

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 94710:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Tryghedsforsikring ved feriehusudlejning gennem [større sommerhusudlejer]. I klageskema af 17/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Generelle informationer:

Jeg er ejer af et feriehus på adressen

Jeg overtog huset som nybygget i maj 2005.

Huset har siden juni 2005 været udlejet som feriehus, primært i sommerhalvåret.

Udlejningen er foregået først gennem [sommerhusudlejer] og siden 2010 gennem [større sommerhusudlejer].

Huset er en del af ... og er som sådan medlem af ...'s ejerforening

Jeg har tegnet indboforsikring og huset er dækket af ejerforeningens bygningsforsikring. I udlejningsperioder er huset endvidere dækket af [større sommerhusudlejer]'s Tryghedsforsikring.

Baggrunden for forsikringssagen:

Jeg inspicerede huset i ugen forud for den ordinære generalforsamling i ejerforeningen den 14/04/2018.

Det første jeg så, da jeg ankom til huset var nogle store sorte plamager, spredt over et større område, på køkkengulvet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94710

Jeg havde forud for ankomsten allerede aftalt et møde med en repræsentant for [større sommerhusudlejer].

Straks da jeg så plamagerne bad jeg telefonisk [sommerhusudlejerens repræsentant] om at komme hurtigst muligt.

Mødet kom i stand den følgende dag. [Sommerhusudlejerens repræsentant] gav udtryk for, at [større sommerhusudlejer]'s rengøringsfirma/kontrollant burde have rapporteret skaderne, men det var ikke sket.

Vi aftalte, at [større sommerhusudlejer]'s rengøringsfirma skulle gøre en ekstra indsats for at fjerne plamagerne. Resultatet af anstrengelserne var ikke synlige.

Huset havde i tiden op til mit besøg været udlejet til en Den pågældende havde tilsyneladende vandret rundt i køkkenet med arbejdssko/støvler indsmurt i et sort tjærelignende produkt.

Efter mødet med [sommerhusudlejerens repræsentant] gennemgik jeg huset minutiøst, og fandt sorte tjærelignende plamager på vaskemaskinens og tørretumblerens indre rustfrie overflader (tromlerne) samt vaskemaskinens filter. Det lykkedes mig i løbet af en dags tid at rengøre både vaskemaskinens og tørretumblerens rustfrie overflader samt filteret med anvendelse af et kraftigt opløsningsmiddel, som krævede åndedrætsbeskyttelse.

Sagsforløbet:

De indledende korrespondancer med [større sommerhusudlejer] vedrørende de sorte plamager fremgår af vedlagte mailkorrespondance af 27/04/2018 kl 12:17. Mit eget forsikringsselskab (forsikringsselskab 1) anerkender modtagelse af min anmeldelse 27/04/2018, og afgiver svar den 30/04/2018 kl. 14:36.

Jeg retter derefter henvendelse til ejerforeningens bygningsforsikring ([forsikringsselskab 2]), jfr. mail af 07/05/2018 kl. 11:22. Samme dag meddeler [forsikringsselskab 2] i mail kl. 12:26, at de ikke foretager yderligere, da de ikke forventer at omkostninger til udbedring af skaden overstiger selvriskoen.

Jeg fremsender herefter skadesanmeldelse og erklæringer fra hhv. [forsikringsselskab 1] og [forsikringsselskab 2] til [større sommerhusudlejer], som meddeler, at de vil indhente en vurdering, jfr. mail af 15/05/2018 kl. 09.52. Samtidig anmoder [større sommerhusudlejer] om at [forsikringsselskab 2] skal tage stilling til deres dækning.

[Større sommerhusudlejer] fremsender en erklæring fra en tømrer den 07/06/2019 kl. 13:42. Mit svar herpå fremgår af mail samme dag kl. 18:44.

Foranlediget af [større sommerhusudlejer] modtager jeg den 25/06/2018 kl. 08:41 et overslag over udskiftning af gulvet, da det ifølge tømreren ikke er muligt at fjerne mærkerne med en normal afslibning. Samme dag kl. 10:57 anmoder jeg om at få oplyst hvad [større sommerhusudlejer]'s forsikring dækker. [Større sommerhusudlejer] svarer den 26/06/2018 kl. 12:23, at jeg skal bede [forsikringsselskab 2] om en ny vurdering, før de kan gå videre med deres egen forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

3.

94710

Korrespondancen med [forsikringsselskab 2] vedlægges ved mail af 07/09/2018 kl. 10:03. Svar fra [forsikringsselskab 2] den 12/09/2018 kl. 13:57. [forsikringsselskab 2] gennemfører syn- og skøn og afgør endelig sagen med en kontant erstatning på 7.500 kr, jfr. mail af 05/02/2019 kl. 11:47.

Herefter overgår sagen til [større sommerhusudlejer]'s Tryghedsforsikring hos If, jfr. mail af 20/02/2019 kl. 14:00.

Den 04/03/2019 kl. 16:10 modtager jeg første afslag fra If.

Den 07/03/2019 kl. 12:06 anker jeg – via [større sommerhusudlejer] – afgørelsen. [Større sommerhusudlejer] sender min anke videre til If samme dag kl. 13:04.

Herefter hører jeg ikke noget fra [større sommerhusudlejer] før jeg den 05/11/2019 rykker for svar.

Samme dag kl. 15:27 meddeler [større sommerhusudlejer], at If har svaret den 07/03/2019, men at man har glemt at informere mig!

Den 11/11/2019 kl. 13:02 besvarer jeg [større sommerhusudlejer]'s mail og anmoder heri blandt andet om aktindsigt i korrespondancen mellem [større sommerhusudlejer] og If.

Efterfølgende ringer [større sommerhusudlejer] til mig og forsøger at lukke sagen telefonisk, hvilket jeg afslår, og anmoder samtidig om, at min mail af 11/11/2019 bliver besvaret.

[Større sommerhusudlejer] besvarer samme dag min henvendelse ved mail kl. 14:47.

Herefter anker jeg afgørelsen via If's hjemmeside (kopi mangler), og If bekræfter den 27/11/2019 kl. 11:08, at de har modtaget min anke.

Den 29/11/2019 kl. 12:15 meddeler If, at anken er sendt videre internt.

Den 29/11/2019 kl. 14:03 meddeler If, at de har indvilget i at genoptage sagen.

Ca. 1 time senere (29/11/2019 kl. 15:20) meddeler If, at de fastholder deres vurdering, men tilbyder at lukke sagen mod en kontant erstatning på 2.000 kr. Den 09/12/2019 kl. 13:38 afslår jeg tilbuddet om at lukke sagen og anker afgørelsen på ny.

Den 16/12/2019 kl. 12:15 meddeler If, at min anke vil blive behandlet hos Kundeombuddet. Samme dag kl. 12:28 bekræfter jeg, at jeg ser frem til en afgørelse fra Kundeombuddet.

Den 03/01/2020 meddeler kundeombuddet, at de fastholder at skaderne er kosmetiske, at kosmetiske skader ikke er dækket af If, at de fortsat tilbyder 2.000 kr i kontanterstatning, at sagen betragtes som afsluttet hvis jeg ikke senest den 13/01/2020 retter henvendelse til skadesafdelingen i If, at sagen er afsluttet i Kundeombuddet, og at jeg har mulighed for at rette henvendelse til Ankenævnet for Forsikring.

Min anke:

Jeg kan ganske enkelt ikke forstå If's afgørelse om, at talrige sorte plamager, spredt over et større område, blot kan karakteriseres som kosmetiske. Det er korrekt at gulvet er slidt og der er ridser i lakken, men det kan efter min bedste overbevisning ikke bruges som begrundelse for, at grave-
rende skader, udført af en skødesløs lejer, blot kan karakteriseres som noget uvigtig/kosmetisk.

If begrundet endvidere sin afgørelse med fejlagtigt at antage, at gulvet er 15 år gammelt, selv om det på skadestidspunktet kun var mindre end 13 år gammelt og undlader at tage hensyn til, at huset kun undtagelsesvis har været udlejet i vinterhalvårene.

If begrundet desuden sin afgørelse med, at plamagerne er begrænset til ca. 1 m² af gulvet. Dette kunne være korrekt, såfremt de enkelte plamager opmåles enkeltvis og derefter placeres tæt sammen! Men realiteten er, at pletterne er spredt over et væsentligt større område. Og selv hvis If måtte have ret i, at plamagerne er begrænset til ca. 1 m², så kan det altså ikke være begrundelse for at anse skaderne for kosmetiske.

Min bekymring og yderligere begrundelse for at anke sagen til Ankenævnet for Forsikring:

Jeg er ikke i besiddelse af korrespondancen mellem [Større sommerhusudlejer] og If (det betragtes som intern korrespondance, jfr. mail af 11/11/2019 kl. 14:47) og jeg frygter på det grundlag, at If ikke har haft adgang til alt materiale, som [større sommerhusudlejer] er i besiddelse af.

Jeg er endvidere ikke vidende om, at If har foretaget et selvstændigt syn- og skøn, før de har afgjort sagen, men at selskabet alene har baseret deres afgørelse på ufuldstændige informationer leveret af [større sommerhusudlejer].

Min (lægmands) vurdering:

Gulvet var slidt og der var ridser i lakken før den pludseligt opståede hændelse fandt sted. Imidlertid kunne gulvet friskes op med en normal afslibning og lakering, hvorefter det igen ville se ud som næsten nyt.

Efter den pludselig opståede hændelse, forårsaget af en skødesløs lejer, har gulvet fået ganske mange store sorte plamager, der er spredt over et større område, og som er trængt ned i gulvet. Såfremt der nu foretages en normal afslibning og lakering vil de sorte plamager formentlig fremstå endnu tydeligere, da de ikke længere er "kamoufleret" af et slidt gulv. Jeg vurderer derfor, at den eneste løsning er en udskiftning af gulvet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mine forventninger:

At [større sommerhusudlejer]'s Tryghedsforsikring dækker samtlige omkostningerne (i 2020 priser) til udskiftning af gulvet, fratrasket erstatningen fra [forsikringsselskab 2] (7.500 kr.) og fratrasket eventuel selvrisiko på Tryghedsforsikringen. Det er endvidere min forventning at [større sommerhusudlejer]'s Tryghedsforsikring dækker et eventuelt lejetab, såfremt udskiftningen ikke kan foretages i en periode, hvor huset ikke er udlejet.

Det bør i den endelige afgørelse endvidere lægges til grund, at jeg har udvist rettidig omhu ved personligt at rengøre vaskemaskinen og tørretumbleren for det sorte tjærelignende produkt."

Selskabet har i brev af 23/4 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen via portalen og frafalder kald og varsel.

Sagen vedrører Ifs afslag på dækning af skade på gulv i Klagers udlejningshus.

Klager ønsker, at If skal dække udgifter til et helt nyt gulv i udlejningshuset pga. skader forårsaget af lejer. På baggrund af Ifs vurdering af skaden på gulvet, afviste If erstatningspligten for den anmeldte skade med den begrundelse, at skaden på gulvet var af kosmetisk art, hvilket ikke er dækket på Tryghedsforsikringen.

Kundeforhold

Klager har tegnet forsikring på sit hus under ferieudlejning gennem [større sommerhusudlejer]. Ifølge Klager har han overtaget huset som nybygget i maj 2005 og har været udlejer gennem [større sommerhusudlejer] siden 2010.

[Større sommerhusudlejer] har Tryghedsforsikringen hos If, som dækker skader sket, mens huset har været udlejet gennem [større sommerhusudlejer]. Tryghedsforsikringen dækker fysisk skade på udlejningshuset eller tilhørende løsøre forvoldt af lejer i udlejningsperioden.

Ifølge vilkårene dækker Tryghedsforsikringen subsidiært i forhold til udlejers bygningsforsikring.

Det følger derudover af vilkårenes punkt 7.3, at hvis udlejer får erstatning for skaden på sin egen forsikring, og dér har en højere selvrisiko end den, som gælder for nærværende forsikring, erstattes differencen.

Det er dog en betingelse, at skaden er dækningsberettiget på nærværende tryghedsforsikring hos If. Bilag A er gældende forsikringsvilkår for skadedatoen.

Sagsfremstilling

I perioden 17. marts til 10. april 2018 udlejede Klager sit hus til en lejer.

If modtog fra [større sommerhusudlejer] anmeldelsen om skade på gulvet i udlejningshuset d. 25. februar 2019 (bilag B).

I anmeldelsen fremgår det, at der var kommet nogle sorte mærker/pletter på gulvet ved spisebordet, forvoldt af lejere, som formentlig stammer fra et tjærelignende produkt, som ikke kan vaskes væk.

Lejeren nægtede at være skyld i skaden. Anmeldelsen modtog vi som en selvrisikosag, hvor Klager gjorde krav på sin selvrisiko hos [forsikringsselskab 2] på 10.927 kr.

Den 4. marts 2019 sendte vi vores afgørelsen i sagen (bilag G), hvor vi afviste, at skaden er dækket af Tryghedsforsikringen. Vi vurderede ud fra de fremsendte billeder (bilag F), at der er tale om en kosmetisk skade, hvilket ikke er dækket i henhold til forsikringsvilkårene punkt 5.2.5.

Forsikringsvilkårenes punkt 5.2.5, har følgende indhold:

"Forsikringen dækker ikke skader, som ikke nedsætter en genstands anvendelighed (kosmetiske skader), dvs. mindre skader såsom ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning, som man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning."

[Større sommerhusudlejer] anmodede i mail af 4. marts 2019, If om at genvurdere afslaget og i den forbindelse tage højde for, at skaden tidligere var anerkendt af skadelidtes egen forsikring, hvor han fik en kontanterstatning (bilag H). Det bemærkes i den forbindelse, at Klager aldrig har fremsendt [forsikringsselskab 2]'s afgørelse. Vi må dog antage, at de har valgt at dække skaden og derefter foretaget en form for afskrivning (bilag J og K). Vi svarede [større sommerhusudlejer] tilbage samme dag, at vi uanset [forsikringsselskab 2]'s dækning af skaden fortsat vurderede, at skaderne alene var kosmetiske, jf. vilkårenes punkt 7.3. (Bilag I)

Den 7. marts 2019 modtog vi Klagers svar til vores afgørelse af 4. marts 2019. Klager oplyste, at der var tale om flere store sorte plamager på køkkengulvet, som formentlig stammer fra et tjæreholdt produkt og at lejeren, som var ansat på ..., formentlig havde gået rundt med sine arbejdssko indenfor. Herudover oplyste Klager, at hans eget selskab havde vurderet sagen som en pludselig opstået skade og dermed dækket skaden.

Samme dag d. 7. marts skrev vi til [større sommerhusudlejer], at vi fastholder vores vurdering, at der er tale om en kosmetisk skade, hvorfor skaden ikke er dækket af forsikringen.

Klager kontaktede efterfølgende Kundeombuddet i If (Bilag L). Den 28. november 2019 modtog vi en mail fra Kundeombuddet, der spurgte ind til, om vi kunne finde en løsning med Klager.

Den 29. marts skrev vi til Klager, at vi fortsat holdt fast i, at der alene var tale om kosmetiske skader på gulvet. Med henblik på at opnå en afslutning af sagen tilbød vi en skønsmæssig kontanterstatning for værdiforringelsen af gulvet på 2.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. (Bilag M)

Den 9. december 2019 modtog vi Klagers afslag på tilbuddet på 2.000 kr. (Bilag N).

Den 10. december 2019 oplyste vi Ifs Kundeombud om, at Klager ikke ville acceptere vores tilbud.

Kundeombuddet overtog derfor sagen efter opfordring fra Klager.

Ifm. Kundeombuddets behandling af sagen kom det frem, at der var en vis uklarhed omk. Skadernes omfang. [større sommerhusudlejer] fremsendte således Lejerens mail af 7. juni 2018 med flere billeder af skaderne (bilag O, O.a, O.b og O.c). Det bemærkes, at man særligt på et af billederne kan se, hvor slidt gulvet er, også uden skaderne.

[Større sommerhusudlejer] oplyser, at de sorte ringe på nær under bordet er fra bordben, de røde cirkler afgrænser skaden og den gule cirkel afgrænser almindelig slitage på gulvet (bilag P), jf. (bilag F). Dette blev lagt til grund for Ifs vurdering af skaderne.

Den 3. januar 2020 traf Kundeombuddet afgørelse i sagen (Bilag Q). Kundeombuddet gav If medhold i, at der var tale om kosmetiske skader og afviste dermed Klagers krav.

I klagen til Ankenævnet for Forsikring fremfører Klager, at det ikke er muligt at fjerne pletterne ved slibning. Vi må imidlertid henvise til, at Jakobsen Tømrer og Snedker har oplyst, at gulvet er meget slidt/mærket og at overfladen er 3 mm (bilag E). Den manglende mulighed for slibning skyldes således gulvets stand og ikke skaderne.

Klager anfører, at omfanget af skaderne ikke bør være afgørende for, om der er tale om kosmetiske skader. I vores vurdering af, at der er tale om kosmetiske skader, har vi lagt vægt på ordlyden af vilkårenes punkt 5.2.5. Vi har således – som oplyst til Klager – lagt vægt på, at der er tale om mindre skader så som ridser, skrammer og pletter/mærker og farveforskelle, man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning. Derudover at gulvet stadig er fuld funktionsdygtig og at skaderne derved ikke har nedsat gulvets anvendelighed. At mærkerne kun dækker et begrænset område (efter vores vurdering ca. 1 m²) er således alene et element, der indgår i vores vurdering. Det bemærkes i den forbindelse, at de runde mærker efter vores vurdering stammer fra stolene og bordbenene og at de beskadigede områder således er af begrænset omfang. Klager har i øvrigt ikke fremsendt bevis for det modsatte. Vi har desuden lagt vægt på gulvets stand i øvrigt og i den forbindelse det forhold, at tømreren har udtalt, at gulvet er så slidt, at det ikke længere kan slibes. Det er således vores vurdering, at skaderne ikke nedsætter værdien af gulvet særligt henset til gulvets stand i øvrigt.

Der henvises i øvrigt til Ankenævnets afgørelse nr. 91697, hvori nævnet ved vurdering af en skade lagde vægt på hullernes dybde som argument for, at der ikke var tale om en kosmetisk skade. Samt

Ankenævnets afgørelse nr. 88478, hvor det bl.a. anføres, at en kosmetisk skade er en skade, der ikke har betydning for genstandens funktionsevne. Samt afgørelse nr. 92792, hvor Ankenævnet lagde vægt på, at farveforskellen på fliserne var af kosmetisk art og at forholdet ikke overgik hvad man må tåle.

Forud for Kundeombuddets behandling af sagen, valgte vi som anført ovenfor at tilbyde Klager en kulancemæssig erstatning med henblik på en endelig afslutning af sagen. Da skaderne efter vores vurdering ikke er dækket af forsikringen, kan vi efter vores opfattelse tilbyde den kulancemæssige erstatning, som vi måtte finde rimelig uden hensyn til omstændighederne i øvrigt. Det skal dog bemærkes, at vi ved vores tilbud om en kontanterstatning på 2.000 kr. for værdiforringelsen af gulvet har lagt vægt på gulvets alder og gulvets stand, jf. tømrerens udtalelse og de fremsendte billeder (bilag E, O, O.a, O.b og O.c).

Klager henviser til, at vi fejlagtigt har anført, at gulvet var 15 år gammelt og han oplyser i den forbindelse, at gulvet var mindre end 13 år gammelt på skadestidspunktet. Vi beklager naturligvis fejlen, men der er alene tale om en tastefejl. Det bemærkes i øvrigt, at det under alle omstændigheder ikke ville føre til et højere tilbud fra vores side.

Klager anfører, at han frygter, at If ikke har haft adgang til alt materiale, som [større sommerhusudlejer] er i besiddelse af. Vi har efterfølgende kontaktet [større sommerhusudlejer], som oplyser, at de har sendt al dokumentation til os, herunder anmeldelsen, billeder, tilbud fra tømrer mm.,

som har betydning for, at vi kan vurdere skaden. Det bemærkes i øvrigt, at Klager ikke har fremlagt nyt materiale i forbindelse med klagen til Ankenævnet for Forsikring.

If har således ikke fundet anledning til at foretage et selvstændigt syn og skøn, men har lagt vægt på de fremsendte billeder. Det bemærkes i den forbindelse, at Klager naturligvis har haft mulighed for at indsende yderligere dokumentation for skaderne. Dette er imidlertid ikke sket.

Konklusion

Samlet finder vi fortsat, at skaderne på gulvet er kosmetiske.

Vi har ved vores vurdering lagt vægt på følgende:

- At skaderne er af begrænset omfang og alene dækker et område på ca. 1 m².
- At skaderne ikke har nedsat gulvets anvendelighed.
- At gulvet i forvejen var i væsentlig forringet stand med ridser/skrammer og mærker fra stole og bordben, hvorfor skaderne ikke har nedsat gulvets værdi.

Da kosmetiske skader ikke er dækket af forsikringen, jf. vilkårenes punkt 5.2.5, kan vi derfor ikke imødekomme Klagers krav om fuld dækning til udskiftning af gulvet samt dækning for lejetab. Såfremt der ikke var tale om kosmetiske skader, men en dækningsberettiget skade, så ville If under henvisning til vilkårenes punkt 7.3, alene kunne dække selvriskodifferencen. I dette tilfælde, har Klager – efter Ifs oplysninger – en selvrisiko på 10.927 kr. hos [forsikringsselskab 2]. Klager har en selvrisiko på 1.000 kr. på Tryghedsforsikringen, hvorfor If maksimalt kan tilpligtes at dække 9.927 kr., såfremt der ikke er tale om kosmetiske skader.

Det bemærkes i øvrigt, at vores oprindelige tilbud om en kulancemæssig erstatning på 2.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen frafaldt i forbindelse med Klagers indgivelse af sagen til Ankenævnet for Forsikring."

Klageren har i brev af 7/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Herefter vil jeg gerne vende tilbage til starten på historien og derefter forholde mig til de – for mig – nye oplysninger i sagen, herunder If's høringsvar.

Før den 17.03.2018 var der ingen sorte pletter på gulvet i mit hus. Efter den 10.04.2018 var der sorte pletter på gulvet, og pletterne kan ikke fjernes.

Herefter optræder følgende aktører:

- 1) Lejeren af huset ...,
- 2) Udlejeren af huset [større sommerhusudlejer],
- 3) Ejerforeningens husforsikring ([forsikringsselskab 2]),
- 4) [Større sommerhusudlejer]'s "hustømrer" ... og
- 5) [Større sommerhusudlejer]'s forsikring (If).

Vedr. 1:

Lejeren erkender at have lejet huset i perioden 17.03 – 10.04.2018. Lejeren har ikke gjort anmærkninger om tilstedeværelsen af de sorte pletter ved overtagelse af lejemålet. Efterfølgende konkluderer lejeren, at de sorte, tjæreholdige pletter er forårsaget af bordbenene. Det står hen i det uvisse, hvorfor bordbenene pludselig begynder at afsætte sorte tjæreholdige plamager og

forklarer ikke, hvor de øvrige sorte pletter kommer fra. Lejeren anfører endvidere, at gulvet bærer præg af "general wear and tear", hvilket jeg absolut er enig i. Dette oversættes imidlertid af [større sommerhusudlejer] til "voldsom slitage" i deres mail til If den 19.12.2019!

Vedr. 2:

[Større sommerhusudlejer] rapporterer normalt, hvis f. ex. et vinglas er smadret, men har på intet tidspunkt rapporteret skaderne på gulvet. [større sommerhusudlejer] accepterer endvidere lejers usandsynlige forklaring.

Den 25.02.2019 fremsender [Større sommerhusudlejer] mail til If, hvori de refererer til lejers forklaring og tilføjer, at skaderne virker kosmetiske. [større sommerhusudlejer] vedlægger imidlertid kun billede O. a som dokumentation. På det foreliggende grundlag ekkoer If, at skaderne er kosmetiske! Jeg er naturligvis uforstående for, hvorfor [større sommerhusudlejer] undlader at fremsende de øvrige billeder, som [Større sommerhusudlejer] er i besiddelse af. Jeg er også uforstående over for at [Større sommerhusudlejer] har en interesse i at afgøre sagen som "kosmetisk"! Først den 19.12.2019 fremsender [større sommerhusudlejer] de øvrige billeder, jfr. intern korrespondance af 20.12.2019 mellem [Større sommerhusudlejer] og If. If's bekymring over at se de nye fotos bliver imidlertid effektivt fjernet af [Større sommerhusudlejer], som refererer til lejers usandsynlige forklaring og fastholder i strid med sandheden, at det alene er skaderne som ses i bilag O.a der skal vurderes!

Vedr. 3:

Som tidligere beskrevet har ejerforeningens forsikring ([forsikringsselskab 2]) foretaget et professionelt syn og skøn og har givet erstatning, fratrukket selvrisiko. Jeg vender senere tilbage til [forsikringsselskab 2].

Vedr. 4:

[Større sommerhusudlejer]'s "tømrer" giver den 07.06.2018 sin første vurdering af gulvet i følgende "rapport": "Mærker på gulv efter? Måske bord stole som mangler dupper samt 6 fedtpletter.

Gulvet er slidt og kunne trænge til efterbehandling. Af de vedhæftede billeder fremgår imidlertid tydeligt, at samtlige stole har alle dupper i behold og at bordbenene er intakte. Han ser endvidere 6 fedtpletter (som let skulle kunne fjernes med lidt sæbe og vand) og forholder sig ellers ikke til problemstillingen. Den 25.06.2018 modtager jeg uopfordret et tilbud fra tømreren på udskiftning af gulvet, idet han nu konkluderer, at gulvet ikke kan efterbehandles!

Jeg kan selv med min bedste vilje ikke se, at tømreren – hverken i sin første eller sin anden udmelding - har forholdt sig til min påstand om at pletterne skyldes et tjærelignende produkt, som er umulige at fjerne ved normal rengøring!

Vedr. 5:

If anfører i sit høringssvar, at jeg har udlejet huset perioden 17.03. – 10.04.2018. Faktum er imidlertid, at huset er 100% til rådighed for [større sommerhusudlejer] og deres kunder, og at jeg intet

har at gøre med udlejningen og ej heller den efterfølgende slutkontrol (rengøring, check af eventuelle skader samt aflæsning af vand- varme- og elmåler). Alt varetages af [større sommerhusudlejer]. If erkender, at der ved Kundeombuddets behandling opstår tvivl om skadernes omfang og erkender, at man alene har vurderet skaderne på grundlag af [tørre sommerhusudlejer]'s (mangelfulde) dokumentation. If henviser også til, at man fejlagtigt har anført gulvets alder til 15 år, selv om gulvet var mindre end 13 år gammelt på skadetidspunktet, og slår det hen med at der er tale om en tastefejl.

Det er imidlertid ukorrekt, at der er tale om en tastefejl. [Større sommerhusudlejer] oplyser korrekt til If, at huset er opført i 2005 og nævner i mail af 19.02.2019 at gulvet er 15 år gammelt. Disse modstridende oplysninger genbruger If ukritisk i sin sagsbehandling på samme måde som man kopierer [større sommerhusudlejer]'s konklusion. Man kan mene, at der her isoleret set er tale om bagateller, men jeg fremfører disse forhold for at illustrere med hvilken mangel på omhu If har gennemført sin sagsbehandling. Hvis man ikke kan stole på deres oplysninger og mindre detaljer, hvordan kan man så have tillid til deres endelige konklusion? Af If's høringssvar får jeg endvidere bekræftet, at man ikke har gennemført et selvstændigt syn- og skøn, men alene vurderet sagen ud fra mangelfulde og forkerte oplysninger fra [større sommerhusudlejer] samt tvivlsomme, mangelfulde og modstridende vurderinger fra [større sommerhusudlejer]'s "hustømrer"! Endelig har jeg med forbløffelse noteret mig If's dokumentation i bilag O. b. Jeg har ikke set dette billede før, men det virker unægtelig som om nogen har forsøgt sig med at Photoshopper og at denne opgave er løbet løbsk. Jeg kan kun gisne om, hvem der har en interesse i at få gulvet til at se ud, som om nogen har brugt det til at slagte en gris på!!!

Jeg er hverken forsikringsekspert eller ekspert i vurdering og behandling af gulve. Men jeg har en slags forståelse for at lederen af al magt forsøger at få pilen til at pege i andre retninger.

Hvad jeg ikke kan forstå er, at [større sommerhusudlejer] uden videre accepterer lejerens usandsynlige forklaring.

Jeg kan heller ikke forstå, hvorfor [større sommerhusudlejer] med alle midler ("glemmer" at rapportere skaderne, giver mangelfulde informationer til If, giver If forslag til sagsløsning, lyver direkte om skadernes omfang da If få kendskab til yderligere dokumentation, "glemmer" at informere mig om If's afgørelse på sagen og endelig forsøger at overtale mig til at lukke sagen telefonisk) forsøger at afspore en korrekt sagsbehandling.

Jeg kan heller ikke forstå, hvorfor If ikke finder anledning til at foretage et selvstændigt syn- og skøn, men alene (mis)bruger oplysningerne fra [større sommerhusudlejer]'s "hustømrer", som ikke på noget tidspunkt har vurderet hvorvidt min påstand, at de sorte plamager skyldes et tjæreholdigt produkt, er korrekt. Ydermere konkluderer tømreren den ene uge, at gulvet er slidt og kunne trænge til efterbehandling og få uger senere konkluderer han, at gulvet ikke kan efterbehandles, men skal udskiftes!!! Dette alene, samt almindelig snusfornuft, burde efter min vurdering have fået alarmklokkerne til at ringe hos If. Jeg undrer mig endvidere over, at If vælger at vedlægge noget der kunne ligne manipuleret billedokumentation til Ankenævnet!!

Det er min klare opfattelse, at sagsbehandleren hos [større sommerhusudlejer] har udvist en særpræget loyalitet ved at undlade at fremsende alle informationer til If, endnu mere særpræget loyalitet ved at stille forslag til If's sagsløsning og endelig direkte lyve om omfanget af skaderne, da If på et senere tidspunkt får kendskab til yderligere dokumentation. Det er også min klare opfattelse, at If ikke har udvist en selvstændig vilje til at vurdere skaderne og stolet blindt på mangelfulde

og forkerte informationer fra [større sommerhusudlejer] samt tvivlsomme, mangelfulde og selvmodsigende informationer fra [større sommerhusudlejer]'s "hustømmer".

Jeg vover næsten ikke at skrive det, men for en lægmand som mig virker det som om at [større sommerhusudlejer]'s medarbejder har fungeret som ekstern sagsbehandler for If. If har på sin side stølet fuldt og fast på hans dømmekraft og at de sammen har arbejdet ud fra en fælles interesse i at begrænse erstatninger til kunderne. Begrebet "Tryghedsforsikring" får derfor i mine ører samme værdi som ordet "demokratisk" i hedengangne DDR.

For ikke at stå alene med mine vurderinger over for eksperter fra lejeren, [større sommerhusudlejer], [større sommerhusudlejer]'s "hustømmer" og If har jeg set mig nødsaget til at involvere andre aktører. Jeg har derfor kontaktet [forsikringsselskab 2] og anmodet om deres syns- og skønsrapport. Denne, med tilhørende dokumentation, vedlægges, jfr. mail af 30.04.2020 kl. 12:51. Det er min klare opfattelse, at [forsikringsselskab 2]'s besigtigelsesrapport af 25.09 2018 understøtter mine påstande fuldt ud og at den medfølgende dokumentation giver et retvisende billede af gulvets tilstand og skadernes omfang. Og det selv om at rapporten er udfærdiget næsten et halvt år efter at skaderne er sket, og selv om gulvet i mellemtiden er blevet rengjort 15 – 20 gange af [større sommerhusudlejer]'s rengøringsfirma!!!"

Selskabet har i brev af 17/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Når der sker skader i et udlejet hus, som tilfældet er her, så modtager vi en anmeldelse direkte fra [større sommerhusudlejer]. For at sikre, at vi kan behandle sagen på et fyldestgørende grundlag, anmoder vi om en beskrivelse af skaden, dokumentation for skaden, bl.a. i form af billeder, besigtigelsesrapport eller lignende. Derudover anmoder vi om information omkring selve det udlejede hus og [større sommerhusudlejer]'s kommentarer til den anmeldte skade.

Det er relevant for os i skadesbehandlingen, at få et overblik over skadens omfang og hvordan hændelsen kan være opstået. Vi foretager altid en selvstændig vurdering af, om skaden er dækket af Tryghedsforsikringen. Vi skal naturligvis beklage, hvis Klager fejlagtigt har den opfattelse, at vi ikke har forholdt os fyldestgørende til sagen.

I sager af lignende karakter, er det ikke vores normale praksis at foretage en selvstændig besigtigelse af skaden, da vi har rig mulighed for at vurdere skadernes omfang ud fra den fremsendte dokumentation. I den konkrete sag via billeder og udtalelsen fra den lokale tømmer.

Klager henviser til besigtigelsesrapporten fra [forsikringsselskab 2]. Der konkluderes alene, at der er konstateret sværte eller tjære, som er kommet på gulvet flere steder under bordet. På samme måde, som vi foretager en selvstændig vurdering af sagen i forhold til [større sommerhusudlejer], så foretager vi naturligvis også en vurdering af, om skaden er dækket under Tryghedsforsikringen hos os, uanset om den måtte være dækket hos [forsikringsselskab 2]. Der er således efter vores vurdering ikke fremlagt dokumentation i sagen, som modsiger tømmerens vurdering. Dette har Klager ellers haft rig mulighed for at gøre, såfremt han ønskede det.

Vi har vurderet sagen på baggrund af de billeder, der er indsendt løbende. Det skal for god ordens skyld oplyses, at vi anerkender, at Klager har indsendt yderligere fotos af skaderne i forbindelse med sagens forelæggelse for Ankenævnet, som vi ikke har set tidligere. Ifølge [større sommerhusudlejer] har de heller ikke set billederne før. Om det skyldes forhold hos [større sommerhusudlejer] eller Klager, kan vi desværre ikke fastslå.

Det er imidlertid vores klare vurdering, at de nye fotos ikke giver et andet indtryk af skaderne end de fotos, som allerede er forelagt. Vi har således foretaget en tilbundsgående vurdering af sagen, herunder også i forbindelse med sagens forelæggelse for Ankenævnet, hvor Klager af to omgange har indsendt forskellige billeder. Derudover har vi løbende indhentet yderligere dokumentation fra [større sommerhusudlejer]. Vi kan således afvise Klagers påstand om, at vi alene forholder os til [større sommerhusudlejer]s udsagn uden at foretage en selvstændig vurdering af sagen.

Klager anfører desuden, at det på intet tidspunkt er vurderet, hvorvidt hans påstand om, at de sorte plamager skyldes et tjæreholdigt produkt, er korrekt. Vi skal i den forbindelse gøre det klart, at vi på intet tidspunkt har afvist, at der er tale om pletter forårsaget af tjære eller lignende. Vi er naturligvis klar over, at sådanne pletter ikke kommer af ingenting. Derfor vælger vi også at gå ind i sagen i første omgang, da vi ikke kan afvise, at pletterne er forårsaget af den pågældende lejer. Vi må dog holde fast i, at det ikke kan afvises, at de runde pletter stammer fra bordben og stole, da aftrykene ser ud til at have præcis samme størrelse som hhv. bordben og stoleben, men som angivet i vores første svar, anerkender vi, at der også er andre spor efter tjære eller lignende. Uanset hvad ændrer det dog heller ikke ved vores overordnede vurdering af skadens omfang.

Det bør desuden bemærkes, at vi på baggrund af den samlede dokumentation fremlagt i sagen fastholder, at gulvet alene er beskadiget af pletter fra tjære eller lignende på et begrænset område af gulvet og dermed ikke på hele gulvet. Derudover lægger vi vægt på, at pletterne alene er omkring bordet, hvor man må påregne mere slid og ikke andre steder i huset.

Da skaderne formentlig primært er forvoldt af lejer, foretager vi derfor vores egen tilbundsgående vurdering af skaderne ift. dækningen. Det er her vores konklusion, at der er tale om kosmetiske skader.

Som angivet i vores første svar til Ankenævnet, så har vi i den forbindelse lagt vægt på vilkårenes punkt 5.2.3, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke dækker skader, som ikke nedsætter genstandens værdi (kosmetiske skader), dvs. mindre skader såsom ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning, som man som udlejer må påregne. Derudover har vi lagt vægt på gulvets stand i øvrigt og tømrerens udtalelse om, at gulvet er så slidt, at det ikke kan slibes. Det er således fortsat vores vurdering, at pletterne ikke nedsætter værdien af gulvets stand, hvorfor vi ikke kan dække skaden.

Vi kan således i øvrigt henvise til vores svar af 23. april 2020.

Konklusion

Vi mener forsat at mærkerne på gulvet er kosmetiske, dvs. mindre skader såsom ridser, skrammer og pletter/mærker og farveforskelle, som man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning, jf. vilkårene punkt 5.2.5.

Vi kan derfor ikke imødekomme Klagers krav om fuld dækning til udskiftning af gulvet samt dækning for lejetabt. Såfremt der ikke var tale om kosmetiske skader, men en dækningsberettiget skade, så ville vi under henvisning til vilkårenes punkt 7.3, alene kunne dække selvrisikodifferencen. I dette tilfælde, har Klager – efter Ifs oplysninger – en selvrisiko på 10.927 kr. hos [forsikrings-selskab 2]. Klager har en selvrisiko på 1.000 kr. på Tryghedsforsikringen, hvorfor vi maksimalt kan tilpligtes at dække 9.927 kr., såfremt der ikke er tale om kosmetiske skader."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/7 2020, hvori det bl.a. er anført:

"4. afsnit: "overblik over skadens omfang":

If har ikke haft kendskab til skadens omfang før jeg fremsender [forsikringsselskab 2]'s besigtigelsesrapport for ganske få uger siden. Både tømreren (jfr. mail af 07.06.2018 med dokumentation) og [større sommerhusudlejer] har taget en række billeder. Tilsyneladende blev kun et enkelt eller måske to sendt til If. Mit gæt er, at [større sommerhusudlejer] - uvist af hvilken grund - ikke har fundet anledning til at fremsende al materiale, og If har ikke – trods mine gentagne protester over deres konklusion og ihærdige forsøg på at forstå sagens sammenhænge – fundet anledning til at betvivle [større sommerhusudlejer]'s dokumentation og konklusion.

...

5. afsnit: "If finder, at jeg ikke har fremlagt dokumentation som modsiger tømrerens vurdering."

Jeg har svært ved at finde en grimasse. Tømrerens to udmeldinger giver flere spørgsmål end svar og er i øvrigt selvmodsigende og forvirrende (trænger til vedligeholdelse vs. kan ikke vedligeholdes). Han nævner i flæng 6 fedtpletter og manglende dupper. Hans egen dokumentation viser imidlertid tydeligt, at der ikke mangler dupper og at pletterne er både under og omkring bordet. Og der var ingen fedtpletter. Faktisk vil jeg gå vidt at sige, at jeg ikke behøver at modsige ham. Han gør det ganske udmærket selv!

...

Sidste afsnit p. 1 og fortsat p. 2: "Sådanne pletter kommer ikke af ingenting, men kan ikke afvise, at pletterne stammer fra bordben og stoleben."

Det giver en vis ro i sindet, at If erkender at pletterne ikke kommer af ingenting! Men så hopper kæden af, idet If gør sig til talsmand for, at bord- og stoleben – produceret af rustfrit stål og efter 13 års tro tjeneste - pludseligt og helt umotiveret, giver sig til at afsætte tjæreholdige pletter i perioden fra den 17/03/2018 til 10/04/2018, og at de samme bord- og stoleben, lige så pludseligt og helt umotiveret, ophører med at afsætte de tjæreholdige pletter i samme øjeblik som lejereren i den pågældende periode forlader huset. Jeg ved ikke om jeg skal le eller græde eller måske skal jeg frygte, at bord- og stolebenene får et tilbagefald!

Såfremt If, som de anfører i 4. afsnit på p. 1, har haft et reelt ønske om at fastslå, hvordan hændelsen kan være opstået, så har de effektivt forspildt alle muligheder ved alene at lytte til [større sommerhusudlejer] og deres "hustømrer", samt lade sig inspirere af lejerens fantasifulde bortforklaring.

P. 2, 2. Afsnit: "man må påregne mere slid under og omkring bordet end andre steder i huset".

Enig i at "omkring bordet" er et sted, hvor der kan forekomme mere slid end andre steder i huset. Men sagen drejer sig ikke om slid, men om et stort antal tjærepletter, som ikke kan fjernes, fordelt over et større område i køkkenet, hvorfor henvisning til mere eller mindre slid det ene eller det andet sted i huset er sagen aldeles irrelevant. Og at gulvet – eller andre dele er slidt kan vel aldrig blive et fripas til at lejere frit kan hænge!

Lad mig afslutningsvis erindre om, at [forsikringsselskab 2] foretog besigtigelse den 25/09/2018 og konstaterede, at tjærepletterne stadig – efter ca. et halvt år - fortsat var til stede, og at jeg kan tilføje, at der i denne periode er blevet foretaget rengøringer 15 – 20 gange. Og pletterne er der fortsat, mere end 2 år efter hændelsen og efter yderligere 30 – 40 rengøringer."

Ankenævnet for Forsikring

14.

94710

Hertil har selskabet i brev af 18/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"På baggrund af den foreliggende dokumentation er det imidlertid fortsat vores vurdering, at der er tale om pletter af kosmetisk karakter, der ikke er dækket af forsikringen. Vi mener således, at der er tale om mindre skader så som ridser, skrammer og pletter/mærker og farveforskelle, man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning, jf. vilkårene punkt 5.2.5. Vi kan derfor ikke imødekomme Klagers krav om fuld dækning til udskiftning af gulvet samt dækning for lejetabet.

...

Såfremt Ankenævnet for Forsikring måtte nå frem til, at der ikke er tale om kosmetiske skader, men en dækningsberettiget skade, så vil vi under henvisning til vilkårenes punkt 7.3, alene kunne dække selvrisikodifferencen. I dette tilfælde, har Klager – efter Ifs oplysninger – en selvrisiko på 10.927 kr. hos [forsikringselskab 2]. Klager har en selvrisiko på 1.000 kr. på Tryghedsforsikringen hos If, hvorfor vi maksimalt kan tilpligtes at dække 9.927 kr., såfremt der ikke er tale om kosmetiske skader."

Heroverfor har klageren i brev af 24/8 til nævnet bl.a. anført:

"Min oprindelige frygt, at If traf sin beslutning på et mangelfuldt grundlag, er med al tydelighed blevet fastlagt i ankeforløbet. Denne beslutning har de dog stædigt fastholdt, uanset at det tidligt i ankeforløbet må have været tydeligt for dem, at de de havde taget beslutningen uden kendskab til omfanget af og grunden til skaden. [større sommerhusudlejer] bærer tilsyneladende en del af skylden herfor. Men uanset hvad [større sommerhusudlejer] har gjort eller undladt at gøre, så kan det på ingen måde fritage If fra deres pligt til at sætte sig korrekt ind i sagens sammenhænge, før de træffer en beslutning, og det kan aldrig blive til ugunst for mig, at [større sommerhusudlejer] tilsyneladende har undladt at informere If korrekt samt lyve direkte, da If spørger ind til omfanget. Og det er absurd, at jeg blev nægtet aktindsigt, før min anke til Ankenævnet."

Selskabet har herefter i brev af 21/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager fremfører, at det ikke er muligt at fjerne pletterne ved slibning, da han mener at pletterne er trængt ned i gulvet. Vi må imidlertid henvise til, at [tømmerfirma] har oplyst, at gulvet er meget slidt/mærket og at overfladen er 3 mm (bilag E). Den manglende mulighed for slibning skyldes således gulvets stand og ikke skaderne.

...

Som nævnt i vores tidligere svar, så bestrider vi ikke, at der er pletter på gulvet, som er forvoldt af en lejer og at pletterne ikke har været til at fjerne ved en rengøring. Hvis vi ikke mente, at skaderne var forvoldt af en lejer eller at de nemt kunne fjernes, så havde vi naturligvis afvist sagen på forhånd.

Vi har derimod foretaget en vurdering af skadernes omfang og i den forbindelse konstateret, at vi er enige med Klager i, at de med overvejende sandsynlighed er forvoldt af en lejer. Det tjæreliggende stof kan så måske efterfølgende været kommet på stole og bordben og sat runde pletter.

Men på det foreliggende grundlag er det imidlertid vores vurdering, at der uanset hvad er tale om pletter af kosmetisk karakter, som ikke er dækket af forsikringen. Vi kan i den forbindelse henvise til, at der efter vores klare vurdering er tale om mindre skader så som ridser, skrammer og plet-

ter/mærker og farveforskelle, man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning, jf. vilkårene punkt 5.2.5."

Heroverfor har klageren i brev af 4/10 til nævnet bl.a. anført:

"I sit svar henviser If til at [tømmerfirma], bilag E af 25.06.2020, hvor [større sommerhusudlejer]'s hustømrer har oplyst, at gulvet er meget slidt/mærker (ikke "mærket" som skrevet af If), at overfladen er 3 mm tyk, og at gulvet derfor ikke kan efterbehandles.

Men, forud for dette overslag, fremsendte tømmeren en mail til [større sommerhusudlejer] den 7. juni 2018 kl. 12.56, bilagt 4 billeder, jfr. bilag nr. 18, med følgende ordlyd:

"Mærker på gulv efter? Måske bord stole som mangler dupper samt 6 fedtpletter. Gulvet er slidt og kunne trænge til efterbehandling."

Med andre ord så aner tømmeren intet om, hvad de sorte pletter måtte være/stamme fra. Han anfører endvidere, at "bord stole måske mangler dupper" på trods af, at han egen dokumentation (hans 4 vedhæftede billeder) viser, at samtlige bord- og stoleben er intakte og at blot en enkelt stol mangler 2 dupper. Han ser endvidere "6 fedt pletter" og konkluderer, at gulvet er slidt og kunne trænge til efterbehandling, dog uden at dokumentere et minimum af viden om, hvad skaderne, som han skulle bedømme, består af.

Jeg har i flere tidligere svar nævnt, at jeg har endog meget svært ved at tage tømmerens bidrag seriøst, da han ikke har undersøgt de sorte pletter, modsiger sig selv, stiller spørgsmål i stedet for at give svar, og ser fedtpletter, som ingen andre ser.

At han så kort tid efter sender mig et uopfordret overslag, hvor han nu mener, at gulvet ikke kan efterbehandles, har jeg endog meget svært ved at tage alvorligt, da han på ny godt og grundigt modsiger sig selv. Lad mig her fastslå, at al kontakt med tømmeren i denne sag er sket via [større sommerhusudlejer]. Min eneste "kontakt" med ham har været som modtager af hans uopfordrede overslag. Med andre ord kan det kun være [større sommerhusudlejer], som har anmodet tømmeren om at sende mig et overslag over udskiftning af gulvet!"

Selskabet har herefter i brev af 29/10 2020 (dateret 29/4 2020) til nævnet bl.a. anført:

"I vores vurdering af, at der er tale om kosmetiske skader, har vi lagt vægt på de fremsendte billeder fra klager selv, lejer og [større sommerhusudlejer] (se vedhæftet bilag med billeder) og Ankenævnets tidligere praksis omk. kosmetiske skader. Derudover har vi forholdt os til tømmerens vurdering af gulvets stand i øvrigt, hvor det oplyses, at gulvet er meget slidt/mærket (hvilket i øvrigt klart fremgår af billederne i sagen) og at gulvet ikke kan tåle en slibning. Den manglende mulighed for slibning skyldes således gulvets stand og ikke skaderne. Det er dog vigtigt at slå fast, at vi betragter skaderne som kosmetiske, uanset om gulvet kan slibes eller ej.

Klager anmoder om, at der redegøres yderligere for de pågældende målinger. Vi mener dog ikke, at det er gavnligt for sagen, at vi går yderligere ind i en drøftelse heraf. Uanset resultatet, så er det som sagt ikke noget, som vi har tillagt vægt ved vores afgørelse af, at skaderne alene er kosmetiske.

Som nævnt betragtes skaderne som kosmetiske, uanset resultatet af målingerne. Så selv hvis gulvet kan slibes, så vedrører det efter vores vurdering ikke vores tvist med Klager. Vi ser således gerne, at vi forholder os til de elementer i sagen, der er af betydning for sagens afgørelse.

Det bør desuden bemærkes, at vi på baggrund af den samlede dokumentation fremlagt i sagen fastholder, at gulvet alene er beskadiget af pletter fra tjære eller lignende på et begrænset område af gulvet og dermed ikke på hele gulvet. Derudover lægger vi vægt på, at pletterne alene er omkring bordet, hvor man må påregne mere slid og ikke andre steder i huset.

I bilag F markerer de røde cirkler selve skaden og den gule cirkel almindelig slitage på gulvet. Ud fra

bl.a. bilag F og sagens øvrige billeder vurderer vi fortsat, at skaden på gulvet er kosmetisk.

Overslaget for udbedring af skaden fra tømreren er derfor uden betydning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget anmeldelse af 25/2 2019 fra [større sommerhusudlejer] til If, overslag fra tømrer af 25/6 2019, korrespondance i klagerens skadesag med [forsikringsselskab 2] og korrespondance mellem parterne forud for

klagens indbringelse for nævnet. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Billeder taget af tømrer rekvireret af [større sommerhusudlejer] d. 7/6 2018

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

94710



Ankenævnet for Forsikring

18.

94710



Af overslag fra tømrer af 25/6 2018 fremgår bl.a. følgende:

Hermed overslag iflg. aftale, vedr. udskiftning af ca. 40m/2 køkken/stue gulv, [adresse]. Indeholdende:

Flytning af møbler.

Udskæring af gulv ved køkken sokkel.

Afmontering af gl gulv, inkl. bortskaffelse.

Montering af Ask hvid lakeret påførgsgulv (300 kr. pr. m/2)

Afslutning med hvide plast fejelister ved fodpaneler og sokkel.

Arbejdsløn. 15.800 kr.

Affald. 400 kr.

Materialer. 12.680 kr.

I alt ex moms. 28.880 kr.

I alt inkl. moms. 36.100 kr.

Gulvet er meget slidt/mærker, overfladen på gulvet er 3mm tyk, så det er ikke muligt af slibe og lakerer gulvet.

Hvis dette var muligt ville det koste 9.300 kr. inkl. moms + flytning af møbler.

Af besigtigelsesrapport af 25/9 2019 fra [forsikringsselskab 2]s netværkshåndværker fremgår bl.a. følgende:

Besigtigelsesdato: 25-09-2018 15:00

Dækning: Uafklaret

Årsag til afgørelse: Ved besigtigelsen kunne der konstateres sværte eller tjære som er kommet på gulvet flere steder under bordet, gulvet er sammenhængende med stue gulvet ca. 70 kvadrat meter

Regres: Ukendt

Kommentar til regres:

Det burde undersøges hvem der har lejet huset da det ikke har kunne undgået at se dette ved afrejsen

Reparation startet: Nej

Skadebeskrivelse

Ved besigtigelsen forsøgte jeg at afrense sværten men den er trukket helt ned i slidlaget på gulvet og kan ikke fjernes så gulvet i rummet skal skiftes ved dækning.

Af forsikringsbetingelserne Aftalenummer ... fremgår bl.a.:

"2.2 Anmeldelse af skade

Skader skal uden ophold anmeldes til If.

Anerkendelse af erstatningspligt og godkendelse af erstatningskrav må kun ske med Ifs samtykke.

Er der tale om tyveri eller forsøg på det, hærværk, ran eller røveri, skal dette straks anmeldes til politiet.

2.3 Regres

Den sikrede skal træffe nødvendige foranstaltninger til sikring og gennemførelse af krav overfor ansvarlig tredjemand.

Ved en dækningsberettiget skade indtræder If i sikredes ret til at rejse krav mod ansvarlig eller andre ansvarlige.

If har endvidere regres for beløb, det har betalt i erstatning for skadetilfælde, der ikke er dækket under forsikringsaftalen.

2.4 Dobbeltforsikring

Er der tegnet forsikring mod samme risiko i andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller indskrænkes, hvis forsikringen tillige er tegnet i andet selskab, gælder samme forbehold nærværende forsikring, således at erstatningen betales forholdsmæssigt af selskaberne.

...

5 Hvad er forsikringens omfang

5.1 Hvad er dækket

5.1.1 Fysisk skade

Forsikringen dækker fysisk skade på udlejningshuset eller det tilhørende løsøre forvoldt af lejer i udlejningsperioden.

...

5.2 Hvad er undtaget

...

5.2.5 Kosmetiske skader

Forsikringen dækker ikke skader, som ikke nedsætter en genstands anvendelighed (kosmetiske skader), dvs. mindre skader såsom ridser, skrammer, pletter, tilsmudsning, som man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning.

...

5.2.7 Slitage m.m.

Forsikringen dækker ikke skader, der skyldes almindelig slitage eller gradvis forringelse, herunder skade sket ved almindelig brug.

...

7 Selvrisko

7.1 Udlejers selvrisko

Ved enhver dækningsberettiget skade under nærværende forsikring er udlejers selvrisko kr. 1.000.

...

7.3 Selvriskodifference

Hvis udlejer får erstatning for skaden på sin egen forsikring, og dér har en højere selvrisko end den, som gælder for nærværende forsikring, erstattes differencen. Det er dog en betingelse, at skaden er dækningsberettiget på nærværende forsikring.

Nævnet udtaler:

Klageren har Tryghedsforsikring hos selskabet. Han udlejede sit sommerhus gennem udlejningsfirma. Efter en udlejningsperiode konstaterede han, at gulvet var beskadiget i form af nogle store sorte plamager, spredt over et større område. Klageren kontaktede udlejningsfirmaet, som rekvirerede en tømrer, som tilbød udskiftning af gulvet for 36.100 kr. Alternativet var slibning og lakering for 9.300 kr., hvilket tømreren dog ikke mente var muligt. Klagerens bygningsforsikring vurderede, at pletterne ikke kunne afrensnes, og bygningsforsikring udbetalte en konstanterstatning på 7.500 kr. efter fradrag af selvrisko på 10.927 kr.

Klageren ønsker, at selskabet dækker udskiftning af gulvet, fratrukket erstatningen fra bygningsforsikringen og eventuel selvrisko på Tryghedsforsikringen. Klageren ønsker videre, at forsikringen dækker et eventuelt lejetab, hvis udskiftningen ikke kan foretages i en periode, hvor huset ikke er udlejet. Klageren har anført, at de sorte plamager ikke kan karakteriseres som kosmetiske. Det forhold - at gulvet var slidt og havde ridser forud for den pludseligt opståede hændelse - kan ikke tillægges betydning, idet gulvet kunne afslibes og lakeres, hvorefter det ville se ud som næsten nyt.

Af besigtigelsesrapport fra bygningsforsikringsselskabets netværkshåndværker fremgår det, at der kunne konstateres sværte eller tjære, som var kommet på gulvet flere steder under bordet.

Gulvet er sammenhængende med stuegulvet. Netværkshåndværkeren forsøgte at afrense sværten, men den var trukket helt ned i slidlaget på gulvet og kunne ikke fjernes, så gulvet skulle skiftes ved dækning.

Selskabet har afvist at dække, idet skaden var af kosmetisk art, hvilket ikke er dækket på Tryghedsforsikringen. Selskabet har anført, at skaderne ikke har nedsat gulvets anvendelighed, og at gulvet i forvejen var i væsentlig forringet stand med ridser/skrammer og mærker fra stole og bordben. Selskabet har subsidiært gjort gældende, at selskabet under henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 7.3, alene skal dække selvrisikodifferencen, og at klageren havde en selvrisiko på 10.927 kr. hos bygningsforsikringen, hvorfor selskabet maksimalt skal tilpligtes at dække 9.927 kr.

Efter en gennemgang af sagen herunder fotos finder nævnet, at de sorte pletter og plamager – uanset at de er tydelige og skæmmende – falder ind under dækningsundtagelsen om kosmetiske skader. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kosmetiske skader er defineret som skader, som ikke nedsætter en genstands anvendelighed. Nævnet har videre lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne som eksempel på kosmetiske skader nævner pletter og tilsmudsning, som man som udlejer må påregne kan opstå ved udlejning. At de sorte plamager kan stamme fra et tjæreholdt produkt, som formentlig har været på lejerens arbejdssko, kan ikke i sig selv begrunde, at selskabet skal dække skaden.

Den omstændighed - at bygningsforsikringen har dækket noget af skaden - kan ikke føre til andet resultat, idet dækningsbetingelserne for bygningsforsikringen ikke er identiske med Tryghedsforsikringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

22.

94710

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand