

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. april 2020 blev i sag nr. 94386:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 30/10 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi har haft rotteangreb på vores loft samt i vores garage og i den forbindelse er der kommet en følgeskade på vores garagetag, som Topdanmark prøver, at slippe uden om, meddeler forskellige begrundelser, som er modstridende afslag/begrundelser. d. 24/7 konstaterer vi følgeskaden på garagetaget af vandet ikke længere ordentlig kan løbe af til afløbsrør. Vi må rykke adskillige gange for, at [taksator 1] forholder sig til følgeskaden.

d. 8/8 er [taksator 1] og [håndværker 1] her og besigtige skade (uden jeg er her) og samme dag skriver [taksator 1], at det er pga. underdimensioneret spær samt at der er udskæringer i spær. Dette modbeviser jeg men [taksator 1] svarer skriftlig, at der ikke er mere at tilføje i sagen. Jeg spørg hvorfor når man som professionel håndværker mener at spærene er underdimensioneret, at man så ikke har lavet et hængende stillads og hvorfor man placerer næsten 2 tons nye tagplader på mit garagetag. Og hvordan de kan sige at de er underdimensioneret, når det er bygget iht. bygningsreglementet der var i 1986?

d. 17/8 indsender jeg 1. skrivelse af klage til Topdanmark (det er [jurist], som bliver sagsbehandler)

d. 21/8 får jeg bekræftelse på modtagelsen af klagen

d. 9/9 får vi svar at Topdanmark afviser da både [taksator 1] & [håndværker 1] er overbevist om, at garagetaget buer nedad pga. tagkonstruktionen er underdimensioneret og der ikke er årsags-sammenhæng med arbejdet med fjernelse af tagplader og isolering og at det påhviler mig at sandsynliggøre en dæknings berettigede skade.

d. 10/9 fremsender jeg så den yderligere bevisbyrde, som Topdanmark ønsker. Da mine ord ikke er nok overfor forsikringen, har jeg taget fat i [rottefænger] (som var rottefænger på sagen fra start til slut) som bekræfter mine ord overfor Topdanmark, at der stod ikke vand på mit garagetag

Ankenævnet for Forsikring

2.

94386

før det blev brugt som arbejdsplads samt materialeopbevaringssted. Samt svar/spørgsmål til deres begrundelse/svar.

d. 17/9 får vi svar på vores svar af d. 10/9 fra [jurist], at de har besluttet, at sætte en anden taksator på, så de kan se sagen med nye øjne.

d. 4/10 kommer ny taksator [taksator 2] fra Topdanmark og besigtigede garaagetaget. Han har talt med [taksator 1] og at han vil kontakte [rottefænger] samt [håndværker 1].

d. 9/10 får vi 2. afslag fra Topdanmark da [taksator 2] kan ikke konstatere nogen nedbøjning i spærerne og at man [taksator 2] forvente tolerancer op til 15 mm. En helt anden udtalelse end deres første afslag. Men [taksator 2] har sket ikke talt med [rottefænger] før han gav sit besyv til [jurist]. Nu mener de, at det muligvis er pga. blade der er samlet sig ved afløb. Hvis [taksator 2] havde gået op på garaagetaget havde han kunne se, at det var en godkendt rottespærrer der sad i nedløbet hvor blade skilt kan komme igennem. [Taksator 2] kan ikke fastslå om der er sket en skade på taget efter dagarbejdet på vores beboelse.

Så uanset hvad vi siger, dokumenterer får vi afslag. Uvildig person [rottefænger] bekræfter vores ord. Topdanmark kommer med modstridende svar unde at det kommer os tilgode. At de ikke engang selv er enige... ?

Topdanmark bliver ved med at sige, at det er os der har valgt håndværkerne. Det er det ikke da [taksator 1] kom på fik vi 3 håndværkere at kunne vælge imellem og [taksator 1] & [håndværker 1] havde arbejdet sammen på flere sager. Herudover har TopDanmark betalt [håndværker 1] 10% for styring af sagen.

Vores garaagetag var fuldt funktionsdygtig INDEN de begyndte at bruge det som arbejdsplads samt 2 tons materialeopbevaring, som der også er gået frem og tilbage for at hente.

d. 9/9 giver vi Topdanmark endnu en chance for at revurdere deres begrundelse

d. 10/9 får vi 3. afslag med henvisning til, at kunne indgive klage til jer.

Det gør vi så nu (vi har været på længere udlandsrejse)

Har i dokument 'hej Ankenævnet' gemt mail korrespondancen med TopDanmark på klagesagen. Hvis i ønsker hele sagshistoriken fra d. 8/4, må i sige til.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At vores garaagetag bliver fuldt funktionsdygtigt igen. Vi har spurgt en anden tømrer og han siger, at det hele skal af. Tagpap, underplader, inddækninger osv. Anden tømrer udtaler sig også, at han aldrig har oplevet nogen være så ubegavet at placeret næsten 2 tons materialer (nye og gl. tagplader) på et garaagetag, at det kan kun ødelægge det."

Klageren har i brev vedlagt klageskemaet bl.a. anført:

"[Håndværker 1] samt [skadeservicefirma] fra [by] har brugt vores garaagetag som arbejdsplads samt [håndværker 1] har placeret ca 2 tons nye samt gamle tagplader på garaagetaget."

Selskabet har i brev af 25/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagen over vores afgørelse omkring nedbøjning i taget på garagen.

Klager mener, at det er håndværkeren, der har udbedret en større rotteskade på ejendommen, der er skyld i nedbøjningen i taget på garagen i forbindelse med dennes arbejde. Klager oplyser, at vandet nu har svært ved at få afløb fra taget.

Vi mener ikke, at vi hæfter for eventuelle skader, som håndværkeren har påført ejendommen, ligesom vi i det hele taget ikke finder, at der er sket skade på klagers garagetag i forbindelse med arbejdet på ejendommen.

Her er fakta om den tegnede forsikring

Forsikringstager har tegnet en husforsikring hos os.

Policen indeholder dækning for brand, bygningskasko, storm, svamp/insekt, råd, skjulte rør og kabler, udvidet vand, stikledning, skadedyr, retshjælp, hus-ejerhjælp og husejeransvar (bilag 1).

Det er vilkårene DF20805-1, der gælder for klagers husforsikring (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 6. april 2019, at der er rotter på ejendommen, som har forårsaget skader på forskellige bygningsdele (bilag 3).

Vi sætter vores netværkshåndværkere indenfor tømrer, el, vvs og kloak til at forsøge at afklare omfanget af skaderne. Samtidig har klager tilkaldt en rottefænger for at komme rotterne til livs.

På baggrund af det store omfang tilknyttedes der en kørende taksator fra os til sagen den 15. maj 2019. [Taksator 1] kontakter klager, og der afholdes et møde på ejendommen den 23. maj 2019. Vores taksator beder klager finde en håndværker, og de vælger [håndværker 1] (efterfølgende kaldt håndværkeren). Håndværkeren deltager også ved mødet.

Vores netværkshåndværkere frakobles herefter sagen, da vores taksator skriver følgende til dem i mail af 16. maj 2019: 'Hej ...

I bedes afslutte jeres arbejde og sende mig en faktura på udført arbejde på sagen. Jeg tager over sammen med kundens egne håndværker - tak for hjælpen.'

Vores taksator udformer en skaderapport over omfanget (bilag 4), som efterfølgende redigeres på grund af en ændring i omfanget (bilag 5).

Herefter pågår udbedringen og genopbygningen ved kundens håndværker.

Den 24. juli 2019 modtager vi klagen over fordybninger i garagetaget.

Vores taksator besigtiger garagetaget sammen med håndværkeren den 7. august 2019, og han sender samme dag en afvisning af kravet, da skaderne ikke skyldes håndværkerens arbejde, og der er tale om et forhold, der har været til stede gennem længere tid på grund af, at spærrene er underdimensioneret og overskåret. Vi vedlægger billeder af spærrene som bilag 6.

Klager skriver en klage over afgørelsen til os samme dag, hvorefter vores taksator fastholder afgørelsen.

Vi modtager herefter en klage til vores kundeklageansvarlige. Vores kundeklageansvarlige fastholder afgørelsen, da vi ikke hæfter for eventuelle fejl begået af håndværkeren, ligesom vi ikke mener, at der i det hele taget er sket en skade på garagetaget i forbindelse med håndværkerens

arbejde. Vi henviser til klagers bilag, hvor korrespondancen med vores kundeklageansvarlige fremgår.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Det er ubestridt, at der er sket skader på ejendommen som følge af rotter. Dette forhold har vi anerkendt over klagers husforsikring, og vi har i alt haft udgifter i sagen for 221.702,66 kr.

Nærværende sag vedrører alene, om vi som selskab hæfter for håndværkerens eventuelle fejl, og om der i det hele taget foreligger en fejl.

Vi mener, at det er vores rolle at sørge for at klarlægge skadens omfang og herefter sørge for at opføre og udbetale erstatningen til vores kunder, når betingelserne for dette er opfyldt. I større sager som denne er det normalt, at vi løbende betaler til de forskellige håndværkere, da der er tale om flere faggrupper og dermed flere fakturaer.

Man har som forsikringskunde frit håndværkervalg, da det er ens egen ejendom, og man bestemmer selv, hvem man ønsker at anvende til at udbedre skader på ens ejendom.

I denne sag har vi til at begynde med rekvireret nogle af vores netværkshåndværkere til at undersøge omfanget og blandt andet nødreparere el mv. Det er sædvanlig kutyme, at vores netværkshåndværkere tilknyttes sagerne, da de kender vilkårene for forsikringen, og de kender vores forretningsgange og dermed, hvad der kræves af dem.

På grund af det store omfang tilknyttes der en intern taksator, og vores netværkshåndværkere kobles fra sagen. Det er usædvanligt, da vores netværkshåndværkere normalvis kører sagerne til ende.

Klager vælger herefter [håndværker 1] (håndværkeren) fra lokalområdet til at udføre udbedringen. Håndværkeren er ikke netværkshåndværker for Topdanmark Forsikring A/S, ligesom vi ikke har et samarbejde med ham.

Det forhold, at vores taksator tidligere har arbejdet sammen med ham i forbindelse med andre skadesager, medfører ikke, at vi hæfter for håndværkerens arbejde og eventuelle fejl og mangler ved dennes arbejde.

Det er korrekt, at vores taksator har samarbejdet med håndværkeren i denne konkrete sag, herunder fulgt udbedringen og afholdt møder med ham, hvilket vi mener er helt naturligt i en større sag som denne. Endelig er det os, der skal udbetale erstatningen, hvorfor vi har en interesse i at følge med i reparationen.

Det er korrekt, at vi har beskrevet omfanget i de to taksatorrapporter, men dette klagepunkt omhandler ikke et forkert beskrevet omfang eller lignende i taksatorrapporten, men derimod hvordan håndværkeren har udført sit arbejde. Det er ikke et forhold, som vi har haft indflydelse på.

Vi er ikke klar over, hvorfor klager mener, at vi har betalt håndværkeren 10 % for sagsstyring. Det er korrekt, at vi har bedt håndværkeren om at koordinere arbejdet med de øvrige faggrupper, således udbedringen ikke gik i stå undervejs, men nogen egentlig sagsstyring for os har han ikke forestået.

På den ovennævnte baggrund mener vi ikke, at vi hæfter for håndværkerens eventuelle fejl, da vi ikke har valgt den pågældende håndværker eller har 'tvunget' klager til at vælge den pågældende håndværker.

Klager må selv sørge for at reklamere, hvis [klageren] fortsat mener, at der foreligger en fejl begået af håndværkeren.

Nedbøjningen på garagetaget

Vi mener ikke, at klager har sandsynliggjort, at nedbøjningen på garagetaget er sket ved håndværkerens arbejde.

Vi har ved denne vurdering lagt til grund, at taksator oplyser, at spærene ser ud til at være underdimensioneret, og der er skåret i dem, hvilket har svækket dem. Det er omkring det område, hvor spærene er skåret i, at lunkerne også er. Vi henviser til den skitse klager har lavet (bilag 7).

Vores taksator oplyser, at der er tale om forhold, der allerede bestod, før udbedringen påbegyndte. [Taksator 1] understøtter dette med, at der er ses snavs og mos på taget, hvor det buer.

Vi har fundet nogle billeder på sagen optaget forud for håndværkerens udbedring af rotteskaden. De vedlægges som bilag 8.

Her kan man se, at der er ringe med sorte plamager/misfarvning/mudder i det område, hvor klager anfører, at vandet nu samler sig. Vi mener, at billederne understøtter, at der allerede forud for udbedringen samlede sig vand i de områder/at der stod vand længe i de områder.

Derudover gør vi opmærksom på, at der altid vil stå vand på tagflader af denne type efter regnvejr, og der i sig selv ikke er noget unormalt i, at et ældre tagpaptag har lunke, hvor der kan samle sig vand.

I har udtalt jer i lignende sager

Vi har tidligere i sagen henvist til kendelserne AK 62.848 og AK 53.200.

Vi henviser herudover til kendelsen AK 76.687, hvor det bliver fastslået, at et selskab normalvis ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved en håndværkers arbejde.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund skal vi oplyse, at vi ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved den af klager valgte håndværkers arbejde.

Vi finder det herudover ikke sandsynliggjort, at håndværkeren i det hele taget har beskadiget garagetaget."

Klageren har i brev af 26/11 2019 til nævnet bl.a. anført:

"

- Der skrives i svaret fra TopDanmark, at nu skyldes det nedbøjning skyldes underdimensioneret spær.

Nu må TopDanmark snart blive enige med sig selv om hvad de egentlig mener. Første taksator [taksator 1] og [håndværker 1] blev sammen enige om, at det var derfor. Anden Taksator [taksator 2] mener ikke at spærreerne havde nedbøjning og det var ikke derfor.

Vi har **forsat ikke fået** svar på hvorfor man som **professionel håndværker** bruger garagetaget som:

- Arbejdsplads og materialeopbevaring (godt 2 tons) hvis man mener at spærreerne er underdimensioneret ?
- Hvorfor ligger man ikke aflastningsplader ud på garagetaget, hvis man mener at spærreerne er underdimensioneret?
- Hvorfor har man ikke brugt et hængende stillads hvis man mener spærreerne er underdimensioneret ?

Men ingen vil svarer på dette.

- Hvorfor forholder man sig ikke til den uvildige skriftlige udtalelse fra [rottefænger], som har haft sin gang her under hele processen ? Det undlader man at svarer på og ej heller i skrivelsen dateret d. 25. nov. 2019.
- Bilag nr. 8 i refererer til, Billede. Så dejligt at se et billede hvor der ikke står vand på garagetaget, som faktisk beviser forskellen på dengang før udbedring og forholdet nu. Som i også kan se ligger der faktisk 2 fliser ved siden af afløbet sammen med voliarnet, som hurtig rottesikring af afløb og fliserne var placeret forkert af undertegnet, så vandet ikke kunne komme ordentligt rundt om fliserne og ned i afløbet. Striber på garagetaget skyldes deraf. Så tak for billedet, TopDanmark, så kan i jo faktisk se forholdet forinden. Vi fremsendte tidligere i sagen billede hvor man kan se at HELE garagetaget står under vand. Derfor fremsendes dette ikke igen.

Årsagen til vi fik en **kørende Taksator** på var, at jeg skulle ringe flere gange om ugen til TopDanmark og bruge ekstrem mange timer/ressourcer hver gang, med at fortælle sagen forfra igen og igen. Og uden at vi kunne komme videre. Jeg skulle være tovholder for alle de forskellige håndværkere, have kontakt med dem.

- Vi fastholder forsat, vi har ikke selv valgt [håndværker 1]. Vi fik 3 valg muligheder oplyst af [taksator 1].
- [Håndværker 1] har selv sagt til os, at vi ikke var hans kunde, det var Topdanmark
- [Håndværker 1] stod også for Elektriker, som også har sendt sin regning til [håndværker 1], som har tillagt 10% for styring. Hvilket også fremgå af faktura.
- Herudover er der også et svar fra [håndværker 1] mht. til oprydning på loftet efter tagudskiftningen hvor [håndværker 1] direkte siger, at nu er det TopDanmark der bestemte hvad [håndværker 1] skulle udføre. Og det kom i forbindelse med at hele loftet indvendigt var møget til efter [håndværker 1]'s håndværkere. Denne rengøring/oprydning bevilligede [taksator 1] til [håndværker 1], da de to også aftalte dette uden jeg var en del af det, ligesom alt andet.
- Elektriker havde også kontakten til [håndværker 1].
- [Taksator 1] og [håndværker 1] valgt også at mødes her ALENE (uden mig) og lave deres konklusion på/af følgeskaden.

At skaden indtil nu har 'kostede' TopDanmark 221.702,66 kr. Mener jeg er pænt irrelevant og at TopDanmark desværre kun kan takke sig selv for, at de var så lang tid om, at komme ind i kampen mod rotterne. At bruge håndværkere der tager for mere tid end de er her. At de ikke fører tilsyn med deres valgte håndværkere. Topdanmark skriver d. 25/11-2019, at det er i deres interesse at følge med i en reparation, som de har indflydelse på, så undre det mig, at der skulle gå så lang tid før de meldte sig på banen og at det var så sjældent at de kom her også mens reparationen stod på.

Opsummering:

- Der er kommet en følgeskade på vores garagetag ifm udskiftning af hovedtaget. Man placerer næsten 2 tons på et halv fladt garagetag og man benytter det ej heller som arbejdsplads. Og slet ikke hvis man er professionel tømremestre.
- TopDanmark har flere forskellige udsagn i denne sag, at svarskrivelsen er pga. Underdimensionering af spær, men det var jo ikke udtalelse fra [taksator 2] og ej heller det [jurist] fra klageafdelingen skrev i endelig afslag. Så hvad er det egentlig de mener ?
- Vi har uvildig udtalelse på at vandet ikke stod på garagetaget ej heller i lunger og TopDanmark har endda fremsendt dokumentation herfor fra før deres valgte håndværker kom på garagetaget.

Forventer, at TopDanmark står ved deres ansvar og sørge for, at få udbedret følgeskaden på vores garagetag snarest."

Selskabet har i brev af 16/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at klager kommer med nye oplysninger til sagen, der kan medføre et andet resultat.

Vi hæfter ikke for eventuelle fejl, som den af kunden valgte håndværker har lavet, hvorfor vi ikke kan hjælpe [klageren] i dette tilfælde.

Vi kan af gode grunde ikke svare på [klageren] spørgsmål, der omhandler, hvorfor håndværkeren har handlet, som han har. Vi kan heller ikke bekræfte, at det er foregået på den måde, som klager oplyser. Klager må rette sine spørgsmål mod rette vedkommende.

Vi har udarbejdet to taksatorrapporter, som beskriver, hvad der skal udføres og omfanget af skaden. Taksatorrapporter er ikke vejledninger i, hvordan en håndværker skal udføre sit arbejde i processen. Det har vi ingen indflydelse på.

Vi er et forsikringsselskab, der stiller en erstatning til rådighed, hvis der er tale om en dækningsberettigende skade. Hvis klager mener, at håndværkeren har påført garagetaget følgeskader, må [klageren] rette kravet mod [håndværker 1].

Vi mener desuden ikke, at klager har påvist, at håndværkeren i det hele taget har lavet følgeskader på garagetaget.

Man kan tydeligt se på de fremsendte billeder (bilag 8), at der har stået vand i plamager på taget igennem længere tid allerede forud for udbedringsarbejdet.

Klager anfører, at vi oplyser forskellige ting omkring årsagen. Det er vi ikke enige i. Vi besigtigede indledningsvist garaget sammen med håndværkeren, hvor man kunne se, at der var skåret i spærerne i de områder, hvor der var nedbøjning, og hvor vandet stod i længere tid. Den anden taksator oplyser ligeledes, at man kan se, at der er skåret i spærerne, hvilket forringer bæreevnen – dog ikke mere end at taget kan opretholde dets formål. [Taksator 2] oplyser også, at der var lunker og nedbøjning men ikke af væsentlig karakter. Det er efter vores mening ikke modstridende oplysninger.

Klager var til information informeret om, hvornår vores taksator og håndværkeren besigtigede garaget, og [klageren] kunne have deltaget, eller [klageren] kunne have krævet besigtigelsen flyttet, hvis [klageren] ønskede at deltage.

Vi skal i det hele henvise til vores 1. høringsvar til jer.

På den ovennævnte baggrund fastholder vi, at vi ikke er ansvarlig for eventuelle fejl lavet af håndværkeren, ligesom vi ikke mener, at klager i det hele taget har påvist, at der sket en følgeskade på garaget.

Klageren har i brev af 17/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Engang for alle, vi har ikke entret med [håndværker 1] og bl.a. følgende vedhæftede bilag/korrespondance kan bekræfte dette. Dette har vi skrevet adskillige gange. [Håndværker 1] gjorde intet foruden at det blev bestilt/ordret fra TopDanmark. [Håndværker 1] har direkte sagt, at vi er ikke [håndværker 1]'s kunde, det er TopDanmark. Dette er [taksator 1] også velvidne om, eftersom når vi prøvede at få [håndværker 1] til at udføre sit arbejde, skete det kun hvis TopDanmark [taksator 1] igangsatte [håndværker 1] og det var [taksator 1] der havde kontakten til [håndværker 1]. Derfor er det TopDanmark der har garantien for udførelse af deres valgte håndværker/samarbejdspartner og ikke os.

- **Bilag 100** 16 maj 2019, besked fra TopDanmark [taksator 1]:
Hej [klageren] og kopi til [håndværker 1]. **Jeg har aftalt med [håndværker 1]**, at vi kommer på torsdag den 23. maj kl. 12.30 og aftaler det videre forløb i denne sag.

- **Bilag 101** 23 maj 2019, Skadesrapport 01 fra TopDanmark [taksator 1]:
Vi dækker skade på bygning som følge af rotter. Den 23. maj 2019 var jeg ude for at se på skaden. Ved besigtigelsen deltog [håndværker 1] og [rottefænger] som står for bekæmpelse af rotterne. **[Håndværker 1] er hovedentreprenør på denne sag.**

- **Bilag 102** 16. jun. 2019, Skrivelse fra TopDanmark ...
Hej [klageren] (c/c [håndværker 1])
Jeg har i fredags talt med tømreren [håndværker 1]) om taget og de beskadigede tagplader (efter rotter). **Vi blev enige om** at fare frem med lempe, tømmer. ville tage ca. 20 plader med ud til dig, og se om det kan lade sig gøre at skifte de beskadigede. Hvis det ikke kan lade sig gøre, må der tages en ny beslutning. **Jeg afventer** en tilbagemelding fra tømreren - efter [håndværker 1] har forsøgt.

- **Bilag 103** 24. jun. 2019, skrivelse fra TopDanmark [taksator 1]:
Hej [klageren] og [håndværker 1]
Der er aftalt møde på fredag den 28. juni kl. 09.00

- **Bilag 104** 28. jun. 2019, Skadesrapport 02 fra TopDanmark [taksator 1]:
Med henvisning til skaderapport 01 af 23. maj 2019, er denne skade genbesigtiget den 28. juni 2019, med henblik på gennemgang af skade på eternittag som følge af rotter. Ved **besigtigelsen deltog [håndværker 1]** og [rottefænger].
- **Bilag 105** 11. jul. 2019, [håndværker 1] faktura fra elektriker.
[Håndværker 1] fremsender faktura fra Elektriker. Her tager **[håndværker 1] 10% i koordinering og adm.** efter aftale med TopDanmark. Ikke noget vi var velvidne om.
- **Bilag 106** 25. jul. 2019, skrivelse fra TopDanmark [taksator 1].
Hej [klageren] og kopi til [håndværker 1]. Det er hermed noteret, at du anmelder et nyt forhold på dit garagetag, som har fået 3-4 fag med 'fordybninger' så vand ikke kan blive ledet af taget. **Jeg vil træffe en aftale med [håndværker 1]** om at besigtige forholdet og vende tilbage med aftale om det videre forløb.
- **Bilag 107** 6. aug. 2019, skrivelse fra TopDanmark [taksator 1]. (sikke et tidsvarsel)
Hej [klageren]. **[Håndværker 1] og jeg** ser på din garage i morgen kl. ca. 11.00, som har sat sig, så vandet ikke kan løbe af.
- **Bilag 111** 13. aug. 2019, mail fra [håndværker 1] som ikke vil rengøre loftet efter gl. Tagpl
der rester, mos og lign. Og accept fra [taksator 1]:
Hej [klageren] og [taksator 1].
For en ordens skyld fremsendes hermed hvad der er aftalt omkring isolering på loft:
Loft støvsuges let inden isolering for støv mm efter tagudskiftning.
Der udføres isolering med 95mm Isover rullelægger i 1. lag og 2. lag lægges som 120mm batts i Rockwool. Priser excl moms: Støvsugning kr. 1.200,00

Hej [håndværker 1]
Tak for fremsendte tilbud på rengøring
- **Bilag 112** 10. sep. 2019, mail på endnu en følgeskade ved tagudskiftning, skrivelse fra Undertegnet samt ordre fra TopDanmark til [håndværker 1].
Hej [håndværker 1]
Der er fejl på antenne ledning. vil du tage dig af dette sammen med ... - tak.
Den 9. septmber har [klageren] skrevet:
Må desværre konstatere endnu en fejl. Jeg skulle se TV i soveværelset i går men får beskeden, at der ikke er nogen antennesignal.
Så har været på loftet her til aften for, at tjekke hvorfor...
Man har så lige kommet til, at få revet antennestikket ud af antennesamleboksen og har blot viklet det omkring et spær! Da man så ydermere desværre er kommet til, at fæstne antenneledningen mellem den gl. Lægte og den nye monteret lægte. Så nu kan det ikke nå/komme i samleboksen. Har vedhæftede billeder heraf.
Forventer, at det udbedres snarest når tømre kommer og udbedre de andre fejl/mangler. [Taksator 1] vil du sørge for, at [håndværker 1] bliver orienterede.
Jeg har d.d. Kl. 18:02 fået mail fra [håndværker 1], ang. Adgang, som jeg vil svare [håndværker 1] i løbet af aften, at [håndværker 1] må/kan komme og hente nøglerne.

Mht. Forskellige begrundelser på TopDanmarks vurdering af følgeskade.
Den ene taksator siger det er pga. underdimensioneret spær.
Den anden taksator kan ikke konstatere væsentlig nedbøjning.
Det må da være 2 forskellige udtalelser/holdninger.

- **Bilag 108** 7. aug. 2019, skrivelse fra TopDanmark [taksator 1]

Jeg har den 7. august 2019 besigtiget ovenstående forhold sammen med [håndværker 1].

Tagspær på garagen er generelt **underdimensioneret** og dermed vil de helt naturligt bue nedad som følge af egenlast og snelast gennem mange år. Herudover er 3 spær svækket i forbindelse med montering af garageport og skab. Dette tilsammen gør, at dit garagetag buer nedad. Forholdet har været gældende i gennemlængere tid, hvilket også kan ses på snavs og mos midt på taget hvor det buer. Jeg foretager mig ikke yderligere omkring dette forhold på dit garagetag.

Jeg har talt med [håndværker 1] omkring forholdet med, at der er gået på taget og der har været oplagt eternitplader på kanten af dit garagetag, men der har ikke noget med sagen at gøre, idet tagspær er underdimensioneret og 3 tagspær er svækket.

- **Bilag 110** 13. aug. 2019, skrivelse fra TopDanmark [taksator 1].

Hej [klageren] og kopi til [håndværker 1].

Med henvisning til din besked af 7.august har jeg ikke mere at tilføje. Forholdet med **nedbøjning af dit garagetag**, er ikke dækket af din forsikring på grund af **underdimensioneret tagspær** og tagspær der er styrkesvækket ved montage af rulleport og kan ikke henføres til oplag af isolering og mandtrafik på dit garagetag.

Hvis der er skade på kantinddækning som følge af oplag af materialer, bedes du rette henvendelse til [håndværker 1] om dette.

- **Bilag 113** 9. okt. 2019, skrivelse fra TopDanmark [jurist]

Taksator [taksator 2] oplyser på baggrund af besigtigelse, at taget har lunger, hvilket er ganske normalt for flade tagpaptage, hvor man må forvente tolerancer på op til 15 mm. Derved vil der være vandpytter på tagflader af denne art efter regnvejr. Det var **ikke muligt for vores taksator at fastslå**, om der er sket skade på taget efter tagarbejdet på beboelsen.

Tagarbejdet er udført af de håndværkere, som I selv har bestilt til at udføre arbejdet.

Med hensyn til garagen kunne **[taksator 2] ikke konstatere nogen væsentlig nedbøjning** af loftet. Der er skåret i spær samt boret huller til gennemføring af kabler, hvilket forringer bæreevnen, men taget kan fortsat opretholde dets formål.

Vi fastholder at følgeskaden og synes forsat det er urimelig at TopDanmark ikke sørger for, at få udbedret følgeskaden.

Herudover svarer TopDanmark forsat ikke på hvorfor man som professionel håndværker placerer godt 2 tons på vores garagetag uden at det tager skade.

At man skriver jeg bare kunne have deltaget til mødet... Der blev sendt en mail små 26 timer før – imens jeg var på arbejde, og så mailen omkring kl 18 (her ca. 17 timer tilbage og hverken [taksator 1] eller [håndværker 1] var på arbejde på dette tidspunkt) og havde ikke mulighed for at deltage eftersom jeg har også et arbejde der skal passes."

Selskabet har i brev af 15/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at klager fremkommer med nye oplysninger til sagen.

Vi mener stadig ikke, at vi er ansvarlig for den af klager valgte håndværker, ligesom vi må berigtige klager for så angår oplysningen om, at der er tale om en netværkshåndværker for Topdanmark Forsikring. Det er ikke tilfældet.

Klager fremhæver uddrag af korrespondancen i sagen, som efter klager mening viser, at vi skulle hæfte for håndværkerens måde at udføre sit arbejde på.

Uddragene viser efter vores mening ikke andet end en normal korrespondance mellem en håndværker og en taksator i en større sag.

Herudover er det fortsat vores opfattelse, at der ikke er sket nogen følgeskade på garagetaget i det hele taget i forbindelse med udbedringen af rotteskaden."

Klageren har i kommentar af 21/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tilsyneladen kan vi ikke komme videre i dette. Der er sat godt 2 tons tagplader på vores garage-tag, som heraf har fået en følgeskade.

Vi mener at have dokumenterede alt hvad vi kunne, at håndværkere [håndværker 1] er bestilt af TopDanmark og er Deres samarbejdspartner.

Det er modstridende oplysninger og forklaringer TopDanmark kommer med."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skaderapport nr. 1 af 23/5 2019 fra taksator 1 fremgår bl.a.:

"Vi dækker skade på bygning som følge af rotter

Den 23. maj 2019 var jeg ude for at se på skaden.

Ved besigtigelsen deltog [håndværker 1] og [rottefænger] som står for bekæmpelse af rotterne.

[Håndværker 1] er hovedentreprenør på denne sag.

[Rottefænger] står for bekæmpelse af rotter som erstattes af kommunen og udførelse af sanering efter rotter, som erstattes af Topdanmark.

Sådan dækker vi skaden

Det endelige omfang af denne skade, er ikke endeligt fastlagt.

- Tagplader undersøges for gnaveskader og fugebånd som er trukket ud af rotter. Skadet tagplader udskiftes med nye tagplader. Kunden har selv udført rottesikring ved tagfod og denne skal bibeholdes/reableres i tilfælde af, at der er nogen tagplader som skal udskiftes ved tagfod.
- Dampspærre undersøges for skader og repareres/tættes.
- Loft isolering reableres med nyt og i henhold til gældende isoleringskrav.
- Alle EL installationerne undersøges for skader.

- Retablering af lys på begge badeværelser.
- 2 stk. ventilatorer udskiftes incl. flexslange til taghætte. Taghætter undersøges også for rotteskader.
- Træloft i badeværelse er trådt skævt i forbindelse med loftisolering er fjernet og skal rettes op på plads.
- Dør til garage skal udskiftes og kunden har indkøbt en ny dør som skal monteres.
- Bundliste på garageport er gnået i stykker og skal udskiftes.

Her er, hvad vi aftalte

Det er aftalt, at udgift til rottespærre, betales af Topdanmark og udlignes med kundens egen udgift til ny dør til garage.

Når bekæmpelsen er afsluttet og [rottefænger] har udført sanering/rengøring i loftrum, meldes der klar til [håndværker 1], som kan starte op på retablering af skader forvoldt af rotter."

Af skaderapport nr. 2 af 28/6 2019 fra taksator 1 fremgår bl.a.:

"Vi dækker skade på bygning som følge af rotter

Med henvisning til skaderapport 01 af 23. maj 2019, er denne skade genbesigtiget den 28. juni 2019, med henblik på gennemgang af skade på eternittag som følge af rotter.

Ved besigtigelsen deltog [håndværker 1] og [rottefænger].

Sådan dækker vi skaden

Det endelige omfang af denne skade, er ikke endeligt fastlagt.

- Det er på mødet besluttet, at alle eternittagplader udskiftes incl. Ny rygning og taghætter og fugleklodser ved tagfod og tagkip og der suppleres med nye taglægger i nødvendigt omfang. Kunden har selv udført rottesikring ved tagfod og denne skal bibeholdes/reableres i forbindelse med udskiftning af tagplader.
- Dampspærre undersøges for skader og repareres/tættes.
- Loft isolering reableres med ny isolering i samme tykkelse som eksisterende forhold.
- Alle EL installationerne undersøges for skader.
- Retablering af lys på begge badeværelser.
- 2 stk. ventilatorer udskiftes incl. flexslange til taghætte. Taghætter udskiftes med nye tilsvarende taghætter.
- Træloft i badeværelse er trådt skævt i forbindelse med loftisolering er fjernet og skal rettes op på plads.
- Dør til garage skal udskiftes og kunden har indkøbt en ny dør som skal monteres.
- Bundliste på garageport er gnået i stykker og skal udskiftes. Kunden sørger selv for at kontakte portfirma for udskiftning af bundliste.

Her er, hvad vi aftalte

Det er aftalt, at udgift til rottespærre, betales af Topdanmark og udlignes med kundens egen udgift til ny dør til garage.

Bekæmpelsen af rotter indvendigt i huset, er afsluttet og [rottefænger] har udført sanering/rengøring i loftrum.

Der er nu klar til genopbygning."

Af mail af 7/8 2019 fra taksator 1 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har den 7. august 2019 besigtiget ovenstående forhold sammen med [håndværker 1]. Tagspær på garagen er generelt underdimensioneret og dermed vil de helt naturlig bue nedad som følge af egenlast og snelast gennem mange år. Herudover er 3 spær svækket i forbindelse med montering af garageport og skab. Dette tilsammen gør, at dit garagetag buer nedad. Forholdet har været gældende i gennemlængere tid, hvilket også kan ses på snavs og mos midt på taget hvor det buer. Jeg foretager mig ikke yderligere omkring dette forhold på dit garagetag.

Jeg har talt med [håndværker 1] omkring forholdet med, at der er gået på taget og der har været oplagt eternitplader på kanten af dit garagetag, men der har ikke noget med sagen at gøre, idet tagspær er underdimensioneret og 3 tagspær er svækket.

PS se også foto af tagspær som er svækket 3 steder"

Af mail af 10/9 2019 fra et skadedyrsfirma fremgår bl.a.:

"Som jeg bekræftede overfor dig i telefonen har jeg været på dit garagetag i både regn og sol i forbindelse med rottebekæmpelse hos dig, årsagen til at jeg har været på taget er at vi havde mistanke om at rotter kunne gå henover dit tag og ind under tagplader eller ind gennem udluftningshætter på taget og derfor har jeg haft en fældekasse med 2 smækfælder stående på garagetaget, jeg har ikke de gange jeg har været på taget i regnvejr oplevet at vandet ikke kunne løbe fra, altså i afløbet. Afløbet er i øvrigt også noget vi har haft fokus på i forbindelse med rottebekæmpelsen og for at se om vi kunne konstatere at det var derfra de kom."

Af brev af 9/10 2019 fra selskabets koncernsekretariat fremgår bl.a.:

"[Taksator 2] oplyser på baggrund af besigtigelse, at taget har lunger, hvilket er ganske normalt for flade tagpaptage, hvor man må forvente tolerancer på op til 15 mm. Derved vil der være vandpytter på tagflader af denne art efter regnvejr. Det var ikke muligt for vores taksator at fastslå, om der er sket skade på taget efter tagarbejdet på beboelsen.

Tagarbejdet er udført af de håndværkere, som I selv har bestilt til at udføre arbejdet.

Med hensyn til garagen kunne [taksator 2] ikke konstatere nogen væsentlig nedbøjning af loftet. Der er skåret i spær samt boret huller til gennemføring af kabler, hvilket forringer bæreevnen, men taget kan fortsat opretholde dets formål.

På baggrund af [taksator 2] genbesigtigelse må jeg desværre fastholde, at vi ikke har mulighed for at hjælpe jer yderligere i sagen. De forhold som I reklamerer over, vedrører arbejder udført af håndværkere, som I selv har bestilt til at udføre arbejdet, og disse forhold kan Topdanmark på ingen måde gøres ansvarlig for.

Inden jeres håndværkere gik i gang med arbejdet, var vores samarbejdspartner [skadeservicefirma] hos jer med henblik på at fjerne tør isolering. Denne isolering blev båret ud på garagens tag og videre ud til kassering. Vi kan afvise, at der er årsagssammenhæng mellem jeres reklamation og [skadeservicefirmas] arbejde set i lyset af, at arbejdet med den tørre isolering ingen større vægtpåvirkning havde.

[Taksator 2] oplyste desuden, at afløbet på taget så tilstoppet ud, hvilken naturligvis også vil have en betydning for den mængde af vand, som ligger på taget."

Nævnet har fået forelagt fotos af garagetaget forud for og efter udbedringen af den dækningsberettigende rotteskade samt billedrapport af spær.

Nævnet udtaler:

Klageren har haft en dækningsberettigende rotteskade, hvor selskabet har dækket skader på ejendommen med 221.702,66 kr. Selskabet har anført, at taksator 1 blev tilknyttet som kørende taksator på baggrund af skadens omfang. Den 23/5 2019 blev der afholdt møde på ejendommen, hvor taksator 1, håndværker 1 og skadedyrsfirmaet deltog. Herefter udformede taksator 1 skaderapport nr. 1 over skadens omfang. Den 28/6 2019 blev skaden genbesigtiget med henblik på gennemgang af skade på eternittaget, hvor taksator 1, håndværker 1 og skadedyrsfirmaet deltog. Herefter udformede taksator 1 skaderapport nr. 2.

Klageren har anført, at der i forbindelse med arbejdets udførelse er sket skade på garagetaget, da taget er blevet brugt som arbejdsplads og materialeopbevaringssted, hvilket har medført, at der er kommet 3-4 fordybninger, så vand ikke længere kan få afløb fra taget, men bliver stående. Hun har anført, at det skadedyrsfirma, der stod for bekæmpelse af rotterne, har bekræftet, at der ikke stod vand på garagetaget, før det blev brugt som arbejdsplads og materialeopbevaringssted, og at hun er uforstående overfor, at garagetaget er blevet brugt hertil, hvis spærrene er underdimensionerede. Klageren har endvidere anført, at hun ikke selv har valgt håndværker, men fik tre valgmuligheder af selskabets taksator, hvoraf håndværker 1 blev valgt, at det var taksator 1, der havde kontakten til håndværker 1, og at selskabet har betalt håndværkeren 10 % for styring af sagen.

Selskabet har afvist at dække skaden på garagetaget under henvisning til, at selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved den af klageren valgte håndværkers arbejde. Selskabet har blandt andet anført, at "det er korrekt, at vores taksator har samarbejdet med håndværkeren i denne konkrete sag, herunder fulgt udbedringen og afholdt møder med ham, hvilket vi mener er helt naturligt i en større sag som denne. Endelig er det os, der skal udbetale erstatningen, hvorfor vi har en interesse i at følge med i reparationen. Det er korrekt, at vi har beskrevet omfanget i de to taksatorrapporter, men dette klagepunkt omhandler ikke et forkert beskrevet omfang eller lignende i taksatorrapporten, men derimod, hvordan håndværkeren har udført sit arbejde. Det er ikke et forhold, som vi har haft indflydelse på. Vi er ikke klar over, hvorfor klager mener, vi har betalt håndværkeren 10 % for sagsstyring. Det er korrekt, at vi har bedt håndværkeren om at koordinere arbejdet med de øvrige faggrupper, således udbedringen ikke gik i stå undervejs, men nogen egentlig sagsstyring for os har han ikke forestået".

Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har sandsynliggjort, at nedbøjningen på garagetaget er sket ved håndværkerens arbejde. Selskabet har henvist til taksator 1's vurdering af taget, fotos af taget forud for håndværkerens arbejde, som efter selskabets opfattelse understøtter, at der har stået vand i plamager på taget igennem længere tid allerede forud for udbedringsarbejdet, samt at der altid vil stå vand på tagflader af denne type efter regnvejr.

Af mail af 7/8 2019 fra taksator 1 til klageren fremgår det blandt andet, at "jeg har den 7. august 2019 besigtiget ovenstående forhold sammen med [håndværker 1]. Tagspær på garagen er generelt underdimensioneret og dermed vil de helt naturligt bøje nedad som følge af egenlast og snelast gennem mange år. Herudover er 3 spær svækket i forbindelse med montering af garageport og skab. Dette tilsammen gør, at dit garagetag buer nedad. Forholdet har været gældende i gennem længere tid, hvilket også kan ses på snavs og mos midt på taget hvor det buer. ... Jeg har talt med [håndværker 1] omkring forholdet med, at der er gået på taget og der har været oplagt eternitplader på kanten af dit garagetag, men der har ikke noget med sagen at gøre, idet tagspær er underdimensioneret og 3 tagspær er svækket".

Taksator 2 genbesigtigede forholdet den 4/10 2019. Af brev af 9/10 2019 fra selskabets koncernsekretariat fremgår det blandt andet, at "[taksator 2] oplyser på baggrund af besigtigelse, at taget har lunger, hvilket er ganske normalt for flade tagpaptage, hvor man må forvente tolerancer på op til 15 mm. Derved vil der være vandpytter på tagflader af denne art efter regnvejr. Det var ikke muligt for vores taksator at fastslå, om der er sket skade på taget efter tagarbejdet på beboelsen. ... Med hensyn til garagen kunne [taksator 2] ikke konstatere nogen væsentlig nedbøjning af loftet. Der er skåret i spær, samt boret huller til gennemføring af kabler, hvilket forringer bæreevnen, men taget kan fortsat opretholde dets formål. ... Inden jeres håndværkere gik i gang med arbejdet, var vores samarbejdspartner [skadeservicefirma] hos jer med henblik på at fjerne tør isolering. Denne isolering blev båret ud på garagens tag og videre ud til kasseringsring. Vi kan afvise, at der er årsagssammenhæng mellem jeres reklamation og [skadeservicefirmaets] arbejde set i lyset af, at arbejdet med den tørre isolering ingen større vægtpåvirkning havde. [Taksator 2] oplyste desuden, at afløbet på taget så tilstoppet ud, hvilket naturligvis også vil have en betydning for den mængde vand, som ligger på taget".

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigede bygningsskade består i at opføre en forsikringserstatning og udbetale i takt med, at udbedring er sket, og at selskabet som udgangspunkt ikke har noget ansvar for udførelsen af reparationen. Forsikringstageren må derfor selv rette et krav for eventuelle skader efter foretaget reparationsarbejde mod de håndværkere, der har udført arbejdet. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af reparationsarbejdet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke hæfter for eventuelle skader på garagetaget, som håndværker 1 måtte have forvoldt under sit arbejde. Nævnet finder, at det ikke er bevist, at selskabet har anvist den pågældende håndværker eller i øvrigt ved sin ageren i sagen har påtaget sig ansvaret for selve udførelsen af arbejdet. At selskabet løbende har fulgt det relativt komplekse reparationsarbejde ved en taksator, bevirker ikke i sig selv, at selskabet

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

94386

er indtrådt som ansvarlig for arbejderne. Nævnet har derfor allerede af denne grund ikke grundlag for at pålægge selskabet at dække udgifterne forbundet med en opretning af taget.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings