

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2020 blev i sag nr. 94263:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 3/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Kontakter tryg da min hund har kastet blod op i en større mængde. Kontakter tryg ang. dyrelæge-regning og gulv.

Aftaler at tryk sender tømrer og at jeg skal have nyt gulv.

Da alt er på plads med trygs tømrer, rykker jeg flere gang for accept at tømres tilbud, har fundet et billigere gulv.

Pludselig vil tryg ikke dække fordi det er min hund. Det har jeg jo oplyst mange gange.

Tryg erkender at det er deres fejl og vil dækker pr kondulance.

Det ender med at tryk vil skifte 4 og 2 ialt 6 brædder, med nye brædder som jeg har liggende. og tilbyder en pris hvor det ikke kan lade sig gøre.

Nye brædder vil give lyse øer i gulvet på 2,76m² og 1,38m² gulvet vil aldrig blive ensartet ifølge de gulvfirmaer jeg har haft på besøg. De har sagt nej til opgaven. Hvis de må slibe gulvet tror de på et bedre resultat. Denne løsning er dog dyrere end et nyt gulv.

Tryg tilbød en kompensation hvis jeg ville lægge et tæpper over pletter

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Det er selvfølgelig ærgeligt de begår en fejl. Men da de vedstår sig fejlen. Derfor undersøger jeg alle mulig alternativer.

Hvis de er fleksible vil jeg jo også være imødekommende om en løsning.

Gulvet er to sammenhængende rum på ialt 66m², stuen er på ca. 30m³ og 2 lyse pletter der altid vil kunne ses, var ikke hvad jeg forventede som løsning. Det bliver mere synlig end pletterne

Min forventning var at gulvet som minimum blev ens eller skiftet som aftalt. Det er [trægulv] i brede planker

Jeg har lydfiler der dokumentere mine samtaler med tryg og mails som jeg gerne fremsender til sagsbehandler på mail."

Selskabet har i brev af 22/10 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tryg Forsikring A/S (herefter selskabet) har via nævnets sagsportal modtaget kopi af [klagerens] (herefter klager) klage til Ankenævnet for forsikring.

1.0 Kald og varsel

Selskabet frafalder kald og varsel.

2.0 Indledning

Der klages over, at selskabet ikke vil tilbyde erstatning for udskiftning af klagers gulv, efter at klagers hund har haft kastet blod op på gulvet.

Sagen har været vurderet over klagers husforsikring, der er tegnet med betingelserne 1809 (bilag A betingelser 1809).

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 31. juli 2019 anmelder klager telefonisk, at klagers hund havde kastet blod op, samt at det var anmeldt til hundens sygeforsikring, men at gulvet nu så ud som om, 'klager havde skåret et menneske op midt i stuen'. (bilag B lydoptagelse fra anmeldelsen).

Selskabet anmoder om billeder af forholdet, men er ikke direkte afvisende overfor dækningen. De 'faktiske' oplysninger om omfanget af skaden, som klager gav i telefonsamtalen, viste sig efterfølgende ikke at være korrekte.

Samme dag sender selskabet en mail til klager (bilag C). I denne mail oplyser selskabet, at en håndværker vil kontakte klager, og oplyser samtidig, at det ikke på nuværende tidspunkt kan tage stilling til, om skaden er dækket.

Den 12. august 2019 modtog selskabet et billede fra klager (bilag D), hvilket selskabet havde anmodet om i forbindelse med telefonsamtalen. Ejendommen blev besigtiget den 13. august 2019 (bilag E taksatorrapport).

Den 28. august 2019 sender selskabet en mail til klager, og med mailen fulgte et brev hvoraf det fremgår, at forholdet ikke er omfattet af forsikringen, idet forsikringen ikke dækker skader forvoldt ved dyr (bilag F).

Samme dag fremsender klager en anmodning om de lydoptagelser, der skulle være foretaget i forbindelse med klagers samtaler med selskabet (bilag G).

Efter modtagelsen af lydfilerne retter klager henvendelse til selskabet, og på baggrund af disse henvendelser finder selskabet, at samtalen kan forstås således, at der på trods af den efterfølgende mail ikke er taget forbehold for selve dækningen over den tegnede husforsikring.

På den baggrund aftales det, at selskabet vil undersøge muligheden for at foretage en udskiftning af de beskadigede gulvbrædder. Klager oplyser i den forbindelse, at der fortsat er gulvbrædder tilbage fra udskiftningen af gulvet et år tidligere (H mailkorrespondance 30. august 2019 til 2. september 2019).

Den 17. september 2019 modtog selskabet en mail fra klager, hvori denne oplyser, at der har været flere til at besigtige gulvet (bilag I).

På den baggrund lader selskabet gulvet besigtige af en taksator, og denne besigtigelse fandt sted den 25. september 2019.

Den 26. september 2019 modtog selskabet en rapport fra samme (bilag J). Af denne rapport fremgår det blandt andet, at leverandøren kan foretage en udskiftning af gulvet, samt at en eventuel farveforskel, hvis der er nogen, vil blive minimal når gulvet er færdigbehandlet. Endvidere er der i rapporten en opgørelse over hvilken erstatning, der kan tilbydes.

I perioden fra 25. september 2019 til 1. oktober 2019 er der nogen mailkorrespondance mellem klager og selskabet (bilag K), og i denne korrespondance fastholder selskabet, at der kan foretage udskiftning af de berørte brædder, samt at der ved denne reparation ikke vil opstå en større farveforskel, end hvad der må accepteres. Samtidig henviser selskabet til den klageansvarlige afdeling.

Herefter indbringer klager sagen for Ankenævnet.

3.0 Hvad dækker forsikringen

Forsikringen er en almindelig husforsikring, der i henhold til betingelserne dækker en række hændelser, som har medført skade på bygningen.

Den konkrete sag skal vurderes ud fra dækningen 'Mere Tryghed' pkt. 5.10. I henhold til denne dækning dækker forsikringen skadelavet af dyr.

Imidlertid fremgår det undtagelsen for skader forvoldt af husdyr, fx hunde og katte.

3.2 erstatningsopgørelse.

I henhold til betingelsernes pkt. 6 opgøres erstatningen til det, det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Endvidere fremgår det af pkt. 6, at rent kosmetiske forskelle er ikke er dækket, fx ved farveforskelle mellem det, der er erstattet og det der ikke er skadet.

4.0 Vores vurdering

Klager anmeldte den 30. juli 2019, at klagers hund havde kastet blod op på gulvet. I forbindelse med samtalen oplyste klager, at det så ud som, 'han havde skåret et menneske op midt på gulvet'.

Af betingelserne fremgår det under mere tryghed, at forsikringen ikke dækker skader forvoldt af husdyr f.eks. hunde og katte, og klager kunne derfor ikke have en berettiget forventning om, at forholdet var dækket over forsikringen.

På baggrund af ordlyden i telefonsamtalen vælger selskabet at anerkende, at der er givet dækningstilsagn i forhold til selve hændelsen, også selvom selskabet havde sendt en mail med dækningsforbehold straks efter anmeldelsen.

Spørgsmålet er herefter hvorledes erstatningen skal gøres op.

Ud fra betingelsernes pkt. 6 sammenholdt med de foreliggende rapporter, vil forholdet kunne udbedres ved at udskifte de 6 brædder, der er skadet, med brædder fra samme sending, hvilket klager har stillet til rådighed.

Henset til, at gulvet skulle være lagt ca. et år forud for det anmeldte forhold, samt at det kan konstateres, at klager efter lægningen har behandlet gulvet med voks, er det selskabets opfattelse, at en eventuel farveforskel mellem skiftede brædder og eksisterende brædder ikke er større end, hvad man som forsikringstager må acceptere.

I Henning Jønsson's bog Husforsikring og ejerskifteforsikring 3. udgave side 187 fastslås det, at en skadelidt må 'tåle' en vis forskel mellem repareret og ikke skadede genstande, samt at det sjældent sker, at nævnet pålægger selskaber, at dække sådanne forskelle.

Vi finder det ikke dokumenteret, at en eventuel forskel mellem de udskiftede brædder og resten af gulvet overstiger, det som klager må tåle.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at efter dansk rets almindelige bevisbyreregler, er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget. I relation til krav mod forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

Det vil med andre ord sige, at det er klager, der skal dokumentere, at en eventuel farveforskel mellem det reparerede og det skadede ligger uden for tålegrænsen.

Selskabets taksator har været i telefonisk kontakt med producenten af gulvet, og denne har oplyst, at den bedste behandling efter udskiftning af brædderne ville være, at vaske gulvet med varmt vand og derefter behandle det med de plejemidler, der er anbefalet i plejevejledningen (bilag L).

Det er klagers opfattelse, at der på baggrund af samtalen i forbindelse med anmeldelsen (bilag B) er givet dækningstilsagn til en udskiftning af hele gulvet.

I samtalen giver klager udtryk for, at det ser ud som om, 'han havde skåret menneske op midt på gulvet, så meget blod var der'. Det er naturligvis beklageligt, at selskabets repræsentant ikke i den forbindelse fastholder kravet om, at der skulle sendes billeder ind, inden der kunne tages stilling til sagen.

Men det er i forbindelse med samtalen oplyst klager, at der skulle sendes fotos ind, og det er i forbindelse med første anmodning herom, at klager oplyser, at det så ud som om 'han havde skåret et menneske op midt på gulvet'.

Endvidere oplyser klager i samtalen, at klager ikke er tilfreds med det pågældende gulv, idet det er særlig sart overfor blod, og da klager har en hund, vil der med jævne perioder være risiko

for, at der kommer blod på gulvet. Klager meddeler i forbindelse med samtalen, at han burde være orienteret herom ved valget af gulv, samt at han hellere ville have et [andet gulv].

Efter modtagelsen af billederne og besigtigelsesrapporter kunne det konstateres, at der reelt var tale om 6 brædder fordelt i to områder, der var blevet skadet på grund af klagers hunds opkast.

Dette stemmer ikke overens med den mængde blod, som klager angiver, der skulle have været på gulvet. Den konstaterede mængde svarer næppe til den mængde, der ville komme hvis man skærer et menneske op midt på gulvet.

På den baggrund er det selskabets opfattelse, at hvis nævnet måtte finde, at der er givet dækning til udskiftning af hele gulvet, er dette dækningstilsagn givet på baggrund af urigtige oplysninger om fakta, og at et sådant tilsagn ikke vil kunne gøres gældende.

Endvidere er det vores opfattelse, at selskabet ikke skal dække klagers forkerte valg af gulvbelægning, i forhold til klagers behov, blot fordi der er sket skade på 6 gulvbrædder, der kan udskiftes.

Selskabet er naturligvis bekendt med kendelsen 52456, hvor et selskab blev pålagt at betale samtlige omkostninger til reparation af en antenne efter stormen 3. december 1999 på baggrund af et telefonisk dækningstilsagn.

Forskellen mellem den kendelse og den verserende sag er, at i kendelsen var der ikke givet urigtige oplysninger omkring fakta. Det fremgår ikke af kendelsen, at selskabet på anmeldelsestidspunktet havde spurgt ind til alderen.

Endvidere havde selskabet i kendelsen klart meddelt, at klager kunne få antennen repareret, og sende regningen ind til selskabet. I denne sag er der ikke givet samme meddelelse til klager.

Endelig er forskellen, at i kendelsen havde klager ladet arbejdet udføre, og havde modtaget en regning, inden selskabet meddelte, at selve antennen havde en sådan alder, at den ikke kunne dækkes, og at parabolerne skulle afskrives med en vis procentsats. I den konkrete sag er der endnu ikke udført arbejde på klagers gulv og der foreligger således ikke en regning for udbedringen.

Ankenævnet har i tidligere kendelser vedrørende andre forsikringsprodukter fundet, at en telefonisk tilsagn om en vis størrelse af erstatning, ikke kunne gøres gældende overfor forsikringsselskabet. Vi kan i den forbindelse henvise til kendelserne 91174 og 50693.

Klageren har den 27/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"1 anmelder skaden. Selskab anerkender skaden (alt fremgår af lydfil). Tilbyde at finde et billigere gulv, hvilket jeg gør.

2 tømrer får ikke accept til at gå igang. Han rykker, herefter rykker jeg, får besked de dækker ikke.

3 ringer til tryk, da jeg undrer mig over kursskifte 1½ måned efter anmeldelse.

4 bliver ringet op af ... skadeschef, at tryk dækker og beklager. Lydfil med [skadeschef] har de desværre glemt at optage.

Ankenævnet for Forsikring

6.

94263

5. herefter sker intet, få at vide de er ved at undersøge muligheder. Dem kan de jo få af mig, da jeg havde undersøgt alternativer. Men et nyt gulv er billigere fordi huset ikke skal tømmes og opmagsineres.

5 Får pludselig besøg af taksator, han tilbyder en erstatning hvis jeg vil lægge et tæppe over pletter. Så tryk er gået fra et nyt gulv til at tilbyde erstatning til dæk tæppe. Det er jo ikke derfor at jeg har valgt [leverandør af trægulv] dyreste og flotteste [trægulv].

6 tryk har nægtet retshjælp til advokat i sagen. Det er både en forsikringssag og en sag om manglende overholdelse af aftale j.v.f. aftaleloven, den er mundlig men kan bevises. Hør lydfil."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af skaderne på gulvet. Af selskabets brev af 31/7 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Ifølge telefonsamtale om skaden den 30. juli 2019, sender vi denne mail.

Vi har bedt vores samarbejdspartner, [tømrerfirma 1], om at kontakte dig.

Reparatøren er en del af vores netværk, som hedder Tryk bygning.

Fordelen ved at anvende Tryk Bygning er, at vi rekvirerer en reparatør som kan udbedre skaden.

Vi kommunikerer med reparatøren i vores online kundeportal og afregner direkte med dem. Du slipper derfor for den koordinerende opgave og kan forvente kortere behandlingstid.

Hvis der er tale om en skade, der ikke er dækket af din forsikring, dækker vi kun udgiften til ud kaldet. Hvis der sættes yderligere arbejde i gang, skal du selv betale for dette.

Du vil modtage en mail med link til vores online kundeportal In4mo, hvor du kan følge din skadesag og blandt andet finde relevante kontaktoplysninger.

Vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning.

Selvrisko

Din forsikring er tegnet med en selvrisko på 3.560,00 kr., som vil blive fratrasket en eventuel erstatning."

Af besigtigelsesrapport 1 af 13/8 2019 fra tømrerfirma 1 fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden
Opkast fra hund

Omfanget af skaden
66 m2 flydegulv skiftes"

Ankenævnet for Forsikring

7.

94263

Af besigtigelsesrapport 2 af 25/9 2019 fremgår bl.a.:

"Årsag til skaden

Blod på stuegulv. Hund har kastet op.
Skaden dækkes pr. kulance.

Omfanget af skaden

Lige en opfølgning fra vores møde.

Der er aftalt følgende:

Forsikringen dækker udgiften til reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder i de to berørte områder.

Gulvet er lagt for 1 år siden og er et [trægulv] fra [leverandør af trægulv]. (Klik gulv uden lim).

Kunden har 10 gulvbrædder liggende, som kan bruges i forbindelse med udskiftning/reparation.

[Leverandør af trægulv] kan godt reparere/udskifte de 6 stk. berørte gulvbrædder og farveforskellen vil være minimal, da gulvbrædder som kunden har liggende er fra samme sending og gulvet er lagt for 1 år siden.

En reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder vil derfor være en tålelig løsning.

Erstatning vil være følgende:

5.250 kr. inkl. moms. (beløb vedrører udskiftning af 6 stk. gulvbrædder).

Selvrisiko:

Nedskrives fra 3.560 kr. til 2.000 kr., da kunden har en pakke/10 stk. tilsvarende gulvbrædder liggende, som bruges til reparation/udskiftning.

Samlet erstatning = **3.250 kr.**

...

Øvrige bemærkninger

Gulvet er overfladebehandlet med hvid hårdvoks.

Efter udskiftning af gulvbrædder bør man vaske gulvet og behandle med hvid hårdvoks."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.10 Mere tryghed...

Skader lavet af dyr

Forsikringen dækker reparation eller udskiftning af de beskadigede bygningsdele i beboelsesbygninger.

Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse og forebyggelse sker inden bygningsdelene repareres.

...

Forsikringen dækker ikke:

- skader lavet af husdyr, fx hunde og katte.
- skader lavet af insekter, fx murbier og rådborebiller.
- kosmetiske skader, fx skjolder og ridser.
- bekæmpelse og forebyggelse.
- lugtgener, fjernelse af ekskrementer m.m.
- bygningens klimaskærm, som fx tag, døre, vinduer og murværk.
- genhusning og huslejetab m.m.

...

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).
- rådskalet 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 erstatet, 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 har gennemlyttet lydfilen af telefonsamtalen den 31/7 2019 mellem klageren og sel-skabets skadebehandler.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at et trægulv på 66 m² blev ødelagt, da hans hund den 30/7 2019 kastede blod op på gulvet. Klageren ønsker, at selskabet skal erstatte en udskiftning af hele gulvet eller udskiftning af 6 brædder, slibning og efterbehandling af hele gulvet efter udskiftningen. Han har anført, at selskabet har anerkendt skaden, at han telefonisk med selskabets sagsbehandler har aftalt, at han skal have et nyt gulv, og at han har fundet et billigere gulv, som han ønsker lagt i stedet for det beskadigede. Han har endvidere anført, at udskiftning af enkelte gulvbrædder, som tilbudt af selskabet, vil give lyse øer i gulvet, at gulvet aldrig vil blive ensartet. Klageren har endvidere henvist til sin optagelse af samtalen med selskabets sagsbehandler den 31/7 2019.

Selskabet anerkender, at det har givet klageren tilsagn om, at han er berettiget til forsikringsdækning. Selskabet har efter fradrag af selvrisko har tilbudt klageren en erstatning på 3.250 kr. til at dække udgiften til reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder i de to berørte områder. Selskabet har anført, at det af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen ikke dækker skader forvoldt af husdyr, f.eks. hunde og katte, og at klageren derfor ikke kunne have en berettiget forventning om, at forholdet var dækket af forsikringen. Selskabet har anført, at hvis forsikringsbetingelsernes punkt 6 sammenholdes med de foreliggende rapporter, vil forholdet kunne udbedres ved at udskifte de 6 brædder, der er skadet, med tiloversblevne brædder fra samme sending, som klageren er i besiddelse af.

Selskabet har endvidere blandt andet anført, "Henset til, at gulvet skulle være lagt ca. et år forud for det anmeldte forhold, samt at det kan konstateres, at klager efter lægningen har behandlet gulvet med voks, er det selskabets opfattelse, at en eventuel farveforskel mellem skiftede brædder og eksisterende brædder ikke er større end, hvad man som forsikringstager må acceptere. I Henning Jønssons bog, Husforsikring og ejerskifteforsikring, 3. udgave, side 187, fastslås det, at en skadelidt må 'tåle' en vis forskel mellem repareret og ikke skadede genstande, samt at det sjældent sker, at nævnet pålægger selskaber, at dække sådanne forskelle. Vi finder det ikke dokumenteret, at en eventuel forskel mellem de udskiftede brædder og resten

af gulvet overstiger, det som klager må tåle. ... Selskabets taksator har været i telefonisk kontakt med producenten af gulvet, og denne har oplyst, at den bedste behandling efter udskiftning af brædderne ville være, at vaske gulvet med varmt vand og derefter behandle det med de plejemidler, der er anbefalet i plejevejledningen (bilag L)."

Selskabet har også anført, at hvis nævnet måtte finde, at der er givet dækning til udskiftning af hele gulvet, er dette dækningstilsagn givet på baggrund af urigtige oplysninger om fakta, da klageren under telefonsamtalen gav selskabets sagsbehandler indtryk af, at hunden havde kastet mere blod op, end det var tilfældet.

Selskabet har endvidere anført, at klageren over for selskabet har udtrykt, at han ikke er tilfreds med gulvet, da det er sart overfor blod, og at det ikke kan være selskabets ansvar, at klageren har valgt en gulvbelægning, der ikke matcher hans behov.

Af besigtigelsesrapport 1 af 13/8 2019 fremgår det, at "årsag til skaden: Opkast fra hund", og at "omfanget af skaden: 66 m2 flydegulv skiftes".

Af besigtigelsesrapport 2 af 25/9 2019 fremgår det, at skaden dækkes pr. kulance, og at det er aftalt, at "forsikringen dækker udgiften til reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder i de to berørte områder", og "kunden har 10 gulvbrædder liggende, som kan bruges i forbindelse med udskiftning/reparation. [Leverandør af trægulv] kan godt reparere/udskifte de 6 stk. berørte gulvbrædder og farveforskellen vil være minimal, da gulvbrædder, som kunden har liggende, er fra samme sending, og gulvet er lagt for 1 år siden. En reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder vil derfor være en tålelig løsning". Det fremgår endvidere af besigtigelsesrapporten, at "erstatning vil være følgende: 5.250 kr. inkl. moms. (beløb vedrører udskiftning af 6 stk. gulvbrædder). Selvrisko: Nedskrives fra 3.560 kr. til 2.000 kr., da kunden har en pakke/10 stk. tilsvarende gulvbrædder liggende, som bruges til reparation/udskiftning. Samlet erstatning = 3.250 kr."

Ankenævnet for Forsikring

11.

94263

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren på baggrund af telefonsamtalen med selskabets skadebehandler den 31/7 2019 sammenholdt med den mail, som selskabet sendte som opfølgning på samtalen samme dag til klageren, ikke har fået et bindende tilsagn om, at selskabet ville betale for en udskiftning af hele gulvet. Nævnet finder, at den tilbudte løsning ikke går ud over, hvad klageren i henhold til forsikringsbetingelserne må tåle. Nævnet kan herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet umiddelbart efter telefonsamtalen den 31/7 2019 fremsendte en mail til klageren, hvoraf det blandt andet fremgik, "vi kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, om din skade er dækket, og tager derfor forbehold for udbetaling af erstatning".

Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår, at "erstatningen opgøres som nyværdi undtagen, når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen)", at "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", og at "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".

Nævnet har tillige lagt vægt på, at det af besigtigelsesrapport 2 af 25/9 2019 fremgår, at "[leverandør af trægulv] kan godt reparere/udskifte de 6 stk. berørte gulvbrædder og farveforskellen vil være minimal, da gulvbrædder, som kunden har liggende er fra samme sending og gulvet er lagt for 1 år siden. En reparation/udskiftning af 6 stk. gulvbrædder vil derfor være en tålelig løsning".

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

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

94263

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings