en skade og da der ikke er tegn på opfugtning eller lignende som følge af dette, er forholdet ikke omfattet af forsikringen.

Ad 4) Revnedannelser i facaderne

Udover de gennemgående revner, som er omtalt under punkt 2 ses der mindre revnedannelser andre steder på facaden. Dette er bl.a. tilfældet omkring hoveddøren samt på facaden mod nord-vest og sydøst. Konsulenten oplyser, at der er tale om bevægelsesrevner.

Bevægelsesrevner opstår ofte i stik over vinduer og døre fordi der kun er et lille stykke mur (muren mellem toppen af døren og taget) til at bære al vægten. Bevægelsesrevnerne kan derfor bl.a. opstå i takt med at døren åbnes og lukkes. Derudover kan bevægelsesrevnerne i facaden skyldes, at der er brugt forskellige materialer f.eks. Leca i tilbygningen og porebeton i den oprindelige del uden dilatationsfuger.

Bevægelsesrevner er almindeligt og har alene kosmetisk betydning. Der er altså ikke tale om en skade i ejerskifteforsikringens forstand, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 3.1.

Ad 5) Tagpap

Ved besigtigelsen kunne konsulenten ikke konstatere utætheder i tagpaptaget, hvilket også stemmer godt overens med, at der ikke kunne måles forhøjet fugt i bjælkespær indvendigt. Da der ikke er konstateret nogle utætheder er forholdet ikke omfattet af forsikringen.

Ad 6) Mus i loftisolering

Konsulenten oplyser, at der i loftskonstruktionen i soveværelset mod sydøst ses en muserede. Skadedyrs tilstedeværelse (mus) er ikke en del af ejerskifteforsikringen, da skadedyr ikke er omfattet af ejerskifteforsikringens skadebegreb. Følgeskader fra skadedyr som har været til stede ved overtagelsen, kan være omfattet såfremt skaden nedsætter bygningens brugbarhedsværdi nævneværdigt.

Der ses ingen tegn på, at isoleringsevnen er væsentlig nedsat som følge af musereden. Forholdet er derfor ikke omfattet af ejerskifteforsikringen.

Du kan eventuelt prøve, at anmelde forholde til din husforsikring, som typisk dækker skadedyr. Hvis husforsikringen ikke dækker forholdet og I får åbnet op og kan vise, at forholdet er mere omfattende, er I naturligvis velkommen til at vende tilbage.

Erstatningsopgørelse:

Til brug for erstatningsopgørelsen vil jeg bede en murer om, at lave et tilbud på udbedring af de dækningsberettigede forhold. Mureren vil have behov for at besigtige forholdene for at vurdere den korrekte udbedringsmetode.

Konsulenten kontakter dig for at aftale et tidspunkt, hvor mureren kan besigtige forholdene og efterfølgende lave et tilbud.

Jeg vil anbefale, at du ikke påbegynder udbedringen før erstatningen er opgjort.

På grund af den lange sagsbehandlingstid, fordi jeg har forsøgt at få ... Kommune til at reagere på sagen, vil jeg ved erstatningens udbetaling se bort fra din selvrisiko."

Af selskabets mail til klagerens advokat dateret den 29/6 2018 fremgår bl.a.:

"Skadesudbedringsperioden var 1 mdr. og da det ikke var muligt at bo i huset i udbedringsperioden, kan ejerskifteforsikringen tilbyde at dække 1 måneds genhusning.

Sagens forløb:

- 15. november 2016: Overtagelse
- 4. oktober 2017: Anmeldelse (ca. 11. mdr. efter overtagelsen)
- 19. oktober 2017: Besigtigelse (14 dage efter anmeldelsen)
- 6. april 2018: Dækningstilsagn (ca. 6. mdr. efter anmeldelsen)
- 31. maj 2018: Erstatningsopgørelse (ca. 2 mdr. efter dækningstilsagnet)
- 27. juni 2018: Faktura for arbejdet modtages (ca. 1 mdr. efter erstatningsopgørelsen)"

Af klagesvar fra selskabets klageansvarlige dateret den 14/9 2018 sendt til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået din klage, og jeg kan bekræfte, at jeg er enig i, at din klient er berettiget til kompensation for de rimelige og nødvendige udgifter, der kan tilskrives sagsbehandlingstiden, jf. vores brev af 6. april 2018. Som det fremgår, modtog din klient også med det samme en kompensation på kr. 5.000. Det bemærkes, at vi på det tidspunkt ikke havde oplysninger om din klients udgifter til genhusning.

Det fremgår af de fremsendte dokumenter, at dine klienter allerede d. 1/9- 2018 indgik aftale om genhusning på [adresse 1]. Da skaden først opdages d. 3/10 2018 ligger det fast, at det ikke er de anmeldte skader, der er begrundelsen for genhusningen. Dette er en væsentlig forskel mellem nærværende sag, og det der var tilfældet i ANK 62.649, som du flere gange har henvist til. I den sag var det netop skaderne, der var begrundelsen for, at huset ikke kunne bebos. I nærværende sag, er det den af dine klienter igangsatte renovering, der har medført, at huset har været ubeboeligt.

Når det ikke er den anmeldte skade, der er årsagen til at dine klienter har valgt at leje sig ind i en anden bolig, er der for mig at se ikke den nødvendige årsagssammenhæng mellem de afholdte udgifter, og den anmeldte skade, hvorfor udgangspunktet for dækning iht. forsikringsbetingelserne vil være, at der kun dækkes genhusning i udbedringsperioden.

Dine klienter har ikke oplyst, at de havde nogle ret store månedlige udgifter til genhusning. Dette har betydning, da udgifterne dels ses at være væsentligt over hvad vi normalt betaler for genhusning, og dels da vi ikke har haft anledning til at forudsætte genhusningsomkostninger, som en naturlig følge af det anmeldte forhold.

Havde vi modtaget oplysninger om din klients genhusningsudgifter, ville vi også med det samme kunne have gjort opmærksom på, at beløbsstørrelsen ikke var acceptabel.

Ankenævnet for Forsikring

15.

93798

I denne sag er det reelt kun det arbejde, som skulle udføres i køkkenet, som nødvendiggør genhusning i udbedringsperioden. Dette kunne evt. have været løst ved opsætning af en køkkenvogn ved ejendommen i den relativt korte periode, som det ville tage at udbedre køkkengulvet. En køkkenvogn vil typisk kunne lejes for et beløb på kr. 3.500 – kr. 4.000 pr. mdr.

...

Jeg er som nævnt enig i, at din klient er berettiget til en rimelig compensation, men jeg mener ikke, at der er grundlag for at opgøre beløbet iht. dit krav om 7 x 21.856,60. Du skal i øvrigt være opmærksom på, at vi iht. fast praksis kan modregne sparede udgifter til ejendomsværdiskat.

Med henblik på at finde en mindelig afslutning på sagen, vil jeg foreslå, at vi kulancemæssigt kompensere din klient med i alt kr. 50.400, svarende til hvad det normalt burde koste at leje 72 kvm beboelse i en periode på 7 mdr. Vi har allerede afregnet kr. 21.856,60, hvorfor jeg forligsmæssigt kan tilbyde at udbetale kr. 28.543,40 til afslutning af sagen."

Af lejekontrakten for adresse 1 fremgår bl.a., at der er tale om en tidsubegrænset lejekontrakt, hvor lejeforholdet blev påbegyndt den 1/9 2017. Det fremgår videre, at den månedlige husleje udgør 21.856,60 kr., at det lejede boligareal udgør 120 m2 med fire værelser, og at lejeren kan opsige lejekontrakten med tre måneders varsel.

Af forsikringsbetingelserne W.1.1.15 fremgår bl.a.:

"3.6

Ved dækningsberettigende forhold i henhold til dette pkt. 3 dækker forsikringen desuden:

...

3.6.3 Rimelige og nødvendige merudgifter til genhusning i op til 12 måneder, hvis udbedringen af et dækningsberettigende forhold gør huset ubeboeligt."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog ejendommen – der er opført i 1962 – den 15/11 2016. Den 4/10 2017 anmeldte han flere forhold ved bygningen, herunder revner i terrændækket, revner i ydermure, fugt i loft, revnedannelser i facaderne, tagpap og mus i loftisolering. Klageren kræver, at selskabet afholder klagerens udgift til genhusning i 7 måneder i perioden fra skadeanmeldelsen den 4/10 2017 til selskabet traf afgørelse i sagen den 6/4 2018 med tillæg af den måned, hvor udbedringen pågik. Klageren kræver, at selskabet udbetaler i alt 131.139,60 kr. Han har anført, at selskabets langsomme sagsbehandlingstid har gjort, at han ikke kunne komme videre med sit renoveringsprojekt, idet han fik at vide, at han ikke måtte udbedre de anmeldte forhold, og at

han ikke kunne bo i huset i perioden, hvor han afventede selskabets stillingtagen til de anmeldte forhold, hvilket medførte, at han skulle bo i en lejebolig længere tid end planlagt.

Selskabet har dækket skader på terrændækket i entre, køkken og opholdsstue samt revner i vægge mod nordøst og sydvest. Selskabet har endvidere betalt for klagerens genhusning i en måned svarende til den periode, hvor udbedringen af de anerkendte forhold blev udbedret, og har undladt at opkræve klagerens selvrisko for de to skader på samlet 10.000 kr. som kompensation for den lange sagsbehandlingstid. Selskabet har afvist at betale yderligere med henvisning til, at forsikringsbetingelserne ikke hjemler yderligere udbetaling for genhusning, at sagsbehandlingen blev forlænget på grund af kontakt til kommunen, at kontakten til kommunen var nødvendig for at behandle sagen på et tilstrækkeligt oplyst grundlag, at klageren ikke oplyste selskabet om, at han var genhuset i en lejebolig, at den månedlige husleje i lejeboligen oversteg, hvad der var rimeligt og nødvendigt, og at der er uoverensstemmelse mellem lejeboligens størrelse i lejekontrakten og i henhold til oplysninger om boligen fra BBR. Selskabet har anført, at klageren allerede lejede lejeboligen inden, at han opdagede de anmeldte forhold, og at han ikke var flyttet ind på forsikringsstedet endnu.

Selskabet har tidligere tilbudt klageren, at forlige sagen mod udbetaling af yderligere 28.543,40 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Af lejekontrakten for adresse 1 fremgår bl.a., at der er tale om en tidsubegrænset lejekontrakt, hvor lejeforholdet blev påbegyndt den 1/9 2017. Det fremgår videre, at den månedlige husleje udgør 21.856,60 kr., at det lejede boligareal udgør 120 m² med fire værelser, og at lejerens kan opsig lejekontrakten med tre måneders varsel.

Af den fremlagte korrespondance fremgår det, at selskabet den 10/10 2017 meddelte klageren, at "du bør begrænse eventuelle følgeskader i det omfang det er muligt, ligesom du ikke bør udbedre forholdet, før vi har haft mulighed for at vurdere det anmeldte". Det fremgår også, at selskabets konsulent var på besigtigelse den 19/10 2017, at besigtigelsesrapporten blev udar-

Ankenævnet for Forsikring

17.

93798

bejdet den 3/11 2017, at selskabet kontaktede kommunen telefonisk den 18/1 2018, skriftligt den 19/1 2018 og igen den 26/1 2018 med en opfordring til, at kommunen dækkede skaderne. Selskabet meddelte sin afgørelse af sagen til klageren den 6/4 2018.

Af besigtigelsesrapporten fremgår det, at "NOTE: ved besigtigelsen har FT stort set revet alt ned indvendigt i huset, gulve ned til terrændækket og lofter i stuerne og køkkenområdet og det ene værelse i tilbygning. Der har siddet isoleringsplader på væggene de er også fjernet, der sidder kun beslagene tilbage".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabets sagsbehandlingstid har været unødigt langvarig, og at selskabet efter de konkrete omstændigheder i sagen er ifaldet erstatningsansvar over for klageren for det tab, som klageren har lidt som følge af selskabets unødigt langvarige sagsbehandling.

Nævnet finder, at selskabet ikke har godtgjort, at dets kontakt til kommunen havde afgørende betydning for afklaringen af selskabets erstatningspligt over for klageren. Nævnet har herved henset blandt andet til, at det er nærliggende at antage, at selskabets eventuelle krav mod kommunen var forældet, og at det skyldes forhold hos selskabet, at kommunen først blev kontaktet efter 3,5 måned efter klageren havde anmeldt skaden.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet først traf afgørelse om alle de anmeldte forhold et halvt år efter, at selskabet havde modtaget skadeanmeldelsen, at flere af forholdene ikke havde forbindelse med sagen hos kommunen – hvorfor disse kunne have været afgjort over for klageren på et tidligere tidspunkt – ligesom selskabet efter nævnets opfattelse kunne have truffet afgørelse vedrørende sagens øvrige forhold uden at afvente kommunens tilkendegivelse om, hvorvidt kommunen kunne anerkende at dække forholdene vedrørende revner i vægge og terrændækket.

Ankenævnet for Forsikring

18.

93798

Nævnet har desuden lagt vægt på, at de anmeldte forhold befandt sig flere forskellige steder i huset, og at selskabet gav klageren besked på, at han ikke burde udbedre de anmeldte forhold, førend at selskabet havde "har haft mulighed for at vurdere det anmeldte", hvorfor renoveringen af hele klagerens hus blev forsinket, indtil selskabet havde truffet afgørelse i sagen den 6/4 2018.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det på baggrund af konsulentens beskrivelse af forholdene i klagerens hus i besigtigelsesrapporten måtte være åbenlyst for selskabet, at klageren ikke kunne bebo huset, og at klageren som følge heraf måtte have øgede udgifter til at bo et andet sted end i huset.

Spørgsmålet er herefter, hvilket tab klageren har godtgjort at have lidt som følge af selskabets sagsbehandling. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det i henhold til de almindelige bevisbyrderegler er klageren, der skal dokumentere sit tab.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at erstatningen skal fastsættes skønsmæssigt til 30.000 kr. udover det, som selskabet allerede har udbetalt til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke rykkede selskabet for svar i sagen før den 13/2 2018, og at det ikke er klarlagt, hvor længe det var tiltænkt, at klageren oprindeligt skulle have boet i lejeboligen.

Nævnet har også lagt vægt på, at lejekontrakten var tidsubegrænset med et opsigelsesvarsel på 3 måneder, og at huslejen efter nævnets opfattelse var væsentligt højere, end hvad der var nødvendigt og rimeligt.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

93798

b e s t e m m e s :

Selskabet, Dansk Boligforsikring A/S, skal på erstatningsretligt grundlag udbetale yderligere 30.000 kr. til klageren i erstatning for det tab, som selskabets sagsbehandling har påført klageren.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings