

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 93994:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har fritidshusforsikring. Han har i klageskemaet af 30/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ved en rørskade i vores sommerhus, ..., ønskede Topdanmark, at deres håndværkere skulle udbedre skaden uden koordinering fra selskabet. Der var 5 typer af håndværkere involveret, og jeg forsøgte at vurdere, hvem der skulle lave næste opgave, men ofte uden svar fra håndværkerne.

Nu udestår en reklamation vedr. bunden af et køkkenskab, der ikke er lukket mod krybekælderens, så mus og rotter har fri passage. Hverken håndværkeren eller Topdanmark svarer på mine henvendelser.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At det besvarer mine mails og brev, om det mener, at bunden af køkkenskabet er udført håndværksmæssigt korrekt."

Af mail af 22/3 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Arbejdet kan ikke accepteres. Vedlagte billeder viser problemerne. VVS firmaet har lavet en ny rørfremføring, men den tidligere bundplade er bibeholdt, så der er store huller i bunden af skabet. De sidste to skabslåger er ikke monteret. Der er ikke gjort rent og ryddet op efter arbejdet.

Vi vil nøddigt have ... tømmerafdeling til at færdiggøre arbejdet, da vi ikke kan komme i kontakt med dem, hverken per mail eller telefon. Hvis I ønsker, at de skal gøre det, bør Topsikring selv aftale og følge op på arbejdet, som vi efter 9 måneder gerne ser afsluttet snarest."

Ankenævnet for Forsikring

2.

93994

Selskabet har i mail af 13/8 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har desværre aldrig modtaget vores kundes mail af 22. marts 2019, 7. maj 2019 eller klagen til direktionen af 1. juni 2019, hvorfor vi af den grund aldrig er vendt tilbage til vores kunde. Vi tager straks fat i vores kunde og får løst det sidste udestående."

Selskabet har i mail af 1/10 2019 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Vi vil blot opdatere jer omkring sagen. Vi har bedt vores netværkshåndværker om at udbedre bundpladen i køkkenskabet. Der skal åbenbart flere faggrupper ind over opgaven, hvorfor de er i færd med at få koordineret opgaven med de enkelte parter, så der kan findes en dag, hvor de kan komme forbi og udbedre bundpladen.

Vi vender tilbage til jer, så snart bundpladen i køkkenskabet er udbedret."

I mail af 23/10 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vores netværkshåndværkere skulle nu være færdige med at udbedre bundpladen i køkkenskabet, således det sidste udestående i sagen er færdiggjort, og sagen bør kunne lukkes i jeres regi. Vi beklager, at udbedringen af bundpladen har trukket ud."

Klageren har i brev af 6/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det oplyses, at selskabet aldrig har modtaget klagers mails fra 22. marts og 7. maj, 2019. Jeg har i dag genfundet dem i selskabets mail-streng til mig som kunde. Jeg har her vedlagt de to screenshot:

...

Mon ikke mit brev til Direktionen, afsendt som Quickbrev den 1. juni også kunne findes i Direktions arkiv?

Det meddeles her den 13. august, at selskabet straks vil tage kontakt med deres håndværker.

Den 1. oktober skriver selskabet, som en undskyldning for at de fortsat ikke har afsluttet rørska-den, som vi anmeldte i juni **2018**, at der åbenbart skulle flere håndværksfag ind over opgaven. Det var korrekt for den egentlige rørska-deudbedring, hvor de ikke koordinerede sagen, men lod håndværkerne selv finde ud af, hvad de ville og ikke ville lave, hvorfor det gik umådeligt langsomt. Men en tilpasning af huller omkring rør i bunden af et køkkenskab, må nok kunne klares af en snedker alene.

En søndag aften i oktober fik vi endeligt afhentet nøglen til sommerhuset, som blev afleveret igen ved 11-tiden om mandagen. Men der er fortsat store åbninger omkring rørene, som gør det muligt for mus og rotter at komme fra krybekælderen op i køkkenskabet. Så skaden er fortsat ikke udbedret."

Ankenævnet for Forsikring

3.

93994

I brev af 28/11 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi er kede af at erfare, at klager fortsat ikke er tilfreds, efter vi har skiftet bundpladen i skabet under vasken.

Klager har haft en større vandskade, som vi har udbedret. Vi har haft udgifter for 147.200,51 kr. på sagen. I forbindelse med udbedringen af vandskaden blev der ændret i rørføringen i skabet under vasken.

Netværkshåndværkerne genbrugte i den forbindelse den eksisterende bundplade med de eksisterende huller i. Vi vedlægger et billede af, hvordan den eksisterende bundplade så ud forud for skaden. Her kan man se, at bundpladen har haft store huller forud for, at forsikringen kom ind i billedet.

Vi bad netværkshåndværkeren skifte bundpladen til en ny, da vi modtog klagen via jer for at komme klager i møde. Vi har modtaget et billede fra klager, der viser, hvordan bundpladen ser ud, efter vi har fået udskiftet den. Vi vedlægger billedet til jeres orientering.

Vi mener, at bundpladen lever op til de almindelige faglige håndværksmæssige tolerancer, og vi mener, at bundpladens udseende og funktionalitet som minimum er tilsvarende den bundplade, som klager havde inden skaden.

Billederne og vores netværkshåndværkere bekræfter denne opfattelse.

Vi kan som et sidste forsøg på at få lukket sagen tilbyde klager, at vi betaler 200 kr. til klager, således han kan købe en roset til det forreste rør. Vi udbetaler beløbet til klagers nem konto ved accept heraf.

I forhold til om der er klaget eller ej klaget, mener vi ikke, at der er tale om en relevant diskussion. Vi har af en eller anden uvis årsag ikke modtaget klagerne, hvorfor de af den grund ikke er blevet besvaret. Vi besvarer til information altid klager og direktionsklager. Vi har derfor også reageret og fået udskiftet bundpladen, efter vi modtog klagen via jer.

Afslutningsvis skal det nævnes, at der var både en elektriker, vs'er og en tømrer til stede ved udskiftningen af bundpladen, hvorfor klagers bemærkninger herom ikke er korrekte.

Hvis klager ikke ønsker at tage imod vores tilbud om 200 kr. til montering af en roset rundt om røret, må vi lade det være op til jer at bestemme, om vi har opfyldt vores forpligtelse overfor klager."

Klageren har i mail af 29/11 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Billedet, som oplyses at være taget før reparationen af rørskadens, der skete i juni 2018, er taget efter genmontagen af køkkenelementerne i 2019. Jeg ønsker en håndværksmæssig udbedring."

Selskabet har i brev af 4/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan desværre ikke se, hvornår billedet er taget, men uagtet hvornår det er taget, så viser det ene billede, at den bundplade, der var i køkkenskabet under vasken havde større huller inden forsikringsskaden end efter. Man skal ikke stilles bedre end før skaden indtraf.

Vi mener i øvrigt, at bundpladen, der nu er skiftet, lever op til normale håndværksmæssige standarder.

Vi foretager os ikke yderligere, men vi skal oplyse, at vores mindelige tilbud om at betale 200 kr. til montering af en roset rundt om det forreste rør står ved magt."

I brev af 11/12 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har klaget over Topsikring, fordi jeg ikke kunne komme i kontakt med dem. Via Ankenævnet har vi fået en dialog, hvor jeg fæster mig ved, at Topsikring ikke indrømmer, at de prøvede at få mig til at opgive at få udbedret skaden ved ikke at svare på mine mails og ej heller på mit Quick brev til Topsikrings Direktion, men tvært imod forklarer, at de desværre ikke havde fået det. Jeg kunne selv finde de 'bortkomne mails' i Topsikrings kundekontakt system. Hvis man spurgte en sekretær hos direktionen, kunne denne sikkert også finde mit brev. Men selskabet ønskede at køre mig træt med manglende svar på henvendelser og forkerte oplysninger.

I Topsikrings brev fra 28. november, 2019 beklager selskabet sig over, at udbedringen er løbet op i 147.200,51. Dette er ikke underligt, når Topsikring ikke har en person, der koordinerer en så kompliceret sag, der involverer 5 forskellige fagområder, men overlader det til håndværkerne selv at lave, hvad de har lyst til, når de har lyst til det.

Som en forklaring på, at det har taget uendelig lang tid at få dem til at gå i gang med bundpladen i køkkenskabet, forklarede de, at udbedringen af hullerne havde krævet fem forskellige fagområder. Hvad mon de faglige kvalifikationskrav er for servicemedarbejderne i bygningsafdelingen?

Som jeg har forklaret under Meddelelser 29. november, så er det billede, serviceafdelingen angiver, var taget forud for skade, taget efter udbedringen af rørskaden, så argumentet om, at arbejdet forud for skaden ikke var i orden, holder ikke. Som bekendt er det på de fleste mobiltelefoner nemt at konstatere, hvornår et billede er taget.

Jeg er ikke håndværker og har ikke ansvaret for, at rørskaden på grund af manglende styring og koordinering fra selskabets side er blevet kostbart, og har i øvrigt på en række andre områder, hvor standarden heller ikke var i orden, tilbudt at klare det selv, og har siden fået det gjort.

Men som følge af den dårlige behandling, jeg har fået fra Topsikring, ønsker jeg at køkkenskabet bliver klaret af selskabet."

Selskabet har i mail af 23/12 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har modtaget klagers seneste brev, som vi vil undlade at kommentere nærmere på, da det ikke bidrager til at finde en løsning i sagen. Vi vil dog påpege, at uanset hvornår det omtalte billede er taget, så er der tale om den gamle bundplade, der ses på billedet, som den så ud forud for forsikringsskaden, da det var denne, som blev genmonteret i første omgang.

Vi mener, at vi har opfyldt vores forpligtelser overfor kunde og stillet kunden som før skaden, hvorfor vi ikke foretager os yderligere."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Erstatningsregler

31. Hvordan erstatter vi skaderne?

A Erstatningens beregning

1. Det forsikrede er dækket for dets fulde værdi som nyt (nyværdiforsikring).
2. Skaderne opgøres på grundlag af det beløb, som efter priserne på skadetidspunktet vil medgå til genoprettelse af det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Som led i udbedringen af en dækningsberettigende vandskade i klagerens sommerhus blev der af selskabets håndværkere ændret i rørføringen i køkkenskabet. Klageren har klaget over, at man ved udbedringen bibeholdt den tidligere bundplade i køkkenskabet trods de nye rørgennemføringer, og at der derfor sås store huller i bunden af skabet. Han har anført, at selskabet ikke har besvaret hans henvendelser til selskabet herom.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet foranlediget, at bundpladen i skabet er blevet udskiftet. Selskabet har desuden tilbudt at betale 200 kr. til klageren, så han kan købe en roset til montering omkring det forreste rør i skabet. Selskabet har anført, at bundpladen herefter lever op til normale håndværksmæssige standarder, og at det har opfyldt sin erstatningsforpligtelse over for klageren.

Ankenævnet for Forsikring

6.

93994

Klageren har anført, at skaden fortsat ikke er udbedret, idet der fortsat er store åbninger omkring rørene, som gør det muligt for mus og rotter fra krybekælderen at komme op i køkkenskabet. Han har anført, at han ønsker håndværksmæssig udbedring.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremlagte fotos – finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere erstatning. Nævnet finder det ikke godtgjort af klageren, at skadeudbedringen efter monteringen af den nye bundplade ikke er foretaget i overensstemmelse med almindelig god håndværksmæssig udførelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder i relation til sagsforløbet – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har dækket en udskiftning af bundpladen i køkkenskabet og tilbudt 200 kr. til en roset, tilbagebetales klagegebyret.

Peter Thønnings