

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 93911:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 1/7 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vandskade på loftet, som er trukket ned i et værelsesloftet, hvor der skulle males. Tvisten går på at taksator, som ligeledes er Alka's håndværker på opgaven, mener han har krav på betaling for maling af hele værelset. Det blev aftalt at hele værelset skulle males på Alka's/håndværkerens/taksatorens opfordring, og dermed betales af Alka! Grunden til at hele værelset skulle males, var ifølge Alka/taksator, at man ikke kan have nuance forskelle i farverne mellem loft og vægge!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At fakturaen trækkes tilbage, da vi ikke vil betale for noget, som vi ikke har bestilt, og vi fik at vide af taksator og Alka, at forsikringen ville dække!"

Selskabet har i brev af 30/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 17. oktober 2018, at de havde fået nyt tag i 2014 og i denne forbindelse havde de også et VVS-firma ude at lave tagrender.

Klager oplyste, at der havde været en revne i zinkrenden og VVS havde været ude og lodde denne i går og klager havde bedt VVS-svenden om at tage et billede indvendig fra loftet, da klager ikke kunne kravle op og var bekymret for, at der var løbet vand ind på loftet i en længere periode, da der var en revne på væggen i første sals i værelse.

Alka Forsikring talte med klager den 22. oktober 2018 og det blev aftalt, at taksator skulle kontakte klager.

Der blev aftalt besigtigelse til den 26. oktober 2018. Ved besigtigelsen blev det konstateret, at der havde været tale om en utæt skotrende, hvor vandet var løbet ned i værelset under og loftet var beskadiget. Udbedringen bestod i pudsreparation og malerbehandling af skråvæg og loft.

Reparation blev aftalt til uge 45, men blev i det efterfølgende udsat af flere omgange, idet håndværkeren dels ikke kunne få kontakt med klager dels at klager angiveligt var indlagt.

Håndværkeren fik efterfølgende kontakt til klagers mand og reparationen blev igangsat og færdigmeldt den 12. december 2018 og Alka Forsikring betalte den 13. december 2018 for arbejdet og sendte en opkrævning på policens selvrisko til klager.

Efterfølgende tog klager kontakt til selskabet med spørgsmål til ændrede fodpaneler og håndværkeren kontaktede klager og forklarede, at det var aftalt med hendes mand.

Den 21. marts 2019 modtog Alka Forsikring mail fra klager vedrørende nogle regninger, som hun havde modtaget, og som hun mente Alka Forsikring skulle betale.

Alka Forsikring tog indledningsvis kontakt til håndværkeren, som oplyste at den omhandlede regning intet havde med selskabet at gøre, idet det var arbejder, som klagers mand havde bedt om at få udført. Af regningen fremgik det, at der var tale om maling af de ikke skadede vægge og lister i værelset. Fakturaen var da også stilet til klager og hendes mand.

Klager fastholdt, at det var arbejder, der var aftalt med Alka Forsikrings taksator og selskabet tog igen kontakt til håndværkeren.

Denne oplyste, at alt var aftalt med klagers mand - herunder også ekstraarbejderne, idet klager havde været indlagt under forløbet. Desuden havde håndværkeren været til adskillige møder på adressen, ligesom der havde været en omfattende telefonisk kontakt.

Håndværkeren forsøgte igen at få telefonisk kontakt med klager eller hendes mand og fik forklaret klagers mand, at Alka Forsikring udelukkende skulle betale for udbedring af skaden og at malerbehandlingen af hele rummet var sket efter deres ønske og således ikke noget selskabet skulle eller kunne betale for.

Klager fastholdt imidlertid, at hun var blevet lovet, at hele værelset kunne males for selskabets regning. På selskabets forespørgsel oplyste håndværkeren, at de - udover udbedringen - var blevet bestilt til at male dørplader, vægge og gerigter, arbejder som intet havde med skaden at gøre. Håndværkeren tilføjede, at klager ikke tog telefonen og de således havde været på adressen og sætte et visitkort i døren.

Klager kontaktede den 11. april 2019 Alka Forsikring og oplyste, at hun havde været indlagt det meste af 2018 og det således var hendes mand, der havde besluttet det hele (der var også blevet lagt nyt gulv i værelset for egen regning). Klager nægtede i den samtale, at betale de ca. 5.000 kr. for det malerarbejde, som hendes mand havde bestilt.

Håndværkeren afviser klagers bemærkning om, at en af hans folk skulle have sagt 'så frisker vi lige værelset op' med henvisning til at klager ikke havde været til stede på noget tidspunkt medens hans folk havde været i huset. Håndværkeren fastholdt, at der udelukkende var tale om et bestillingsarbejde, som hendes mand havde bedt om.

Klager kontaktede den efterfølgende dag igen selskabet og fastholdt, at hun havde fået at vide, at selskabet også dækkede maling af væggene og oplyste, at hun ville gå videre til Ankenævnet for Forsikring med sagen. Efterfølgende kontaktede klagers søn selskabet telefonisk og fastholdt, at det ikke var hans forældre, der havde bestilt arbejdet.

Alka Forsikring fastholdt på baggrund af sagens oplysninger ved brev af 26. april 2019, fortsat at betale for de ekstraarbejder, som klagers mand havde bestilt.

Klagers søn bad efterfølgende om aktindsigt, hvilken blev fremsendt den 12. juli 2019.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede husforsikring med ikrafttræden den 1. december 2014 i Alka Forsikring. De gældende forsikringsbetingelser er Husforsikring AH-03.

Ifølge forsikringsbetingelsernes afsnit 4 er en skade som den foreliggende, som udgangspunkt ikke dækket på forsikringen, men da klager har tegnet udvidet dækning på sin forsikring, jfr. betingelsernes afsnit 9, dækker forsikringen også skade i form af nedbør, der trænger ind i bygningen, hvorfor følgeskaden til den utætte skotrende er dækningsberettiget.

Det skal for god ordens skyld med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.2.2. bemærkes, at forsikringen ikke dækker reparationen af skotrenden.

Der var tale om skade på puds og maling på loft og en skråvæg.

Skaden er anerkendt som dækningsberettiget på forsikringen efter ovennævnte betingelser og er blevet udbedret og Alka Forsikring har betalt herfor i henhold til faktura stor 12.250 kr.

Bygningsforsikringen - herunder også den udvidede dækning - dækker omkostningen til udbedring af en dækningsberettiget skade.

Hverken vægge, døre, paneler eller gulv i værelset var skadet og klager kan i sagens natur ikke få 'frisket værelset op' på forsikringsselskabets regning.

Alka Forsikring har benyttet håndværkstaksator til besigtigelse af skaden. Denne håndværkstaksator har haft kontakten i hele udbedringsforløbet og har også forestået udbedringen og han afviser klart, at have givet indtryk af, at hele værelset kunne males på Alka Forsikrings regning.

Kontakten med klager og udbedringen af skaden blev angiveligt besværliggjort og trak ud, idet klager efter egne oplysninger ikke havde været meget til stede på adressen i 2018, idet hun havde været indlagt og efterfølgende var på hospice (klager forklarede, da også i sin samtale med selskabet den 11. april 2019, at det derfor var hendes mand, der havde besluttet det hele).

Ifølge håndværkeren fik han da også i november kontakt med klagers mand, som efterfølgende stod for beslutningerne i sagen.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at samme håndværker har lagt nyt gulv i det pågældende værelse (angiveligt også efter aftale med klagers mand) for klagers ordre og regning.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klagers mand har bestilt arbejdet med maling af vægge, døre og gerigter. Fakturaen på 4.150 kr. for dette arbejde er da også stilet til klager og hendes mand."

Klagers søn har i brev af 20/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er enormt upassende, at de forsøger at tørre en regning af for noget der ikke er bestilt. Har desuden aldrig hørt om en så upassende dobbeltrolle, at håndværker både er taksator og den udførende håndværker! Denne tvist var ALDRIG kommet hertil, hvis håndværkerne havde sendt et tilbud i første omgang, og hvis de oprindelig virkelig mente, at det ikke var forsikringen, der skulle betale, havde det da som minimum været på sin plads. Mine forældre havde aldrig sagt ja til det, i så fald. Desuden kan det undre, og jeg har ALDRIG hørt om lignende tilfælde, at forsikringen ved en skade, ikke afhjælper unuancer i farveforskelle ved afhjælpning af skade, da der naturligvis ikke kan være forskel i farverne på det reparerede sted og resten af værelset!

Selskabet har i brev af 28/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår klagers søns bemærkninger om det upassende i, at taksator også er håndværker, skal vi bemærke, at det er helt sædvanlig kutyme i branchen og ikke giver anledning til problemer eller tvister i større omfang end, hvis der havde været tale om to forskellige personer.

Tværtimod har man en garanti for, at det også er en fagmand, der besigtiger skaden og derudover har kendskab til forsikringsbetingelserne og hvilke skader der er dækningsberettigede.

For så vidt angår klagers søns bemærkninger om, at han aldrig har hørt om, at forsikringsselskaberne ikke afhjælper farvenuancer mellem skadede bygningsdele og bygningsdele, der ikke er skadet, skal vi henvise til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.2, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke erstatter beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede bygningsdele og de resterende.

Denne undtagelse har eksisteret i forsikringsbranchen så længe undertegnede kan erindre og der foreligger en omfattende praksis i Ankenævnet for Forsikring som støtter dette.

Alka Forsikring har ingen grund til at betvivle taksator/håndværker, når denne klart har afvist at have givet udtryk for, at hele værelset kunne friskes op på selskabets regning, herunder ved maling af de resterende ikke skadede vægge, paneler og døre.

Som nævnt af klagers søn er håndværkeren også taksator og således helt klar over, hvad forsikringen dækker og hvilke undtagelser der er og det har formodningen imod sig, at taksator/håndværker ville stille noget i udsigt mod bedrevende.

Ankenævnet for Forsikring

5.

93911

Alene det faktum, at det udførte arbejde er opdelt på to fakturaer - den ene udgørende betalingen på 12.250 kr. for skadesudbedringen som Alka Forsikring har betalt og den anden, udgørende betalingen på 4.150 kr. for det ekstra malerarbejde klagers mand bad om at få udført, underbygger taksator/håndværkers udtalelse."

Til dette har klagers søn fremsendt brev af 9/2 2020, hvori det bl.a. er anført:

"At der er opdelt på to fakturaer underbygger INTET! Man sender et skriftligt tilbud, og får accept skriftligt før man starter sit arbejde, det er helt gængs! Nu er jeg selv selvstændig erhvervsdrivende, og jeg kan da heller ikke udføre en opgave, for kunder, hvis de ikke har accepteret mit tilbud skriftligt først! Mine forældre blev selvfølgelig svært utilfredse da de modtog fakturaen, som de skulle betale, når de ikke havde bestilt noget, så det underbygger absolut intet, at der eksisterer to fakturaer!"

Nævnet har også modtaget selskabets brev af 26/2 2020.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af håndværkertaksatorens besigtigelsesrapport af 26/10 2018 fremgår bl.a.:

Besigtigelsesdato: 26-10-2018 11:00
Dækning: Dækket
Årsag til afgørelse: Nyt Tag juni juli 2014.
stormvejr 9 august 2018 regnet ned billedet af vand fra loft hvor jeg tilfældigt havde en plastpose liggende på strygebræt efterfølgende et vandfad.
Der kan i vores regi have ligget vand under skråtaget i alle de år som kan have forvoldt skade mug?? inden vandet er gået helt igennem loftet 10 august 2018?
Regres: Nej
Kommentar til regres: Ikke angivet
Reparation startet: Ja
Skadebeskrivelse
Utæt skotrende hvor vandet er løbet ned i værelset under.
Loftet er beskadiget der skal laves rep og males igen.
Loftet rummet/undertag skal kontrolleret under rep. Kunne ikke komme op og kontrolleret under besigtigelse. Så der må tages forbehold for evt mere udgift ved evt skade oppe på loftetrummet.

Selskabet har fremlagt følgende "tilbud på reparation" udfærdiget af håndværkertaksatoren den 26/10 2018. Der er ikke oplysninger om, hvorvidt klageren forud malingen af værelset er gjort bekendt med tilbuddet.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93911

Arbejdet omfatter

Rep af løst pudset loft/skråvæg, fjernelse puds, fugtigt forskaling, mørtelpudsning og spartling, maling af loft og skråvæg.
Afdækning for støv.
Er følgeskade fra utæt skotrende oppe over værkset.

Forsikringstagers deltagelse

Ikke angivet

Generelle aftaler (herunder kontanterstatning)

Ikke angivet

Kontanterstatning

Rapport

Tekst	Antal	Enhedspris	Total
Materialer	1	1.400,00	1.400,00
Malerarbejde	7 timer	400,00	2.800,00
Murerarbejde	12 timer	400,00	4.800,00
Tømrerarbejde	2 timer	400,00	800,00

Subtotal: 9.800,00 Moms: 2.450,00 **Total: 12.250,00**

Selvrisko:	-2.328,00
Afskrivning:	-0,00
Erstatningsbeløb:	9.922,00

Af håndværkertaksators faktura af 13/12 2018 til klageren (vedrørende den del som selskabet har anerkendt at dække) fremgår bl.a.:

FAKTURA			
Utæt skotrende, vandskade sag [REDACTED]			
Fakturanr.	[REDACTED]		
Fakturadato	13-12-2018		
Kundenr.	[REDACTED]		
Ordrenr.	[REDACTED]		
Side	1/1		
Rekvirent.			
Reference.	306 38 33		
Varebetegnelse	Stk. pris	Antal	Beløb
Sanitørtime	400,00	2,00	800,00
Malertime	400,00	7,00	2.800,00
Muretime	400,00	12,00	4.800,00
Div materialer, afdækning, maling, puds.	1.400,00	1,00	1.400,00
Afskaffelse af affald	375,00	0,00	0,00
(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 9.800,00)			
Subtotal:			9.800,00
25,00% moms:			2.450,00
Total DKK:			12.250,00

Af håndværkertaksators faktura af 11/3 2019 til klageren (klagerens egenandel) fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

93911

Malerarbejde efter kunden ønske Privat malerarbejdet på [REDACTED]			
FAKTURA			
Fakturanr. [REDACTED]			
Fakturadato 11-03-2019			
Kundenr. [REDACTED]			
Ordrenr. [REDACTED]			
Side 1/1			
Rekvirent.			
Reference.			
Varebetegnelse	Stk. pris	Antal	Beløb
Malertime	425,00	4,00	1.700,00
Maling	720,00	1,00	720,00
Malertime lærling	300,00	3,00	900,00
(Momsfrit beløb: 0,00 - Momspligtigt beløb: 3.320,00)			
Subtotal:			3.320,00
25,00% moms:			830,00
Total DKK:			4.150,00

Af forsikringsbetingelserne AH-03F fremgår bl.a.:

"11.2

Skaden bliver opgjort på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde på samme sted (nyværdi).

Ved prisansættelsen kan der ikke benyttes priser for dyrere byggematerialer end de skaderamte og højst priser for byggematerialer og byggemetoder, der er gængse på skadetidspunktet.

Når erstatningen bliver fastlagt tages der hensyn til ændring af byggepriser, som finder sted inden for normal byggeperiode regnet fra skadetidspunktet.

Forsikringen erstatter ikke beskadigelse af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede bygningsdele og de resterende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17. oktober 2018 en vandskade i den forsikrede ejendom. Selskabets håndværkertaksator, som er malermester, foretog besigtigelse den 26/10 2018. Håndværkertaksatoren vurderede, at der var tale om en dækningsberettigende skade og fremsendte samme dag skaderapport og et tilbud på udbedring af skaderne til selskabet, hvor skadeomfang var anført som loft og skråvæg, og udbedringsudgiften var opgjort til 12.250 kr.

Håndværkertaksatoren malede imidlertid hele værelset og har fremsendt en faktura på 4.150 kr. til klageren for maling af resten af værelset.

Ankenævnet for Forsikring

8.

93911

Klageren kræver, at selskabet betaler fakturaen på 4.150 kr. Klageren har herved anført, at "Det blev aftalt, at hele værelset skulle males på Alka's/håndværkerens/taksatorens opfordring, og dermed betales af Alka! Grunden til at hele værelset skulle males, var ifølge Alka/taksator, at man ikke kan have nuance forskelle i farverne mellem loft og vægge!". Klageren har også anført, at "jeg har ALDRIG hørt om lignende tilfælde, at forsikringen ved en skade, ikke afhjælper unuancer i farveforskelle ved afhjælpning af skade, da der naturligvis ikke kan være forskel i farverne på det reparerede sted og resten af værelset!".

Selskabet har fastholdt sin afgørelse og anført, at "Der var tale om skade på puds og maling på loft og en skråvæg. Skaden er anerkendt som dækningsberettiget på forsikringen efter ovennævnte betingelser og er blevet udbedret og Alka Forsikring har betalt herfor i henhold til faktura stor 12.250 kr. ... Hverken vægge, døre, paneler eller gulv i værelset var skadet og klager kan i sagens natur ikke få 'frisket værelset op' på forsikringsselskabets regning".

Selskabet har også anført, at "Alka Forsikring har benyttet håndværkstaksator til besigtigelse af skaden. Denne håndværkstaksator ... afviser klart, at have givet indtryk af, at hele værelset kunne males på Alka Forsikrings regning. Kontakten med klager og udbedringen af skaden blev angiveligt besværliggjort og trak ud, idet klager efter egne oplysninger ikke havde været meget til stede på adressen i 2018, idet hun havde været indlagt ... Ifølge håndværkeren fik han da også i november kontakt med klagers mand, som efterfølgende stod for beslutningerne i sagen".

Selskabet har tillige anført, at ifølge forsikringsbetingelserne dækkes kosmetiske forskelle ikke.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at der er indgået en aftale mellem håndværkertaksatoren og klageren om, at klageren — bortset fra loftet og skråvæggen, som var dækket af selskabet — skulle betale for maling af resten af værelset.

Ankenævnet for Forsikring

9.

93911

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren bestrider, at der skulle være indgået en sådan aftale, at klageren fastholder, at hun var af den opfattelse, at malingen af resten af værelset skete for at skabe et godt kosmetisk helhedsindtryk, og at selskabet ikke har fremlagt aftalesedler eller lignende mellem klageren og håndværkstaksatoren, der understøtter, at der skulle være indgået en aftale om, at en del af arbejdet skulle betales af klageren.

Det, som håndværkstaksatoren har oplyst til selskabet om hans aftale med klageren om yderligere arbejder, udgør mod klagerens bestridelse af håndværkstaksatorens udsagn ikke tilstrækkeligt bevis for, at en sådan aftale skulle være indgået. Fremlæggelsen af tilbuddet af 26/10 2018 – som nævnet må lægge til grund er stilet til selskabet, og som hverken er underskrevet eller på anden måde er godkendt af klageren – kan ikke føre til andet resultat. Nævnet henviser endvidere til afgørelsen i sag 93.813.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal betale den omtvistede faktura på 4.150 kr.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen

formand