

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. august 2020 blev i sag nr. 94777:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskemaet af 29/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Mårskade, der aftales pr. tlf. en pris med Topdanmark på kr. 34.500,00. Arbejdet går i gang, og Topdanmark vil have lov til at kontakte tækkeren. Da arbejdet er færdigt fremsendes faktura.

Der kommer pludselig nogle uenigheder frem mellem tækker og Topdanmark, hvem har sagt hvad, men ingen har sagt noget til mig, og arbejdet er udført. Jeg har yderligere fået udført arbejde for ca. 9.000,00 som jeg selv har måtte betale (ekstraarbejde). Jeg modtog efter lang tid og flere brev kr. 20.000,00. Jeg gjorde omgående indsigelse mod dette. Prisen på arbejdet er den rigtige pris, og den billigste af de 3 tilbudsgivere.

Topdanmark påstår nu at de ikke har accepteret kr. 34.500,00, fantastisk når vi nu har drøftet det så mange gange, når jeg ikke har kunne få fat i [selskabets medarbejder] har jeg talt med flere af han kollegaer, og alle har bekræftet at der på sagen er afsat kr. 34.500,00.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Topdanmark overholder deres aftale, og betaler restbeløbet kr. 14.500,00. Jeg gør opmærksom på at jeg har forsøgt at få et møde med Topdanmark, tækkeren og undertegnede, enten her på stedet eller hos Topdanmark, men intet har de ønsket."

I brev af 18/2 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager er ikke tilfreds med, at vi har erstattet 20.000 kr. ud af en regning på 34.500 kr. for udbedringen af en mårskade på klagers tagkonstruktion. Klager mener, at vi har lovet at betale det fulde beløb i forbindelse med anmeldelsen.

Vi er ikke enige i, at vi har lovet klager at betale det fulde beløb, og vi mener, at vi i det hele taget har set velvilligt ved at erstatte 20.000 kroner.

...

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 17. maj 2016, at der er kommet huller i stråtaget efter besøg fra en mår. Klager har hyret sin egen tækkemand til at komme og udbedre hullerne, og vi godkender dette grundet det mindre omfang. Vi vedlægger et notat fra anmeldelsen (bilag 3), afgørelsen til klager (bilag 4) og godkendelsen overfor tækkemanden (bilag 5).

Vi modtager en regning på 2.868,75 kr. for udbedringen af hullerne den 19. maj 2016 (bilag 6).

Den 16. august 2016 kontakter klager os igen, da der er konstateret et hul mere på grund af en mår. Vi oplyser, at det nye hul er dækket, men at klager fremover bedes sørge for bekæmpelse af mårene. Vi modtager ikke nogen regning for udbedringen, og vi hører ikke mere fra klager i den forbindelse.

Den 5. november 2018 modtager vi en ny anmeldelse fra klager om, at der er følgeskader efter en mår. Vores skadebehandler laver et notat i forbindelse med anmeldelsen, hvor han oplyser, at vi ikke kender omfanget, eller om der i det hele taget er tale om en dækket skade. Vi skal derfor have kontaktoplysningerne til klagers nye tækker. Notatet vedlægges som bilag 7.

Den 8. november 2018 skriver skadebehandleren til klager, at vi mangler dokumentation fra klager/tækkeren, før vi kan vurdere omfang og pris (bilag 8).

Den 15. januar 2019 modtager vi en regning på 34.500 kr., som vi ikke har godkendt (bilag 9).

Den 24. januar 2019 skriver skadebehandleren et notat på sagen, hvor han skriver, at han på baggrund af modtagelsen af fakturaen har kontaktet tækkeren. Han var på ferie, hvorfor han ikke havde mulighed for at fremsende dokumentation (bilag 10). Skadebehandleren sender klager en mail, hvor det fremgår, at vi ikke på det foreliggende grundlag kan godkende omfang og pris (bilag 11).

Den 22. februar 2019 sender skadebehandleren afgørelsen til klager efter samtale med klagers tækker. Vi dækker 20.000 kr. da klager ikke har dokumenteret omfanget, og der delvist var tale om arbejde, der kunne henføres til arbejde udført af den tækker, klager tidligere hyrede. Derudover var der også udført noget ekstraarbejde (bilag 12).

Klager er ikke tilfreds med afgørelsen, hvorfor han klager til vores kundeklageansvarlige den 29. april 2019 (bilag 13). Han mener, at vi har lovet ham at erstatte det fulde beløb for udbedringen. Klagen besvares den 22. maj 2019, hvor afgørelsen fastholdes, da der ikke ses anført nogen steder, at vi skulle have lovet at dække det fulde beløb, men at vi derimod har anmodet om nærmere oplysninger for vurdering af kravet (bilag 14).

Klager kontakter vores kundeklageansvarlige den 5. juli 2019 telefonisk, hvor sagen drøftes. Vores kundeklageansvarlige skriver et notat omkring afgørelsen. Notatet har klager vedlagt.

Den 4. august 2019 modtager vi endnu en klage fra klager, hvor han vedlægger en beskrivelse af sagsforløbet fra tækkeren (bilag 15) – beskrivelsen er vedlagt af klager.

Den 30. august 2019 svarer vores kundeklageansvarlige, at beskrivelsen fra tækkeren og den fornyede klage ikke ændrer vores afgørelse (er vedlagt af klager).

Vi hører ikke yderligere fra klager før klagen til jer.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Vi har ved afgørelsen lagt til grund, at det er klager, der skal dokumentere skadebegivenheden og i den forbindelse komme med de nødvendige oplysninger, der skal til, for at vi kan vurdere omfanget, pris mv.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 22 stk. 1.

...

Det fremgår ligeledes af vilkårenes pkt. 11 D, at man ikke må udbedre skaden, med mindre man har aftalt det med os.

...

Grundlaget for bestemmelserne er, at vi skal have mulighed for at kunne tage stilling til omfanget og prisen – og om der i det hele taget er tale om en dækket skade.

Det kan ikke undgås, at man stiller sig i en bevismæssig vanskelig situation, når man udbedrer en skade, forinden man har klarlagt omfanget. Det gælder især, når man ikke har anden form for dokumentation.

Vi har ligeledes lagt til grund, at vi ikke kan genkende klagers udlægning af korrespondancen med skadebehandleren, og at skadebehandleren skulle have lovet ham dækning for det fulde beløb på fakturaen.

I forbindelse med klagers anmeldelse i november 2018 laves der både et internt notat (bilag 7), hvor det tydeligt fremgår, at skadebehandleren ikke har lovet fuld dækning af skaden. Han har derimod anmodet om yderligere oplysninger for at kunne vurdere skaden. Det interne notat følges op af en mail til klager (bilag 8), hvor det også tydeligt fremgår, at vi afventer nærmere dokumentation fra tækkeren. Det næste vi modtager i sagen er en faktura fra tækkeren, efter forholdet er udbedret.

Vi mener på den baggrund, at det er tydeligt allerede ved anmeldelsen, at vi ikke har godkendt, at vi vil betale den fulde faktura, når den kommer, men at vi derimod har efterspurgt yderligere oplysninger.

Det skal oplyses, at det tillige er i strid med vores sædvanlige interne forretningsgange, hvis vi har godkendt et omfang og en pris i den størrelsesorden uden nærmere dokumentation.

Man kan ligeledes se på sagen, at skadebehandleren beder klager/klagers tækkemand om at komme med yderligere oplysninger efter modtagelsen af fakturaen, således vi har mulighed for at vurdere omfanget og prisen nærmere.

Dette sker forud for klagerne over afgørelsen. Det vil efter vores mening ikke give mening, hvis han allerede havde accepteret omfanget og prisen.

Selvom skaden var udbedret, forinden vi havde mulighed for at træffe afgørelse i sagen, har vi alligevel forsøgt at vurdere sagen nærmere for at se om vi kunne hjælpe klager helt eller delvist.

Vi har derfor haft kontakt til klagers tækkemand for at få oplysninger omkring skadens omfang, og hvad han har udført af arbejde. På baggrund af tækkemandens oplysninger har vi dækket 20.000 kr. ud af fakturaens pålydende på 34.500 kr. Det skyldes blandt andet, at der har været udført arbejde med omgørelse af tidligere udført arbejde fra den tækkemand, klager havde hyret, samt muligvis følgeskader heraf. Derudover skyldes erstatningens størrelse også, at klager ikke har dokumenteret kravet eller omfanget nærmere overfor os. Vi har ikke modtaget nogen billeder eller lignende.

Vi skal beklage, hvis klager har haft den opfattelse, at han fik det fulde beløb erstattet uden videre, men det understøttes ikke af korrespondancen på sagen eller forløbet i øvrigt.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi vores afgørelse, da klager ikke har dokumenteret sit krav nærmere, da skaden var udbedret, forinden vores endelige stillingtagen til kravet. Vi gør herudover gældende, at vi ikke har lovet klager, at vi vil erstatte det fulde beløb på noget tidspunkt i forløbet."

Klageren har i mail af 5/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det korte og det lange er:

1. Jeg har indgået en aftale om reparation af mårskade for en pris af kr. 34.500,00.

2. Arbejdet går i gang og samme dag som arbejdet er udført, stiller Topdanmark krav til tækkeren om specifikation af arbejdet, herefter kommer forsikringen med den ene påstand efter den anden. Tækkeren siger til mig, at han aldrig har sagt sådan til forsikringen, sådan køre påstanden frem og tilbage, mere eller mindre uden min viden. Jeg havde ingen mulighed for at blande mig i det. Det er helt vanvittigt at skulle diskutere hvem af dem der havde sagt hvad i deres indbyrdes samtaler.

3. Jeg ved bare at arbejdet blev udført iflg. det tilbud der var afgivet fra tækker og accepteret af forsikringen.

4. Det er for mig sindssygt, at man efter at arbejdet er udført, starter en diskussion mellem tækker og forsikring, jeg er ikke part i denne diskussion.

5. Jeg fastholder at jeg mangler at få kr. 14.500,00.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94777

For god orden skyld skal det nævnes, at der blev udført for kr. 8.000-10.000,00 ekstra arbejde som jeg selv har betalt.

Endelig vil jeg have lov at gentage, at jeg dengang forsøgte at få et møde mellem tækker, forsikring og undertegnede, da det bar præg af at forsikringsselskabet ikke forstod hvad det handlede om (fagligt uvidende), men det ville forsikringen ikke."

Selskabet har i brev af 20/3 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi mener ikke, at klager kommer med nye oplysninger til sagen, hvorfor vi fastholder, at vi ikke har lovet klager, at vi vil erstatte klagers fulde krav på udbedring af stråtaget.

Vi gør opmærksom på, at der ikke er noget i korrespondancen i sagen eller forløbet i sagen i øvrigt, der bekræfter denne opfattelse fra klager. Vi henviser til vores 1. høringsvar i sagen.

Vores kontakt til tækkemanden har alene været et forsøg på at oplyse sagen mest muligt henset til, at klager har udbedret forholdet uden at have nærmere dokumentation for størrelsen af det krav, han har rettet mod os."

I mail af 27/4 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikringsselskabet kendte til skadens omfang. Forsikringsselskabet kendte prisen på skaden inden arbejdet blev udført. Hvorfor kom forsikringsselskabet ikke med spørgsmålene til tækker inden arbejdet blev udført. Hvis forsikringsselskabet ikke var tilfreds med oplysningerne, hvorfor skrev de det så ikke til mig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. I selskabets notat af 17/5 2016 hedder det bl.a.:

"Vågner i nat ved at det buldrer på loftet og i væggene. FT banker på væggene og får på den måde skræmt måren væk. Den har lavet 2 huller i stråtaget og FT har kontaktet egen tækkemand som kommer i morgen kl. 7. Sagt ok til dækning og vi skal blot have regning på reparationen af taget.

Strømmen gik også ifm. med måren rodede rundt på loftet, men den er kommet igen, så FT mener ikke der er ødelagt nogen ledninger. Tilbudt elektriker, men FT vil blot vende tilbage hvis han finder yderligere skade."

Klageren har fremlagt faktura af 19/5 2016 på 2.868,75 kr. fra [tækkemand 1] vedr. "reparation af 2 huller efter husmår, 4 timer".

Af et bilag, som selskabet oplyser er et internt notat af 5/11 2018, fremgår bl.a.:

"Vi kender ikke omfanget eller om der er en dækket skade, umiddelbart lyder det som en fejl, som er lavet ved andet tækkerfirma, men er ikke sikker. Vil derfor meget gerne i dialog med den 'nye' tækker. Der foreligger telefonisk oplyst tilbud på 34.000 kr. Intet er lovet."

Ankenævnet for Forsikring

6.

94777

Af et håndskrevet brev af 5/11 2018 fra [tækkefirma 2] fremgår bl.a.:

"Mårskade [skadenummer]

Reparation efter mår.

Aftagning af stråtag, bortkørsel af stråtag, rygning inkl. hønsenet inkl. skotrende. Tækning til skorsten, brandsikring med sepatec samt stillads. For en pris af 34.500 kr. inkl. moms.

Topdanmark, att. [selskabets medarbejder]"

Af et bilag, som selskabet oplyser er en mail af 8/11 2018 til klageren, fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]. Jeg venter stadig noget nærmere dokumentation om tækkeren, så jeg kan gå i dialog med ham, før jeg kan tage endelig stilling til omfang og pris."

Klageren har fremlagt faktura af 15/12 2018 fra [tækkefirma 2] på 34.500 kr. "i henhold til tilbud af 5/11 2018".

Af et bilag, som selskabet oplyser er en mail af 24/1 2019 til klageren, fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]. Jeg har aftalt dialog med tækkeren i uge 5-6 for at få omfanget på plads. På baggrund af de oplysninger der er på sagen pt. kan der ikke loves dækning for det beløb, der er krav på. Når jeg har været i dialog med [tækkefirma 2] hører du nærmere."

Selskabet har i mail af 22/2 2019 til klageren bl.a. anført:

"Først vil jeg understrege, at der ikke er givet endelig accept på beløbet på noget tidspunkt. Det jeg siger på telefonen i sin tid er korrekt nok, at et beløb af den større kan accepteres, hvis arbejdet er til det.

Det jeg vender med [tækkefirma 2] er, at han primært rydder op efter det dengang konkursramte selskab og forbedret det arbejde de har udført, som egentlig var under garanti.

Dette er i princippet ikke noget Topdanmark/Danske Forsikring dækker og vil til enhver tid være egen regning. Dertil er skaden ikke tilstrækkelig dokumenteret, hvorfor jeg i sin tid ikke kunne give endelig accept.

Det der kan tilbydes i erstatning efter gennemgang i går er et samlet tilskud på 20.000 kr. Resten vil være egen betaling.

Erstatningen er lavet ud fra, at vi er tilfredse med dig som kunde og manglende sandsynliggørelse for at det er en skade om ikke forbedringer alene. En typisk erstatning af denne art er normalt ikke over 10.000 kr. Der er ikke taget i betragtning at du har fået lavet ekstra arbejde, da dette er helt udenfor forsikringen. Kan desværre ikke gøre det bedre end dette."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94777

Klageren har i mail af 29/4 2019 til selskabet bl.a. anført:

"Skaden bliver i første omgang udbedret midlertidigt så langt så godt.

[Tækkefirma 1] skal have kr. 31.500,00 for at udbedre skaden, hvilket Topdanmark v/... accepterer. Tækkefirmaet kommer ikke og udfører arbejdet, når jeg taler med dem føler jeg mig utryk af flere grunde, hvilket jeg drøfter med [selskabets medarbejder], og jeg retter iflg. aftale med [selskabets medarbejder] henvendelse til andre tækkefirmaer, det ene firma er alt for dyrt, og [tækkefirma 2] skal have kr. 34.500,00 for at udføre arbejdet, dette acceptere [selskabets medarbejder].

Arbejdet går i gang, [selskabets medarbejder] vil have kontakt med tækkefirmaet, han får tilbuddet sendt på mail, med samtlige oplysninger om firmaet, dette er ca. den 7/11-2018. Arbejdet er på dette tidspunkt mere end 50% færdigt.

[Selskabets medarbejder] henvender sig til [tækkefirma 2] v/..., han er på ferie på dette tidspunkt, men aftalen bliver at de skal tale sammen når [tækkemand] kommer hjem fra ferie.

Arbejdet bliver færdigudført. Faktura indsendes 15/12-2018.

Vi hører intet, og først i det nye år rykker tækkefirmaet os for penge, jeg var i den tro at regningen var betalt. Jeg kontakter [selskabets medarbejder], og må scanne fakturaen ind igen. Nu begynder [selskabets medarbejder] at nævne at han kun vil betale kr. 20.000,00."

I mail af 22/5 2019 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Efter din opfattelse skulle [selskabets medarbejder] have godkendt nævnte tilbud, og bedt om at få indsendt regning i overensstemmelse hermed. Det er jeg dog ikke enig med dig i.

Jeg kan af oplysningerne på sagen se, at [selskabets medarbejder] flere gange har oplyst dig om, at tilbuddet skulle udspecificeres med bl.a. omfang og pris inden der kunne tages stilling til, i hvor stort et omfang forsikringen kunne deltage. Når [selskabets medarbejder] havde modtaget den nødvendige specifikation, ville han drøfte omfang og pris med tækkefirmaet.

I december 2018 indsendte du regning pålydende 34.500 kr. fra [tækkefirma 2]. [Selskabets medarbejder] kontaktede tækkeren, men grundet tækkerens udenlandsrejse aftalte de at ringe sammen når tækkeren var tilbage i Danmark 5-6 uger senere.

Tækkeren oplyste dog allerede på dette tidspunkt, at regningen ikke alene vedrørte udgifter ved udbedring af skader efter mår, men i høj grad også bl.a. mangelfuldt/dårligt udført arbejde af en tidligere – og nu konkursramt – tækker, en gammel stormskade m.m. I sin besked til dig fra den 24. januar 2019 gør [selskabets medarbejder] dig opmærksom på, at der ikke kan tages stilling til beløbets størrelse før ... ([tækkefirma 2]) var hjemme igen.

[Selskabets medarbejder] drøfter efterfølgende regningens omfang og størrelse med [tækkefirma 2], der igen oplyser, at regningen i stort omfang vedrører mangelfuldt, udført arbejde fra den konkursramte tækkers side og muligvis følgeskader heraf.

Reklamation er et mellemværende mellem bygherre (den person, i hvis interesse byggearbejdet gennemføres) og håndværker, og er derfor forsikringen uvedkommende. Set i lyset heraf samt den kendsgerning, at omfanget af følgeskader efter måren fra 2016 stadig ikke var tilstrækkelig dokumenteret, valgte [selskabets medarbejder] alligevel at udbetale 20.000 kr. af det samlede regningsbeløb på 34.500 kr., hvilket [selskabets medarbejder] har orienteret dig om både telefonisk og skriftligt."

Klageren har i mail af 24/6 2019 til selskabet bl.a. anført:

"Med henvendelse til din skrivelse af 22. maj 2019, du skriver at Topdanmark, [selskabets medarbejder] ikke har hørt fra mig fra maj 2016 til november 2018. Dette er ikke korrekt.

Der er bl.a. foregået det, at [selskabets medarbejder] har accepteret at [tækkefirma 1] skulle have kr. 31.250,00 for reparation af skaden, dette accepterede [selskabets medarbejder], arbejdet skulle så have været udført i maj 2017. Tækkeren kom ikke i 2017.

Da jeg får kontakt med [tækkefirma 1], går det op for mig at der er noget galt. Jeg drøfter sagen med [selskabets medarbejder], det tilbud vi havde modtaget fra [tækkefirma 1], var ikke specificeret godt nok, og han kom ikke til den aftalte tid, derfor bliver [selskabets medarbejder] og jeg enige om at indhente nye tilbud.

Dette bevirker at [selskabets medarbejder] i efteråret 2018 acceptere en forhøjet tilbudspris fra [tækkefirma 2], ved ..., på kr. 34.500,00. Arbejdet går i gang som aftalt, [selskabets medarbejder] beder om at få en kopi af tilbuddet, dette indsender ... 8-10/11 på en mail til [selskabets medarbejder], hvilket er et uspecificeret tilbud. Jeg høre ingen kritik af dette tilbud.

Arbejdet bliver færdigudført. [Tækkefirma 2] fremsender regning 15/12-2018. Først i det ny år da [tækkemand] ikke har modtaget nogen betaling for regningen, rykker han mig, og jeg tager kontakt til [selskabets medarbejder]. Sagen er ikke længere, de er lavet en aftale, man er blevet bedt om dokumentation, den har man fået. Arbejdet er udført.

Hvad der herefter kommer, med at [selskabets medarbejder] har talt med tækkeren har man ikke refereret for mig. Topdanmark, [selskabets medarbejder] har accepteret en pris, arbejdet er udført, man må betale den pris man har aftalt."

I mail af 4/8 2018 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg har igen drøftet sagen med tækkeren, det eneste tækkeren har kasseret fra den forrige tækker er den skotrenden, som den forrige tækker havde udført for ca. 2.700,00. Der er ikke udført mangelfulde skader eller følgeskader efter den første tækker. Arbejdet er udelukkende efter mål-skaden.

Du skriver at efter de drøftelser tækkeren og [selskabets medarbejder] har haft, må du fastholde afgørelsen.

Tækkeren fortæller mig, at han ikke har haft nogle drøftelser med [selskabets medarbejder], han har haft en kort samtale med ham da han var på ferie, og ca. 5 uger efter ringede [selskabets medarbejder] til tækkeren, der har ikke været nogle drøftelser kun en kort samtale, hvor tække-

Ankenævnet for Forsikring

9.

94777

ren redegjorde for det arbejde han havde udført. Tækkeren ville sende et brev til dig om forløbet, hvilket jeg har modtaget en kopi af."

Klageren har fremlagt et udateret, håndskrevet brev fra [tækkefirma 2], hvoraf det bl.a. fremgår:

"Jeg har modtaget din kopi af svar på klagen fra [klageren]. Det der går igen i det hele er. Ca. den 7/11-18 har jeg sendt specificeret tilbud pr. mail til [selskabets medarbejder], som han havde bedt [klageren] om den 5/11-18.

Jeg hører ikke mere fra [selskabets medarbejder]. Arbejdet bliver udført og er færdigudført ultimo november. Jeg skriver faktura 15/12. [Klageren] sender faktura til [selskabets medarbejder]. Midt i januar 19 bliver jeg ringet op af [selskabets medarbejder], mens jeg er på ferie. Aftalen bliver, at vi skal snakkes ved om 14 dage når jeg er hjemme fra ferie. Først efter 5 uger kontakter [selskabets medarbejder] mig.

Jeg kan sige til [selskabets medarbejder], at det arbejde, jeg har lavet, er reparation efter mårska-den som arbejdet skal udføres, herunder udskiftning af skotrenden som den tidligere tækker havde lavet.

Jeg modtog kopi fra [klageren] af dit brev af 22/5. De punkter der bliver nævnt, gl. stormskade m.m. kender jeg slet ikke noget til, jeg har udelukkende udført følgeskade efter måren, og i den forbindelse har jeg udskiftet skotrenden, som den tidligere tækker havde udført, da det jo er en helhed, og man ikke kan rep. skotrenden.

Jeg kan kun tilføje, at jeg kun har talt med [selskabets medarbejder] 2 gange vel at mærke efter at arbejdet var udført, altså i 2019."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

18. Dækningsskema - Tillægsdækninger

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter:	Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved
	12. Udvidet hus og have Flagermus, mår og gnavere. Skade forårsaget af flagermus, mår og gnavere, fx mus og rotter. Det er en forudsætning for dækningen, at bekæmpelse sker, inden skaden udbedres.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 17/5 2016, at der var kommet to huller i stråtaget på grund af mår. Selskabet anerkendte at dække skaderne og har ydet erstatning i henhold til faktura af 19/5 2016 fra tækkefirma 1 på 2.868,75 kr.

Ankenævnet for Forsikring

10.

94777

Klageren har efterfølgende anmeldt nye skader efter mår. Han har anført, at selskabets medarbejder i 2017 godkendte et tilbud på 31.250 kr. eller 31.500 kr. fra tækkefirma 1, men at tækkefirma 1 – som i øvrigt er gået konkurs – udeblev fra arbejdet. Han har anført, at han efter aftale med selskabet indhentede tilbud af 5/11 2018 på 34.500 kr. fra tækkefirma 2, som også sendte tilbuddet til selskabet. Han har videre anført, at selskabet telefonisk godkendte udbedringsprisen og ikke er kommet med indvendinger. Arbejdet blev herefter udført i november 2018. Han kræver dækning for faktura af 15/12 2018 fra tækkefirma 2 på 34.500 kr.

Selskabet har anerkendt, at nye skader efter mår er dækket af forsikringen, og har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 20.000 kr. Selskabet har anført, at det i mails af 5/11 2018 og 8/11 2018 har bedt klageren om nærmere dokumentation for omfanget af skaden, men at selskabet herefter som det næste modtog en faktura for udført arbejde. Selskabet har videre anført, at det har taget kontakt til tækkefirma 2, og at det må lægges til grund, at en del af det udførte arbejde reelt er en omgørelse af tækkefirma 1's arbejde og muligvis følgeskader heraf, hvilket ikke er dækket af forsikringen. Selskabet har afvist at have givet et tilsagn til klageren om at erstatte det fulde beløb på 34.500 kr. i tilbuddet fra tækkefirma 2.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet efter en samlet vurdering ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet et tilsagn om dækning for det fulde beløb i tilbuddet af 5/11 2018 på 34.500 kr. fra tækkefirma 2. Der foreligger ikke et skriftligt tilsagn til klageren om dette, men derimod notater/emails fra selskabet af 5/11 2018 og 8/11 2018, hvoraf det fremgår, at selskabet forud for et eventuelt endeligt dækningstilsagn ønsker at modtage yderligere dokumentation angående skaden. Nævnet bemærker, at tækkemanden fra tækkefirma 2 i sin redegørelse har anført: "Ca. den 7/11-18 har jeg sendt specificeret tilbud pr. mail til [selskabets medarbejder], som han havde bedt [klageren] om den 5/11-18. Jeg hører ikke mere fra [selskabets medarbejder]. Arbejdet bliver udført

Ankenævnet for Forsikring

11.

94777

og er færdigudført ultimo november." Det må derfor lægges til grund, at tækkemanden ikke har modtaget accept direkte fra selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke fra klagerens side er fremlagt nærmere dokumentation for omfanget af skade efter mår. Det må efter tækkemandens redegørelse lægges til grund, at han blandt andet har foretaget udskiftning af en skotrende, som tækkefirma 1 havde lavet i 2016. Nævnet bemærker, at omgørelse af mangelfuldt udbedringsarbejde udført af en håndværker, forsikringstageren selv har rekvireret, ikke kan kræves dækket af selskabet. Under disse omstændigheder kan nævnet ikke kritisere, at selskabet alene har tilbudt delvis dækning for den fremlagte faktura, og nævnet kan efter gennemgangen af sagen ikke kritisere størrelsen af den skønsmæssigt fastsatte erstatning på 20.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand