

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94332:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en bygningsforsikring. I brev af 16/10 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

"Selskabet har efter en vandskade meddelt min klient dækningstilsagn, hvorefter der har været et længere forløb med mange forsøg på udbedring af skaderne.

I forbindelse med udbedringsforsøgene blev der dels påført køkkenet yderligere skade ligesom det ikke er samlet korrekt og derfor ikke fungerer som før vandskaden. Et eksempel herpå er, at man ved afmontering af køkkenet, har lagt værktøj oven på højglansskuffer, som fik ridser og hakker. For at fjerne ridser og hakker, har man taget lågefronter og skuffefronter med til et malerfirma og fået slebet dem. Det betyder blandt andet, at lågernes og fronternes UV-behandling er væk grundet slibningen.

Det bemærkes, at der var tale om et Vordingborg Plus køkken, som er det dyreste i sortimentet.

Rekvirenten i forhold til udbedring af vandskaden er ubestridt selskabet, idet selskabet har indhentet tilbud og valgt blandt disse ...

Selskabet synes ikke at være uenig i, at forløbet har været kritisabelt og utilfredsstillende for deres kunde. Selskabet bad som følge heraf på et tidspunkt min klient om at indhente en vurdering af mulighederne hos Vordingborg Køkkenet. Min klient gjorde som selskabet bad om, og den professionelle vurdering efter besigtigelse var, at køkkenet ikke kunne repareres, af flere forskellige årsager.

Jeg henviser til erklæringer fra Vordingborg Køkkenet (bilag 1 og bilag 2), hvor muligheden for en udbedring efter den standard, som min klients køkken havde forud for skaden, anføres som umu-

Ankenævnet for Forsikring

2.

94332

lig. Anbefalingen fra specialisterne har således været at anskaffe et nyt køkken, der koster omkring 100.000 kr. ekskl. montering.

Da Runa Forsikring modtog dette, så fandt man angiveligt et nyt udbedringsforsøg nødvendigt, som ifølge det tilbud selskabet indhentede skulle kunne gøres for 8.500 kr. Det bemærkes, at der herved vil være tale om en udbedring for femte gang, hvilket ligger ud over hvad man som forsikringskunde må skulle tåle. Dette navnlig, når tilbuddet ikke indeholder autoriserede dele fra Vordingborg Køkkenet, og i det hele fremstår som endnu et forsøg der blot vil slide på køkkenet.

Min klient ønsker ikke endnu et udbedringsforsøg fra Runa Forsikrings håndværkere. For det første er der forsøgt udbedret flere gange, hvorved arbejdet både har været mangelfuldt og der sågar er påført køkkenet yderligere skade. Håndværkerne har ikke kunne udføre opgaven fagligt korrekt, og det er da også endt med, at min klients egen håndværker udførte både tømrer- og VVS-arbejde.

For det andet, så giver det ikke mening at fortsætte med at reparere på et køkken, hvor netop det forhold, at man skiller det ad og samler det igen slider og gør at låger eksempelvis ikke lukker ordentligt, og at samlingerne såvel skabene er skæve.

I byggekontrolrapporten af 28. februar 2019 (bilag 3) er anført, at køkkenet viser træthedstegn efter afmontering, opmagasinering og genmontering, og at man burde have overvejet et nyt køkken fra begyndelsen.

Blandt fagspecialister er der enighed om, at køkkenet burde være skiftet, og det giver derfor ikke mening at blive ved med at forsøge at reparere, når det er med til at give køkkenet yderligere træthedstegn.

Selskabet synes at have en opfattelse af, at udgiften til et nyt køkken ikke er proportional med skadens omfang. Hertil bemærkes, at der var tale om en betydelig vandskade. Det forhold, at man i forbindelse med denne udbedring forårsager skade på køkkenet kan ikke begrunde, at min klient skal tåle andet eller mere end at blive stillet som var skaderne herpå ikke sket."

Selskabet har i brev af 29/11 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores medlem har haft en vandskade, der har nødvendiggjort, at nogle køkkenelementer som led i renoveringen måtte nedtages og efterfølgende sættes op igen. Efter remonteringen af køkkenet er der nogle mindre forhold, hvor køkkenet ikke er helt korrekt monteret. Vi har tilbudt at lade en snedkermester rette op på disse mindre forhold og har anerkendt at dække udgiften til et nyt køkken, såfremt det ikke er muligt at justere forholdene. Vores medlem ønsker dog ikke udbedringsforsøget og kræver i stedet et helt nyt køkken. Dette har vi afvist.

Sagens faktiske omstændigheder

Vores medlem anmeldte den 20. marts 2018, at han havde mistanke om en vandskade, da vandmåleren kørte rundt, selv om der ikke var forbrug af vandet.

Der blev efterfølgende konstateret et sprunget vandrør under gulvet i bryggerset, og udbedringsarbejdet nødvendiggjorde, at vores medlem måtte genhuses i en pavillon i haven. Gulvene i flere rum måtte fjernes, og køkkenelementer måtte i den forbindelse tages ned. Udbedringsarbejdet blev forestået af [VVS-firma]. Køkkenets overskabe, som det ikke var nødvendigt at nedtage som led i ubedringen, forblev urørte. Nedtagningen af køkkenelementerne fandt sted i begyndelsen af juni 2018. Vores medlem klagede i den forbindelse over, at håndværkerne ikke havde været forsigtige nok i forbindelse med nedtagningen af elementerne, og fremsendte fotos hvor man kunne se, at der var lagt henholdsvis en sweater, nogle papirer, høretelefoner, en værktøjskasse og en lille 'vakuumløfter' med sugekopper på køkkenelementerne, jf. bilag A. Køkkenet blev afhentet den 11. juni 2018 af [skadesservicefirma] og afleveret og monteret den 6. august 2018. Vores medlem klagede også i denne forbindelse over, at håndværkerne efter hans opfattelse ikke var forsigtige nok, jf. bilag B.

Den 5. september 2018 blev der afholdt møde på ejendommen med deltagelse af vores medlem, vores taksator og entreprenøren [VVS-firma], hvor forskellige forhold som led i udbedringsarbejdet blev gennemgået. På baggrund af mødet foranledigede [VVS-firma], at lågerne blev poleret af [lakeringsfirma], jf. bilag G.

Ved et nyt møde på ejendommen den 15. oktober 2018 blev en række forhold gennemgået, herunder køkkenet. Af referatet fra [VVS-firma], jf. bilag F, fremgår, at der skulle rekvireres en montør til justering af skabe og låger sammen med tømmeren. Det er endvidere anført: 'De nye mærkninger som FT har lavet på skuffer og skabe er så små, så man ikke kan se dem. Men kører man fingeren hen langs skuffekanten kan man mærke en lille bitte ujævnhed. Dette må taksator vurdere, om det er normal slitage, da overskabene er i ringere stand'. Overskabene forblev som nævnt urørte i forbindelse med udbedringsarbejdet.

Grundet fortsat utilfredshed blev der igen den 6. november 2018 afholdt møde på ejendommen. Det blev aftalt, at låger og skuffer skulle justeres af en uvildig køkkenmontør to dage senere. For så vidt angår slibning og polering af køkkenlåger blev det aftalt at se tiden an, om lågerne mod forventning skulle blive misfarvede. Det blev således aftalt, at vores medlem skulle vurdere lågerne et år senere og igen fem år senere og give os besked, såfremt der var en forandring, jf. bilag L.

Den 8. november 2018 blev køkkenet som aftalt justeret. I en mail af samme dato anførte vores medlem, at køkkenmonteringen var blevet lidt bedre, men at den ikke var 100 %, som da køkkenet blev afleveret. Han meddelte i en mail af 12. december 2018, jf. bilag M, at selv om køkkenet var blevet justeret tre gange, lukkede lågerne og skufferne stadig ikke korrekt. Han fremsendte nogle fotos og videoer, hvor skævhederne mv. dog var vanskelige at se, jf. bilag N.

Ved e-mail af 14. december 2018, jf. bilag O, meddelte vi, at justeringen af køkkenet den 8. november 2018 var udført korrekt, og at der henset til køkkenets alder og slid af beslag måtte forventes de ganske små skævheder.

Vores medlem meddelte ved e-mail af 17. december 2018, jf. bilag P, at han fortsat var utilfreds. Den 24. december 2018 sendte han nogle supplerende bemærkninger, jf. bilag Q.

Vi anmodede vores medlem om at indhente oplysninger fra Vordingborg Køkkenet. Henset til at nyprisen for et tilsvarende køkken efter det oplyste var ca. 100.00 kr., meddelte vi den 25. januar

2019 pr. telefon vores medlem, at vi ville anmode en netværkshåndværker om at justere de sidste små forhold, der måtte være, og vi kontaktede samme dag [snedkerfirma].

En medarbejder fra [snedkerfirma] besigtigede den 28. januar 2019 køkkenet og udarbejdede efterfølgende et tilbud på reparation, jf. bilag R-T.

Ved e-mail af 13. februar 2019, jf. bilag V, meddelte vi vores medlem, at vi havde drøftet opgaven med [snedkerfirma], der oplyste, at firmaet kunne oprette og justere samtlige fronter samt skinner og hængsler, og såfremt skinner og hængsler sad løst eller på anden vis ikke havde optimal funktion, kunne disse tilrettes af en smed. Såfremt der skulle være en problematik med hængsler/skinners/låger, ville der kunne bestilles nye fronter inkl. hængsler via et specialfirma. Dette var dog ikke medregnet i tilbuddet, da [snedkerfirma] forventede at kunne klare forholdene ved de tilretninger, der fremgik af tilbuddet. Vi uddybede vores afgørelse i e-mail af 20. februar 2019, jf. bilag W.

Vores medlem indhentede herefter en rapport af 28. februar 2019 fra [byggesagkyndig], som er vedlagt ankenævnsklagen. I rapporten er det konkluderet, at man kan prøve at udbedre lågerne, men såfremt det ikke er muligt, uden at køkkenet forringes, vil en total udskiftning af køkkenet efter konsulentens vurdering være den rette løsning.

Vi drøftede rapporten med [snedkerfirma] og anførte i e-mail af 20. marts 2019, jf. bilag X, til medlemmet:

'Da udgiften til et nyt køkken ikke er proportionel med skadens størrelse, har vi kontaktet [snedkerfirma]. Han vil forsøge at justere køkkenet. Dvs. skabslåger, hængsler, korpus og sokkel. Sokkel sidder ikke fast, så der skal muligvis indkøbes ny sokkel. Der skal indkøbes ekstra ben, da [snedkerfirma] er blevet oplyst at disse mangler. Der skal foretages diverse fastgørelser. Såfremt køkkenet ikke står i vatter, da vil [snedkerfirma] også stå for at kigge på denne del. Da køkkenet er 10 år gammelt da bærer hængsler og skinner præg af dette. Derudover er køkkenet blevet justeret på før af andre tømre i forbindelse med skaden, hvorfor [snedkerfirma] vil kigge på om disse skal genbruges eller om de skal til en smed. Vordingborg Køkkener har ingen reservedele til dette køkkenet. Det er ude af produktion.

Han oplyser at såfremt der skulle opstå problemer med opretningen/justeringen, da kan der være behov for at bestille nye fronter. Forsikringen er ikke mærkeloyal når det kommer til mærket af lågerne. Det afgørende er alene, at lågerne frembyder samme kvalitet og stand, som køkkenet havde før skaden skete.

Mht. slibning og mulig farveforskel på låger der har vi allerede lavet en aftale om dette, hvorfor jeg ikke kommer yderligere ind på dette.'

Vi fastholdt vores afgørelse ved e-mail af 1. april 2019, jf. bilag Y.

Herefter ses vi ikke at have hørt fra vores medlem, indtil han ved sin advokat ved e-mail af 21. august 2019 klagede over, at vi ikke ville yde erstatning i form af et helt nyt køkken, jf. bilag Z. Ved e-mail af 13. september 2019, jf. bilag Æ, fastholdt vi, at det var vores opfattelse, at det var muligt at justere køkkenet, så det var korrekt monteret. Vi foreslog derfor at lade [snedkerfirma] udbedre køkkenet, hvorefter vi vil lade en uvildig sagkyndig, som vi bliver enige om, besigtige køkkenet

for vores regning. Vi meddelte samtidig, at såfremt det ikke er muligt at udbedre køkkenet, er vi indstillede på at dække et nyt køkken.

Herefter er sagen indbragt for nævnet.

Vores vurdering af sagen

På baggrund af klagen til ankenævnet har vi gennemgået sagen på ny. Vi finder dog ikke anledning til at ændre vores afgørelse.

Som det fremgår af ovenstående anerkender vi naturligvis, at vi som rekvirent af entreprenøren [VVS-firma] hæfter for mangler ved håndværkernes arbejde som led i udbedring af forsikringsskaden. Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at vores medlem har ret til et helt nyt køkken.

Vi bemærker i den forbindelse, at der er tale om et på skadestidspunktet ca. 10 år gammelt køkken, som helt naturligt har brugsspor. Vi bemærker endvidere, at køkkenet har været fuldt funktionsdygtigt siden monteringen i august 2018.

Vi har foranlediget, at fronterne blev poleret, og at køkkenet blev justeret. Vi henser til de fotos, der er fremlagt i sagen, og som efter vores opfattelse illustrerer, at de eksisterende skavanker (i det omfang de kan henføres til arbejdet i forbindelse med forsikringsskaden) fremstår som beskedne. Vi skal anmode ankenævnets medlemmer om at gennemgå de fremlagte fotos, som vores medlem har sendt til os den 12. december 2018, jf. bilag N, samt de fotos, der er taget i forbindelse med [snedkerfirmas] besigtigelse, jf. bilag T.

Vi har tilbudt, at en snedkermester kan justere køkkenet, herunder skabslåger, hængsler, korpus og sokkel samt indkøbe ekstra støtteben, såfremt disse mangler, ligesom der kan foretages diverse fastgørelser og sikres, at alle de berørte køkkenelementer er i vatter. Arbejdet er af snedkerfirmaet opgjort til 8.535 kr. inkl. moms. Det er som anført snedkerfirmaets opfattelse, at det er muligt at udbedre forholdene, og såfremt der skulle være en problematik med hængsler/skinner/låger, vil der som anført kunne bestilles nye fronter inkl. hængsler via et specialfirma.

Det er vores opfattelse, at vores medlem må tåle dette afhjælpningsforsøg henset til forholdet mellem den beskedne udbedringsudgift og prisen på et helt nyt køkken, der efter det oplyste er ca. 100.000 kr.

I klagen til ankenævnet gøres det gældende, at 'fagspecialister' er enige om, at køkkenet skal udskiftes. Hertil skal vi anføre, at den ene 'fagspecialist' er Vordingborg Køkkenet, der naturligvis har en interesse i at sælge et nyt køkken.

F.eks. angiver køkkenfirmaet i e-mailen af 23. august 2018, at det vil være muligt at købe nye fronter/skuffer, 'men jeg anser ikke dette for at være den bedste løsning'. Det bemærkes i øvrigt, at de fremlagte e-mails er fra før justeringen den 8. november 2018 – og for så vidt angår e-mailen af 23. august 2018, der beskriver ridser, er den endvidere fra før poleringen blev foretaget. Udtalelserne dokumenterer efter vores opfattelse ikke, at en udbedring af de aktuelle mindre forhold ikke er mulig.

For så vidt angår den anden 'fagspecialist' – [byggesagkyndig] – er der tale om en rådgiver antaget af vores medlem, der ikke forekommer objektiv og upartisk. Vi anmoder ankenævnet om at læse

rapporten vedlagt ankenævnsklagen i sin helhed, hvilket giver et godt indtryk. Det skal endvidere bemærkes, at [byggesagkyndig] netop angiver, at man kan forsøge at få en snedkermester til at foretage udbedring, og at det – *såfremt* en udbedring ikke er mulig – vil være den rette løsning af udskifte køkkenet. Som anført har vi netop anerkendt at dække en udskiftning af køkkenet, hvis udbedring ikke er mulig – sagen går således på, om vores medlem skal 'tåle' den model, hans rådgiver selv foreslår.

I klagen til ankenævnet angives det også, at det ikke 'giver mening' at forsøge at reparere køkkenet, når det er med til at give køkkenet 'yderligere træthedstegn'. Dette bestrider vi. Som anført er der tale om et køkken, der på skadetidspunktet havde været i brug gennem ca. 10 år – i dag endnu længere – og eventuelle 'træthedstegn' i forbindelse med de småjusteringer, der skal foretages af snedkermesteren, må i denne sammenhæng være begrænsede.

For så vidt angår bemærkningerne i ankenævnsklagen vedrørende fronternes UV-behandling har vi for lang tid siden aftalt med vores medlem, at han naturligvis skal vende tilbage, hvis fronterne mod forventning bliver misfarvede, og det er aftalt, at han skal foretage et statustjek henholdsvis 1 og 5 år efter udbedringen (det første år er gået, og der er som forventet ingen farveforskel at konstatere).

Afslutningsvis skal vi bemærke, at såfremt vores medlem havde accepteret vores udbedringsforslag i februar 2019, ville det for længst have været afklaret, om det var muligt at udbedre forholdene ved køkkenet som vurderet af [snedkerfirma]. Således har snedkerfirmaet beregnet 16 tømrertimer til opgaven svarende til 1-2 dages arbejde afhængigt af, om der er en eller to håndværkere. I stedet har medlemmet – i oktober 2019 – indbragt sagen for ankenævnet med det formål, at LB Forsikring finansierer et helt nyt køkken."

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

"Det gøres gældende, at min klient efter almindelige forsikringsretlige regler og principper ikke skal tåle et femte udbedringsforsøg af skader og mangler på køkkenet.

Spørgsmålet om afhjælpningsforsøg er inden for den almindelige obligations- og køberet behandlet i en række tilfælde, hvor der anvendes udgangspunkter om, at en forbruger – alt efter omstændighederne – skal tåle mellem et og tre afhjælpningsforsøg. Tilsvarende ses afhjælpningsforsøg behandlet i forsikringsretten, eksempelvis i kendelse nr. 85.868, hvor en computer efter tre udbedringsforsøg blev fundet totalskadet.

Sagen vedrører derved en principiel problemstilling, hvor ankenævnet skal tage stilling til, om selskabet kan betinge sig et femte udbedringsforsøg af køkkenet, navnlig under hensyn til følgende forhold:

Det er alment kendt, at indretninger som et køkken, generelt trættes og slides jo flere gange det skilles ad og samles igen. Det har også været tilfældet i nærværende sag, hvor skabslågerne nu rammer hinanden, skruerne ikke kan holde fast længere, ligesom der er hak, ridser og skævheder efter mange forudgående monteringer.

Dette fremgår da også af [snedkerfirmas] rapport (bilag R), hvor det er anført, at der 'altid' må ventes mindre ændringer i udtryk/udseende, ligesom lister, fuger, tilpasninger kan ændre sig i

størrelse, karakter, mv. Forudsætningen for angivelsen i bilag 3 af, at en udbedring *kan* være relevant er herved ikke opfyldt, da det som en klar forudsætning herfor er anført:

'Dette dog under forudsætning af, at kunde ikke stilles ringere end ved skaden opståen. Det vil sige, at det skal tilsikres/garanteres at køkkenet ikke forringes, hverken i funktion, udseende eller holdbarhed.'

Dertil kommer, at det var selskabet, der anmodede min klient om at rette henvendelse til Vordingborg Køkkenet efter fjerde monteringsforsøg, og med oplysning om, at de nu ville de være berettiget til et nyt køkken. Det forekommer derfor cirkulært, når selskabet nu argumenterer for, at Vordingborg Køkkenets vurdering skulle være udtryk for, at de har interesse i at sælge endnu et køkken. Selskabets stillingtagen ses nærmere motiveret af økonomiske betragtninger, men henset til skadernes omfang er udgiften til et nyt køkken ikke uproportional.

Endelig skal det tages i betragtning, at der ikke forekommer en klar plan eller afgrænsning af, hvor langt det af selskabet foreslåede udbedringsforsøg vil strække sig. Det fremgår således af selskabets brev til min klient af 20. marts 2019 (bilag X), at der både kan blive tale om yderligere justeringer, bestilling af dele hos smed og erstatning af låger af ikke original karakter.

Dette bærer præg af – som det hidtil har været tilfældet – at man med lappeløsninger forsøger at afvise den rette og nødvendige erstatning i form af et nyt køkken.

I forhold til selskabets bemærkning om, at det i bilag 3 anførte er af en af klager antaget rådgiver ændrer det ikke på den føromtalte enighed om køkkenets mangler i den nuværende stand, ligesom det ikke er op til en rådgiver at vurdere, hvor den forsikringsretlige tålegrænse for udbedringsforsøg ligger.

Endelig bemærkes, at selskabets synspunkter om at der var tale om et ældre køkken naturligvis ikke kan føre til, at min klient må tåle flere fejl og mangler ved af/genmontering eller arbejdet i øvrigt. Der er ikke dokumentation for, at køkkenet før skaden havde nogen skader eller mangler, hvorfor min klient heller ikke skal tåle sådanne ud fra en betragtning om køkkenets alder."

Selskabet har i brev af 7/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Medlemmet omtaler i sit bilag 4 den første montering den 6. august 2018. Dette er den dato, hvor køkkenet blev leveret og sat op. Denne montering kan således ikke betragtes som et udbedringsforsøg. For så vidt angår det tredje angivne udbedringsforsøg er der omtalt en vurdering fra en montør fra Vordingborg Køkkenet, der netop ikke foretog nogen justering. Dette kan således heller ikke betegnes som et udbedringsforsøg.

Advokaten nævner i sit indlæg kendelse nr. 85.868, hvor en computer efter tre udbedringsforsøg blev fundet totalskadet. Vi bemærker, at der er tale om en sag, hvor en computer adskillige gange blev indleveret til reparation, og hvor forsikringstageren hver gang måtte undvære computeren. Faktum adskiller sig derfor afgørende fra denne sag, hvor køkkenet blev monteret den 6. august 2018 og siden har været funktionsdygtigt, da tvisten vedrører nogle mindre forhold. Dette har naturligvis betydning for, hvad medlemmet må tåle. Endvidere bemærkes, at der i den nævnte ankenævns sag var tale om, at computeren også flere gange tidligere havde været indleveret til repa-

ration som beskrevet i nævnets præmisser. Vi finder således, at kendelsen ikke er et relevant præjudikat i forhold til nærværende sag.

Advokaten anfører endvidere i sit indlæg, at vi anmodede medlemmet om at kontakte Vordingborg Køkkenet 'med oplysning om, at de nu ville være berettiget til et nyt køkken'. Dette er ikke korrekt. Vi har ikke anerkendt, at medlemmet har ret til et nyt køkken. Vi har meddelt medlemmet, at vi vil dække et nyt køkken, hvis det ikke er muligt at udbedre de resterende beskedne forhold. Det er, hvad ankenævns sagen vedrører.

Advokaten anfører i samme afsnit, at udgiften til et nyt køkken ikke er uproportional henset til skadens omfang. Hertil skal vi bemærke, at det afgørende ved proportionalitetsvurderingen ikke er den oprindelige skades omfang. Det afgørende er, at udgiften på ca. 100.000 kr. til et nyt køkken er uforholdsmæssigt stor henset til, at der kun er tale om enkelte beskedne forhold, der skal justeres, og som efter en snedkermesters vurdering vil kunne udbedres for 8.535 kr. inkl. moms.

Endelig anfører advokaten, at der ikke forekommer en klar plan for, 'hvor langt det af selskabet foreslåede udbedringsforsøg vil strække sig'. Dette er ikke korrekt. Snedkerfirmaet har beregnet 16 tømrertimer til opgaven svarende til 1-2 dages arbejde, og at der vil kunne bestilles nye fronter, hvis der skulle være en problematik med hængsler. Såfremt advokaten er bekymret over den tid, ubedringen vil foretage, kan vi betrygge ham med, at der er tale om en væsentlig mindre opgave end at installere og montere et helt nyt køkken, således som der stilles krav om. Endvidere må vi igen minde om, at såfremt medlemmet havde accepteret vores udbedringsforslag for nu et år siden, ville det for længst have været afklaret, om forholdene ved køkkenet ville kunne udbedres, således som [snedkerfirma] har vurderet."

Til dette har klagerens advokat fremsendt brev af 10/3 2020, hvori det bl.a. er anført:

"Indledningsvist kan selskabets bemærkning om, at der var tale om en montering – om end mangelfuld – den 6. august 2018 tilsluttes. [Snedkerfirmas] tilbud vil således være det fjerde udbedringsforsøg, efter den oprindelige og mangelfulde montering.

Forløbet beskrives af min klient som følger:

Den 6. august 2018 - køkkenet leveret og monteret, men uden tilstrækkelig fastgørelse af skabene mod væggen.

Den 9. august 2018 - hele køkkenet blev forsøgt monteret inden bordpladen skulle sættes på. Skabene var ikke i orden.

Den 15. september 2018 - alle skuffe- og lågefronter afmonteres til polering for at udbedre skaden.

Den 27. september 2018 - fronterne monteres igen og resten køkkenet justeres. Tømreren fra [tømrerfirma] opgav efter flere forsøg på at justere køkkenet. Derudover viser det sig, at de ikke kun har poleret fronterne, men også slebet dem, hvilket ikke var en del af aftalen.

Min klient genkender ikke selskabets fremstilling af forløbet vedrørende et nyt køkken, som nu betegnes 'medlemsvenligt' og at manglerne ikke i sig selv skulle berettiget til et nyt køkken. Ar-

gumentationen forstærker blot min klient bekymring, særligt når det anføres at selskabet nu beskriver skaderne som *'nogle aldeles beskedne forhold'* og at et nyt køkken alene tilbydes, *'såfremt de resterende småskavanker ikke kan udbedres'*.

Efter min klients opfattelse er der ikke tale om 'småskavanker' og hvis det var tilfældet, havde selskabet næppe bedt min klient om at indhente tilbud på nye køkkener. Det fastholdes i den forbindelse, at det var selskabet, der bad min klient om at indhente tilbud fra Vordingborg Køkkenet. Efter min klient indhentede den første vurdering fra Vordingborg Køkkenet, havde han en telefonsamtale med selskabets medarbejder, hvor hun bad ham indhente et tilbud for den samme opstilling fra en anden afdeling fra Vordingborg Køkkenet. Tilbuddet vedlægges som bilag 5.

Min klients bekymring går derudover på, at tidligere udefrakommende snedkerfirma, som selskabet havde engageret for at rette køkkenet, også garanterede, at det kunne lade sig gøre. Det viste sig, at det ikke kunne lade sig gøre og nu gentager det sig med de uundgåelige følger, der er ved genmontering mv. af køkkener.

Min klient oplyser, at [snedkerfirma] under besigtigelsen oplyste, at det var en svær opgave, og at det var nødvendigt at afmontere hele køkkenet, hvis det skulle lykkes. Da køkkener slides og forringes, hver gang de skilles ad, og da det ikke tidligere er lykkedes på tilfredsstillende vis, så er min klient ikke indforstået med denne løsning.

Der kan åbenbart være stor forskel på opfattelsen af, hvornår noget kan repareres og hvornår det fordrer en udskiftning. Når køkkenet utvivlsomt vil trættes ved at blive skilt ad igen og når producenten oplyser, at det ikke kan repareres, så er min klient nået dertil, at han ønsker en uvildig vurdering af, om han under hensyn til sagens forhold skal tåle endnu et udbedringsforsøg, eller om selskabet skal dække et køkken i overensstemmelse med de tilbud han blev bedt om at indhente.

Endelig bemærkes i forhold til AK 85.868, at det afgørende for sagens udfald ikke var, om kunden i pågældende sag skulle undvære computeren. Det afgørende – og sammenlignelige med nærværende sag – er, at der er grænser for, hvor mange forsøg en kunde skal tåle.

I AK 85.868 var tale om tre udbedringsforsøg og den fejl der lå til grund for sagen var et 'curser-hop', som blot kunne gøre det sværere at taste adgangskoden ind. Computeren kunne åledes stadig bruges og problemet løses ved at slå koden fra. Alligevel fandt nævnet, at der var tale om en totalskade.

Så meget desto mere må grænsen i en sag som denne være nået, når det drejer sig om et køkken til over 100.000 kr., som min klient har passet på og værdsat indtil skaden skete. Dette navnlig, når man ved, at køkkenet vil trættes ved yderligere af- og genmontering og de tidligere fire installationer, heraf tre udbedringsforsøg, ikke har løst problemet."

Klagerens advokats indlæg er vedlagt en oversigt fra klageren over sagens forløb, hvori klageren bl.a. har anført:

"Forsikringen fortæller som om, at vi ikke ønsker deres udbedringsforsøg ..., men de fremhæver ikke at vi allerede har haft 4 monteringer/justeringer indtil nu. Vi har dermed mistet tiltro til

håndværkerne efter, at det ikke har været lykkedes at udbedre deres skader på køkkenet. Derudover fremhæves der også at køkkenet har tegn på træthed, hvilket altså skyldes de ikke succesfulde justeringer. Til justeringerne er blevet benyttet en kraftig boremaskine til skruer. En femte justeringsforsøg vil kun gøre det mere trætt.

1. Montering: gjort af håndværker fra [tømrerfirma] d. 6.8.18
2. Montering: gjort af håndværker fra [tømrerfirma] d. 27.9.18
3. Montering: Efter taksators ønske, kommer montør fra Vordingborg Køkken for at kigge på det, men ønsker ikke at gøre det grundet det er ødelagt og deres vurdering er at det ikke kan gøres bedre. Udført d. 3.10.18
4. Montering: Montør fra [tømrerfirma 2] bestilt af [tømrerfirma] prøver at justere det d. 8.11.18, men det er ikke blevet bedre, selvom at han lover taksator at han kan justere køkkenet og det bliver 100% funktionelt."

Hertil har selskabet i brev af 20/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I sit tidligere indlæg til ankenævnet beskrev medlemmet udbedringsforsøgene således:

- Montering: den 6. august 2018 af [tømrerfirma]
- Montering: den 27. september 2018 af [tømrerfirma]
- Montering: den 3. oktober 2018: Besigtigelse foretaget af montør fra Vordingborg Køkkenet uden udbedring blev foretaget.
- Montering: den 8. november 2018: Justering foretaget af montør fra [tømrerfirma 2].

Vi har i vores seneste indlæg til ankenævnet beskrevet, hvorfor den 1. og 3. beskrevne hændelse ikke er udbedringsforsøg. Der er således alene foretaget to udbedringsforsøg.

Medlemmets advokat nævner nu den 9. august 2018. Denne dato blev bordpladen som den sidste del af køkkenet leveret, og køkkenet blev endeligt monteret. Arbejdet den 9. august 2018 var således ikke et udbedringsforsøg, men en del af monteringen af køkkenet. Det er misvisende at tale om et udbedringsforsøg, før hele køkkenet overhovedet er afleveret.

Angående advokatens udokumenterede bemærkninger om [snedkerfirmas] udtalelser under besigtigelsen må vi blot henholde os til, at snedkermesteren har vurderet, at det var muligt at foretage de nødvendige justeringer, hvilket han har givet tilbud på.

Vi fastholder, at den nævnte ankenævnskendelse 85.868 ikke er sammenlignelig med nærværende sag. Medlemmet har et fuldt funktionelt køkken, hvor han har måttet tåle nogle justeringer ad to omgange. I ankenævnskendelsen var der tale om en computer, der adskillige gange blev indleveret til reparation, og hvor forsikringstageren hver gang måtte undvære den. Endvidere havde computeren som anført flere gange forud for det forløb været indleveret til reparation. Det er vores opfattelse, at det i høj grad indgår i vurderingen af, hvad man som sikret må tåle, hvor indgribende selskabets udbedringsforsøg er. Her har det naturligvis betydning, om man må undvære det forsikrede som led i udbedringsforsøget eller ej.

Endvidere må de økonomiske forhold også indgå, således at der skal mere til, for at et selskab kan pålægges at dække et helt nyt køkken til over 100.000 kr., end for at pålægge selskabet at dække en computer."

Ankenævnet for Forsikring

11.

94332

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotos. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af Vordingborg Køkkenets tilbud af 21/1 2019 til klageren fremgår bl.a.:

<u>Tilbudsresumé</u>	
Elementer	70.443,29
Bordplader	6.613,01
Hvidevarer (2)	16.051,12
Sanitet	1.481,75
Tilbehør	2.322,48
Montering	10.536,57
Diverse	0,00
Sum af varelinjer	107.448,22
+ Fragt	6.984,78
I alt inkl. moms	DKK 114.433,00
Heraf moms (25,0 %)	22.886,60

Af snedkerfirmas besigtigelsesrapport af 28/1 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Efter besigtigelse og gennemgang af eksist. køkken på stedet er vores vurdering følgende.

Vi ser det som udgangspunkt ikke nødvendigt af skifte hele køkkenet men blot udskifte enkelte dele og justering af de eksist. hængsler, skinner mv.

Dog skal det oplyses at ved de/genmontering af køkkener altid må forventes nedenstående forbehold:

'Inventar/køkken mv.

Ved de/genmontering af køkkener, bademiljø mv. kan der forekomme mindre ændringer i udtryk/udseende, lister, fuger, tilpasninger mv. kan ændre sig i størrelse karakter mv.'

Forslag til udbedring.

- De/genmont. af bordplade
- lev. og montering af manglende sokkelben, evt. levering og montering af ny sokkel som eksist.
- Opretning/justering af samtlige fronter. Hvor skinner og hængsler sidder løse eller på anden vis ikke har optimal funktion tilrettes disse i nødvendigt omfang evt. hos smed.
- Fugning af bordplade, mont. af div. lister mv.
- Evt. malerreparation over skurerlister langs bordplade.
- tilslutning af EL/VVS i bordplade

Som et alternativ til ovenstående har vi tidligere ved lignende skader bestilt nye fronter inkl. hængsler gennem NYE LÅGER, se link <http://nyelaager.dk/koekkenlaager/>

Af byggesagkyndigs rapport af 28/2 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Køkkenet er endnu ikke afsluttet, og viser tydelige træthedstegn efter afmontering og efterfølgende opmagasinering, transport, genmontering og reparationer over flere gange. Højskabe er monteret så de ikke står i vatter, og indvendigt har hængsler sluppet skabs sider. Under skabe på bagvæg, er støtteben/sokkelben blot skubbet ind under skabene, og på trods af utallige henvendelser herom, er intet sket. Hjørneskab og afstand til skuffer mm. ser sjusket ud og det hele virker 'lidt løst og vakkelvorn'.

...

For at afslutte denne sag endeligt, kan man (læs: Runa Forsikring) ... prøve endnu en gang af få [snedkerfirma] til at udbedre lågerne. Dette dog under forudsætning af, at kunde ikke stilles ringere end ved skadens opståen. Det vil sige, at det skal tilsikres/garanteres at køkkenet ikke forringes, hverken i funktion, udseende eller holdbarhed.

I modsat fald, må det konstateres at en total udskiftning vil være den rette løsning. Noget man måske burde have besluttet fra begyndelsen af. Runa Forsikring må altså beslutte om man ønsker at bruge stadig flere omkostninger på at blive ved med at reparere, med risiko for at det blot er spildte og unødige penge, hvis det hele skal udskiftes alligevel."

Nævnet udtaler:

Klageren blev udsat for en omfattende vandskade i 2018, da et vandrør sprang under bryggersgulvet i hans hus. Selskabet anerkendte at dække udbedringen af huset, som indebar, at køkkenelementerne af mærket Vordingborg Køkkenet blev nedtaget bortset fra overskabene. Efter at tømrerfirmaet, som selskabet havde rekvireret, havde genmodtaget køkkenelementerne i august 2018, klagede han over, at skuffer og fronter var blevet ridset og havde fået hakker, og at køkkenelementerne ikke var monteret korrekt. Skuffer og fronter blev herefter i september 2019 afmonteret på ny og slebet og poleret. Endvidere blev køkkenelementerne justeret af to forskellige tømrerfirmaer. Da klageren fortsat ikke var tilfreds, indhentede selskabet den 28/1 2019 et tilbud fra et snedkerfirma på justering af køkkenelementerne med udskiftning af enkelte dele for 8.535 kr.

Klageren ønskede ikke at gøre brug af tilbuddet fra snedkermesteren og indhentede i stedet den 28/2 2019 en rapport fra en byggesagkyndig, der udtalte, at en total udskiftning af køkkenet måtte være den rette løsning, hvis ikke udbedring kunne ske uden forringelse af køkkenet. Klageren havde forud herfor den 21/1 2019 indhentet tilbud fra Vordingborg Køkkenet på levering og montering af et nyt køkken for 114.433 kr. Selskabet afviste den 20/3 2019 at dække

udskiftning af hele køkkenet med henvisning til, at udgiften til et nyt køkken ikke var proportional med skadens størrelse.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til udskiftning af hele køkkenet. Klageren har anført, at "I forbindelse med udbedringsforsøgene blev der dels påført køkkenet yderligere skade ligesom det ikke er samlet korrekt og derfor ikke fungerer som før vandskaden. Et eksempel herpå er, at man ved afmontering af køkkenet, har lagt værktøj oven på højglansskuffer, som fik ridser og hakker. For at fjerne ridser og hakker, har man taget lågefronter og skuffefronter med til et malerfirma og fået slebet dem. Det betyder blandt andet, at lågernes og fronternes UV-behandling er væk grundet slibningen".

Klageren har videre anført, at det ikke "giver ... mening at fortsætte med at reparere på et køkken, hvor netop det forhold, at man skiller det ad og samler det igen, slider og gør, at låger eksempelvis ikke lukker ordentligt, og at samlingerne såvel skabene er skæve", og at "der ikke forekommer en klar plan eller afgrænsning af, hvor langt det af selskabet foreslåede udbedringsforsøg vil strække sig".

Klageren har herudover anført, at der efter montering af køkkenelementerne i august 2018 er udført tre udbedringsforsøg den 27/9 af et tømrerfirma, den 3/10 af Vordingborg Køkkenet og den 8/11 2018 af et andet tømrerfirma, og at han ikke har pligt til at lade selskabet få flere forsøg. Klageren har uddybende anført, at "Spørgsmålet om afhjælpningsforsøg er inden for den almindelige obligations- og køberet behandlet i en række tilfælde, hvor der anvendes udgangspunkter om, at en forbruger – alt efter omstændighederne – skal tåle mellem et og tre afhjælpningsforsøg. Tilsvarende ses afhjælpningsforsøg behandlet i forsikringsretten, eksempelvis i kendelse nr. 85.868, hvor en computer efter tre udbedringsforsøg blev fundet totalskadet".

Selskabet har fastholdt afgørelsen og anført, at der er udført to forsøg på at justere køkkenelementerne den 27/9 og 8/11 2018, og at "det tredje angivne udbedringsforsøg er ... en vurdering

fra en montør fra Vordingborg Køkkenet, der netop ikke foretog nogen justering. Dette kan således heller ikke betegnes som et udbedringsforsøg".

Selskabet har også anført, at "Vi har tilbudt, at en snedkermester kan justere køkkenet, herunder skabslåger, hængsler, korpus og sokkel samt indkøbe ekstra støtteben, såfremt disse mangler, ligesom der kan foretages diverse fastgørelser og sikres, at alle de berørte køkkenelementer er i vatter ... og såfremt der skulle være en problematik med hængsler/skinner/låger, vil der ... kunne bestilles nye fronter inkl. hængsler via et specialfirma". Selskabet har tillige anført, at "Det er vores opfattelse, at vores medlem må tåle dette afhjælpningsforsøg henset til forholdet mellem den beskedne udbedringsudgift og prisen på et helt nyt køkken".

Selskabet har herudover anført, at "For så vidt angår slibning og polering af køkkenlåger blev det aftalt at se tiden an, om lågerne mod forventning skulle blive misfarvede. Det blev således aftalt, at vores medlem skulle vurdere lågerne et år senere og igen fem år senere og give os besked, såfremt der var en forandring".

Det fremgår af Vordingborg Køkkenets tilbud af 21/1 2019, at tilbuddet på 114.433 kr. blandt andet omfatter elementer, bordplader, hvidevarer, sanitet og montering.

Af snedkerfirmas besigtigelsesrapport af 28/1 2019 til selskabet fremgår det, at "Vi ser det som udgangspunkt ikke nødvendigt af skifte hele køkkenet men blot udskifte enkelte dele og justering af de eksist. hængsler, skinner mv. ... Forslag til udbedring. – De/genmont. af bordplade – lev. og montering af manglende sokkelben, evt. levering og montering af ny sokkel som eksist. – Opretning/justering af samtlige fronter. Hvor skinner og hængsler sidder løse eller på anden vis ikke har optimal funktion tilrettes disse i nødvendigt omfang evt. hos smed. – Fugning af bordplade, mont. af div. lister mv. – Evt. malerreparation over skurerlister langs bordplade. – tilslutning af EL/VVS i bordplade. Som et alternativ til ovenstående har vi tidligere ved lignende skader bestilt nye fronter inkl. hængsler".

Ankenævnet for Forsikring

15.

94332

Af den rapport, som klageren har indhentet fra en byggesagkyndig fremgår det, at "Køkkenet er endnu ikke afsluttet, og viser tydelige træthedstegn efter afmontering og efterfølgende opmagasinering, transport, genmontering og reparationer over flere gange. Højskabe er monteret så de ikke står i vatter, og indvendigt har hængsler sluppet skabs sider. Under skabe på bagvæg, er støtteben/sokkelben blot skubbet ind under skabene, og på trods af utallige henvendelser herom, er intet sket. Hjørneskab og afstand til skuffer mm. ser sjusket ud og det hele virker 'lidt løst og vakkelvorn' ... For at afslutte denne sag endeligt, kan man (læs: Runa Forsikring) ... prøve endnu en gang af få [snedkerfirma] til at udbedre lågerne. Dette dog under forudsætning af, at kunde ikke stilles ringere end ved skadens opståen. Det vil sige, at det skal tilsikres/garanteres at køkkenet ikke forringes, hverken i funktion, udseende eller holdbarhed".

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har pligt til at dække en udskiftning af hele køkkenet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at køkkenelementerne i deres helhed, herunder overskabe og bordplader, ikke blev beskadiget under af- og genmonteringen af den nederste del af køkkenelementerne. Nævnet har også lagt vægt på, at skuffer og låger på underskabene er blevet slebet og poleret, og at selskabet har oplyst, at klageren har mulighed for at vende tilbage, hvis der opstår misfarvning som følge af afslibningen. Nævnet bemærker, at det ikke kan ses på de fremsendte fotos, at skuffer og låger aktuelt fremstår med skader.

Nævnet har herudover lagt vægt på, at det må lægges til grund, at der alene er udført to forsøg på at justere køkkenelementerne, og at selskabet har tilbudt, at "såfremt der skulle være en problematik med hængsler/skinner/låger, vil der ... kunne bestilles nye fronter inkl. hængsler via et specialfirma".

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

94332

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand