

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. november 2021 blev i sag nr. 96762:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I brev af 21/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Indledning

Jeg, [klageren] købte ... til overtagelse den 1. december 2020

Lejligheden består af to værelser, gang, køkken og et toilet. Indretningen fremgår af vedhæftede tegning,

Værelse 1 er beliggende mod ..., Værelse 2 ligger mod gården, hvorfra der er adgang til toilet og balkon, Gangen forbinder køkken, værelse 1 og værelse 2 med hinanden.

Tegning vedlagt

Kort forinden overtagelsen var der vandskade grundet et sprunget vandrør på ... sal.

Jeg indleder kontakt til Top Danmark for at søge genhusning. Grundet deres afslag køres nu denne sag om kompensation.

Jeg har nederst i dokumentet indsat et billede af lejlighedens indretning

Resume

Denne redegørelse er skrevet med et ønske om at skabe overblik over forløb ved vandskade og redegøre for min manglende forståelse for Top Danmarks afvisninger og behandling af min sag.

Jeg mener grundlæggende at Top Danmarks vurdering er lavet på baggrund af et øjebliksbillede der ikke var fyldestgørende.

Involverede firmaer og personer

Herunder en liste over de forskellige personer jeg har været i kontakt med vedr. skaden
Der er mindre noter ved de enkelte personer med henblik på at give indsigt i dialogen.

...

Formidler mellem forsikringsselskaber og involverede personer. Jeg har i starten af forløbet været i kontakt med [skadespecialist] vedr. ansøgning om genhusning og manglende opstart på arbejdet fra ...

[Skadespecialist] lavede bl.a. en ekstra opringning til Top Danmark, da hun overfor mig udtrykte, at hun ikke havde forståelse for deres afslag på genhusning.

...

... var min kontakt person i ejerforeningen og en hjælpende hånd med at skabe indblik i situationen. Ydermere var han forbi lejligheden da affugtning og afdækning var sat op og kan bekræfte dette. Se vedhæftet mail.

...

[Medarbejder 1 i selskabet] var min åbningskontakt til Top Danmark da han i 2020 solgte mig forsikringen. Det var igennem ham jeg indberettede min første klage til Top Danmark

...

[Medarbejder 2 i selskabet] var min kontakt person på min ansøgning om genhusning

...

[Medarbejder 3 i selskabet] gav mig afslag på min kompensations ansøgning.

...

[Medarbejder i entreprenørvirksomhed] har været min primære kontaktperson vedr. reetablering af lejligheden

Beskrivelse af skadesomfang

Denne beskrivelse er fra min far, ..., da han og min mor var med i lejligheden lørdag d. 21. november. Jeg har inkluderet den, da de har været med til at hjælpe mig med at skabe overblik og havde overskud til at bemærke, hvad jeg evt. ikke selv bemærkede.

I efterfølgende punkt kommer der en konkret oversigt fra [entreprenørvirksomhed] over, hvad de havde noteret som godkendt fra [bygningsforsikringen], i henhold til reetableringen af lejligheden.

'Vandskaderne var omfattende specielt i væggene mellem køkken, gang og værelse 2. Der var endnu ikke påbegyndt nogle arbejder ligesom der heller ikke var installeret en affugter, hvorfor det høje fugtniveau var mærkbart. Områderne som det var hensigten at blotlægge var tydelig markeret på vægge i værelse 2, væg og loftet i gangen. Der var markeringer i loftet i gangen hvor 1 m² skulle brydes ned. Der var synlige vandskader i følgende bygningsdele:

- 1. I gangen var der synlig vandskade i loftet, væg mod værelse 2 og mod køkkenet, samt i gulvet*
- 2. I værelse 2 var der synlig vandskade flere steder på loftet, i væg mod gang og køkken, samt i gulvet*
- 3. I køkkenet var der vandskade i væggen mod værelse 2 – tapetet var løst og bandt ikke længere på væggene, samt på dele af loftet'*

På baggrund af overstående observationer måtte jeg konstatere at det ikke var muligt at flytte ind i lejligheden. Dels da luftfugtigheden opleves høj. Jeg oplevede det ville være uansvarligt at bebo lejligheden med [mit mindreårige barn], dels grundet luftfugtighed og dels de forstående nedrivnings-, blotlæggelse- og reparationsarbejde der omfattende gang, køkken og værelse 2. Ydermere ville det være tåbeligt at flytte indbo ind i værelse 2 og gangen da vægge, loft og gulv skulle repareres i de to rum, ligesom vægge og loft i køkken skulle repareres. Håndværkerne fra ..., der arbejdede i ejendommen frabad sig også at jeg flyttede ting ind i rummene.

Aftalte reparationsarbejde med [entreprenørvirksomhed]

... fra [entreprenørvirksomhed] har fået godkendt nedenstående reparationsarbejderne med [bygningsforsikring].

'Vi har fået følgende opgaver godkendt fra [bygningsforsikring].

Gulvslibning af gulv i gang og værelse i alt 20 m²

Lukke hul i loft i gangen.

Spartle vægflader i alt 35 m² (gang, værelse).

Opsætning af rotex i alt 35 m² (gang, værelse).

Maling af vægflader 35 m² (gang, værelse).

Spartle og male lofter i alt 26 m² (gang, værelse og køkken).'

Der er overensstemmelse mellem de to udsagn. Vores indtryk ved besigtigelse af lejligheden og det godkendte arbejde der efterfølgende skulle udføres af [entreprenørvirksomhed]. Dette understreger for mig at det var med god grund og fornuft at jeg valgte at genhuse min [barn] og jeg.

Beskrivelse af forløb

Mandag d. 11. november bliver jeg kontaktet af [tidligere ejer] og bliver tirsdag d. 12. november informeret om vandskade i lejligheden, grundet sprunget vandrør på ... sal.

Onsdag d. 18 november mødes jeg og [tidligere ejer] i lejligheden for at jeg kan få indblik i skadens omfang. (Se skadesomfang ovenfor). Der er endnu ikke sat en affugter op i lejligheden, men der er lavet anmærkninger på væg i gang, væg i værelse og loft i gang hvor der skal henholdsvis blotlægges og nedrives.

Lørdag d. 21. november har jeg mine forældre med til at besigtige lejligheden. [Tidligere ejer] anbefaler at søge genhusning da de er genhuset ... Der er endnu ikke opsat affugter. (Se min fars beskrivelse ovenfor)

Mandag d. 22. november tager jeg kontakt til ... fra ejerforeningen og begynder at indhente information vedr. forsikringsselskaber, kontakter mv. Jeg bliver oplyst om, at man arbejder hårdt på at få ... i gang med at udfører nedrivning og opsætning af affugter, der er flere forsinkelser. Der i endnu ikke opsat affugter.

Tirsdag. d. 24 november kontakter jeg Top Danmark vedr. mulig genhusning (skadenummer: ...)

Onsdag d. 25 november modtager jeg afslag på genhusning.

Onsdag d. 25. november får jeg nøglen til ... og kan nu konstatere at arbejdet endnu ikke er påbegyndt.

Dvs. at jeg står i en situation med uvished om skadens omfang, men en vished om at gang og værelse 2 er ubrugbare da der skal blotlægges væg i gang og værelse, samt nedrives loft i gang. Skaden er nu også trukket i gulvet i de to rum. Gang og værelse 2 er centrale rum for at komme rundt i lejligheden. Det vil sige at det eneste brugbar rum i lejligheden ligger modsat henholdsvis køkken

og bad. Det er ikke muligt at få en tidshorisont da ingen ved hvor længe der går inden fugten er nede på et acceptabelt niveau.

Jeg forsøger at få overblik over skadesomfang og reparations tid m.v. og tager kontakt til ... hos [entreprenørvirksomhed], Den virksomhed der skal stå for reetableringen i ejendommen.

Fredag d. 27. november bliver der opsat en affugter i lejligheden

Mandag d. 30 november mødes jeg med ... fra [entreprenørvirksomhed].

Han hjælper mig med at få et overblik over skadens omfang og vi går i dialog om at nedrive væg mellem gang og værelse. Min tanke bag denne forespørgsel er at handle på at få fugten hurtigst muligt ud af lejligheden.

Skadens omfang er på daværende tidspunkt: *(indsat note fra ...)*

Vi har fået følgende opgaver godkendt fra [bygningsforsikringen].

Gulvslibning af gulv i gang og værelse i alt 20 m²

Lukke hul i loft i gangen.

Spartle vægflader i alt 35 m² (gang, værelse).

Opsætning af rotex i alt 35 m² (gang, værelse).

Maling af vægflader 35 m² (gang, værelse).

Spartle og male lofter i alt 26 m² (gang, værelse og køkken).

Onsdag d. 3. december kommer ... og nedriver loft i gang, mod køkken. Koncentrerer affugteren gennem hullet i loftet og opsætter plastdøre i alle tre døråbninger fra gangen. Jeg har på daværende tidspunkt flyttet al vores indbo i henholdsvis, det skadefri værelse 1 samt kælderrum og derved holdt de skadesramte gang, køkken og værelse 2 fri for indbo.

Torsdag d. 10. december bliver væg mellem gang og værelse revet ned.

Jeg kontakter d. 16. december [medarbejder 1 i selskabet] fra Top Danmark og udtrykker min utilfredshed og uforståenhed overfor den behandling jeg har mødt hos Top Danmark og han anbefaler mig at sende en mail, hvor jeg giver udtryk for min oplevelse.

Den 18 december får jeg sendt en mail afsted, hvor jeg udtrykker mit ønske om compensation og om at gå i dialog med Top Danmark herom. Jeg modtager en bekræftelse på at den er sendt videre fra [medarbejder 1 i selskabet].

Kort inden jul får jeg en opringning fra ..., [entreprenørvirksomhed] som kan fortælle mig at fugtigheden nu er så lav at man har flyttet affugteren, men grundet jul mv. kan [entreprenørvirksomhed] først opstarte deres reetableringsarbejde d. 4. januar.

D. 13. januar har jeg endnu ikke hørt fra Top Danmark og sender igen en mail til [medarbejder 1 i selskabet]. Senere samme dag modtager jeg en mail fra [medarbejder 3 i selskabet] (Top Danmark) at de nu har modtaget min klage i skadeafdelingen.

Fredag d. 15. januar flytter min [barn] og jeg ind, da der kun er mindre reparationer tilbage.

5. februar har jeg ikke hørt tilbage fra Top Danmark og skriver endnu en mail for at bede om en opdatering på min henvendelse. Kort efter modtager jeg et afslag fra dem på mit ønske om kompensation.

Forsikringsselskabets ageren

TopDanmark har ikke besigtiget skaden men udelukkende baseret deres afslag på udsagnet fra [byggningsforsikringen] om at skaden var begrænset i lejligheden på ... sal. Ja, begrænset i forhold til skadesomfanget på ... og ... sal, men alligevel så omfattende at [byggningsforsikringen] havde meddelt de tidligere ejere genhusning.

Er forsikringsbetingelserne i pkt. 20.B væsentlig forskellige i de to forsikringer?

Top Danmark har ikke foretaget en konkret vurdering af skadens omfang og vurderet om det var sundhedsmæssigt forsvarligt og fysisk muligt at bebo lejligheden. Er det sundhedsmæssigt forsvarligt at bebo en lejlighed med et [mindreårigt barn], hvor en affugter skal affugte på uvis tid for at nå et normalt fugtniveau? Er der fysisk muligt at bebo en lejlighed, hvor adgangsforholdene er hindret af plastdøre, nedbrydning af lofter, blotlagte vægge og med en affugter som spærrer adgangsvejen til køkkenet?

TopDanmarks afslag på genhusning blev bl.a. begrundet med at vi har ét brugbart rum, samt at køkken og bad er funktionsdygtigt, hvilket ikke er dækkende for situationen i henhold til ovenstående beskrivelse.

Endvidere begrundes Top Danmarks afslaget med 'Skadesudbedringen kommer dermed alene til at omfatte affugtning og denne er oplyst til at tage 14 dage' Disse to begrundelser indeholder to usandheder.

TopDanmark har været i kontakt med ... inden afslaget på genhusning og fået oplyst et reparationsomfang som beskrevet ovenfor og tiden hvor affugteren skulle være i drift kan på daværende tidspunkt kun bero på en antagelse.

Påstand – TopDanmarks begrundelser for afslaget er usagligt

Jeg har her ovenfor fremhævet et par punkter hvor jeg ønsker at sætte spørgsmålstejn ved Top Danmark behandling af min sag og om hvorvidt de har ageret juridisk korrekt? Flere af deres argumenter er usande og de har ikke selv opsøgt forståelse ved at kontakte flere aktører i min sag. Jeg oplever de har ageret ud fra ikke fyldestgørende information.

En ting er det juridiske. Et andet er det menneskelige og her mener jeg at Top Danmarks behandling af mig og min [barn] simpelthen er grundlæggende uempatisk. Man har på intet tidspunkt spurt ind til sagen set fra vores position. Jeg har flere gange prøvet at række ud til Top Danmark med et ønske om at give dem indsigt som jeg mente de manglede og er blevet mødt af afvisning og afværgelse.

Af et forsikrings selskab hvis slogan er: Vi er her for at hjælpe! Må jeg desværre konstatere at min oplevelse er det stik modsatte.

Erstatningskrav

Mit erstatningskrav bygger både på de økonomiske omkostninger deres afvisning på genhusning har haft mig og min familie. Samt de ekstra rejse omkostninger og personlige omkostninger deres behandling af min sag har medført.

Jeg måtte i 6 uger, fra mandag d. 1. december til fredag d. 15 januar genhuse min [barn] og jeg i et sommerhus.

Sommerhuset er etableret med henblik på udlejning. Pris udenfor sæson er 4.000,- pr uge. Mit krav mod Top Danmark er dermed 24.000,- for genhusning.

Jeg har haft øget rejse omkostninger for at bibeholde dele af min [barns] og min hverdag. ... Dette har gjort at min [barn] og jeg har haft mange rejser mellem ... og ...

Den stress Top Danmarks usaglige afslag og manglende sagsbehandling har medført for mig kan man ikke sætte penge på. Men det har haft en pris og det ønsker jeg bliver anerkendt. – Er det muligt at få godtgørelse for tort i denne sammenhæng?

Kan forsikringsankenævnet afgøre hvorvidt der kan meddeles erstatning for tort på grund af usaglig sagsbehandling? I givet fald vil jeg gerne have denne udmålt og tillagt overstående erstatningskrav."

Selskabet har i brev af 7/5 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad omhandler klagen

Nærværende tvist drejer sig om, at selskabet har afvist at dække eventuelle udgifter til genhusning i forbindelse med en anmeldt vandskade. Selskabet har afvist at dække genhusning, da der var tale om en minimal skade i klagers lejlighed. Derudover kræver klager erstatning for tort pga. usaglig sagsbehandling.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi gennemgået sagen på ny, men da der ikke er kommet nyt til sagen, fastholder vi derfor vores tidligere afgørelse.

Samtidig gør vi opmærksom på, at vi ikke har modtaget dokumentation for eventuelle genhusningsudgifter, hvorfor vi ikke har taget stilling til kravets størrelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår 6676-1 (bilag 1) med en ubegrænset sum på øvrigt indbo, jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker udstrømning og udsivning af væsker som vand, damp, olie, eller kølevæske fra installationer eller andre beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover, jf. vilkårenes dækningsskema side 15 punkt 17.9.

Derudover dækker forsikringen udgifter til redning, bevaring, oprydning og flytning, jf. vilkårenes side 20, herunder:

B Merudgifter i forbindelse med en skade

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til:

1. Redning, bevaring og oprydning efter skaden
2. Ud- og indflytning

3. Genhusning og opmagasinering i indtil ét år. Besparelser eller erstatning fra anden side vil blive modregnet.

Herudover dækker forsikringen genhusning i de tilfælde, hvor der ikke er tale om en skade, der er dækket af forsikringen, men hvor du er lejlighedsbeboer, jf. punkt 20.C:

C Lejlighedsbeboer

'Hvis du er lejlighedsbeboer og ude af stand til at bebo din helårsbolig som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, betaler vi udgifterne som nævnt under pkt. B, hvis disse ikke kan forlanges afholdt af bygningsforsikringen. I sagen er det ikke oplyst, at der er skade på indbo, hvorfor en eventuel genhusning vil behandles under dette punkt.'

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte den 24. november 2020, at der var sket vandskade i hendes lejlighed pga. grundet et sprunget vandør på ... sal. Vandskaden var efter det oplyste sket den 10. november 2020.

Klager oplyste i samtalen med sagsbehandleren, at der skulle fjernes noget loft i fordelingsgang samt noget af loftet i køkkenet med henblik på affugtning. Klager var samtidig bekymret, da hun arbejdede som ... på Sagsbehandleren oplyste, at vilkårene ikke dækker genhusning grundet erhverv, hvorfor vi ikke kunne hjælpe med genhusning på denne baggrund. Samtidig blev det aftalt, at selskabet skulle indhente fugtrapport med henblik på endelig stillingtagen til eventuel genhusning.

Selskabet kontaktede herefter skadeservicefirmaet (...) for nærmere oplysninger om skaden. Sagsbehandleren talte med den fugttekniker, der havde været på skadestedet. Han oplyste, at væg i fordelingsgang og tilstødende værelse skulle blotlægges og affugtes. Derudover oplyste han, at der var fugt under gulv, men grundet den minimale mængde fugt, var det ikke nødvendigt at tage gulvet op. Man ville i stedet blæse luft under gulvet i forbindelse med affugtning. Derudover var der fugt i soveværelse og køkken, hvilket dog var så lidt, at det ikke var målbart. De primære/essentielle rum var således ikke berørt af skaden, herunder ingen nedtagning af køkkenelementer, og ingen skade på badeværelse. Derudover blev stue og stueværelse betragtet som skadefri. Efter det oplyste skulle der samlet set affugtes i 14 dage.

Ud fra gennemgangen med skadeservicefirmaet, oplyste sagsbehandleren overfor klager, at betingelserne for genhusning ikke var opfyldt, idet skaden var minimal særligt henset til, at der alene skulle foretages affugtning centreret omkring gangen, jf. det af klager vedlagte bilag 'afslag på genhusning'. Dette var også i overensstemmelse med skadeservicefirmaets vurdering.

Klager var utilfreds med selskabets afgørelse og klagede derfor efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige, der blev modtaget i kundeklageafdelingen den 13.1.2021. Selskabets kundeklageansvarlige gennemgik herefter sagen på ny, men da der ikke var kommet nye oplysninger til sagen, fastholdt selskabet derfor vores afgørelse i sagen ved mail af 5.2.2021, jf. klagers bilag vedr. mailkorrespondance om klage.

Herefter har der været yderligere korrespondance med klager og selskabets kundeklageansvarlige uden at der er kommet nye oplysninger, der har givet anledning til at ændre vores afgørelse.

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. Det følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

Selskabet bemærker hertil, at der er tale om en begrænset skade, der er centreret i/ved fordelingsgangen. Derudover er det oplyst, at skaden er opstået i etageadskillelsen mellem ... og ... sal, hvorfor vandet er løbet ned og har forvoldt omfattende skade på ... sal. Klager bor på ... sal, hvor skadeomfanget er begrænset.

Som det fremgår i det foregående afsnit, er skaden forholdsvis begrænset, idet der alene skulle opstilles affugter samt at væg i fordelingsgang og tilstødende værelse skulle blotlægges og affugtes. Det er samtidig bekræftet, at køkken, badeværelse, stue og 'stueværelse' blev betragtet som skadefri. Klager har således haft rig mulighed for at benytte de fleste rum i lejligheden i forbindelse med skadesudbedringen. Dette er også bekræftet af den af klager vedlagte mail fra ejerforeningen, jf. bilag, hvor det fremgår, at der 'alene' var *'nedtaget ca. 1 m2 loft i det jeg vil kalde entréen – eller som du kalder det – gangen ud til køkkenet'*.

Da skadeudbedringen alene foregik ved affugtning og var koncentreret i og omkring fordelingsgangen, og da der således var fri adgang til lejlighedens øvrige rum, er det selskabets vurdering, at der alene er tale om gener i forbindelse med skaden, men ikke forhold der gør boligen ubeboelig. Vi anerkender naturligvis, at der kan være ulemper og gener forbundet med en skade, men dette berettiger dog ikke til genhusning i sig selv.

Selskabet har flere gange været i kontakt med det skadeservicefirma, der var rekvireret af bygningsforsikringen, og de har bekræftet, at klagers lejlighed ikke var ubeboelig, hvorfor de ligeledes ikke fandt grundlag for genhusning af klager. Selskabet har tillige i forbindelse med vores behandling af ankenævns sagen taget kontakt til bygningsforsikringens forsikringsmægler. De oplyste, at de blev kontaktet af klager den 25.11.2020, hvor hun oplyste, at indboforsikringsselskabet havde givet afslag på genhusning grundet skadens minimale omfang. Ved samtalen havde klager også oplyst, at hun ønskede at rive en væg ned i forbindelse med udbedringen. Forsikringsmægleren havde ikke noteret noget omkring genhusning, herunder at hun skulle have opfordret til genhusning eller rykket for samme.

Klager skulle først overtage og flytte ind i lejligheden den 1.12.2020 (modtog nøglerne den 25.11.2020), hvilket således var 3 uger efter, at skaden skete. Henset til den forventede minimale affugtningssperiode, ville affugtningen således allerede ved indflytning kunne være godt i gang. Klager modtog dog nøglerne til lejligheden den 25.11.2020.

Klager har samtidig oplyst, at den tidligere ejer af lejligheden blev genhuset grundet skaden. Selskabet har ikke haft mulighed for at kommentere på et andet forsikringsselskabs vurderinger, men efter det oplyste skyldtes det dels personlige omstændigheder og dels at der var tale om en genhusningsudgift for en meget begrænset periode og lige efter, at skaden var sket.

Klager har under hele sagsforløbet lagt vægt på, at hun var ... på ... for ... Selskabet har gjort klager opmærksom på, at indboforsikringen ikke tager hensyn til eventuelle erhverv i forbindelse med vurdering af, om der er dækning for genhusning. Det er selskabets vurdering, at der alene skal lægges vægt på, om boligen er ubeboelig. Indboforsikringen dækker derfor ikke leje af hus eller

lokaler af hensyn til ... Selskabet må derfor henvise klager til at kontakte kommunen for sådanne tilfælde.

Herudover har klager oplyst, at hun var bekymret for eventuelt byggestøv i forbindelse med udbedringen. Selskabet er blevet informeret om, at der alene skulle opstilles en affugter i klagers lejlighed og at væg i fordelingsgang og tilstødende værelse skulle blotlægges, men ikke tages ned. Hverken selskabet eller skadeservicefirmaet finder således, at arbejdet skulle medføre meget byggestøv i klagers lejlighed.

Ydermere har klaget udtrykt bekymring for hendes indflytning i lejligheden, herunder at flyttefolk skulle gå udenom affugteren, når de bar tingene ind. I den gør vi opmærksom på, at der ifølge skadeservicefirmaets oplysninger er tale om en lille affugter, der kunne flyttes.

Endelig er der tale om en begrænset periode med udbedring af skaden (efter det oplyste ca. 14 dages affugtning), hvilket tilsvarende bekræfter det begrænsede skadeomfang. Det er selskabets vurdering, at såfremt der havde været tale om en omfattende vandskade med behov for genhusning, ville den estimerede reparationsperiode have været betydeligt længere.

Klager har oplyst, at hun i perioden har genhuset sig selv i [familiemedlemmers] sommerhus. For god ordens skyld gør vi i den forbindelse opmærksom på at i de tilfælde, hvor boligen er ubeboelig, skal der være tale om rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til genhusning, før forsikringen dækker udgifterne. Der er således ikke dækning for en fiktiv husleje, idet det er en forudsætning for dækning af eventuelle genhusningsudgifter, at der er tale om dokumenterede merudgifter, jf. vilkårenes punkt 20.B.

Klager gør krav for ulempeerstatning

Klager anfører afslutningsvis i sit klageskema til nævnet, at selskabet skal pålægges at betale erstatning for tort pga. usaglig sagsbehandling. Selskabet bemærker i den forbindelse, at indboforsikringen ikke indeholder en dækning for tort eller ulempeerstatning, hvorfor vi allerede af denne grund ikke kan imødekomme klagers krav herom.

Herudover finder selskabet ikke, at klageren har bevist, at selskabet har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med skadebehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er blevet erstatningsansvarlig på et almindeligt erstatningsretligt grundlag over for klager. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at bygningsforsikringen har forpligtelsen med hensyn til dækning af udgifter til udbedring af rørskaden, herunder affugtning i klagers lejlighed. Selskabets skadebehandling har derfor alene drejet sig om eventuel genhusning, hvilket er vurderet på baggrund af oplysninger fra bygningsforsikringen. Vi finder i den forbindelse ikke, at vores sagsbehandling har været af en sådan karakter, at den adskiller sig fra vores sagsbehandling i lignende sager, hvor der skal tages stilling til eventuel genhusning. Vi mener derfor ikke, at vi kunne have handlet anderledes i forbindelse med vores vurdering af sagen, hvorfor vi ikke finder, at der er grundlag for at yde erstatning eller godtgørelse for ulemper.

Samtidig gør vi opmærksom på, at vi har gennemgået og besvaret klagers henvendelser umiddelbart efter, at vi har modtaget disse. Vi henviser således til klagers anmeldelse af skaden den 24.11.2020, hvorefter sagsbehandler undersøgte sagen med bygningsforsikringen samt skadeservicefirma, og besvarede klager dagen efter, dvs. den 25.11.2020, hvor selskabet afslog dækning for genhusning.

Endelig har selskabet udtrykt forståelse for klagers frustrationer, da vi har forståelse for, at der kan være gener forbundet med en affugtning. Sådanne gener medfører dog ikke i sig selv, at lejligheden er ubeboelig i henhold til forsikringen.

På baggrund af de foreliggende oplysninger om skadeomfanget finder vi fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende genhusning på forsikringen, hvorfor vi ikke kan imødekomme klagers krav om et kompensationsbeløb for genhusning. Vi mener ligeledes, at vi har udvist god skik i forbindelse med vores sagsbehandling.

I har afgjort lignende sager

I sagen 94.790 var der konstateret skimmelsvamp som følge af vandudsivning fra et skjult rør over loft i stue og badeværelset. Bygningsforsikringen udbedrede skaden samt følgeskaden, der bl.a. omfattede udskiftning af rør, nedrivning af loft i bad/toilet, nedrivning af væg i stue/værelse, montering af gips i stue/værelse samt bad/stue, montering af spot samt maling, slibning, spartling, mv. Klager valgte at fraflytte lejligheden under skadeudbedringen grundet helbredsmæssige gener. Indboforsikringsselskabet afviste at dække genhusningen, idet dækning for genhusning var betinget af, at lejligheden ikke kunne bebos i udbedringsperioden grundet skaden, hvilket selskabet ikke fandt godtgjort. Samtidig fandt selskabet ikke, at klager havde et tab i anledning af sin genhusning.

I sagen kunne I ikke kritisere, at selskabet havde afvist at dække klagers udgifter til genhusning, da klageren ikke havde bevist, at han var ude af stand til at bo i lejligheden, imens bygningsskaden blev udbedret. Derudover lagde I vægt på, at der var tale om en mindre skade. Endelig fandt I ikke, at der var grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning eller godtgørelse for ulemper.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse.

Såfremt klager indsender yderligere dokumentation for sit krav, er vi dog indstillet på at revurdere sagen."

Klageren har i brev af 1/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke andet end at sætte spørgsmålstegn ved Top Danmarks redegørelse. Har man gennemlæst min redegørelse inden med et ønske om at få forståelse for min sag?

Jeg vil starte med at pointere at både ... fra ... og ... fra [entreprenørvirksomhed] begge har stået i lejligheden med mig og udtalt at man ikke kunne sætte en tidshorisont på affugtningen. Så hvor Top Danmark får udsagnet om at det kun ville tage 2 uger, stiller jeg mig uforstående overfor.

Udsagnet om at den tidligere ejer fik genhusning grundet at det kun var en kortere periode må jeg mene er at modsige sig selv da, hvis Top Danmarks udsagn om at det kun ville tage to uger at affugte lejligheden, måtte det jo såfremt også betyde en kortere genhusnings periode for min [barn] og jeg.

Jeg har i min redegørelse, endnu engang, forsøgt at give Top Danmark indblik ind i hvorfor lejligheden ikke var beboelig. Der var ikke fri adgang til køkken og bad!

Jeg må stille mig uforstående overfor flere punkter i deres redegørelse og herunder er udtrukket nogle punkter som endnu engang gør mig fortvivlet i forhold til Top Danmarks behandling af sagen.

'Klager var samtidig bekymret, da hun arbejdede som ... på Sagsbehandleren oplyste, at vilkårene ikke dækker genhusning grundet erhverv, hvorfor vi ikke kunne hjælpe med genhusning på denne baggrund'. (Fra side 2 i Top Danmarks redegørelse)

Jeg oplyste flere gange at jeg bor med min [barn], på daværende tidspunkt [mindreårigt barn]. Det er korrekt at jeg også oplyste at jeg agere som ... på ... hvilket jeg selv fandt en løsning på. **Min hovedpointe er at jeg bor med et barn, ..., på daværende tidspunkt [mindreårigt barn].** Og de gener arbejdet medførte ville på ingen måde være bæredygtigt at have et barn leve i!

'Derudover blev stue og stueværelse betragtet som skadefri. Efter det oplyste skulle der samlet set affugtes i 14 dage'. (fra side 2 i Top Danmarks redegørelse)

Ovenstående udsagn er ikke korrekt. Top Danmark erklære selv tidligere i deres redegørelse at der skal blotlægges væg i tilstødende værelse. Ydermere skal gulvet affugtes og der er noteret at der skal skadeudbedres i loft. Gulvskaderne medførte at der skulle afhøvles gulv i mellemgang og i værelse. Se evt. min redegørelse for ydre forklaring. **Jeg ønsker også her igen at pointere at arbejderne fra ... bad mig om ikke at flytte ting ind i værelset da man skulle blotlægge væg og endnu ikke vidste om det blev nødvendigt at nedrive dele af loftet i værelset for at komme fugten i loft, samt overboens gulv, til livs.** – Har man hos Top Danmark kigget på plantegning af lejligheden for at søge indsigt?

'Selskabet bemærker hertil, at der er tale om en begrænset skade, der er centreret i/ved fordelingsgangen. Derudover er det oplyst, at skaden er opstået i etageadskillelsen mellem ... og ... sal, hvorfor vandet er løbet ned og har forvoldt omfattende skade på ... sal. Klager bor på ... sal, hvor skadeomfanget er begrænset.'

Jeg kan informere at den tidligere ejer vågnede ved at der løb vand ned af væggen. At sige skadeomfanget er begrænset på ... sal fordi skaden er sket højere oppe er grundlæggende at udvise mangel på interesse for at forstå sagens omfang.

'Efter det oplyste skulle der samlet set affugtes i 14 dage'. (Fra side 2 i Top Danmarks redegørelse)

Ovenstående udsagn stemmer ikke overens med den information jeg modtog fra henholdsvis ... fra ... og ... fra [entreprenørvirksomhed]. Begge har udtalt til mig at man ikke kunne sætte en forventet tid på affugtningen da den kunne tage alt fra 2 uger til flere måneder. Skaden er sket i starten af november og da jeg overtager lejligheden er der endnu ikke sat affugtning op. **At man fra Top Danmarks side kun laver en forespørgsel hos affugtnings firmaet og ikke forholder sig til re-etablerings processen giver for mig igen udtryk for mangelfuld sagsbehandling.**

'Da skadeudbedringen alene foregik ved affugtning og var koncentreret i og omkring fordelingsgangen, og da der således var fri adgang til lejlighedens øvrige rum, er det selskabets vurdering, at der alene er tale om gener i forbindelse med skaden, men ikke forhold der gør boligen ubeboelig. Vi anerkender naturligvis, at der kan være ulemper og gener forbundet med en skade, men dette berettiger dog ikke til genhusning i sig selv'. (Fra side 3 i Top Danmarks redegørelse)

Jeg ønsker at henvise til min redegørelse hvor jeg forklare afdækning og opsætning af affugtning. Der var opsat plstdøre mellem rummene og der var ikke fri adgang til lejlighedens øvrige rum. – Dette udsagn er direkte ukorrekt.

'Klager har samtidig oplyst, at den tidligere ejer af lejligheden blev genhuset grundet skaden. Selskabet har ikke haft mulighed for at kommentere på et andet forsikringsselskabs vurderinger, men efter det oplyste skyldtes det dels personlige omstændigheder og dels at der var tale om en genhusningsudgift for en meget begrænset periode og lige efter, at skaden var sket'. (Fra side 3 i Top Danmarks redegørelse)

Den tidligere ejer fortalte mig at de var blevet genhuset grundet at de havde ... Jeg informerede flere gange Top Danmark om at jeg bor med min [barn], på daværende tidspunkt, på [mindreårigt barn].

'Forsikringsmægleren havde ikke noteret noget omkring genhusning, herunder at hun skulle have opfordret til genhusning eller rykket for samme'. (Fra side 3 i Top Danmarks redegørelse)

Dette udsagn måtte jeg simpelthen tjekke op på. At en mægler skulle have ageret usandt overfor mig i en situation hvor jeg stod under pres. Jeg har kontaktet [skadespecialist] fra ... via telefon og herunder kan i se hendes efterfølgende mail til mig. (Jeg vedhæfter mailen som pdf dokument i sagsmappen hos ankenævnet for forsikring)

Hej ...

Tak for samtalen i dag vedr. vores samtale i slutningen af november 2020 om genhusning.

Jeg kan se at jeg har lavet dette notat på sagen:

25.11.20 ...: Talt med [klageren] ..., som ikke bliver genhuset, men gerne vil rive den fugtede væg ned – nu de er i gang. Hun kontakter selv taks

Du oplyser i dag, at du oplyste i november at man ikke kunne komme til køkken pga. man ikke kunne gå gennem gangen fordi der var dækket af + opsat affugter. Og med et [mindreårigt barn] var det ekstra svært at bo der. Du oplyser at jeg har sagt, at jeg har ringet til Topdanmark, og spurgt om det kunne være rigtigt at genhusning ikke blev dækket.

Jeg har desværre ikke noteret om jeg har ringet til Topdanmark, men hvis jeg har oplyst det til dig pr. tlf. dengang i november, er jeg helt sikker på at jeg har ringet og forespurgt Topdanmark, og herefter lavet ovenstående notat.

Dette giver også mening i mine øjne, da jeg normalt ikke ville ringe op for at tjekke genhusning hvis jeg vidste at der var fuld adgang til køkken og/eller bad. Men med oplysningerne om gangen og dit barn, ville jeg sikkert gerne ringe og tjekke op for god ordens skyld. Og så antager jeg at Topdanmark har holdt fast i afvisningen siden der ikke er sket mere.

...

Til slut vil jeg notere at det faktum at jeg er et handlingsmenneske som finder løsninger. Både for en hurtigere afvikling af fugten i lejligheden samt en bæredygtigt hverdag for min [barn] og jeg, trods ekstra omkostninger for min familie og jeg. Denne omkostning skal ikke påfalde min familie. Jeg har tegnet en forsikring med henblik på at få den hjælp og støtte der måtte være nødvendig i

en evt. uventet situation. At man så ydermere som selskab ikke ønsker at imødekomme mig på nogle punkter. Jeg oplever grundlæggende Top Danmarks behandling som mangelfuld og respektløs.

I min redegørelse står mit krav for genhusnings omkostninger og min forespørgsel vedr. tort stadig. Denne sag har kostet mig dyrt på mine personlige resurser.

Min forespørgsel vedr. tort handler simpelthen om al den tid og tanke jeg har skulle ligge i at prøve at råbe Top Danmark op. Min grundlæggende oplevelse er at man på intet tidspunkt har kigget på min sag med et ønske om at hjælpe mig som kunde, men derimod har underkendt mangelfuld sagsbehandling og har mere travlt med at forsvare sig som selskab. Jeg oplever at man på intet tidspunkt har søgt at få forståelse for min sag. Samt de øgede omkostninger det har haft for mig at skabe en bæredygtig hverdag for mit barn og jeg.

Af et forsikringsselskab hvis slogan er: vi er her for at hjælpe. Må jeg desværre erkende at det ikke opleves at det er mig som deres kunde de er der for at hjælpe! Da jeg stod i hvad der for min [barn] og jeg blev en meget kaotisk flytning havde jeg en forhåbning om at Top Danmark som mit forsikringsselskab ville gøre sig den ulejlighed at indhente løbende fyldestgørende information. Min påstand er igen at der fra Top Danmarks side er mangelfuld sagsbehandling da man ikke har kigget på sagens helhed.

Af den instans som burde være det hjælpende organ i en sådanne situation mener jeg Top Danmark har handlet mere ud fra egen interesse end med henblik på at hjælpe mig som kunde."

Selskabet har i brev af 25/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi oplyse, at vi ikke kan genkende klagers udlægning af vores behandling af sagen. Vi har efter vores opfattelse behandlet sagen korrekt ud fra de tilgængelige oplysninger. Det er naturligvis ærgerligt for klager, at hun ikke er berettiget til genhusning i det konkrete tilfælde, men det skyldes udelukkende, at betingelserne for genhusning ikke er opfyldte.

Selskabet kan hertil oplyse, at vi har læst og forholdt os til klagers redegørelse, og har i samme forbindelse forholdt os til sagens oplysninger. Ud fra oplysninger fra skadeservicefirmaet var klagers lejlighed ikke ubeboelig, idet både køkken, badeværelse, stue og stueværelse blev betragtet som skadefri.

Vi henviser i den forbindelse til vores nærmere redegørelse i tidligere høringssvar.

Vi har lagt til grund, at skadeudbedringen var koncentreret i og omkring fordelingsgangen, og da der samtidig var fri adgang til lejlighedens øvrige rum, er det fortsat selskabets vurdering, at der alene er tale om gener i forbindelse med skaden. Selskabet anerkender de ulemper og gener, der kan være forbundet med at skulle flytte ind i lejligheden samtidig med, at der blev foretaget arbejde i lejligheden og derfor var begrænset plads i fordelingsgangen, herunder opsatte plastdøre klager skulle igennem. Disse gener og ulemper er dog ikke forhold, der gør boligen ubeboelig, hvilket er en betingelse for dækning af genhusning ifølge vilkårene.

At klager selv vælger at få revet en væg ned mellem gang og værelse i forbindelse med vandskaden, og dermed få foretaget noget arbejde, der ikke var nødvendiggjort af vandskaden, gør ikke, at boligen dermed bliver ubeboelig i forsikringens forstand. Selskabet har i samme forbindelse talt med [entreprenørvirksomhed] vedr. nedrivning af væggen og de bekræftede, at udførelsestiden blev forlænget af denne grund. De yderligere gener det har medført, at væggen blev revet ned

(herunder forlængelse af reparationsperioden), er ikke et forhold, der er omfattet af forsikringen. Derudover bekræftede [entreprenørvirksomhed], at både køkken og bad kunne benyttes i forbindelse med skaden, men at det dog krævede, at klager skulle benytte de opsatte plstdøre mellem gang og køkken og tilsvarende mellem gang og stue.

Selskabet har ikke på noget tidspunkt haft intention om at negligere skaden ved at fastslå, at der var tale om en begrænset skade på ... sal. Der er blot tale om oplysninger indhentet til brug for sagen, netop for at kunne fastslå skadens omfang. Vi gør Nævnet opmærksom på, at klager bor på ... etage og at skaden skete i etageadskillelsen med ... og ... etage. Det er derfor, at skaden alene er begrænset til et mindre område i fordelingsgangen hos klager. [Entreprenørvirksomhed] oplyste ved samtale med dem, at genhusning ikke var nødvendig hverken på ... sal eller ..., hvilket ligeledes blot bekræfter, at skadeomfanget trods alt var størst i og ved og ... sal, hvor skaden opstod.

Klager har vedlagt en mail fra mægleren som opfølgning på deres telefonsamtale af 1. juni 2021. Her fremgår det af notat fra mægleren af 25. november 2020, at klager ikke vil blive genhuset, men gerne vil rive væg ned. Dette bekræfter efter selskabets opfattelse netop, at mæglerne ikke har noteret, at klager ville blive genhuset, hvorfor vi stiller os uforstående overfor klagers påstand om, at selskabets udsagn skulle være ukorrekt. Såfremt mægleren havde vurderet, at vandskaden nødvendiggjorde genhusning, er det ligeledes selskabets vurdering, at mægleren ville have lavet et mere udførligt notat ang. genhusning.

At klager på eget initiativ har valgt ikke at flytte ind i boligen som planlagt pga. de gener/ ulemper, der måtte være forbundet med forsikringsskaden, ændrer således ikke på vores vurdering af sagen.

Da der således ikke er kommet nye oplysninger til sagen, herunder at klager var ude af stand til at bebo lejligheden, imens bygningsskaden blev udbedret, finder vi derfor fortsat ikke, at klager har løftet bevisbyrden for en dækningsberettigende genhusning på indboforsikringen. Vi finder ligeledes fortsat ikke, at klager har krav på erstatning for eventuelle ulemper forbundet med skaden og henviser i den forbindelse til vores tidligere høringssvar."

Klageren har i brev af 7/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil holde denne kommentar kort men ønsker at notere at jeg har uploadet en mail korrespondance med ... fra [entreprenørvirksomhed] efter Top Danmarks yderlige bemærkninger.

Jeg har noteret før at dette udsagn ikke er korrekt.

'Ud fra oplysninger fra skadeservicefirmaet var klagers lejlighed ikke ubeboelig, idet både køkken, badeværelse, stue og stueværelse blev betragtet som skadefri'.

Der var ét værelse i lejligheden som var skadefrit. Det andet rum skulle både have ordnet gulv og loft. ... folk gav udtryk for at de ikke ønskede ting i det skaderamte rum da man endnu ikke viste om der skulle nedrives loft for at få affugtet i etage adskillelsen."

Selskabet har i brev af 16/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager skriver, at det var ét værelse i lejligheden, der var skadefrit. Selskabet har endnu engang ved telefonisk henvendelse til [entreprenørvirksomhed] fået bekræftet, at skaden var centreret i

og ved fordelingsgangen i lejligheden samt at klager fortsat kunne bruge stue, køkken og badeværelse fuldt ud. Der er således fortsat alene tale om gener forbundet med arbejdet i lejligheden, herunder den mindre plads samt at klager skulle benytte de opsatte plastdøre mellem rummene. Dette gør dog stadig ikke, at boligen er ubeboelig og dermed at betingelserne for genhusning er opfyldt. Vi henviser i den forbindelse til vilkårenes punkt 20.B og C, hvor det fremgår, at forsikringen i forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til genhusning.

Klager har derudover vedlagt et svar fra [entreprenørvirksomhed], hvor de skriver, at de ikke træffer beslutning om genhusning. Vi er meget enig heri og har under hele forløbet forholdt os til de fremlagte oplysninger i sagen, og i særdeleshed at skaden opstod i etageadskillelsen mellem ... og ... sal, hvorefter der opstod omfattende skade på ... sal samt efter det oplyste noget mindre skade på ... sal og endelig begrænset skadeomfang på ... sal.

Det af klager fremlagte ændrer derfor ikke på vores afgørelse i sagen, hvorefter betingelserne for genhusning i følge vilkårene, ikke er opfyldt. At klager på eget initiativ har valgt ikke at flytte ind i boligen pga. de ulemper, der måtte være forbundet med forsikringsskaden og i stedet ladet sig genhuse i forældrenes sommerhus, ændrer således ikke på vores vurdering af sagen.

Vi finder herefter ikke, at klager ud fra de foreliggende oplysninger om skadeomfanget har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende genhusning på forsikringen eller i øvrigt, at der foreligger dokumenterede merudgifter i den forbindelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail fra ejerforeningen fremgår bl.a.:

"Som du selv skriver, så var jeg nede hos dig kort forinden din indflytning, hvor din far (mener jeg) også var til stede. Din far vil kunne bekræfte, at jeg var der.

Ift. loftet lyder meget rigtigt, at der ca. var nedtaget ca. 1 m² loft i det jeg vil kalde entréen – eller som du kalder det – gangen ud til køkkenet. Ligeledes kan jeg bekræfte din beskrivelse ift. opsætningen af plastikdøre.

Jeg husker ikke konkret afmærkningerne, dette burde der dog kunne findes dokumentation på, jf. skaderapport udarbejdet af ..."

Af mail af 6/7 2021 fra en entreprenørvirksomhed fremgår bl.a.:

"Aller først vil jeg gerne sige som jeg også har sagt til dit forsikringselskab at vi ikke har noget som helt med deres beslutning at gøre
Og vi heller ikke kan svare på disse ting.

Da jeg blev ringet op spurte hun omkring forløb og dette svarede jeg på. Jeg har aldrig sagt noget omkring fugt eller om din ombygning skulle ha gjort om forløbet er bleven korter eller længer.

Jeg blev også spurgt om de forhold som du skulle være under og jeg svarede at hvis det skulle være mig selv ville jeg ikke bo der.

Men det gør jo ikke at de ikke kan have en anden mening, men igen vil jeg ikke være en del af den beslutning.

Det er meget forkert af dem at prøve på at få os til at udestå som dem der tager beslutning på din genhusning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"20. Udgifter til redning, bevaring, oprydning og flytning

...

B Merudgifter i forbindelse med skade

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til:

1. Redning, bevaring og oprydning efter skaden
2. Ud- og indflytning
3. Genhusning og opmagasinering i indtil ét år. Besparelser eller erstatning fra anden side vil blive modregnet.

C Lejlighedsbeboer*

Hvis du er *lejlighedsbeboer** og ude af stand til at bebo din helårsbolig som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, betaler vi udgifterne som nævnt under pkt. B, hvis disse ikke kan forlanges afholdt af bygningsforsikringen."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/11 2020, at der var sket vandskade i hendes lejlighed på grund af et sprunget vandværk på en anden etage i ejendommen. Klageren overtog lejligheden den 1/12 2020 og fik nøglerne udleveret den 25/11 2020. Hun valgte at genhuse sig selv og hendes mindreårige barn i et sommerhus fra den 1/12 2020 til den 15/1 2021. Ejendommens bygningsforsikring, der er tegnet i andet selskab, har forestået udbedringen af vandskaden.

Lejligheden er indrettet med entre, køkken, værelse 1, værelse 2 og badeværelse.

Klageren ønsker, at selskabet skal betale for genhusning, rejseomkostninger og godtgørelse for tort på grund af usaglig sagsbehandling.

Klageren har blandt andet anført, at det ikke var muligt at flytte ind i lejligheden for hende og hendes mindreårige barn grundet luftfugtigheden og de forestående nedrivnings-, blotlægges- og reparationsarbejder, der omfattede gang, køkken og værelse 2. Desuden gav skadeser-

vicefirmaet udtryk for, at de ikke ønskede ting i det skaderamte værelse. Gang og værelse 2 er centrale rum for at komme rundt i lejligheden, og der var ikke fri adgang til lejlighedens øvrige rum, da der var opsat plastdøre mellem rummene. Ligeledes blev der den 27/11 2020 opsat en affugter i lejligheden, og det var ikke muligt at få en tidshorisont på affugtningen, da ingen vidste, hvor længe det ville gå, inden fugten var nede på et acceptabelt niveau. Hun var i dialog med entreprenørvirksomheden om nedrivning af væg mellem gang og værelse for at få fugten så hurtigt som muligt ud af lejligheden. Herudover har hun anført, at andet forsikringsselskab havde meddelt tidligere ejere genhusning.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klageren – ud fra de foreliggende oplysninger om skadeomfanget – ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende genhusning, eller at der i øvrigt foreligger dokumenterede merudgifter i den forbindelse. Selskabet har anført, at skaden var centreret i og ved fordelingsgangen i lejligheden, og klageren fortsat kunne bruge stue, køkken og badeværelse fuldt ud. Det forhold at klageren selv valgte at få revet en væg ned mellem gang og værelse i forbindelse med vandskaden og dermed få foretaget noget arbejde, der ikke var nødvendiggjort af vandskaden, gjorde ikke, at boligen dermed blev ubeboelig i forsikringens forstand. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med skadebehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlig på almindeligt erstatningsretligt grundlag over for klageren.

Entreprenørfirmaet har noteret, at "Vandskaderne var omfattende specielt i væggene mellem køkken, gang og værelse 2. Der var endnu ikke påbegyndt nogle arbejder ligesom der heller ikke var installeret en affugter, hvorfor det høje fugtniveau var mærkbart. Områderne som det var hensigten at blotlægge var tydelig markeret på vægge i værelse 2, væg og loftet i gangen. Der var markeringer i loftet i gangen hvor 1 m² skulle brydes ned. Der var synlige vandskader i følgende bygningsdele: 1. I gangen var der synlig vandskade i loftet, væg mod værelse 2 og mod køkkenet, samt i gulvet 2. I værelse 2 var der synlig vandskade flere steder på loftet, i væg mod gang og køkken, samt i gulvet 3. I køkkenet var der vandskade i væggen mod værelse 2 – tapetet var løst og bandt ikke længere på væggene, samt på dele af loftet".

Ankenævnet for Forsikring

18.

96762

Entreprenørvirksomheden har anført, at "Vi har fået følgende opgaver godkendt fra [byggningsforsikringen]. Gulvslibning af gulv i gang og værelse i alt 20 m². Lukke hul i loft i gangen. Spartle vægflader i alt 35 m² (gang, værelse). Opsætning af rotex i alt 35 m² (gang, værelse). Maling af vægflader 35 m² (gang, værelse). Spartle og male lofter i alt 26 m² (gang, værelse og køkken)".

Genhusning, herunder rejseomkostninger

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens eventuelle merudgifter til genhusning og rejseomkostninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at hun var ude af stand til at bebo lejligheden, mens den af bygningsforsikringen anerkendte skade blev udbedret. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der er tale om en mindre skade, og at klageren fortsat har kunnet benytte værelse 1 og badeværelset fuldt ud. Ligeledes har køkkenet været berørt i mindre omfang, da skadeudbedringen her har bestået i maling af loftet og en væg.

Godtgørelse for tort

Nævnet bemærker, at indboforsikringen ikke indeholder en dækning for personskaade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har begået ansvarspådragende fejl i forbindelse med skadebehandlingen, der kan begrunde, at selskabet er erstatningsansvarlig på almindeligt erstatningsretligt grundlag over for klageren. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at bygningsforsikringen har dækket klagerens udgifter til udbedring af vandskaden, og at selskabets skadebehandling i øvrigt ikke har været af en sådan karakter, at der er grundlag for at pålægge selskabet at yde erstatning eller godtgørelse for ulemper.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

96762

bestemmes:

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen