

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 93826:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

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

"Kort redegørelse for sagen

Da vi d.25/12-2018 havde brand i vores hus og alle rum i huset er røgskadet og hvor alt er strippet af [skadeservice].

Efter besigtelsen fra taksator kan vi ikke blive enige om genetablering af vores hus da dette stadigvæk lugter slemt fra branden og hvorvidt om etageadskillelsen samt isolering skal udskiftes og da taksator laver et udbudsmateriale som sendes til 3 håndværkere syntes vi det er meget mangelfuld og vi havde en klar forventning om at det meste ville være nævnt deri og vi prøver da også selv at gøre opmærksom på dette.

Vi har bla. efterspurgt en kloriderapport flere gange og har intet svar fået på dette, vi har heller ikke kunne læse nogen steder at naturgas anlæg og brændeovn skulle undersøges, der har faktisk været en del spørgsmål som vi ikke kan få svar på og derfor har vi valgt at sætte en bygnings rådgiver på da, skaden for os er uoverskueligt og taksators udbudsmateriale sammenholdt med [klagerens bygningsrådgivers] rapport kan vi se der er en væsentligt stor forskel på hvad der skal laves.

Efter [klagerens bygningsrådgiver] er kommet på banen er der også væsentligt sket en forandring og taksator giver også godkendelse af mange forskellige emner der står i den rapport som [klagerens bygningsrådgiver] har udfærdiget. Der er bl.a. også efterspurgt en rapport fra [skadeservice] hvor de skal garantere huset lugtfri, dette vil de i midlertidigt ikke da der stadigvæk er brændt materiale i huset som håndværkere skal fjerne først før en ny rengøring kan begynde, vi har endvidere opdaget et spær der også har været i forbindelse med branden. Alt dette er noget som vores bygningsrådgiver har stået for og ikke taksator.

[Klagerens bygningsrådgiver] har lavet en skades beregning på huset som er pålydende på 42 % og i vores verden er det så sandelig en stor skade da man totalskader et hus ved 50%. Dette skulle jo være Tryg der skal komme med en sådanne beregning men, det er desværre ikke sket.

Vi er først nu gjort bekendt med at vi er genhuset i 12 måneder og derefter er det for egen regning hvilket vi også syntes er for dårligt at taksator først sender oplysningerne efter 6 måneder hvilket virker noget uprofessionelt efter vores mening da det jo som sagt handler om at kunne være TRYG.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi mener at Tryg burde afholde udgifter til [klagerens bygningsrådgiver] da vi ikke har nogen mulighed og kompetencer til at vurdere så stor en skade, da der både er bygningsreglement og lovstof som vi ikke har indsigt i. For os er det en uoverskuelig brandskade så derfor har vi været nødsaget til at få en bygningsrådgiver med på sagen også i forhold til at taksator ikke melder klar ud hvordan skaden skal udbedres og hvis huset ikke bliver lugtfri for røg og sod står vi tilbage med et hus vi hverken kan bo ellers sælge på sigt. Og de penge rådgivningen koster bruger vi jo fra vores løssøre forsikringsudbetaling. Og dette havde jo ikke været nødvendigt hvis Tryg havde levet op til deres ansvar og deres loge der siger det handler jo om at være tryg. Det virker for os som uprofessionelt hvilket vores rådgiver også giver udtryk for."

I brev af 19/7 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Den opståede tvist omhandler hvorvidt vi har foretaget en tilstrækkelig udbedring af skaden og hvorvidt vi skal betale for kundens eksterne rådgiver på sagen. Ligeledes utilfredshed med vores orientering omkring genhusning samt at vi ikke har udfærdiget en kloridanalyse.

Sagsforløb

Der opstod brand i klagers hus den 25. december [2018] hvilket bevirkede en betydelige brandskade med bl.a. tilsodning.

Som følge af dette kontaktede vi vores samarbejdspartner ... skadeservice som gennemgik ejendommen. Det blev herefter besluttet, at brandskaden skulle håndteres på helt sædvanlig vis. Dvs. nedrivning, afrensning og efterfølgende spærremaling og genopbygning.

Klager var ikke enig i denne fremgangsmåde og kontaktede derfor en rådgiver. Rådgiveren vurderede, at der skulle laves en restværdiberegning, idet huset efter hans vurdering ikke kunne reetableres. Han udfærdigede en beregning og kom frem til en skadegrad på 42 %. Vi er uforstående overfor denne beregning eftersom hverken murværk, tagkonstruktion eller gulv (fundament) skulle nedbrydes eller udbedres.

Kunden undrer sig i sin klage til Ankenævnet over at vi ikke har beregnet en skadegrad. Dette har vi ikke fundet nødvendigt eftersom at ejendommen på ingen måde er så ødelagt, at man burde overveje om der i stedet for udbedring skulle genopføres en ny bygning. Som også ovenfor anført er hverken murværk, tagkonstruktion eller fundamentet har taget skade af branden.

Vi har fra start af gjort opmærksom på processen i denne type sager. Fremgangsmåden er at skadeservice nedriver det der er beskadiget med undtagelse af bærende konstruktioner (der er bl.a. 2 bærende bjælker, en trappe og en væg, som bærer VVS installationen, der er kraftig brandska-

det. Ligeledes er der enkelte bygningsdele, som skal nedtages af den reparatør der vinder udbudssagen. Det er aftalt med vores skadeservice, at når disse bygningsdele er fjernet, laver de en slutrengøring/afrensning, så der er helt klart til genopbygning. Denne arbejdsfordeling er klagers rådgiver ikke enig i, da han mener at alt brandskadet skal fjernes af skadeservice.

Herudover har klager anført, at udbudsmaterialet er mangelfulgt, idet man ikke mener at huset kan blive lugtfrit når vi er færdige med udbedring af skaden. Denne påstand er vi uenige i.

Klager ønsker at få fjernet al isolering i tagkonstruktionen, selvom det ikke er røgskadet. Ligeledes ønsker kunden at få fjernet al tape og banket pudsen af alle vægge. Dette anser vi hverken for nødvendig eller normal fremgangsmåde. Vi har dog valgt at imødekomme klager ved at udskifte isoleringen på loftet. Klager ønsker endvidere at få fjernet det meste af etageadskillelsen selvom det ikke er nødvendigt i relation til brandskaden men dog yderst hensigtsmæssigt i forhold til at huset inden branden havde mangelfuld understøttelse.

I forhold til genhusning, så fremgår det af klagers forsikringsbetingelser afsnit 'K. Hvilke følgeudgifter får jeg dækket' at vi dækker rimelige udgifter til genhusning og andre merudgifter i anledning af ejendommens fraflytning. Endvidere fremgår, at vi kun yder erstatning i det tidsrum, der normalt vil gå til at sætte bygningen i samme stand som før skaden – dog højst 12 måneder efter skadens indtræden.

Det anføres endvidere, at man undrer sig over, at der ikke er lavet en kloridanalyse. Eftersom hele huset er strippet og alt er skiftet, herunder er der bl.a. lavet nye elinstallationerne, så mener vi ikke det har noget formål at foretage en kloridanalyse. Der har endvidere hele tiden været varme på gasfyret og der har endvidere været sat affugtere op for at holde luftfugtigheden nede og dermed imødegå at der skulle ske korrosion på fyret. Det skal i den forbindelse oplyses, at der i øjeblikket køres test på fyret for at undersøge om man kan udbedre den røg og sodskade som er i fyret. Såfremt dette ikke er muligt, så har vi hele tiden været indstillede på at udskifte fyret. Det samme gør sig gældende med brændeovnen.

Konklusion

Vi har som følge af klagers henvendelse til Ankenævnet, foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Det er imidlertid fortsat vores vurdering, at vi har håndteret sagen på sædvanlig og relevant måde.

Vi er naturligvis kede af, at klager ikke har været tilfreds med processen og derfor har fundet anledning til at sætte egen rådgiver på sagen. Der er dog tale om en brandskade som hverken størrelsesmæssigt eller på anden vis nødvendiggør ekstern byggestyring. Vi må derfor, med henvisning til FAL 32 fortsat afvise at betale for klagers rådgiver. Dette blev rådgiver også allerede gjort opmærksom på i mail af 29. januar 2019. Vi må ligeledes fastholde at en kloridanalyse ikke har noget formål i den konkrete sag samt at vi har orienteret kunden tilstrækkeligt omkring genhusningsmuligheder."

Klageren har i mail af 22/7 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"- Tryk skriver 'nedrivning - afrensning - spærremaling og genopbygning' dette har ikke kunne lade sig gøre da der ikke forligger en arbejdsrapport som alle kan forholde sig til incl. skadeslidte og dennes rådgiver. Vores rådgiver har flere gange efterspurgt kloride rapport/skadesrapport og det

forekommer at kloride rapport aldrig er blevet lavet plus skadesrapport først bliver fremsendt 3-4 uger efter at [klagerens bygningsrådgiver] igen har spurgt efter den. Vi kan på rapporten at den først er udfærdiget den 11/6-2019 hvilket virker lidt underligt da huset brændte d. 25/12-2018 og burde været lavet indenfor rimelig tid efter branden. Det skal yderlig oplyses at vores hus stadigvæk ikke er total rengjort, men man er påbegyndt opbygningen hvilket også bekymrer os i forhold til lugt.

- Isolering i tagkonstruktion mente taksator ikke at det var nødvendigt at udskifte mere end en 1/3 del, her måtte vi igen indkalde til møde for anden gang med taksator og bygningsrådgiver til 1075,- kr i timen og først ved dette møde bliver vi bekendt med at det ikke er udfærdiget en skadesrapport fra SSG da de så her efter bliver bedt om at tage isoleringsprøver fra hele overetagen kommer de frem til samme konklusion som os og [klagerens bygningsrådgiver] at det lugter af sod, først der mener Trygs taksator lige pludseligt at alt isolering skal fjernes så det er ikke en gode fra Tryg som de skriver men, noget som de er blevet taget i ikke at udføre plus som udgangspunkt ville Tryg kun udskifte 4-6 loftbrædder over brandstedet, dette var vores bygningsrådgiver heller ikke enige i men mente at hele loftet/gulvbrædder over brandstedet skulle udskiftes. Det mente Tryg også først det skulle da det nuværende tømrerfirma som er på sagen også mente det samme.

- Tryg oplyser at [klagerens bygningsrådgiver] oplyser at huset ikke kunne reetableres, denne oplysning er ikke korrekt men de mener at det er en forholdsvis stor skade på 42%.

- Det er heller ikke korrekt at der ikke er skade på bygningsdele da gavlvæg fremstår sort af sod og de skal muligvis have indervæg revet ned for at [skadeservice] kan is blæse ydervæggen.

- Vedr. om huset kan blive lugt fri har vi været i stor tvivl om da det er meget mangelfuldt udbudsmateriale håndværkerne har givet tilbud efter hvilket man også efterhånden kan se som arbejdet skrider frem. Der er jo flere steder i huset hvor rengøring ikke har været muligt da håndværkere ikke har fjernet konstruktioner så [skadeservice] kan udføre sin rengøring korrekt og at det fra start af har været en stor diskussion med Trygs taksator om hvad der skal udskiftes og hvad der ikke skal, da vi ikke er håndværkere eller i øvrigt har nogen som helst form for kompetence til at vurdere en sådan skade og hvis der havde været en håndværker med fra start havde det jo ikke været nødvendigt at søge anden rådgivning at skulle afholde udgiften til denne. Det skal da også lige oplyses at flere personer der er og involveret i denne sag giver udtryk for at det er en meget forvirrende fremgangsmåde der bliver brugt. Hvordan skulle vi så som almindelige forbrugere kunne føle os trygge i denne proces og det er også tydeligt at hvad der var udgangspunktet af hvad der skulle skiftes ikke holde stik når det bliver set på med andre øjne end Trygs egne folk. Det har pt. kostet os 53.000,- kr. bare for at få Trygs taksator til at gå med til det som alle kan se skal udskiftes hvis vores hus skal blive total lugtfri. Vi forlanger ikke mere end vi har krav på og har forsikret os imod, vi mener heller ikke at huset skal rages ned og nyt opført, vi vil gerne beholde vores hus som det var før det brændte.

- Tryg oplyser at der er lavet el-installationer dette er ikke korrekt, der er intet el lavet i huset endnu.

- Tryg skiver at alt er udskiftet, dette er ikke korrekt, hele huset er næsten strippet dog mangler der at brændeovnen samt dennes skorsten også kommer ud af huset, endvidere mangler der også at komme fliser ned ude på badeværelset men det er vel en opgave murerne skal klare eller [ska-

deservice]. Havde vi været TRYG i denne sag havde vi selvfølgelig heller ikke sat [klagerens bygningsrådgiver] på sagen og det viser da også tydeligt at [klagerens bygningsrådgiver] har formået at få nogen ting igennem som vi ikke har, vi har heller ikke styr på alle de regler og love ifb. med restaurering af et gammelt hus.

- Tryg skriver at vi vil have alt puds på vægge ned, dette er ikke korrekt men der er steder i huset vi vil have pudset ned da der som oftest kan sidde sod bagved (dette er en udtalelse en maler og murer er kommet med) og der mener taksator at det skal bare have noget spærre så er det væk.

- Tryg skriver at vores hus havde før branden mangelfuld understøttelse, og hvis dette er korrekt hvorfor så forsikre vores hus hvis i er bekendt med dette, hvilket for os er uforståeligt og ganske uprofessionelt.

- Genhusning i 12 måneder efter skaden blev vi først orienteret med efter ca. 6 måneder i et link på en mail om genhusning. Der er vist ingen der lige går ind og læser dette når de står med et brandskadet hus og en død kat. Man skal efter min mening snart være professor for at læse jeres forsikringsbetingelser og regler og love og jeg beklager meget men det er vi ikke, vi er ganske almindelige mennesker der passer vores arbejde og liv og vi regner da med at vi er godt forsikret og kan leve TRYGT med at være forsikret. Skulle det ske at huset ikke står færdig inden udløb at genhusning så må vi jo slå teltet op i haven, men der kan der vel også pyntes til jul i.

- Tryg oplyser at der køres pt. test på fyret. Dette er ikke korrekt det er for længe siden pillet ud af huset, det kostede jo godt 10.000 + moms at rense fyret. Tryg skulle tage og få lidt mere styr på detaljen før de udtaler sig.

- Tryg fastholder at de hele tiden har kørt sagen på sædvanlig og relevant måde, dette syntes vi er noget rod og en stor forvirring. Der er ikke efter vores mening nogen tryghed i at være i Tryg når forvirringen er så stor. Taksator skulle øver sig noget mere i at fremstå som en tryk person og ikke en flyvsk taksator der er forvirret i sine udtalelser."

Selskabet har i mail af 13/9 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tryg har senest den 5. september 2019 udbetalt 211.668,50 kr. til håndværkere på sagen og der pågår fortsat udbedringsarbejder på stedet. Vi skal derfor venligst anmode om at sagen foreløbigt sættes i bero. Vi vil vende tilbage når der er nyt."

I mail af 18/9 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi mener det er irrelevant at sætte sagen i bero da det ikke vedkommer selve genopbygningen og at vi søger om fuld dækning for udgifter til bygningsrådgiveren og det har jo ikke som så noget med byggeriet at gøre. Udgiften til bygningsrådgiveren er jo en fast pris som er betalt af os som skadeslidte og der vil ikke komme ekstra udgifter i den forbindelse. Så vi mener at en hurtig afgørelse vil være på sin plads da penge til bygningsrådgiver er betalt ud af vore løsofrepenge og de skal jo bruges til at købe møbler og andet for. Vi mener at sagen burde få en hurtig sagsbehandlingsgang da vi snart har været genhuset i et år og derefter er det for egen regning med genhusning."

Hertil har selskabet i mail af 10/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan forstå på klagers mail af 18. september 2019, at Ankenævns sagen alene vedrører spørgsmålet om hvorvidt der skal ydes tilsagn om dækning til kundens egen rådgiver.

Kunden henvendte sig allerede den 21. februar 2019 for at høre om vi kunne tilbyde at dække rådgiver på sagen, hvilket vi afviste. Vi må fastholde at hverken sagsbehandlingen eller den konkrete sags kompleksitet har nødvendiggjort bygningsrådgiver, hvorfor vi fortsat ikke kan dække udgifterne til kundens rådgiver."

Nævnets sekretariat har i mail af 14/11 2019 til klageren bl.a. anført:

"1) Er du enig i. at nævnet alene skal tage stilling til, om selskabet skal dække udgifter til bygningsrådgiver?

2) Foreligger der en faktura fra bygningsrådgiveren, og kan fakturaen i givet fald fremlægges på portalen? Hvis ikke, hvad forventes udgiften til bygningsrådgiveren at blive?

3) Kan I oplyse nærmere om bygningsrådgiverens arbejde. Hvilken periode har han været tilknyttet? Hvad har han bistået med konkret?

4) Foreligger der yderligere korrespondance til jer eller bygningsrådgiveren fra selskabet, som kan være relevant i sagen? I så fald bedes dette fremlagt på portalen."

Klageren har i mail af 14/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"(1) ja

(2) Fakturaer er vedlagt 5 stk.

(3) [Klagerens bygningsrådgiver] har bistået skadelidte med hjælp gennem det meste af processen da vi selv mente at det var et mangelfuldt udbudsmateriale taksator kom med og sammenholdet med det og det som [klagerens bygningsrådgiver] lavede så var vi da heller ikke i tvivl. Meget af det som er blevet lavet ved huset stemmer godt med det som [klagerens bygningsrådgiver] har påtalt skulle laves. Der skal selvfølgelig også oplyses at vi selv har valgt noget udover det som er betalt af egen lomme.

(4) Er fremlagt her i portalen. Grunden til at vi valgte at tage en bygningsrådgiver på var bl.a. at der var en masse diskussioner omkring lovliggørelse eller ej og om huset kunne blive lugtfri efterfølgende. Dette havde vi ikke forstand på og vi måtte derfor søge hjælp hos [klagerens bygningsrådgiver]. Taksator oplyser at det er en mindre skade og [klagerens bygningsrådgiver] skader vores hus med 42 %. Håndværkere er ikke færdige endnu og vi håber at kunne vende hjem til ca. 1 december."

Ankenævnet for Forsikring

7.

93826

Nævnets sekretariat har i mail af 15/11 2019 til selskabet herefter bl.a. anført:

- "1. Har selskabet bemærkninger i anledning af klagerens nye dokumenter, herunder fakturaerne fra klagerens byggerådgiver?
2. Kan selskabet oplyse nærmere om, hvilke aftaler der er indgået med henholdsvis skadeservice og entreprenører?
3. Er selskabet bygherre på udbedringsarbejdet?
4. Foreligger der en endelig eller foreløbig erstatningsopgørelse?
5. Kan selskabet oplyse, om al korrespondance vedr. skaden fra selskabet til klageren eller til klagerens rådgiver er fremlagt i sagen? Hvis der foreligger yderligere korrespondance, skal vi venligst bede selskabet fremlægge dette."

Selskabet har i mail af 10/12 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi skal dog gøre opmærksom på det uhensigtsmæssige i at sagen behandles i nævnet samtidig med at den stadig ikke er afsluttet. Der er således stadig forhold i Ankenævnsagen vi slet ikke har taget endelig stilling til endnu."

I brev af 23/1 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Ad spørgsmål 1) Vi har gennemgået de nye dokumenter samt fakturaer fra kundens rådgiver. Det er imidlertid fortsat vores vurdering, at rådgiveren ikke har gjort nogen forskel. De forhold som rådgiveren har kommenteret på, ville være lavet også uden at der havde været en rådgiver på sagen. Rådgiveren har derimod fremsat nogle krav, som vi ikke har kunnet imødekomme og som har forhalet processen og gjort at kunden har været genhuset i længere tid end hvis vi var kommet i gang fra start.

Ad spørgsmål 2) Vi er ikke helt klar over hvad der præcis menes med dette. Kunden har for egen regning entreret med en entreprenøren, da de gerne ville lave ændringer på huset.

Ad spørgsmål 3) Kunden er bygherre på udbedringsarbejdet.

Ad spørgsmål 4) Ja skaden er nu endelig udbedret og opgjort."

Klageren har i mail af 26/1 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det eneste vi har af kommentar er at sagen er ikke afsluttet som Tryg oplyser. Der kommer gulvmand d. 28/1 og renser klinkegulve m. Fuger og klinker på badeværelset er heller ikke ok endnu. Og det er hverken vores bygningskonsulent eller ut som forhælder denne proces. Så afsluttet sag der må vi melde pas."

Ankenævnet for Forsikring

8.

93826

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets tilbudsgrundlag og entreprenørens tilbud af 11/4 2019 på 423.337 kr. for retablering.

Klageren har i mail af 24/1 2019 til taksator bl.a. anført:

"Vi har valgt at få en bygningskonsulent på huset da det er alt for uoverskueligt for os og der er også blevet aftalt at han skal komme og se huset på mandag kl. 10.00."

Taksator har hertil i mail af 25/1 2019 til klageren bl.a. bemærket:

"Det er helt fint, at I har valgt det. Dog bliver jeg nødt til at informere jer om, at omkostningerne til ham er for egen regning. Det er ikke noget Tryg umiddelbart dækker omkostningerne til."

Klagerens bygningssagkyndige har i mail af 28/1 2019 til taksator bl.a. bemærket:

"Som jeg orienterede dig om pr. telefon d.d. har jeg besigtiget (samt opmålt og registreret) den brandskadede bolig på ...

...

Jeg mener der skal beregnes skadesgrad på denne brandskade (vurderer visuelt en skadesgrad på 40-60%). Ligeledes undrer jeg mig over du oplyser ft. at de ikke kan få dækket mit honorar. Ikke byggesagkyndige har ikke en chance for selv at vurdere en sådan omfattende brandskade. At lade dem stå alene med en sådan skade er ikke rimelig."

Taksator har i mail af 29/1 2019 til klagerens bygningssagkyndige bl.a. anført:

"Ligeledes har jeg som aftalt gennemgået skaden igen. Jeg må fastholde, at jeg ikke er enig i, at det er nødvendigt at beregne en skadegrad. Samtidig undrer det mig, at du allerede har besigtiget stedet nu og vurderer din skadegrad inden der er lavet en fuldendt nedbrydning og rengøring.

I forhold til dit honorar, er det da min pligt at oplyse forsikringstager, at Tryg ikke betaler for dit honorar, men at den omkostning er for deres egen regning. Jeg kan da ikke komme bagefter når de har modtaget en faktura fra dig, og sige det ikke er noget vi betaler til.

Du skriver også, at du ikke finder det rimeligt, at lade forsikringstager stå alene med sådan en skade. Det er jo heller ikke det der sker tværtimod, vi skulle gerne være en hjælp og have et samarbejde med ... og ..., så de kan komme tilbage til deres hus hurtigst muligt."

Af mail af 10/4 2019 fra taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Ændringer til udbudsmaterialet og genopførelsen.

På baggrund af jeres ønske om tilsvarende udsende i forhold til stålbjælkerne. Har jeg undersøgt grundlaget for lovliggørelse af de synlige jernbjælker i huset.

Der er tale om udbedring af partiel skaden, hvor konstruktionen ikke har levet op til lovkrav fra opførelstidspunktet, dermed har der kunne været stillet kravet om lovliggørelse før skaden.

Dermed vil udgifterne til lovliggørelse af stålbjælkerne, derfor ikke være dækket af bygningsforsikringen, men er alene noget, at i som ejer skal forholde jer til. Det betyder, at den udførende part (håndværkeren) ikke kan stilles til ansvar for de manglende brandsikring.

Det betyder, at de oprindelige stålbjælker vil blive som før skaden, de spærres og males, men pakkes ikke ind."

Klagerens bygningsrådgiver har i mail af 11/4 2019 til taksator bl.a. anført:

"Vedr. din nedenstående mail af 10.04-2019, der er ingen egenbetaling for at overholde lovgivningen. (synlige bjælker i boligen)

Jeg besigtigede brandskaden af boligen i tirsdags og sammenholdte hvad jeg så, med Trygs tilbudsgrundlag. Hertil har jeg pt. følgende kommentarer: (pt. ikke fyldens gørende)

Skadeservicefirma:

Hvem har stået for nedbrydningen/rengøringen?

ER der foretaget målinger for klorider? Send venligst dokumentation.

Har skadeservicefirma ikke udarbejdet en rapport? (lugt, sod, røg og fugt)??

Generelt alle overflader (vandrette samt lodrette) er forsat meget sodskadet og ikke rengjorte.

Hvorfor er tapeter (meget sodskadet/sod i og under) ikke fjernet?

Hvorfor er alukraft og isolering på 1. sal ikke fjernet? (isolering stinker af røg/sod)

Der kan ikke udarbejdes et tilbudsgrundlag, før ovenstående er afklaret og skadeservicefirmaet kan melde ud at reparationen kan foretages uden efterfølgende røglugt. (Hvis vi følger nuværende grundlag er det sikkert huset efterfølgende kommer til at stinke af røg og sod)

Ud over ovenstående, er der pt. følgende til diverse rum samt generelle forudsætninger.

Generelle forudsætninger:

Alt arbejde skal udføres iht. BR18 samt andet gældende lovgrundlag for reparation af boligen. (diverse normer og anvisninger skal følges)

Generelt, alle styringer for gulvvarme skadet.

Generelt, dampspærre skal overholde BR18 (Vægge, lofter m.m.)

Der har 'kun' været afholdt gennemgang med taksator og VVS-mand, her var hverken kunde eller rådgiver tilstede.

Køkken og teknikrum:

Klinker/fuger der ikke kan rengøres udskiftes (som eksisterende) alternativt udskiftes alle gulve (dette kan afklares efter skadeservice har gjort deres arbejde)

Vægge, rep. af væg ved fyr, samt generelt løs puds fjernes og der pudses op igen.

2 x spærring for sod/lugt, spartling af vægge, opsætning af tapet samt maling (maling iht. Malerfagets anvisninger, dette efterfølgende som et generelt punkt)

Reetablering af etagedæk, dette skal afklares med kunde samt overholde diverse statiske og brandmæssige forskrifter.

Gasfyr samt kappe omkring gasfyr, afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider.

Styring for gulvvarme m.m., afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider.
Husk udskiftning af bundstykker ved alle vinduer, som eksisterende.
Alle profilbrædder (loft mellem bjælker) er hvid olieret / ludet.
Brandskade på/ved spærfod og rem (mod have) skal afklares.
Priser på køkken samt hårde hvidevarer skal afklares snarest.

Gang/trapperum:

Vægge, se ovenstående vedr. skadeservicefirma.
Yderdør, ny/nye ruder, slibning og maling (evt. ny dør hvis det er billiger)

Badeværelse:

Vægge, se ovenstående vedr. skadeservicefirma.
Vindue slibes og males samt udskiftning af rude
Badearrangement, pris som eksisterende.
VVS, rørskåle udskiftes, ny toiletbræt, ny bruser/brusestang, spejl, m.m. (hvis de øvrige genstande kan rengøres, ellers komplet ny)

Stue:

Vægge, se ovenstående vedr. skadeservicefirma.
Bundstykker ved alle vinduer, slibes og males som eksisterende.
Brændeovn, allerede rusten, afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider.

1. sal

Se ovenstående vedr. skadeservicefirma.
Husk rullegardiner / mørklægningsgardiner i Velux vinduer
Skillevægge, der er 3 skillevægge
Døre, 1 stk. fyldningsdør samt 2 skydedøre
Der er 9 skabe (låger) og ikke tre skabe
Ved skunkvæg, husk skunklem (lille dør)
Alle nye vægge, spartling, tapet og maling
Til info, vi optegnede boligen for x antal uger siden, så der er styr på vægge, skabe m.m. på 1. sal
(sender gerne disse tegninger)

Honorar, dette skal afklares nu."

Hertil har taksator i mail af 16/4 2019 til klagerens bygningsrådgiver bl.a. anført:

"Dog er det vigtigt, både for sagens forløb og for ... og ..., at dine krav også sættes ud fra de rette forudsætninger og forsikringsmæssige principper.

Generelle forudsætninger

Bl.a. skriver du under generelle forudsætninger, at alt arbejde skal udføres iht. BR18. Det er ikke korrekt, da vi ikke taler om nyopførelse af hele konstruktioner, men partielle udbedringer. Så er det bygningsreglement der var gældende på opførelses tidspunktet der er gældende, og eventuelle dyre omkostninger, for at opfylde BR18 påhviler forsikringstager. Det gælder også i forhold til de synlige bjælker i boligen.

Skadeservice:

Det er korrekt, at gennemgang med VVS kun var med mig. Men på daværende tidspunkt, var du ikke en del af sagen. Ligeledes er det ikke et krav, at ft skal være med ved en gennemgang. Men de ved hvem VVS'eren er og de har fået skrivelse på hvad der skal laves.

Skadeservice

Det er [skadeservice] der har stået for nedbrydning og rengøring. Der er også kommet en direkte kommentar fra din kritikpunkter fra ... fra [skadeservice], som jeg har videre givet her:

1: Der er ikke foretaget måling for klorider, da det umiddelbart ikke var relevant. Ligeledes er der afrenset i med kloridneutraliserende produkter i muligt omfang – kloridmåling kan foretages på bestilling. Ligeledes har der været opsat affugt, og at nedsætte evt. risiko for klorider.

2: Der kan og vil ikke blive udført en rapport med garanti for lugt, sod, fugt eller andet, idet der kun er foretaget en forholdsmæssig demontering. Så længe der er brandskadede elementer tilbage i boligen (fjernelse af disse er en del af reetablerings opgaven), kan der på ingen måde kontrolleres eller garanteres for lugtfrihed. Undersøgelse af evt. fugt er på denne skade ikke udbudt, men er umiddelbart heller ikke relevant, idet der inden opstart har pågået over 3 ugers affugtning af det skadede område. Samt der har været brugt minimalt slukningsvand, da branden stort set slukkede sig selv.

3: Alle aftalte flader er rengjorte for sod og klar til videre behandling med spærremaling etc.

4: Ikke varmeskadede tapeter er afrenset klar til maler.

5: Alukraft og isolering er ikke fjernet idet det ikke vurderes skadet, andet end i området omkring brændeovnen.

6: Klinkegulve er afrenset i mulig omfang, når de resterende brandskadede bygnings dele er fjernet, vil der blive foretaget en slutrengøring.

Køkken og teknikrum:

Klinker/fuger der ikke kan rengøres udskiftes (som eksisterende) alternativt udskiftes alle gulve (dette kan afklares efter skadeservice har gjort deres arbejde). Hvis det ikke kan lade sig gøre, at rense/udbede beskadiget klinker udskiftes disse. Fugerne er ikke misfarvet pga. skaden.

Vægge, rep. af væg ved fyr, samt generelt løs puds fjernes og der pudses op igen. Væg ved fyr er nævnet i tilbudsgrundlaget. Der fjernes det puds og pudse nyt op er nødvendigt, for så der er klar til maleren 2 x spærring for sod/lugt, spartling af vægge, opsætning af tapet samt maling (maling iht. Malerfagets anvisninger, dette efterfølgende som et generelt punkt). Der vil blive reetableret jf. før skaden og 2 x spærre er med i udbud. Reetablering af etagedæk, dette skal afklares med kunde samt overholde diverse statiske og brandmæssige forskrifter. Der laves ikke brandsikring af jernbjælke (dette er kommenteret tidligere). Loft udbedres jf. forskrifterne med udgangspunkt i hvordan det var før skaden. Gasfyr samt kappe omkring gasfyr, afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider. (Gasfyret afklares når det gennemgås af dem der skal efterse det. Er en del af VVS arbejdet. Blot til info, så er der afskrivning på gasfyret). Styring for gulvvarme m.m., afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider. (Er en del af VVS prisen).

Husk udskiftning af bundstykker ved alle vinduer, som eksisterende. (Er en del af de nye vinduer, blev også oplyst ved gennemgang med ...) Alle profilbrædder (loft mellem bjælker) er hvid olieret / ludet. Brandskade på/ved spærfor og rem (mod have) skal afklares. (Dette er oplyst og til ... og ..., at det afklares, udenfor tilbudsgrundlaget). Priser på køkken samt hårde hvidevarer skal afklares snarest. (Er afklaret, der er afsat 80.813 kr. inkl. køkken og ... efter der er taget højde for afskrivning af ...).

Badeværelse:

Vægge, se ovenstående vedr. skadeservicefirma. Er kommenteret på vindue slibes og males samt udskiftning af rude males og rude udskiftes, er med i udbudet Badearrangement, pris som eksisterende. Er med i VVS pris og der er taget udgangspunkt i tilsvarende VVS, rørskåle udskiftes, ny toiletbræt, ny bruser/brusestang, spejl, m.m. (hvis de øvrige genstande kan rengøres, ellers komplet ny) er afrenset.

Stue:

Vægge, se ovenstående vedr. skadeservicefirma. Er kommenteret på Bundstykker ved alle vinduer, slibes og males som eksisterende. Males Brændeovn, allerede rusten, afklares efter at have modtaget rapport vedr. klorider. Er kommenteret på.

1 sal

Se ovenstående vedr. skadeservicefirma. Er kommenteret på. Skillevægge, der er 3 skillevægge. Der er 2 skillevægge og en væg ved trappen inkl. et skab. Døre, 1 stk. fyldningsdør samt 2 skydedøre. Der er 9 skabe (låger) og ikke tre skabe. Nu vil ft gerne have skydelåger er accepteret, så derfor er der taget udgangspunkt i, hvor skabe stod. Ved skunkvæg, husk skunklem (lille dør) selvfølgelig. Alle nye vægge, spartling, tapet og maling da man har valgt at gå fra beklædning til gips er dette en selvfølge. Husk rullegardiner / mørklægningsgardiner i Velux vinduer. Er en del af udbudet.

Du er velkommen til at sende de optegninger. Honoraret er tidligere blevet afklaret."

Klagerens bygningsrådgiver har i mail af 25/4 2019 til taksator bl.a. bemærket:

"Der er desværre mange punkter som ikke (efter min måde at arbejde på) ikke er afklaret og som vi bør være enige om inden reparationen kan igangsættes.

Så som:

Etageadskillelse (herunder mener du der er egenbetaling) dette kan jeg ikke give dig ret i.

Fjernelse af brandskadede materialer (herunder isolering, klinker, brændeovn m.m.) inden opstart på rep.

Sikring af at det efterfølgende ikke lugter af sod/brand (ovenstående + malerbehandling).

Hvem tager ansvaret for ovenstående (herunder efterfølgende skader på eksempelvis fyr / styringer efter 1-2 år, grundet klorider).

Kort sagt, mener jeg vi bør tage et møde på stedet og gennemgå skaden igen samt diverse tilbud."

Ankenævnet for Forsikring

13.

93826

Af mail af 13/5 2019 fra klagerens bygningsrådgiver til taksator fremgår bl.a.:

"Kort referat fra møde fredag den 10.05-2019 kl. 10.00 til 12.00 på ...

...

Som jeg ser denne skade (og måden den bliver grebet an på) er der de samme punkter som står i mail af 11.04-2019.

Men vi kom lidt længere i fredags, vi aftalte at VVS gennemgår gasfyr/styringer (alt omkring varmeanlæg) VVS kommer med rapport på dette.

Brændeovn er skadet, men blot ikke fjernet endnu.

Skadesservicefirma kommer med rapport vedr. røg/lugt/brandskader på overflader samt isolering i tagkonstruktion (Ft. og undertegnede, har udtaget prøver, opvarmet i 3-4 dage i tæt plastpose og konstateret at isoleringen lugtede af sod (for 2-3 uger siden)).

Vi er specielt ikke enige om mængden af skadet isolering, taksator siger 33% af isoleringen i tagkonstruktion, vi siger alt isoleringen.

Tapeter i gang og stue er vi ikke enige om, jeg siger det bør fjernes, taksator mener det skal spærres med maling.

Jeg ønsker etagedæk over køkken fjernet, inden udbud. Dette kan udføres af tømrer (efter ønske fra taksator), men giver ikke et ret billede af hvad de skal prissætte.

Egenbetaling af brandsikring af stålbjælker i etageadskillelse (skal undersøges nærmere). Her taler vi kun om stålbjælke i køkken.

Taksator ønsker ikke at forsøge rengøring af gulvklinter i køkken, før efter etageadskillelser er etableret, ok.

Taksator tog billede af optegningen af 1. sal, da der her er en del mangler i udbuddet (vægge, skydedøre, skabe m.m.) og dermed også i tilbuddene.

Da vores møde blev brugt til ovenstående, kom vi ikke igennem den fremsendte liste, mail af 11.04-2019. Taksator udtalte at alle skadet punkter der ikke er nævnt i Trygs udbudsmateriale (incl. også VVS-arbejdet) dækkes af Tryg forsikring. (Dette tillægges tilbuddene fra VVS samt ... Tømrer)

Punkt vi ikke talte om på mødet:

Vil du venligst fremsende din skadesgradsberegning?"

Klageren har angående udgifter til bygningsrådgiver fremlagt faktura ...23 på 20.406,23 kr. vedr. arbejde omkring den 28/1 2019, faktura ...96 på 16.587 kr. vedr. arbejde omkring den 9-11/4 2019 og faktura ...02 på 7.852,63 kr. vedr. arbejde omkring den 10/5 2019. Det samlede beløb for de tre fakturaer udgør 44.845,86 kr. inklusiv moms.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"K. Hvilke følgeudgifter får jeg dækket?

...

Flytning og huslejetab

Kan ejendommen ikke bruges efter en skade, der er dækket af denne forsikring eller en brandforsikring i andet selskab, betales:

- a. Rimelige udgifter til genhusning og andre merudgifter i anledning af ejendommens fraflytning
- b. Dokumenteret tab af huslejeindtægt efter gældende lovlige lejekontrakter.

Vi yder erstatning i det tidsrum, der normalt vil gå til at sætte bygningen i samme stand som før skaden - dog højst 12 måneder efter skadens indtræden.

Restværdi

Er en bygning beskadiget over 50 % af nyværdien, kan du vælge at få erstattet skaden, som om hele bygningen var ødelagt, under forudsætning af at bygningen genopføres i samme skikkelse, til samme anvendelse og på nøjagtig samme sted.

...

Lovliggørelse

Ved større skader kan myndighederne efter loven stille krav til byggeriet, som forøger byggeomkostningerne. Vi yder derfor en lovliggørelseserstatning, der opgøres med priserne på skadedagen og med indtil 15 % af bygningernes nyværdi.

...

Vi dækker ikke udgifter i det omfang, myndighederne kunne have forlangt lovliggørelse før skaden. Vi dækker heller ikke udgifter, hvis der kan opnås dispensation fra lovliggørelseskrav."

Nævnet udtaler:

Den 25/12 2018 skete der en brandskade på klagerens hus. Selskabet har anført, at det har håndteret skadesagen efter sædvanlig praksis, idet selskabet har rekvireret et skadeservicefirma til at foretage nedbrydning og rengøring/afrensning og har dækket klagerens udgifter til en genopbygning ved entreprenør.

Klageren kræver dækning for udgifter til bygningsrådgiver. Hun har fremlagt tre fakturaer fra bygningsrådgiveren på samlet 44.845,86 kr. inklusiv moms. Hun har anført, at bygningsrådgiverens arbejde har været nødvendigt, dels fordi selskabets udbudsmateriale var mangelfuldt, dels fordi selskabet har anerkendt en række ekstraarbejder, efter bygningsrådgiveren har foretaget gennemgang. Hun har også anført, at der har været tale om en omfattende og uoverskuelig brandskade, hvorfor selskabet rimeligvis må dække udgifter til en bygningsrådgiver.

Selskabet har anført, at det fra start af har gjort klageren opmærksom på udbedringsprocessen, og at selskabet ikke ville dække udgifter til bygningsrådgiver. Selskabet har videre anført, at der ikke er tale om en brandskade, der størrelsesmæssigt eller på anden vis nødvendiggør ekstern

Ankenævnet for Forsikring

15.

93826

byggestyring. Selskabet er uenig i bygningsrådgiverens skadegradberegning på 42 % og i, at udbedringsmaterialet skulle have været mangelfuldt. Selskabet har anført, at de forhold, som bygningsrådgiveren har kommenteret på, ville være blevet lavet også uden tilknyttet bygningsrådgiver, og at rådgiveren har forhalet processen og har fremsat en række krav, der ikke kunne imødekommes.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til bygningsrådgiver.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne ikke indeholder bestemmelser om dækning for bygningsrådgiver i forbindelse med skadeudbedringsarbejde som det foreliggende.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – som sagen foreligger oplyst – ikke har godtgjort, at bygningsrådgiverens bistand konkret har været nødvendiggjort som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling eller som følge af skadens karakter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings