

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. april 2020 blev i sag nr. 94225:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I klageskema af 25/9 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Efter indbrud blev vores sortlakeret trægulve ødelagt og Tryg anerkendte skaden og det blev aftalt at alle gulve skulle slibes og sortlakeres på ny. Efter meget lang sagsbehandlingstid og skrivi frem og tilbage om hvordan gulvet skulle behandles og hvad de ville betale ved kontanterstatning da vi stod midt i at skulle sælge huset, blev reparation endelig påbegyndt omkring d. 11. marts 2019.

Efterfølgende kunne vi konstatere at man ikke havde udbedret skaden som aftalt og gulvene var i stedet blevet malet og ikke lakeret hvilket resulterede i et andet look ligesom det var ekstremt svært at vedligeholde.

...

I perioden var vi i gang med at sælge vores hus og en køber rettede henvendelse. Da det var midt i reparationsprocessen i marts måned var vi nødt til at forklare hvad der foregik og ligeledes efterfølgende forklare at vi havde klaget over det udførte arbejde. Såfremt der ikke var kommet nogen afgørelse i sagen inden købsprocessen gik i gang blev der aftalt en nedslag på 98.000 kr. som udover en K3 også skulle dække at de selv reparerede gulvene. Vi havde tidligere i forløbet fået et tilbud fra TRYG på afslibning og lakering på 30.081,50 kr. ex. moms! derudover en timeløn på 8.100 kr. for 90 timers arbejde (Taksatorrapport vedlagt som bilag 3)

Huset er nu solgt og blev overtaget af de nye ejere d. 18. sept. TRYG har derfor ikke mulighed for at udbedre gulvene som vi forventede.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ankenævnet for Forsikring

2.

94225

Vi ønsker på baggrund af ovenstående redegørelse erstatning udbetalt fra TRYG for det nedslag vi måtte give til de nye ejere. Som minimum ønskes beløbet 38.181,50 kr. udbetalt."

Selskabet har i brev af 30/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens omstændigheder

Den 21. januar 2018 anmelder klager, at du har haft indbrud i huset den 2. december 2017. I forbindelse med indbruddet, er der kommet skader på gulvet, jf. bilag 2.

Der herefter tilkoblet en taksator på sagen, som besigtiger klagers ejendom den 14. februar 2018.

Det kan konstateres, at der er blevet kastet en sten gennem ruden. Stene har lavet et hul i dørbladet samt på bundstykket. Yderligere har gerningsmændene lavet store ridser i gulvbelægningens overflade. Der er sket skade på gulvbelægningen i soveværelset, gangen, stuen samt ét værelse, jf. bilag 3

Taksatoren oplyser at skaderne ikke kan repareres, hvorfor det er nødvendigt at afslibe hele gulvarealet, og derved udføre en ny lakering af gulvet, således at gulvet kan fremstå før skaden er sket, jf. bilag 3

Taksatoren indhenter et tilbud på udbedringen af skaden, jf. bilag 4

Udbedringen bliver udført, desværre kommer reparatøren til at sætte klagers indbo tilbage før malingen er nået at tørre helt, og der kommer derved nogle små ridser i overfladen. Selskabet tilbyder at omgøre dette, men klager ønsker en økonomisk kompensation. Selskabet tilbyder klager en kompensation om 6.000 kr., jf. bilag 5

Selskabet bemærker at det er ridser der er tilsvarende det, som var der før skadens indtruffen.

Vores vurdering

Forsikringen er tegnet med betingelserne 1409, jf. bilag 1.

Der er blevet afgivet et tilbud hvor arbejdet udspecificeres, jf. bilag 4

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 9, det udbedrede skal være i tilsvarende samme standard som inden skaden skete.

Det må være forventeligt, at når hele gulvet udskiftes, at dette ikke kan have den samme nuance som det tidligere. Dette gør ikke, at gulvet bliver værdiforringet, end ikke i sådan en grad, som klagers fremførte krav.

Selskabet skal bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det påhviler kravstiller, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Der er tale om en anerkendt udbedringsmetode, da endda er mere holdbart end det klager havde før skaden, jf. bilag 6

Selskabet fastholder derfor, at klager ikke har dokumenteret, at udbedringen ikke er tilstrækkelig, og hvad man må kunne tåle.

...

Selskabet har tilbudt klager en kompensation på 6.000 kr., for de ridser, som er opstået i forbindelse med flytning af møblerne.

Selskabet skal bemærke, at køb og salg af ejendommen ikke har relevans for forsikringssagen. På baggrund af ovenstående, fastholder selskabet afgørelsen. Selskabet finder ikke at klagers gulv er blevet værdiforringet i sådan en grad, som klagers krav udgør."

Klageren har i brev af 16/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det vi anker er at gulvet har fået en forkert behandling nemlig en PU-behandling og ikke en lak-behandling. Dette bevirker, som det tydeligt fremgår af Trygs billeder (bilag 7), at gulvbrædderne 'flyder ind i hinanden' mod tidligere at det var tydeligt at det var træ og der var 'kanter'. Det flotte udtryk som gulvet havde, er altså forsvundet ... hvilket også er grunden til, at køberne af huset krævede et nedslag og nu har slebet hele gulvet ned igen.

Det vedhæftede tilbud fra [gulvlægger] har vi aldrig set, det må stå for taksators regning blot at godkende dette – OG vi har aldrig set en prøve på det udførte arbejde, som [gulvlægger] klart anbefaler da de tydeligt er usikre på opgaven, jf. deres tilbud.

Ydermere betød den nye behandling, at gulvet blev fedtet at gå på og alt støv samlede sig på gulvet som derfor var umuligt at rengøre.

Samlet set har Tryg ikke bragt noget nyt til denne sag, udover at ... (medklager) oplever af en samtale ved et af møderne med såvel håndværkere som Trygs taksator, at Tryg ikke ville acceptere at håndværkerne havde benyttet PU og ikke lak, når 'enhver vidste at forsikringsskader skulle udbedres 1:1' Først da Trygs taksator blev gjort opmærksom på, at det sådan set var ham selv der havde godkendt håndværkernes tilbud, så vendte han om og mente pludseligt, at det der var påført gulvet 'lignede godt nok'.

Vi vil fortsat ikke acceptere, at det udbedrede 'ligner godt nok' når hele overfladen er i en så markant ringere stand end det oprindelige gulv. Det svarer til at et forsikringsselskab skal erstatte en ovn med et hav af funktioner og sender en mikrobølgeovn og blot konstaterer, at 'det ligner godt nok'."

Nævnet har endvidere modtaget selskabets brev af 10/2 2020.

Nævnet har modtaget bilag fra sagen, herunder fotos. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af taksators besigtigelsesrapport af 15/1 2018 fremgår bl.a.:

"Der har været indbrud på adressen d. 3. december 2017.

Indbruddet er sket gennem soveværelsesvinduet, hvor en sten er blevet kastet igennem ruden. Stenen har lavet hul i dørbladet ind mod badeværelset overfor soveværelset, samt lavet skade på bundstykket.

Yderligere har gerningsmændene lavet store ridser i gulvbelægningens overfladebehandling, idet de formegentlig har haft glasskår fra ruden under skoene. Skaderne på gulvbelægningen forekommer i soveværelset, gangen, den store stue samt værelset til venstre for hoveddøren.

Gulvet i de beskadigede rum består af bambusgulv, som I har fået lakeret sort. Lakeringen er foretaget ca. 4 gange, for at opnå den dækning som gulvet fremstår med.

Det er ikke muligt at reparere ridserne i gulvet lokalt, da det vil medføre synlige farveforskelle til resten af gulvet.

Det er derfor nødvendigt med afslibning af gulvarealerne, for at kunne udføre en ny lakering, således gulvet igen kommer til at fremstå som før skaden indtraf.

...

Skadesudbetaling

Der kommer følgende udbetalinger i sagen:

...

Slibning og lakering af gulv 71.226,7

...

Udbetalinger, ved kontanterstatning

...

Slibning og lakering af gulv, materialer og maskinleje (eks. moms jf. betingelserne) 30.081,5

Slibning og lakering af gulv, timeløn (90 timer) 8.100

...

Alle beløb er inkl. moms."

Af gulvlæggers daterede brev til selskabet fremgår bl.a.:

Tilbuddet indeholder følgende:

- Fuldslibning af gulvet og støvsug grundigt
- Påfør wood seal (forsegler)
- Grundmal hele trægulvet med Primer 1-2 gange for at opnå et ensartet resultat samt spærre for evt. gennemslag.
- Spartel huller og revner med epoxy-spartelmasse
- Slib de spartlede pletter og støvsug igen
- Mal de spartlede pletter en gang med PU (Polyurethan) gulvmaling og lad tørre
- Mal to gange med PU gulvmaling og lad tørre efter anvisningen på produktet

Af forsikringsbetingelserne 1409 fremgår bl.a.:

6. Hvordan erstattes skaderne

Erstatningen opgøres som nyværdi undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på:

- ting, der er nævnt i afskrivningstabellerne, (se punkt 6.1).
- rådskadet træværk, (se punkt 6.2).
- udvendig udsmykning, (se punkt 6.3).
- haveanlæg m.m., (se punkt 6.4).
- bygninger, der er under renovering/ modernisering, (se punkt 6.5).
- bygninger, der skal rives ned, (se punkt 6.6).
- forladte bygninger, (se punkt 6.7).
- ting, der erstattes med en kontanterstatning, (se punkt 6.8).

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Hvis det beskadigede ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen ud fra, hvad det vil koste at skaffe noget tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet, og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt at skaffe samme materialer, som de skadede. Har du købt dækningen Kosmetiske forskelle, (se punkt 5.9), kan der være mulighed for dækning.
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.
- Udbedrer du selv skaden, betales materialeprisen (den pris, vi kan få materialerne til hos vores leverandører) samt en kontant godtgørelse for eget arbejde.
- Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 21/1 2018, at der havde været indbrud i hendes hus. Efter at taksatoren havde besigtiget huset den 14/2 2018, anerkendte selskabet blandt andet at dække udbedring af flere trægulve, som var blevet beskadiget af tyvene. Efter at gulvlæggeren havde malet gulvene, satte han møbler tilbage, før malingen var helt tør. Selskabet har tilbudt klageren en kompensation på 6.000 kr. for skaderne på malingen. Huset er efterfølgende blevet solgt af klageren.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække det nedslag i prisen for huset, som hun har givet køberen, eller som minimum 38.181,50 kr. Klageren har uddybende anført, at "I perioden var vi i gang med at sælge vores hus og en køber rettede henvendelse. Da det var midt i reparationsprocessen ... var vi nødt til at forklare ... at vi havde klaget over det udførte arbejde. Såfremt der ikke var kommet nogen afgørelse i sagen inden købsprocessen gik i gang blev der aftalt en nedslag på 98.000 kr. som udover en K3 også skulle dække at de selv reparerede gulvene. Vi havde tidligere i forløbet fået et tilbud fra TRYG på afslibning og lakering på 30.081,50 kr. ex. moms! derudover en timeløn på 8.100 kr. for 90 timers arbejde".

Klageren har til støtte for sit krav blandt andet anført, at "gulvet har fået en forkert behandling nemlig en PU-behandling og ikke en lakbehandling. Dette bevirker, som det tydeligt fremgår af

Trygs billeder (bilag 7), at gulvbrædderne 'flyder ind i hinanden' mod tidligere at det var tydeligt at det var træ og der var 'kanter'. Det flotte udtryk som gulvet havde, er altså forsvundet ... hvilket også er grunden til, at køberne af huset krævede et nedslag og nu har slebet hele gulvet ned igen. Det vedhæftede tilbud fra [gulvlægger] har vi aldrig set, det må stå for taksators regning blot at godkende dette ... Ydermere betød den nye behandling, at gulvet blev fedtet at gå på og alt støv samlede sig på gulvet som derfor var umuligt at rengøre ... Vi vil fortsat ikke acceptere, at det udbedrede 'ligner godt nok' når hele overfladen er i en så markant ringere stand end det oprindelige gulv".

Selskabet har fastholdt sin afgørelse og har blandt andet anført, at "Det må være forventeligt, at når hele gulvet udskiftes, at dette ikke kan have den samme nuance som det tidligere. Dette gør ikke, at gulvet bliver værdiforringet, end ikke i sådan en grad, som klagers fremførte krav ... Der er tale om en anerkendt udbedringsmetode, da endda er mere holdbart end det klager havde før skaden ... Selskabet fastholder derfor, at klager ikke har dokumenteret, at udbedringen ikke er tilstrækkelig, og hvad man må kunne tåle".

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremsendte fotos – finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist klagerens krav under henvisning til, at den udførte løsning ikke går ud over, hvad klageren i henhold til forsikringsbetingelserne må tåle.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er bevist, at de sortmalede trægulve fremstår væsentligt anderledes eller ringere, end da de var sortlakerede, og at det af forsikringsbetingelsernes pkt. 6 under punktet "generelle erstatningsregler" fremgår, at der ikke kan opnås erstatning for rent kosmetiske forskelle.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

94225

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels