

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 94192:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har parcelhusforsikring. I klageskema af 17/9 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"kort redegørelse for sagen
Se vedhæftet
Forsikringsselskabet vedstår ikke deres forpligtigelser for forsikringstageren –

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de skal vedstår deres forpligtigelser og vilkår – dækker skaden"

Selskabet har i brev af 3/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget forsikringstagers klage over vores afgørelse i skadesag ... vedr. rørskade under gulv.

Forsikringstager er forsikret under forsikringsvilkår AltPrivat nr. 1312

I den omhandlende klage ønsker forsikringstager, via sin rådgiver, ..., at selskabet 'vedstår deres forpligtigelser og vilkår - dækker skaden'.

Vi kan bekræfte, at den omhandlende skade er dækket af forsikringen, hvilket tidligere er meddelt forsikringstager og dennes rådgiver.

Vi har dog ikke godkendt den samlede udgift, som er faktureret af forsikringstagers valgte håndværker.

Vi har derfor alene tilbudt det takserede beløb til forsikringstager.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94192

Sagsgennemgang:

Forsikringstager anmelder en formodet vandskade på et trægulv. Et Sporingsfirma foretager sporing hos forsikringstager onsdag den 14. november 2018. (se bilag 1)

Den efterfølgende dag, torsdag den 15. november 2018 fremsendes e-mail fra ... og ... ved KF agentur til forsikringstagers rådgiver, ..., med forklaring omkring arbejdsgangen for sagsforløbet fremadrettet. (Se bilag 2)

Det fremgår klart af denne e-mail, at håndværkstaksatoren afventer sporingsrapporten, og at *han derefter vil beregne prisen på udbedring af skaden*.

E-mailen er samme dag modtaget og besvaret af forsikringstagers rådgiver med kopi til forsikringstager.

Sporingsrapporten modtages hos håndværkstaksatoren den 15. november 2018, og forsikringstagers rådgiver informeres om, at der er lokaliseret et brud, og at skaden er dækket af forsikringen.

Det fremgår af sagen, at sagsbehandleren fredag den 16. november 2018 klokken 10:24 anmoder håndværkstaksatoren om en rapport over omkostningerne på udbedring af skaden, herunder både pris for VVS -arbejde og tømrer-arbejde, helt overens med arbejdsgangen for denne type skader, og som beskrevet i den fremsendte vejledning til forsikringstager.

Håndværkstaksatoren kvitterer for beskeden, og noterer, at han har talt med forsikringstagers rådgiver, og at der samles op på sagen den efterfølgende uge. (se bilag 3)

Det ses endvidere af forsikringstagers klage, at forsikringstagers egen håndværker uopfordret har fremsendt et prisoverslag på deres arbejde til håndværkstaksatoren. Prisoverslaget er dateret den 15/11 -2018, men fremsendt til håndværkstaksatoren søndag den 18. november 2018.

Den i sagen omhandlende faktura for det udførte arbejde er dateret til tirsdag den 20. november 2018, altså allerede *to dage efter* prisoverslaget er fremsendt, og inden håndværkstaksatoren har udregnet sin kalkulation over omkostningen til skadeudbedring.

Vi må fastholde, at vi på tidspunktet for udbedring af skaden ikke har accepteret det fremsendte prisoverslag, idet vi fortsat afventede taksators opgørelse over skaden.

Desuden fastholder vi, at forsikringstager var vidende om, at vores håndværkstaksator ville beregne *'prisen på udbedring af skaden'* jf. ordlyden i bilag 2.

Vi anerkender ligeledes ikke ordlyden i den fremsendte klages bilag med påstanden om, at vi *'burde have meddelt (...) indvendinger til overslaget'*, idet overslaget dels er fremsendt uopfordret søndag den 18. november, og at arbejdet er igangsat allerede den efterfølgende dag, og faktureret tirsdag den 20. november.

Vi anerkender derfor ikke, at vi med passivitet fra søndag til mandag automatisk har afgivet accept af det fremsendte prisoverslag.

På baggrund af ovenstående har vi derfor udbetalt erstatning svarende til det af håndværkstaksatorens oprindeligt opgjorte beløb.

Ankenævnet for Forsikring

3.

94192

Grundet forsikringstagers indsigelse til vores erstatningsopgørelse samt oplysning om et øget skadeomfang end først takseret, har vi efterfølgende fået foretaget en ny beregning hos vores cheftaksator. (Se bilag 4)

Idet skaden allerede var udbedret på det nye beregningstidspunkt, er takseringen sket med baggrund i V&S prisbøgerne.

Beregningen er foretaget med samme skadeomfang som oplyst af forsikringstagers håndværker.

Vi har på denne baggrund tilbudt forsikringstager en yderligere erstatningsudbetaling på 12.389, kr. således at den samlede erstatning for tømrerarbejde beløber sig til 39.342,- kr. jf. den nye beregning.

Hertil kommer den allerede afholdte udgift til VVS arbejdet på 10.503, - kr.

Faktura:

Vedr. den i sagen omhandlende faktura nummer ... fra firmaet [tømrerfirma], finder vi det anførte timeforbrug væsentlig afvigende fra det takserede omfang.

Der er på fakturaen anført 82 arbejdstimer til skaden.

Til sammenligning har vores cheftaksator i sin opdaterede beregning opgjort det samlede timeforbrug til tømrerarbejde til 26,5 arbejdstimer.

Det bør her bemærkes, at der af fakturaen fremgår udskiftning af et klædeskab, som ifølge håndværkstaksatoren ikke umiddelbart var skaderamt. Vi har dog efterfølgende accepteret udskiftningen af klædeskabet, og har medtaget dette i vores cheftaksators nye beregning, jf. bilag 4.

Vi må derudover påpege, at forsikringstager har valgt at benytte sig af håndværkere med adresse i ..., til trods for, at skadestedet har adresse i ...

Ifølge Google er afstanden på 241 km. med en rejsetid på ikke under 2,5 time pr. vej. (se bilag 5)

Af fakturaen fremgår endvidere 4 broafgifter samt en hotelovernatning.

Det fremgår ikke af fakturaen, hvilke dage arbejdet er udført, samt hvorledes timerne fordeles til de enkelte poster, herunder også kørsel, overnatning mv., men vi finder det samlede timeforbrug væsentlig højere end, hvad der burde være behov for i en skade af et sådant omfang.

Vi kan derfor ikke anerkende dækning af den samlede faktura, og fastholder, at hverken vi eller håndværkstaksatoren har accepteret det fremsendte prisoverslag.

Fakturaen overstiger den takserede skadeudgift væsentligt, og indeholder merudgifter, som ikke dækkes af forsikringen.

Vi må derfor fastholde, at vi har udbetalt en erstatning svarende til, hvad skaden burde kunne udbedres for, og at forsikringen ikke dækker merudgifter ved, at forsikringstager har benyttet sig af håndværkere fra en anden landsdel."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 8/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Har modtaget følgende besked fra Købstædernes Forsikring.

I øvrigt har [klageren] med meddelt at hotel og rejseudgifterne dækkede han selv.

Tidligere skrevet.

Nu har Købstædernes Forsikring vendt tilbage efter at de har haft en ny til at gennemgå sagen og er kommet frem til et andet beløb. (se vedhæftet)"

Selskabet har i brev af 14/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstagers rådgiver noterer, at forsikringstager accepterer at betale udgifter til hotel og brobillet.

Udgiften til disse poster er dog ikke afgørende i forhold til det oplyste timeforbrug.

Vi antager, at der i opgørelsen af timeforbrug i det fakturerede beløb også indgår timer i forbindelse med kørsel fra ... til ... og retur, samt timer i forbindelse med hotelophold.

Ligeledes henviser forsikringstagers rådgiver til en 'ny opgørelse' med et nyt beløb.

Vi må dog gøre opmærksom på, at den vedhæftede mail er fremsendt til forsikringstager den 24. september 2019, hvilket betyder, at mailen har krydset forsikringstagers indbringelse af sagen for Ankenævnet.

Indholdet af e-mailen af 24. september 2019, og vores taksators beregning af sagen er dog indeholdt i selskabets første redegørelse til nævnet af 3. oktober 2019.

Som nævnt i første redegørelse, har vi på baggrund af nye oplysninger omkring et skadet klædeskab samt forsikringstagers oplysninger om skadeomfanget i forbindelse med udbedringen af skaden, foretaget en ny taksering i henhold til V&S prisbøgerne, og har på den baggrund tilbudt forsikringstager en tillægserstatning på 12.389,- kr.

Som tidligere anført har cheftaksatoren foretaget beregningen med udgangspunkt i samme materialer og omfang, som forsikringstagers håndværkere har oplyst.

Omdrejningspunktet er derfor fortsat opgørelsen over det fakturerede timeforbrug. Vi kan ikke anerkende det opkrævede timeforbrug, idet antallet af timer afviger væsentligt fra, hvad en sådan skade burde kunne udbedres for.

Vi har ikke modtaget yderligere udspecificering af de mange timer, hvorfor vi fortsat formoder, at en stor del af de fakturerede timer udgør håndværkernes fire kørsler mellem ... og ... (to returbilletter) samt timeforbrug i forbindelse med hotelophold.

Vi må derfor fastholde, at vi dækker udgiften i henhold til cheftaksatorens beregning med udgangspunkt i V&S prisbøgerne.

Vores samlede erstatning udgør derfor 39.342,- kr. som anført i vores første redegørelse, udover de afholdte udgifter til VVS arbejdet, på 10.503,- kr. som allerede er betalt direkte til VVS-firmaet."

Klagerens repræsentant har i brev af 20/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager har noteret at forsikringsselskabet stiller spørgsmål til timeforbruget.

Forsikringstager oplyser der er brugt 64 arbejdstimer på at udbedre skaden.

Som tidligere beskrevet godkender taksatoren skaden og beder forsikringstager selvvalgte håndværker at forsætte udbedringen, da det ikke var muligt at skaffe straks en lokal håndværker til at udføre arbejdet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94192

Derfor må vi fastholde at forsikring skal dække de 64 timer, som er brugt på at udbedre skaden.

De sidste 18 timer er transport m.m. som forsikringstager selv dækker."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af mail af 15/11 2018 fra selskabet til klagerens forsikringsagent fremgår bl.a.:

"Lige en status på vores telefonsamtale for et øjeblik siden.

Jeg har netop talt med [skadebehandler] fra vores skadesafdeling.

[Skadebehandler] fortæller, at vi endnu ikke har modtaget rapporten på trykprøvetagningen, men at der er fuld gang i sagen fra KF's side og ligeså snart rapporten er lavet, så ryger den videre til [håndværkstaksator] som så beregner en pris.

Herefter hører kunden (vi har dog noteret at det er [klagerens repræsentant] der skal kontaktes, efter hans eget ønske) fra os, og han kan så beslutte om han vil have vores reparatør til at lave det, eller om han vil bruge sin egen VVS'er.

Så summer summarum er at vi pt. afventer at rapporten bliver lavet inden vi gør mere. Og som sagt – [skadebehandler] har en varm hånd på sagen, så vi behandler den så hurtigt vi overhovedet kan.

Så er du lige opdateret, hvis du skal høre fra [klagerens repræsentant] igen"

Det fremgår af den fremlagte mailkorrespondance, at klagerens forsikringsagent den 15/11 2018 videresendte ovennævnte mail til klagerens repræsentant. Af mail af samme dato fra klagerens repræsentant til hans forsikringsagent fremgår bl.a.:

"Super, vi venter spændt og håber tømrer kan komme til mandag."

Af mail af 16/11 2018 fra selskabets skadebehandler til håndværkstaksatoren fremgår bl.a.:

"ft ringet omkring dækning af skaden og det er oplyst at vi dækker skaden, når der er brud på skjult rør samt vi dækker reetablering af gulv der er i.f.m. skaden, vil I komme med en samlet rapport på rep.pris på vvs / tømrerarb.

Jeg kan forstå ft bruger egen tømrer til gulvet – kordinere du det ligge ft kontakt person ..."

Af mail af 16/11 2018 fra håndværkstaksator til selskabets skadebehandler fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med ft's rådgiver i går, og deres tømrer i dag.

Jeg samlet op på sagen, når jeg har et overblik i kommende uge."

Ankenævnet for Forsikring

6.

94192

Af faktura af 20/11 2018 fra klagerens tømrerfirma fremgår bl.a.:

Tekst	Antal	Pris	Beløb
Vedr. vandskade nyt gulv	1	0,00	
Miljøafgift losseplads	1	1.100,00	1.100,00
Isolering 150 mm	12	61,00	732,00
Reglar 45*145	55	26,00	1.430,00
Gulvspåndplader	10	96,00	960,00
Gulvunderlag	1	350,00	350,00
Ege parkett	14	450,00	6.300,00
Fodlister	8	15,00	120,00
Garderobeskab	1	6.700,00	6.700,00
Tæppelister	8	92,00	736,00
Egetræs sandliste	1	64,00	64,00
Servicevogn	1	400,00	400,00
Svendetimer	82	410,00	33.620,00
Broafgift	4	325,00	1.300,00
Hotel	1	1.950,00	1.950,00
Vare beløb			
55.762,00			
Moms			
25,00%			
Momsbeløb			
13.940,50			
Total beløb			
69.702,50			

Af mail af 26/3 2019 fra selskabet til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Der er ingen dokumentation i sagen for din påstand om at i blot kan gå i gang – jeg har forhørt mig hos hhv håndværkertaksator samt skadebehandler og de skriver følgende:

Hej ...,

Tak for din besked.

Jeg har ikke godkendt nogen priser.

[Skadebehandler] og jeg har været i tæt dialog omkring sagen, hvor ft's arkitekt blev ved med at presse på. [Skadebehandler] har mig bekendt oplyst ft's arkitekt omkring det I ville dække.

Ring gerne hvis der er yderligere spørgsmål.

...

Hej ...

Når der ikke er noget tilbud fra ft egen håndv. har vi jo aldrig godkendt ft håndv. Reparationspris og arbejde.

Det er kun mindre beløb, der godkendes mundtligt over tlf. og vi vil altid skrive i sp hvilket beløb der er godkendt mundtligt pr. tlf.

- [Håndværkstaksator]"

Af mail af 2/4 2019 fra klagerens forsikringsagent til klagerens repræsentant fremgår bl.a.:

"Jeg vil vælge at maile jeres overslag over reparationen, som jeg mener I har mailet til håndværkstaksatoren, og holde fast i, at det ikke passer, at der ikke er udregnet og fremsendt dette overslag. Og holde fast i at både håndværkstaksator og [skadebehandler] fra Købstædernes skadesbehand-

ling gav grønt lys til at fortsætte arbejdet og færdiggøre. Det er simpelthen ikke rigtigt at hævde, at vi ikke har fremsendt et overslag - mailen er her vedlagt. At der ikke er givet nogen skriftlig godkendelse, kan vi ikke bruge til noget. Vi har fået mundtlige tilsagn, alternativt burde I have meddelt os jeres indvendinger til overslaget.

Dette må være sidste forsøg på at nå en tilfredsstillende afgørelse med jer.

Hvad siger du til det, ... ? Sidste step udover dette må være ankenævnet, hvis der er enighed om det. Jeg mener, at når der er fremsendt overslag over reparationen, så burde tingene have været afstemt, taksator og Købstædernes side, og der er jo givet mundtlige tilsagn, men kommunikationen har fejlet i deres system, oplever jeg."

Af brev af 6/5 2019 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi mener stadig ikke, at I vedstår jeres forpligtigelse for forsikringstageren ...

- I bliver kontaktet vedr. gulvskade og taksatoren kommer og besigtiger skaden og vurderer at skaden er opstået pga. af varmepumpe der står og drypper kondensvand – [klageren] acceptere afslaget.

- Tømreren går i gang med omlægning af skadet gulv- men opdager i denne forbindelse at vandet kommer op nede fra under undergulv som består af sand og fliser. Tømreren foretager en udgravning og konkludere at rørene er defekte og Jeres forsikringstaksatoren bliver kontaktet.

- Taksatoren accepterer skaden, efter trykprøvningen viser at der er utæthed. Denne utæthed har skadet gulv m.m.

Ifølge KØBSTÆDERNES FORSIKRING oversigt/vilkår skriver I at

Det er både din parcelhus- eller fritidshusforsikring og din indboforsikring, som kan komme i spil, hvis du får en vandskade.

Sådan er du dækket

Skader, som sker pga. utætheder i skjulte rør og fx slanger bag indbyggede hårde hvidevarer. Vi dækker desuden, hvis et rør (både skjulte og synlige) sprænger. Forsikringen dækker altså skaderne på selve huset - gulve, lofter, rør, isolering mv., men også følgeudgifter til fx arbejds løn til håndværkere og affugtning

Jeg henviser igen til ... mail (Som er ansat ved ... og er kundens forsikringsagent)

Se Bilag 1

... skriver ligeledes, at der ikke ligger noget dokumentation for, at der er givet accept fra håndværkertaksatoren eller skadebehandler, men det er jo ikke korrekt, da man accepterer 21.000,00 kr. til udbedringen af skade ... forsikring

... oplyser, at han har regnet prisen ud fra V&S – Vi har ikke modtaget et skriftlig overslag på denne pris og vi ønsker ikke at handle om prisen, hvilken heller ikke er juridiske korrekt –

Ankenævnet for Forsikring

8.

94192

Men at forsikringen skal dække rørskade og følgeskade af dette som KØBSTÆDERNES FORSIKRING påskriver i forsikringsvilkårene."

Af ny taksatorkalkulation fremgår bl.a.:

Tekst	Antal	Enhedspris	Total
...			
Tømrerarbejdet			
Trægulv, parket inkl. strøer, optage			
Nedrivningsarbejde	3,039 (0,253x12) timer	371,76	1.129,80
50 x 150 mm tømmer i bjælkelag			
50 x 150 mm tømmer i bjælkelag	55 lbm	28,86	1.587,39
Tømrerarbejde	6,944 (0,126x55) timer	401,40	2.787,27
Membran, 0,2 mm PE-folie, klar			
Membran, 0,2 mm PE-folie, klar	12 m2	8,49	101,88
Tømrerarbejde	0,781 (0,065x12) timer	401,40	313,30
95 mm mineraluld kl. 37 i gulve			
95 mm mineraluld kl. 37 i gulve	12 m2	41,99	503,83
Tømrerarbejde	2,126 (0,177x12) timer	401,40	853,24
45 mm mineraluld kl. 37 i gulve			
45 mm mineraluld kl. 37 i gulve	12 m2	26,46	317,51
Tømrerarbejde	2,126 (0,177x12) timer	401,40	853,24
22 mm eg parket Classic, lakeret			
22 mm eg parket Classic, lakeret	12 m2	943,97	11.327,68
Tømrerarbejde	5,978 (0,498x12) timer	401,40	2.399,59
Fodliste, alm. glat 15 x 68 mm fyr, opsat på træ			
Fodliste, alm. glat 15 x 68 mm fyr, opsat på træ	8 lbm	26,42	211,38
Snedkerarbejde	1,602 (0,2x8) timer	401,40	643,08
Fejelliste, 16 x 16 mm, fyrretræ			
Fejelliste, 16 x 16 mm, fyrretræ	8 lbm	14,31	114,47
Snedkerarbejde	0,714 (0,089x8) timer	401,40	286,64
Fejelliste, 13 x 16 mm, lakeret egetræ			
Fejelliste, 13 x 16 mm, lakeret egetræ	1 lbm	53,93	53,93
Snedkerarbejde	0,148 timer	401,40	59,61
levering og montering af garderobereskab: div			
div	1	6.700,00	6.700,00
Løn	3 timer	410,00	1.230,00
Materiel	1	0,00	0,00
...			
Subtotal: 31.473,85	Moms: 7.868,46	Total: 39.342,31	
...			
Selvrisiko:	-0,00		
Afskrivning:	-0,00		
Erstatningsbeløb:	39.342,31		

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt en rørskade under et gulv. Han har fremlagt faktura af 20/11 2018 på 69.702,50 kr. inklusive moms, som han kræver delvist dækket af selskabet. Hans repræsentant

har blandt andet anført, at der er brugt 64 arbejdstimer på at udbedre skaden, og at klageren derfor selv dækker 18 timer ud af de noterede 82 arbejdstimer, som er brugt på transport m.m. samt hotel- og rejseudgifter. Han har endvidere anført, at der er udarbejdet et overslag over den samlede udgift, som blev sendt til selskabets håndværkstaksator, og at han godkendte skaden og bad klagerens selvvalgte håndværker om at fortsætte udbedringen, da det ikke var muligt straks at skaffe en lokal håndværker til at udføre arbejdet.

Selskabet har anerkendt skaden og har, efter sagen er indbragt for nævnet, tilbudt klageren en yderligere erstatningsudbetaling på 12.389 kr. således, at den samlede erstatning for tømrerarbejde beløber sig til 39.342 kr. Herudover har selskabet udbetalt 10.503 kr. for VVS arbejdet. Selskabet har blandt andet anført, at takseringen er sket med baggrund i V&S prisbøger, idet skaden allerede var udbedret på det nye beregningstidspunkt, at beregningen er foretaget med udgangspunkt i samme materialer og omfang, som klagerens håndværkere har oplyst, at cheftaksatoren har opgjort det samlede timeforbrug til tømrerarbejde til 26,5 arbejdstimer, og at selskabet ikke kan anerkende det af klageren opkrævede timeforbrug, idet antallet af timer afviger væsentligt fra, hvad en sådan skade burde kunne udbedres for. Selskabet har derudover anført, at selskabet på tidspunktet for udbedring af skaden ikke havde accepteret det fremsendte prisoverslag, idet selskabet fortsat afventede taksators opgørelse over skaden, og at klageren var vidende om, at håndværkstaksatoren ville beregne "prisen på udbedring af skaden", jf. mail af 15/11 2018 fra selskabet til klagerens forsikringsagent.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav, herunder omfanget af en dækningsberettigede skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet i rimeligt omfang har vurderet skadeomfanget, og nævnet finder ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den erstatning, som selskabet har anerkendt at skulle betale.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94192

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets taksering er sket med baggrund i V&S prisbøgerne og med udgangspunkt i samme materialer og omfang, som klagerens tømrer har oplyst. Nævnet har også lagt vægt på, at de af klageren anførte arbejdstimer afviger væsentligt fra det af selskabet takserede omfang og at antallet af arbejdstimer ikke er nærmere specificeret.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet eller selskabets håndværkstaksator har accepteret det fremsendte prisoverslag. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 15/11 2018 fremsendte en mail til klagerens forsikringsagent, som han videresendte til klagerens repræsentant, hvoraf det blandt andet fremgår, at "[Skadebehandler] fortæller, at vi endnu ikke har modtaget rapporten på trykprøvetagningen, men at der er fuld gang i sagen fra KF's side og ligeså snart rapporten er lavet, så ryger den videre til [håndværkstaksator] som så beregner en pris. Herefter hører kunden (vi har dog noteret at det er [klagerens repræsentant] der skal kontaktes, efter hans eget ønske) fra os, og han kan så beslutte om han vil have vores reparatør til at lave det, eller om han vil bruge sin egen VVS'er". Klagerens repræsentant var således vidende om, at selskabets håndværkstaksator ville beregne en pris, og at klageren herefter ville høre fra selskabet. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at klagerens egen håndværker uopfordret fremsendte prisoverslaget, som er dateret den 15/11 2018, til håndværkstaksatoren søndag den 18/11 2018, og at faktura vedrørende det udførte arbejde er dateret til tirsdag den 20/11 2018, det vil sige allerede to dage efter, at prisoverslaget blev fremsendt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

94192

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet den 24/9 2019, og derved efter sagen er indbragt for nævnet, delvist har imødekommet klagerens krav.

Peter Thønnings