

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94687:

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 klageskema af 12/1 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Nedenstående er klage over afgørelser truffet af Runa Forsikring vedr. ovennævnte skadesag.

Skadesagen har bl.a. på grund af byggesjusk, følgefejl og efter min mening langsommelig sagsbehandling kørt i næsten 4 år - fra d. 7.2.2016 til 4.12.2019.

Skadesforløbet er for mig opdelt i to runder, hvor runde 1 løber fra d. 7.2.2016 til d. 31.12.2017 og runde 2 løber fra d. 1.1.2018 til d. 4.12.2019.

Klagepunkterne er:

Runde 1:

Aftalt compensation for opmagasinering
Honorering af tid brugt til byggeledelse

Beløb 6.800 kr.
Beløb 16.100 kr.

Runde 2:

Honorering af eget arbejde
Udgifter til udskiftning af badekar

Beløb 18.900 kr.
Beløb 6.075 kr.

...

Da skadesagen har kørt over flere år, har jeg valgt at udarbejde en kort opridsning af sagsforløbet og hvad de enkelte runder indeholder.

Kort opridsning af sagsforløbet

Søndag d. 7.2.2016 kl. 13.31 kontaktede jeg telefonisk skadeservice hos Runa Forsikring (se bilag '201602') da jeg konstaterede at vandmåleren løb rundt uden at der blev brugt vand. Her skete der to fejl hos Runas skadeservice. De fik ikke registreret at jeg anmeldte en skade (hvilket de først fik registreret dagen efter) og de henviste mig til VVS-firmaet [VVS-firma 1], som de ikke havde en aftale med. De to fejl har i den grad været med til at præge sagsforløbet ved at de har holdningen at jeg har jo selv kontaktet en VVS-er FØR jeg anmeldte skaden og at jeg er bygherre og rekvirent af arbejdet, hvilket jeg ikke mener at jeg er.

Der blev konstateret brud på et rør under bryggersgulvet (en lille ukompliceret vandskade), hvori udbedring også indeholdt en slibning af køkkengulvet. Så runde 1 omhandler bryggerset, køkken-gulvet og gulvudskiftning nr. 1 og 2 i gangen (der skete skader på gulvet og fugtspærre ifm. slibning af køkkengulvet).

I efteråret 2017 klages der flere gange over sagsforløbet – først til skadesafdelingen (bilag ['skadenummer] Klage') og derefter til den klageansvarlig (bilag '['skadenummer] Klageansvarlig'). D. 15.12.2017 afholdes et flertimers møde med Chefkonsulent ... på min adresse. På det møde aftales der bl.a. at gulvet i gangen skulle skiftes af en anden håndværker og der kom ny taksator på sagen.

Ved gulvudskiftningen konstateres der, at der var vand under gulvet og det kom via rørgennemføring fra badeværelset. Så runde 2 omhandler gulvudskiftning nr. 3 og 4 i gangen, udskiftning af afløb i badeværelset, værelse samt to vandskader i køkkenet (som forsikringens håndværkere lavede).

I marts 2019 var jeg nødsaget til igen at klage over sagsbehandlingen (bilag '['skadenummer] Klage 2') da skadesudbedringen var gået i stå. I klagen bad jeg forsikringen om at de satte en person på, der kunne varetage byggeledelsen/projektstyringen så sagen kunne blive afsluttet. I deres svarbrev (bilag '4424_001') skrev de bl.a. at de ville opføre den resterende del af sagen. Efter at have skrevet kommentarer til deres svarbeskrivelse (bilag '['skadenummer] Klage 2 – Kommentarer til svarbeskrivelse') kom der gang i skadesudbedringen igen. Skadesudbedringen blev afsluttet onsdag d. 4.12.2019, hvor maleren udførte fejl- og mangeludbedring i badeværelse og køkken. Forsikringen modtog den sidste faktura d. 25.11.2019 til betaling.

Klagepunkt runde 1 - Aftalt compensation for opmagasinering

På mødet d. 15.12.2017 med Chefkonsulenten aftaltes at opmagasinering skulle kompenseres med 3.000,00 kr. per måned – i alt 17 måneder. Jævnfør bilag '['skadenummer] Opgørelse egne udgifter' blev prisen per måned beregnet til 2.648 kr. Chefkonsulenten valgte at hæve det beløb til 3.000 kr. per måned og det var det beløb, der blev snakket om på det flertimers møde.

Da jeg modtog deres svarbrev fra den klageansvarlige (bilag '3381_001') er den månedligt pris nu på 2.600 kr. En pris de angiver, jeg selv har oplyst, hvilket jeg ikke har. Svarbrevet er udarbejdet ud fra et referat, som Chefkonsulenten har udarbejdet. Et referat, som jeg ikke havde modtaget og haft mulighed for at kommentere før det blev videregivet til den klageansvarlige. Jeg har efterfølgende måttet rykke for referatet for at se hvad der står der (bilag 'Referat af møde d.') og skrevet mine kommentarer til det (bilag '['skadenummer] Kommentarer og kulance').

I deres svarbrev (bilag '3458_001') beder de mig sende dokumentation om de aftalte 3.000 kr. per måned. Jeg indsendte mine mødenoter, hvor jeg har noteret, hvad der blev aftalt på mødet (bilag '[skadenummer] Opsamling' og '[skadenummer] 20171215 Mødenoter').

Deres respons på det er (som jeg læser deres svar i bilag '4502_001') at de vil ikke godkende mine mødenoter som dokumentation og vil have yderligere dokumentation. Desværre har jeg ikke lydoptagelser af mødet da jeg ligesom mange andre har holdningen at en aftale er en aftale.

Beløbet er på **6.800 kr.** som er differencen mellem det beløb, de har udbetalt på 44.200 kr. og på 51.000 kr., som vi har aftalt der skulle udbetales.

Klagepunkt runde 1 - Honorering af tid brugt til byggeledelse

Byggeledelse er nok et forkert ord men dækker over den tid, jeg har måttet bruge på at styre sagen for at få fremdrift, håndtering af fejl og mangler mm. og som taksator skulle have brugt. For at undgå en gentagelse af ting, som allerede er beskrevet, henviser jeg til bilag, hvori tingene er beskrevet.

...

I deres breve og chefkonsulentens referat står der at jeg skal bruge tid på træffe aftaler med håndværkere om adgang til huset og nøgler, materialevalg og lignende ting, hvilket jeg har fuld forståelse for. Det er kun mig, som kan gøre det.

Ifølge deres svar i bilag '4502_001' er jeg nu bygherre og rekvirent af håndværkerne, hvilket jeg ikke mener at jeg er. Jeg har bortset fra maleren ... (runde 2) IKKE valgt de involverede håndværkere. Jeg har ikke aftalt, hvad håndværkerne skulle lave og jeg har ikke betalt deres fakturaer. Jeg har hverken set tilbud, ordrebekræftelser, fakturaer eller lignende fra de håndværkere. Taksator bad mig d. 2.11.2018 om at finde en maler til malerarbejde i værelse, hvorefter jeg valgte [malerfirma]. Tilbud og faktura fra dem har jeg modtaget og videresendt til forsikringen til godkendelse og betaling.

Deres holdning er nu at det er min opgave at styre sagen, håndtere fejl og mangler mm. Deres reference til [VVS-firma 2] er vedr. Runde 2 og [VVS-firma 2] har varetaget hovedentreprisestyring på deres leverance inkl. deres underentreprenører.

Ifm. klager på runde 2 er der bl.a. i bilagene '[skadenummer] Klage 2', '[skadenummer] Klage 2 – kommentarer til svarbeskrivelse', '[skadenummer] Opsamling', '4453_001' og '4502_001' afsnit om hvem der er bygherre, rekvirent af håndværkerne og hvem der skal varetage byggeledelsen mm. Jeg har også nærlæst forsikringsbetingelserne og der står intet om at jeg er bygherre, er rekvirent og det er min opgave at styre sagen, håndtere fejl og mangler, håndtere tvister mellem håndværkerne mm.

Beløbet er på **16.100 kr.**, som er fremkommet ved 186 timer (bilag '[skadenummer] Runde 1 – Timeopgørelse byggeledelse') fratrukket 25 timer, som allerede er godtgjort (bilag '[skadenummer] 20171215 Mødenoter') ganget med 100 kr. (den oplyste timeløn).

Klagepunkt runde 2 – Honorering af eget arbejde

Belært af erfaring af runde 1 og med råd fra en håndværksmester har jeg i runde 2 ført en byggesagsdagbog (bilag '[skadenummer] Klage 2 – Sagsdagbog'). Dagbogen dækker alle klagepunkter i runde 2.

Ifm. opgørelse af sagen fremsender jeg bl.a. bilag '[skadenummer] Runde 2 – Opgørelse egne udgifter' og [skadenummer] Runde 2 – Særskilt opgørelse', som viser timeforbrug for eget arbejde – 204 timer.

I deres brev vedr. opgørelse (bilag '4502_001') angiver de at en rimelig erstatning er 15 timer. Dette gør jeg indsigelse over i bilag '[skadenummer] Indsigelser'. I deres svar på indsigelsen (bilag '4687_001') angiver de at de ikke finder det sandsynliggjort at der skal ydes dækning for flere timer. Jeg gør igen indsigelse (bilag '[skadenummer] Tilbage meldinger mm'), hvor jeg har vedlagt det arbejdsdokument (bilag 'Runde 2 – Timeregnskab'), der løbende er blevet opdateret med timer for eget arbejde og som lægger til grund for bilag '[skadenummer] Runde 2 – Særskilt opgørelse'. I deres svar (bilag '4760_001') fastholder de erstatning på 15 timer.

De 204 timer dækker bl.a. over rengøring og oprydning, rydning og flytning af ting så håndværkerne kan komme til, afdækning og fjernelse af afdækning. Timer, hvor forsikringen bl.a. skulle have rengøringsfolk, flyttefolk m.fl. til at udføre opgaverne, hvilket der ikke har været og jeg har heller ikke fået det tilbudt. Jeg er af den opfattelse at jeg ved hjælp af byggesagsdagbog og timeopgørelser har sandsynliggjort at timerne har fundet sted.

Beløbet er **18.900 kr.**, som er fremkommet ved 204 timer (bilag '[skadenummer] Runde 2 – Særskilt opgørelse') fratrukket de 15 timer, som er godtgjort (bilag '4502_001') ganget med 100 kr. (den oplyste timeløn).

Generelt er de af taksator fastlagte erstatningsbeløb urealistiske lave, hvilket bl.a. kan ses af tilbud og faktura fra [malerfirma] (Bilag '[malerfirma] – ... Badeværelse' og '[malerfirma] – Faktura 14611').

Klagepunkt runde 2 – Udgifter til udskiftning af badekar

Ifm. arbejdet i badeværelset skete der skader på badekarret, hvilket taksator blev gjort opmærksom på ved besigtigelse d. 11.7.2018. I deres erstatningsopgørelse (bilag '4502_001') angiver de at skaderne var der i forvejen, hvilket ikke er korrekt. For at undgå en gentagelse af ting, som allerede er beskrevet, henviser jeg til bilag, hvori tingene er beskrevet.

...

Deres begrundelse i bilag '4760_001' at badekarret er udskiftet pga. jeg ikke var tilfreds med udseendet på badekarret, holder efter min opfattelse ikke. Der er sket skader på badekarret ifm. arbejdet og udgifterne skal dækkes. Den billigste, bedste og mest holdbare løsning var, at få det udskiftet når murer og VVS'er alligevel var i gang. Og det var ikke muligt at få samme farve badekar.

Beløbet er **6.075 kr.**, som dækker indkøb af nyt badekar og montering af dette (bilag '[skadenummer] faktura [VVS-firma 3]' og '[skadenummer] faktura [VVS-firma 2]') samt egen tid (bilag '[skadenummer] runde 2 – opgørelse af egne udgifter')."

Selskabet har i brev af 27/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Medlemmet klager over erstatningsopgørelsen i forbindelse med nogle skader på den forsikrede ejendom. Den oprindelige skade var et utæt rør i bryggersgulvet, der blev anmeldt i februar 2016.

Der opstod forskellige problemer i forbindelse med udbedringen af skaden, og der tilkom nye skader, hvilket forlængede sagsforløbet, ligesom der var uenighed om, i hvilket omfang der var tale om mangler ved håndværkernes arbejde mv. Der har følgelig været en længere korrespondance mellem medlemmet og LB Forsikrings klageansvarlige. Klagen til ankenævnet vedrører følgende forhold:

1. Kompensation for opmagasinering
2. Kompensation for tid brugt på byggeledelse
3. Kompensation for eget arbejde
4. Udgifter til udskiftning af badekar
5. ...

Sagens faktiske omstændigheder

Medlemmet anmeldte den 7. februar 2016, at vandmåleren løb rundt, uden at der var tændt for vandet, således at der var tegn på et utæt rør. Medlemmet blev henvist til VVS-virksomheden [VVS-firma 1], der udbedrede utætheden, men som var lang tid om at få færdiggjort det øvrige arbejde, ligesom der var mangler ved håndværkerens arbejde. Taksator [taksator 1] besigtigede ejendommen den 25. maj 2015 og lavede en tidsplan for udførelsen af arbejdet. Medlemmet sendte en liste over mangler ved [VVS-firma 1s]' arbejde, og der blev tilknyttet en anden håndværkervirksomhed – [tømrerfirma] – med henblik på udbedring heraf. Arbejdet omfattede bl.a. også parketgulvet i gangen, der havde taget skade. Medlemmet reklamerede over arbejdet på gulvet i gangen, og [tømrerfirma] tilknyttede en anden virksomhed, der skiftede gulvet. Da arbejdet med gulvet var tilendebragt, foranledigede taksator, at der blev foretaget rengøring.

Ved et møde på ejendommen den 25. januar 2017 blev det klarlagt, at gulvfirmaet i forbindelse med udbedringen havde lavet skade på dampspærren. Gulvet måtte derfor tages op, og der blev i februar 2017 lagt et nyt gulv. Medlemmet var utilfreds med arbejdet, hvilket blev drøftet ved taksators besigtigelse den 17. maj 2017, og medlemmet sendte nogle mangelslister. Taksator besigtigede igen ejendommen den 14. juli 2017. Medlemmet ønskede bl.a. kompensation for, at hun ikke kunne benytte nogle værelser. Taksator meddelte, at hun måtte sende en liste over sine krav, som vi herefter ville tage stilling til. Det blev aftalt, at hun fik udbetalt 2.000 kr. svarende til ca. en dags arbejde og materialer til maling/udbedring af nogle mindre mangler ved håndværkernes arbejde.

Medlemmet klagede i september 2017 og gjorde bl.a. gældende, at hun ønskede en kompensation på en kvart million kr. for generne i forbindelse med skaden. Hun oplyste også, at der var problemer med gulvet i gangen, hvor gulvbrædderne buede opad i samlingerne ('vaflede'). Sagen blev overgivet til taksator [taksator 2] med henblik på at vurdere sagen med 'nye øjne', og han holdt i slutningen af september 2017 møde med medlemmet. Medlemmet havde stillet krav om kompensation for 521 timers arbejde og tidsforbrug i forbindelse med sagen. Taksator meddelte, at dette store krav ikke kunne honoreres, men at han i forsøget på at strække sig meget langt og kompensere medlemmet for gener i forbindelse med det lange sagsforløb kunne acceptere at kompensere hende for 260 timer à 100 kr. til flytning af indbo i ejendommen, rengøring og byggeledelse. Der blev også aftalt dækning af visse øvrige udgifter, jf. bilag D.

I oktober 2017 blev der afholdt et møde med gulvfirmaet ... på ejendommen. Medlemmet klagede den 20. november 2017 over manglende dækning af udgifter til opmagasinering af indbo, da et værelse og kontoret i en længere periode ikke havde kunnet anvendes. Hun ønskede endvidere

kompensation for tid anvendt på 'byggeledelse' (konflikter med håndværkere mm.) og for generne i forbindelse med skadesagen herunder aflysningen af hendes fødselsdag.

Den 15. december 2017 afholdt cheftaksator ... møde med medlemmet om sagen. Det blev aftalt at optage gulvbrædderne i gangen for at sikre, at der ikke var sket skade på den underliggende dampspærre, og at brædderne ikke indeholdt utilsigtet fugt. Det blev aftalt, at LB Forsikring dækkede en fryser, der var sket skade på. Mangelslisten blev gennemgået, og der var enighed om, at alle punkter var udbedret eller afklaret på anden vis. Medlemmet gav udtryk for, at hun havde ageret 'byggeleder', og det blev aftalt, at hun skulle dokumentere et eventuelt krav, hvorefter vi ville se på sagen. For så vidt angår opmagasinering af møbler og ejendele, som havde gjort, at flere rum i en periode ikke havde været anvendelige til normal brug, blev der aftalt en godtgørelse på 44.200 kr. svarende til 17 måneder af 2.600 kr. til fuld og endelig afgørelse af kravet. Endelig blev medlemmets ønske om kompensation på en kvart million kr. for gener drøftet.

Cheftaksatoren afviste at give tilsagn om betaling af et sådant beløb, der er uden for de dækningsmæssige rammer, men lovede at bringe kravet videre til direktørniveau. Referatet blev efterfølgende sendt til medlemmet.

Medlemmet klagede den 10. januar 2018, idet hun gjorde gældende, at der var aftalt en månedlig kompensation for opmagasinering på 3.000 kr. og ikke 2.600 kr. Hun anførte også, at cheftaksator ... på mødet havde givet udtryk for, at der kunne udbetales kulance.

Vi besvarede klagen ved brev af 22. januar 2018, hvor vi fastholdt, at der var aftalt en kompensation for opmagasinering på 3.000 kr. pr. måned. Vi meddelte også, at der ikke var givet tilsagn om kulancemæssig erstatning, således som medlemmet havde gjort gældende. Det kulancemæssige krav på en kvart million kr. blev afvist efter at have været forelagt vores sektionsdirektør for skade.

Sagen overgik herefter til en tredje taksator [taksator 3], der indhentede tilbud fra [tømrerfirma 2] med henblik på udbedring af gulvet i gangen. Da virksomheden var begyndt at optage gulvet i gangen, blev der konstateret en ny skade i form af opfugtning lige ved hoveddøren. Opfugtningen var lige der, hvor gulvet havde 'vaflet'. Vi foranledigede, at skadeservicefirmaet Recover tog gulvet op og skimmelsanererede for en sikkerheds skyld. Der blev konstateret en utæthed i gulvafløbet i badeværelset. Badeværelsesgulvet måtte derfor ophugges, ligesom der blev foretaget fugtundersøgelser af [fugtteknikfirma], der dog påviste, at der ikke var behov for affugtning. Der blev udlagt et nyt klinkegulv, men medlemmet var ikke tilfreds hermed, hvilket blev drøftet ved en besigtigelse den 11. juli 2018. Det blev aftalt, at fliserne blev udskiftet af en anden murer. Herefter opstod der en række andre problemstillinger, idet medlemmet bl.a. den 14. september 2018 angav, at hun ikke var tilfreds med nuancen af den hvide maling, der var anvendt, at der var problemer med vandtrykket, og at et rør i køkkenet havde dryppet. Den 2. december 2018 meddelte medlemmet, at tømrerfirmaet havde lavet en vandskade i et køkkenskab, idet det havde dryppet fra rør fra en opvaskemaskine. Taksator foranledigede, at [fugtteknikfirma] tjekkede, at der ikke var sket en fugtskade, men bundpladen i skabet var opfugtet og måtte udskiftes.

Medlemmet meddelte herefter, at gulvet, der var blevet lavet i gangen, knirkede. Det blev anerkendt, at der skulle lægges et nyt gulv. Den 10. marts 2019 klagede medlemmet bl.a. over, at udbedringsarbejdet trak i langdrag, at hun ønskede kompensation mv., og hun fremsendte en sagsdagbog. Hun anførte i den forbindelse også, at der var sket en skade på badekarret. Klagen blev

besvaret ved brev af 15. marts 2019, hvor vi bl.a. anførte, at der efter taksators oplysninger ikke kunne ses skrammer eller ridser på badekarret, som forringede badekarret ud over de skrammer og ridser, der allerede var på badekarret i forvejen.

Medlemmet sendte en supplerende klage af 17. marts 2019, som vi besvarede ved brev af 28. marts 2019. Medlemmet sendte herefter en opgørelse, hvor hun angav til tidsforbrug i forbindelse med sagen. Hun sendte endvidere en klage af 28. april 2019, hvor hun bl.a. vedhæftede en håndskrevet seddel. Sedlen var efter det oplyste medlemmets noter fra mødet med cheftaksator ... den 15. december 2017, hvor hun havde angivet et regnestykke som 17 x 3.000 kr. Hun anførte, at sedlen dokumenterede, at der var aftalt en månedlig kompensation på 3.000 kr.

Ved brev af 13. maj 2019 meddelte vi bl.a., at vi kunne tilbyde at dække yderligere 15 timers eget arbejde af 100 kr. svarende til 1.500 kr. Vi afviste at dække udgifter til omskifter, blandingsbatteri, badekar og montering af badekar, ligesom vi fastholdt vores erstatningsopgørelse vedrørende opmagasinering.

Herefter fulgte yderligere korrespondance mellem medlemmet og os, der er vedlagt klagen til ankenævnet.

Sagen er herefter indbragt for ankenævnet.

Vores vurdering af sagen

Som indledningsvist redegjort for har medlemmet delt sin klage op i fem punkter. Vi behandler for overskuelighedens skyld punkterne i samme rækkefølge.

Aftalt kompensation for opmagasinering - 6.800 kr.

På mødet den 15. december 2017 med cheftaksator ... blev det aftalt, at medlemmet kunne få en månedlig kompensation for 17 måneder, hvor medlemmets møbler ikke kunne være på deres rette placering grundet skadesudbedringen og derfor måtte 'opmagasineres' i andre rum i hjemmet. Som det fremgår, har medlemmet *ikke haft en faktisk udgift til opmagasinering*, men vi har valgt at imødekomme hende i forsøget på at kompensere hende for de gener, hun har haft som følge af møblernes midlertidige placering. Uenigheden vedrører størrelsen af den månedlige kompensation, der blev aftalt. Medlemmet gør gældende, at der blev aftalt en kompensation på 3.000 kr. pr. måned x 17 måneder. [Cheftaksator] afviser, at der blev aftalt et beløb på 3.000 kr., og oplyser, at det aftalte beløb var 2.600 kr.

Der henvises til [cheftaksators] mødenotat, som også blev sendt til vores medlem ...

...

Medlemmet henviser til en håndskrevet seddel, som er hendes noter fra mødet, og hvor der i marginen er anført regnestykket '17x 3.000,-'. Det er vores opfattelse, at denne håndskrevne seddel ikke dokumenterer, at der er indgået en aftale om en månedlig kompensation på 3.000 kr. i stedet for 2.600 kr.

Vi må således fastholde vores opgørelse af kompensationen på 44.200 kr. (2.600 kr. x 17 måneder), hvorfor vi må afvise medlemmets krav på betaling af yderligere 6.800 kr.

Honorering af tid brugt på byggeledelse - 16.100 kr.

Medlemmet gør gældende, at hun er berettiget til yderligere kompensation for den tid, hun har anvendt på 'byggeledelse'.

Ved e-mail af 30. september 2017 meddelte vi medlemmet, at vi kunne yde kompensation for 260 timer à 100 kr. til eget arbejde i forbindelse med flytning af diverse indbo, rengøring og byggeledelse.

Medlemmets angivelse af hendes tidsforbrug er efter vores opfattelse endog meget høj. Endvidere er der visse opgaver, man som forsikringstager må tåle som led i en omfattende skadessag, uden at forvente kompensation herfor. Man må således tåle at være til stede ved besigtigelse i det omfang, det er nødvendigt, stå til rådighed for dialog med håndværkerne og forsikringsselskab om udbedringsmuligheder, indgå i dialog om eventuelle mangler ved håndværkernes arbejde, der skal rettes op, gennemgå arbejde udført af håndværkere osv. uden at kunne forvente 1:1-kompensation for tidsforbrug i den forbindelse.

Efter vores opfattelse har vi ydet kompensation for medgået tid til flytning af diverse indbo, rengøring og byggeledelse mv. i et ganske anseeligt omfang. Vi kan derfor ikke anerkende at være forpligtet til at dække medlemmets yderligere krav, som hun selv har opgjort til 16.100 kr.

Honorering af eget arbejde - 18.900 kr.

Medlemmet har anført, at hun har anvendt 204 timer til bl.a. rengøring, oprydning, flytning af ting, afdækning og fjernelse af afdækning. Det er vores opfattelse, at medlemmets opgørelse af det forbrugte timeantal er i den endog meget høje ende. Vi anmoder ankenævnet om at gennemgå medlemmets timeopgørelse og henviser f.eks. til hovedrengøring af badeværelset, der er sat til ikke mindre end fire timer, og medlemmets forsøg på at fjerne mærker fra gulvet lavet af tømmeren, der også er sat til hele fire timer. Endvidere er der f.eks. angivet utallige timelange rengøringer.

Vi har anerkendt at dække 15 timers arbejde i den forbindelse. Vi er indstillede på at forhøje denne dækning til 60 timer, således at medlemmet tilkendes erstatning for yderligere 45 timers arbejde. Vi kan herefter ikke tilbyde at betale yderligere.

Udgifter til udskiftning af badekar - 6.075 kr.

Medlemmet gør gældende, at der er sket skade på badekarret i forbindelse med håndværkernes arbejde. Medlemmet valgte at udskifte badekarret. Taksator [taksator 3] har oplyst, at badekarret allerede havde ridser og mindre skader inden udbedringsarbejdets begyndelse. Han kan ikke genkende, at der tilkom ridser eller skrammer, der ikke var der i forvejen. De fotos, som medlemmet har taget af badekarret, som skulle vise standen før og efter udbedringsarbejdet, dokumenterer efter vores opfattelse ikke, at de bittesmå skrammer, der ses på badekarret på 'efter'-billederne, ikke også var til stede før. Vi må på denne baggrund afvise medlemmets krav som udokumenteret. Endvidere er der under alle omstændigheder tale om bittesmå skrammer, der må karakteriseres som ubetydelige. Vi anmoder ankenævnet om at gennemgå de fremlagte fotos."

Klageren har i brev af 15/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. afsnittet 'Sagens faktiske omstændigheder'

...

Jeg anerkender at der kan være udfordringer for nye personer at få overblik over sagsforløbet når sagen har kørt i så lang tid og der har været et problemfyldt sagsforløb. Sagsforløbet er også beskrevet i allerede indsendte bilag. Nedenfor er der nogle overordnede korrektioner til 'Sagens faktiske omstændigheder'.

Side 1

[VVS-firma 1] udarbejdede en tidsplan efter besigtigelsen d. 25.5.2016. Vedr. mangler ved [VVS-firma 1] arbejde blev jeg af taksator [taksator 1] bedt om at udarbejde mangelliste og derefter kontakte [VVS-firma 1], som ignorerede mig flere gange. Herefter gik taksator [taksator 1] ind i sagen og fik til sidst sat en anden håndværker [tømrerfirma] til at udbedre manglerne.

[Tømrerfirma] tilknyttede IKKE en anden virksomhed, der skiftede gulvet i gangen. [Tømrerfirma] tilknyttede en underleverandør, som senere hen viste sig at være et tæppefirma, der havde hyret et gulvsliberfirma til at slibe gulvet i gangen (gulvsliberfirma nr. 2). Det gulvsliberfirma lavede mildt sagt et elendigt stykke arbejde og ødelagde ifm. deres arbejde fugtspærren i gangen. Ifm. slibningen af gulvet d. 12.1.2017 havde gulvsliberfirmaet åbnet stort set alle døre i huset og der var slibestøv overalt. Det var så slemt at jeg pga. allergi ikke kunne opholde mig i huset. Da jeg gentagne gange ikke kunne få fat i [tømrerfirma] kontaktede jeg taksator [taksator 1] da det her var for mig en nødsituation, som skulle løses akut. ... fra [tømrerfirma] ringede tilbage til mig for at fortælle at han var på vej ind til mig for at besigtige situationen. ... fra [tømrerfirma] fik i første omgang arrangeret at der kom nogle rengøringsfolk fra vistnok gulvsliberfirmaet for at gøre rent. En rengøring, der i den grad var utilstrækkeligt. Dagen efter arrangerede ... fra [tømrerfirma] at der kom et rengøringsfirma bestilt direkte af [tømrerfirma] til at gøre huset så meget rent at jeg kunne opholde mig i huset uden gener. Om det skyldes mine mange telefonbeskeder og/eller rykker fra taksator, der gjorde at [tømrerfirma] kontaktede mig, kan jeg ikke afgøre. Forløbet er beskrevet i bilag '[skadenummer] Klage'. Der blev IKKE foretaget rengøring EFTER at arbejdet med at lægge gulvet i gangen blev tilendebragt. Den eneste rengøring der er foretaget af rengøringsfirmaer i det næsten 4 års skadeforløb, er det som er beskrevet ovenfor. Alt andet rengøring har jeg selv måttet foretage. Det var [tømrerfirma], der selv stod for udskiftning af gulvet i gangen (gulvudskiftning 1 og 2). Forløbet er beskrevet i bilag '[skadenummer] Klage'.

Side 2

Næstsidste afsnit startende med 'Medlemmet klagede...'. Det var ikke kun cheftaksator ..., der gav indtryk af at der kan udbetales kulance. Jeg henviser til afsnittet 'Kulance' i bilag '[skadenummer] Kommentarer og Kulance'.

I sidste afsnit startende med 'Vi besvarede klagen ...' står der at aftalt kompensation for opmagasinering er på 3.000 kr. pr. måned. Jeg er lidt forvirret for det er jo det mit krav er, men ikke har fået udbetalt.

Side 3

Afsnit startende med 'Sagen overgik ...'. Det dryppende rør i køkkenskabet resulterede i vandskade nr. 1 i køkkenet. Jeg henviser til besked på Scalepoint afsendt d. 14.9.2018 (side 12-13 i bilag 'Scalepoint 20190329'). Beskeden på Scalepoint afsendt d. 2.12.2018 (side 5 i bilag 'Scalepoint 20190329') er vedr. vandskade nr. 2 i køkkenet.

Afsnit startende med 'Medlemmet meddelte ...'. Taksator blev allerede ved besigtigelsen d. 11.7.2018 gjort opmærksom på skaderne på badekarret. Skaderne er beskrevet i afsnittet 'Udgifter til badekar og montering af badekar (mangel 14) i bilag '[skadenummer] Indsigelser'.

Vedr. afsnittet 'Vores vurdering af sagen'

Aftalt kompensation for opmagasinering – 6.800 kr.

Jeg har ikke yderligere indlæg/kommentarer til punktet udover hvad der allerede er angivet i ovenstående afsnit 'Side 2'. Ankenævnet må tage stilling til klagepunktet.

Honorering af tid brugt på byggeledelse – 16.100 kr.

Jeg har ikke yderligere indlæg/kommentarer til punktet udover hvad der allerede er angivet i afsnittet 'Vedr. afsnittet 'Sagens faktiske omstændigheder''. Ankenævnet må tage stilling til klagepunktet.

Honorering af eget arbejde – 18.900 kr.

Det er glædeligt at forsikringen har forhøjet deres dækning fra 15 timer til 60 timer, men der er langt op til de 204 timer, som er blevet afholdt i en periode på 15 måneder og som er dokumenteret i sagsdagbog og timeopgørelser. Det reelle timeantal er faktisk højere da der er brugt væsentlig mere tid på rengøring end angivet.

Timeantallet er sandsynligvis højere end ved en 'normal' skadessag, hvor alt afvikles efter planen og uden de store problemer. Efter min mening kan denne skadesag ikke sammenlignes med andre skadessager for *alt hvad der overhovedet kunne gå galt, er gået galt* i den her skadessag. Jeg kan nævne det meget lange sagsforløb, hvor bl.a. flere ting skulle laves om pga. byggesjusk og håndværkere der trods gentagne påmindelser ikke tog hensyn til allergi i husstanden og efterlod et svi-neri især indenfor efter arbejdsdagens ophør og hvor det har været nødvendigt for mig at gøre rent, så jeg kunne opholde mig i huset. På mødet med taksator [taksator 3] d. 16.4.2018 fik jeg oplyst at skaden ikke havde sådan et omfang at der skulle ske genhusning.

Mht. det nævnte eksempel med 4 timer for hovedrengøring af badeværelse er det stor forskel på en hovedrengøring efter almindeligt dagligdags brug og en hovedrengøring efter håndværkere, hvor der bl.a. ligger slibestøv overalt – også i skabene. Et professionelt rengøringsfirma ville måske gøre det hurtigere men jeg er ikke uddannet indenfor professionel rengøring og ej heller fået tilbudt at et professionelt rengøringsfirma kunne foretage hovedrengøringen.

Mht. det nævnte eksempel med 4 timer for fjerne mærker på gulvet i gangen, forsøgte jeg med forskellige midler at fjerne de mange mærker uden resultat. Til sidst blev midlerne så skrappe at de ville ødelægge lakken på gulvet. Jeg kontaktede [tømrerfirma 2], der sendte tømreren ud som havde lagt gulvet og han måtte have fat i et specialrengøringsmiddel, som kunne få mærkerne væk.

Såfremt der er behov for flere forklaringer af de enkelte timeantal, stiller jeg mig gerne til rådighed. Ankenævnet må tage stilling til klagepunktet.

Udgifter til udskiftning af badekar – 6.075 kr.

Jeg har ikke yderligere indlæg/kommentarer til punktet udover hvad der allerede er angivet i ovenstående afsnit 'Side 3' samt nævne at skaderne som kan ses på de allerede indsendte fotos også omfattede fugemasse og lignende smurt udover kanten på badekarret som ikke kunne fjer-

Ankenævnet for Forsikring

11.

94687

nes ved rengøring men som skulle slibes væk, hvilket ville ødelægge emaljen yderligere (jeg henviser til afsnit 'Udgifter til badekar og montering (mangel 14)' i bilag '[skadenummer] indsigelser'). Ankenævnet må tage stilling til klagepunktet."

Selskabet har i brev af 30/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Medlemmet kommenterer side 2 af vores indlæg til ankenævnet af 27. februar 2020, hvor vi anførte følgende: 'Vi besvarede klagen ved brev af 22. januar 2018, hvor vi fastholdt, at der var aftalt en kompensation for opmagasinering på 3.000 kr. pr. måned'. Hertil anfører medlemmet: 'Jeg er lidt forvirret for det er jo det mit krav er, men ikke har fået udbetalt'.

Hertil skal vi anføre, at der det pågældende sted i vores indlæg til ankenævnet rettelig skulle have stået, at vi ved brev af 22. januar 2019 fastholdt, at der var aftalt en kompensation på 2.600 kr. pr. måned (og ikke 3.000 kr.). Dette er, hvad der fremgår af det omtalte brev af 22. januar 2018, og i øvrigt hvad vi har fastholdt gennem hele sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens oversigter over sagsforløbet, opgørelse af tid anvendt på byggeledelse (186 timer) og tid anvendt på flytning af møbler og rengøring mv. (204 timer). Nævnet har også modtaget fotos af klagerens badekar efter og førhåndværksarbejdet i badeværelset og fakturaer vedrørende udskiftning af badekarret. Af sidstnævnte fremgår det, at klageren har betalt 2.456 kr. og 2.819 kr. for køb og montering af badekarret. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af klagerens notater fra møde afholdt den 15/12 2017 med selskabet fremgår bl.a.:

2698,- 17 * 3.000,-	OPMAGASINERING	:	SE	OPGØRELSE	- 44.430,-
	BYGGELEDELSE	:	286 TIMER	JÆVN FØR	OPGØRELSE
			UDBETALT	25 TIMER	
			MGL.	261 TIMER	- 26.100,-

Af selskabets referat af møde afholdt den 15/12 2017 med klageren fremgår bl.a.:

"4. Byggeledelse.

Medlem gav på mødet udtryk for at hun havde ageret 'byggeleder' gennem store dele af denne skade.

Det blev drøftet at der er opgaver som naturligt følger med en skade for vores medlemmer. Herunder blandt andet, aftaler med håndværker om mødetider hvis nødvendigt, aftaler om adgang til

hus eller nøgle, udvælgelse af materialer som f.eks. klinker eller farver på vægge. Det er dog vores medlems holdning at opgaverne i denne sag, langt overskrider normal procedure, hvorfor jeg har bedt vores medlem om at dokumentere eventuelle krav, som måtte stilles overfor selskabet i denne sammenhæng.

5. Opmagasiner

I gennem hele udbedrings og affugtningsforløbet har der været opmagasineret ejendele og møbler i 3-4 rum hos medlem. Dette i en grad at de fleste rum ikke har været anvendelige for normalt brug. Dette har tidligere været drøftet med den sidste taksator på sagen, som på baggrund af dette bad medlem om at undersøge hvad det ville have kostet at opmagasinere indboet hos et firma i byen. Dette har medlem gjort og har fundet frem til en gennemsnitspris på kr. 2600,- pr. mdr.

Jeg har derfor aftalt følgende godtgørelse med medlem. Kr. 2600,- x 17 mdr. = kr. 44.200,-

Dette beløb kan udbetales til vores medlem til fuld og endelig afslutning af denne del."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/2 2016, at vandmåleren bevægede sig, uden at der var tændt for vandet i hendes hus. Det viste sig efterfølgende, at der var brud på et rør under bryggersgulvet. Selskabets taksator besigtigede huset den 25/5 2016. Selskabet anerkendte herefter at dække udbedring af gulvet i gangen, som var blevet beskadiget under udbedring af rørskaden. Klageren var ikke tilfreds med udførelsen af gulvet i gangen, hvorfor gulvet blev udskiftet.

Selskabet besigtigede på ny huset den 25/1 2017 og konstaterede, at dampspærren var blevet beskadiget under udskiftning af gulvet. Gulvet måtte derfor udskiftes igen i februar 2017. Efter at hun havde klaget til selskabet over det udførte arbejde, besigtigede selskabets taksator huset den 17/5 2017 og 14/7 2017 og anerkendte at dække blandt andet materialer til maling med 2.000 kr.

Klageren henvendte sig til selskabet igen i september 2017 og oplyste, at gulvet i gangen var blevet beskadiget. Under et møde i samme måned med taksator fremsatte hun krav på dækning af 521 timer, som hun havde måttet bruge på udbedring af skaderne. Selskabet tilbød den 30/9 2017 at dække 260 timer à 100 kr. for flytning af møbler, rengøring og byggeledelse. Den 20/11 2017 fremsatte hun krav på dækning af opmagasiner af indbo, idet flere af hendes møbler havde

Ankenævnet for Forsikring

13.

94687

været opmagasineret i huset under udførelse af håndværksarbejdet. Den 15/12 2017 afholdt selskabet og klageren et møde i hende hus, hvor hendes krav på betaling for opmagasinering drøftedes, og det aftaltes at tage gulvet i gangen op. Ifølge selskabet blev det aftalt på mødet, at hun skulle modtage dækning af opmagasineringen med 44.200 kr. svarende til 17 måneder af 2.600 kr.

Da gulvet i gangen var blevet åbnet i begyndelsen af 2018, konstateredes det, at der løb vand ind under gulvet fra et utæt afløb i badeværelset. Badeværelset blev dernæst brudt op, og afløbet udskiftet. Efter at badeværelsesgulvet var blevet lagt på ny, klagede hun over det udførte arbejde, hvorefter selskabet besigtigede huset den 11/7 2018 og anerkendte igen at dække udskiftning af badeværelsesgulvet. I slutningen af 2018 anmeldte hun, at gulvet i gangen knirkede, hvorefter selskabet på ny anerkendte at dække udskiftning af gulvet.

Den 10/3 2019 anmeldte hun, at emaljen på badekarret var blevet beskadiget i forbindelse med opbrud af badeværelsesgulvet. Samtidig krævede hun compensation for sit tidsforbrug. Selskabet afviste den 15/3 2017 at dække udskiftning af badekarret. Efter at hun havde fastholdt sit krav på compensation, tilbød selskabet den 13/5 2019 at dække 15 timers eget arbejde.

Klageren ønsker, at selskabet betale yderligere 6.800 kr. for opmagasinering af hendes møbler, 16.100 kr. for den tid, som hun har brugt på byggeledelse, og 18.900 kr. for hendes arbejde med at flytte møbler, gøre rent mv. Klageren ønsker også, at selskabet skal dække udgifter på 6.075 kr. til udskiftning af badekar.

Selskabet har tilbudt at dække yderligere 45 timers eget arbejde, men i øvrigt fastholdt sin afgørelse.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at hun har dækningsberettigende krav mod selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

14.

94687

Opmagasinerings af møbler

Klageren har anført, at det aftaltes på mødet den 15/12 2017, at hun skulle modtage 3.000 kr. pr. måned i kompensation for, at flere af hendes møbler blev opmagasineret i 17 måneder i hendes hus. Klageren har anført, at da selskabet har betalt 2.600 kr. pr. måned, har hun et krav på betaling af 6.800 kr. svarende til 400 kr. for 17 måneder. Klageren har til støtte for sit krav fremsendt sine noter fra mødet den 15/12 2017.

Selskabet har anført, at klageren på mødet den 15/12 2017 oplyste, at det ville koste hende 2.600 kr. om måneden at få opbevaret møblerne hos et firma. Selskabet har henvist til sit mødereferat, hvori det er anført, at klageren skal modtage "Kr. 2600,- x 17 mdr.= kr. 44.200,-"

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet tilsagn om, at hun månedligt skal godtgøres med 3.000 kr. for opmagasinerings af møblerne i sit hus. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere godtgørelse for opmagasinerings af møblerne.

Betaling for byggeledelse og eget arbejde

Klageren har oplyst, at hun med "byggeledelse" henviser til den tid, som hun har måttet bruge på "at styre sagen for at få fremdrift, håndtering af fejl og mangler mm. og som taksator skulle have brugt". Hun har til støtte for sit krav anført, at hendes opgørelse viser, at hun har brugt 186 timer til byggeledelse, at selskabet har dækket 25 timer med en timepris på 100 kr., og at hun herefter har krav på betaling af 16.100 kr. svarende til 161 timer à 100 kr. Klageren har også anført, at hun ikke var bygherre/rekvirent, og at det ikke er hende, som har "aftalt, hvad håndværkerne skulle lave og jeg har ikke betalt deres fakturaer. Jeg har hverken set tilbud, ordrebekræftelser, fakturaer eller lignende fra de håndværkere".

Klageren har oplyst, at "eget arbejde" omfatter "rengøring og oprydning, rydning og flytning af ting så håndværkerne kan komme til, afdækning og fjernelse af afdækning". Hun har til støtte for sit krav anført, at hendes opgørelse viser, at hun har brugt 204 timer på eget arbejde, at

Ankenævnet for Forsikring

15.

94687

selskabet har dækket 15 timer med en timepris på 100 kr., og at hun herefter har krav på betaling af 18.900 kr. svarende til 189 timer á 100 kr. Klageren har anført, at "jeg ved hjælp af byggesagsdagbog og timeopgørelser har sandsynliggjort at timerne har fundet sted".

Selskabet har anført, at "Ved e-mail af 30. september 2017 meddelte vi medlemmet, at vi kunne yde kompensation for 260 timer á 100 kr. til eget arbejde i forbindelse med flytning af diverse indbo, rengøring og byggeledelse", og at selskabet derfor har ydet kompensation i "et ganske anseeligt omfang". Selskabet har også anført, at der er "visse opgaver, man som forsikringstager må tåle som led i en omfattende skadessag, uden at forvente kompensation herfor. Man må således tåle at være til stede ved besigtigelse i det omfang, det er nødvendigt, stå til rådighed for dialog med håndværkerne og forsikringsselskab om udbedringsmuligheder, indgå i dialog om eventuelle mangler ved håndværkernes arbejde, der skal rettes op, gennemgå arbejde udført af håndværkere osv. uden at kunne forvente 1:1-kompensation for tidsforbrug i den forbindelse".

Selskabet har også anført, at "Vi anmoder ankenævnet om at gennemgå medlemmets timeopgørelse og henviser f.eks. til hovedrengøring af badeværelset, der er sat til ikke mindre end fire timer, og medlemmets forsøg på at fjerne mærker fra gulvet lavet af tømreren, der også er sat til hele fire timer. Endvidere er der f.eks. angivet utallige timelange rengøringer. Vi har anerkendt at dække 15 timers arbejde i den forbindelse. Vi er indstillede på at forhøje denne dækning til 60 timer, således at medlemmet tilkendes erstatning for yderligere 45 timers arbejde".

Nævnet lægger til grund, at selskabet i alt har tilbudt at dække klagerens tidsforbrug til byggeledelse og eget arbejde med flytning af møbler, rengøring mv. med 320 timer til en timepris på 100 kr.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering – herunder klagerens oversigter over sit tidsforbrug – ikke grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige fastsættelse af erstatningen klagerens eget arbejde.

Nævnet bemærker, at en forsikringskunde til en vis grad må forvente at skulle anvende tid på håndværkernes udbedring af arbejdet, herunder reklamere, når arbejdet ikke er udført tilfredsstillende.

Udskiftning af badekar

Klageren har anført, at badekarret blev beskadiget under arbejdet i badeværelset, og at "Den billigste, bedste og mest holdbare løsning var, at få det udskiftet når murer og VVS-er alligevel var i gang". Klageren har også anført, at "skaderne som kan ses på de allerede indsendte fotos også omfattede fugemasse og lignende smurt udover kanten på badekarret som ikke kunne fjernes ved rengøring men som skulle slibes væk, hvilket ville ødelægge emaljen yderligere".

Klageren har herudover anført, at beløbet 6.075 kr. dækker "indkøb af nyt badekar og montering af dette ... samt egen tid)".

Selskabet har anført, at ifølge taksatoren var der ridser på badekarret, før arbejdet i badeværelset påbegyndtes, og at de skrammer, der ses på de fremsendte fotos, under alle omstændigheder er ubetydelige.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremsendte fotos – finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække udskiftningen af badekarret under henvisning til, at klageren ikke har bevist, at håndværkere, hvis arbejde selskabet hæfter for, har forvoldt skade på badekarret.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

94687

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.


Peter Thønnings