

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. juni 2022 blev i sag nr. 97850:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 6/2 2022 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Klage over vores forsikringsselskabs håndtering af vores sag/forløb, i forbindelse med vores vandskade.

Vi skriver til jer, Ankenævnet for forsikring, da vores ønsker og klager, i forhold til vores vandskade, ikke er blevet tilgodeset, og accepteret af vores forsikringsselskab, Lærerstandens Brandforsikring. Vi har sendt 2 klager afsted, i forbindelse med det forløb, vi har været igennem.

Vi har ikke et stort apparat i ryggen, i form af eksperter og jurister. Vi er derimod, eksperter i vores eget liv, og den tilværelse vi har været igennem, i løbet af de 7 måneder, vi var ramt af en vandskade. En vandskade, på et areal, på omkring 80 kvadratmeter. 80 kvadratmeter!!! Det har været et grotesk forløb, som vi, og ikke vores forsikringsselskab, har gennemlevet.

Vi mener, og vi ved, at det har været en sag, og et forløb, med brudte aftaler, forsinkelser, og brudte løfter, fra 2 forskellige taksatorer og fra håndværkere. Dem der efter vores mening, skal stå til ansvar, er vores forsikringsselskab. Vi mener helt grundlæggende ikke, at vores forsikringsselskab, har håndteret vores sag og vores forløb på en fair måde. Vi mener, vores forsikringsselskab, har svigtet, i stor grad. Derfor ønsker vi hjælp fra jer, til at se på, og håndtere vores sag. Vi ønsker hjælp fra jer, som sidste instans.

Vi mener, at I får et klart overblik over vores sag, og vores forløb, ved at læse de dokumenter, som vi har vedhæftet vores klage. Dokumenter, som viser forløbet, og som giver et billede og et overblik, over de klager, vi har sendt, samt de svar vi har modtaget.

Ankenævnet for Forsikring

2.

97850

Det er menneskeligt at fejle. Fejl kan forekomme. Det kan ske, for selv de bedste. Men når der sker fejl, i en proces, i en periode, over 7 måneder, så regner vi med, og så forventer vi, at det har konsekvenser. Så vi, som kunder og medlemmer, får compensation, og at konsekvenserne for de fejl der er begået i denne sag, ikke går ud over andre, i fremtidige sager. Vi har en masse regninger, som vi har lagt ud for. Et beløb, på ca. 60.000. Beløb, udbetalinger, genhusningsomkostninger, som vi blev lovet af få tilbagebetalt, af vores 2.taksator, til et møde, 29.juni, på [adresse]. Aftaler, som [klagerens samlever], og [samleverens familiemedlem], begge kan skrive under på, til hver en tid, da begge var til stede på mødet.

Vi håber, at I ser på de små, i det store system. Vi har aldrig ønsket at vores sag, og vores forløb, skulle tage 7 måneder. Med hvilken interesse, skulle vi ønske det?

Hvis I giver vores forsikringsselskab medhold, i denne sag, bliver det efter vores mening, helt umuligt, for kunder/medlemmer, at vinde sager fremadrettet. Hvis I tænker, at der kan indgås en form for økonomisk forlig, vil vi være lydhøre, i forhold til dette.

Vi håber, og tror på, at I ser på vores sag, med nye og åbne øjne.

...

I forbindelse med svaret fra forsikringsselskab, den 26.juni, skrev de; 'Som vi tidligere har redegjort for, så er vi ikke enige i jeres opfattelse af, der har været indgået en aftale om genhusningsomkostninger frem til udbedringsarbejdets afslutning. For god ordens skyld skal vi oplyse, at vi vedrørende fremsendelse af regninger på genhusning kan se, at I sendte en mail til os den 21. august 2021, hvor I oplyste, at I fremsendte regning for genhusning i perioden fra 29. juni til 20. august 2021. Der var imidlertid ikke noget bilag med jeres mail, hvilket vores taksator gjorde jer opmærksom på ved mail af 24. august 2021. Vi kan ikke se, at der skulle være fremsendt andre regninger'

Vi HAR sendt regningerne til vores forsikringsselskab. Hvor de er blevet af, i deres system, er ikke vores hovedpine, og ikke vores skyld. Det må de selv holde styr på. Men i forhold til deres svar, som I kan læse, så medsender vi de regninger, vi havde, og som vi lagde ud for, fra 29.juni, og frem til 20.august. Regningerne kan ses i et Word dokument, som vi har vedhæftet."

Selskabet har den 22/2 2022 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores medlemmers klage over vores behandling af en vandskade, herunder perioden vi har dækket genhusning. Vi har afvist at der er grundlag for at udbetale økonomisk compensation og yderligere genhusning, som er dækket for den periode udbedring af skaden kunne være foretaget inden for. Vores medlemmer har husforsikring for hvilken vilkår nr. 41-6 er gældende.

Sagen:

Vi modtog den 8/2 2021 anmeldelse om, at VVS-installatør havde konstateret utæthed på fjernvarmerør i weekenden. Samme dag tog vi kontakt til den håndværker, der havde været hos vores medlemmer i løbet af weekenden, hvor skaden var konstateret. Skadeservice udarbejdede efterfølgende en fugtrapport, som var klar den 21/2 2021, og sagen blev sendt til en taksator.

Den 24/2 2021 blev det vurderet, at der ikke skulle gøres yderligere ved skaden, før vores medlemmer var genhuset, da særligt [klageren] ikke kunne holde larmen fra affugtere ud grundet sygdom.

Den 8/3 2021 flyttede vores medlemmer ud af huset. Den 9/3 anmodede vi skadeservice om at pakke nødvendigt køkkenudstyr og indbo ned til opmagasinerings. Vi rykkede for dette de følgende dage, da der skulle foretages ophugning af gulv. Der blev herefter affugtet og indhentet tilbud fra håndværkere på udbedring, og vores taksator måtte rykke for disse tilbud undervejs.

Den 5/5 2021 havde vi fået det sidste tilbud, og vi oplyste vores medlemmer om mulighederne for valg af håndværkere.

Den 7/5 2021 modtog vi besked fra skadeservice om, at huset var klar til reetablering efter affugtning. Herefter afventede reetableringen afklaring fra vores medlemmer af, om der også skulle ske ombygning af huset.

Den 17/5 2021 orienterede taksator vores medlemmer om godkendelse af 15 ugers genhusning, og den 17/6 2021 blev sagen overgivet til en ny taksator, da vores medlemmer ikke var tilfredse med forløbet.

Den 22/6 2021 foranledigede taksator overførsel af tidligere godkendte genhusnings- og ekstraomkostninger.

Den 29/6 2021 besigtigede vores medlemmer sammen med taksator huset og skaden. På dette tidspunkt var det afklaret, at der ikke skulle foretages ombygning af huset, og taksator tog samme dag kontakt til håndværkerne med henblik på opstart af reetableringen. Reetableringen blev påbegyndt umiddelbart efter og blev afsluttet, så vores medlemmer kunne flytte ind den 20/8 2021. Vores taksator har i den forbindelse løbende fulgt op på reetableringsprocessen ved kontakt med både vores medlemmer og håndværkerne.

Vilkår:

Det fremgår af vilkårenes punkt 1.K, at forsikringen dækker rimelige udgifter til genhusning og andre merudgifter i anledning af ejendommens fraflytning, når ejendommen efter en skade der er dækket af forsikringen ikke kan bruges. Det fremgår endvidere, at vi yder erstatning i det tidsrum, der normalt vil gå til at sætte bygningen i samme stand som før skaden.

Vores afgørelse:

Ad genhusning:

Vi har i forbindelse med den anmeldte skade godkendt og udbetalt dækning for først 15 ugers genhusning á 5.500 kr. Efterfølgende er der lagt yderligere to uger til, således vi har udbetalt dækning for genhusning i 17 uger med i alt 93.500 kr. startende fra 8/3 2021.

Derudover har vi udbetalt yderligere 11.000 kr. relateret til forøgede omkostninger i forbindelse med genhusningen, herunder ekstra kørsel. Beløbet er opgjort skønsmæssigt, da vi ikke har fået nærmere dokumentation for omfanget af ekstraomkostninger.

Fra vores medlemmers fraflytning af huset den 8/3 2021 til de kunne flytte tilbage den 20. august 2021, gik der ca. 24 uger.

Da de flyttede ud af huset, gik skadeservice i gang med at sørge for nedpakning af og flytning af deres indbo og køkken. Herefter påbegyndte skadeservice affugtningen af huset. Affugtningen af huset tog længere tid end først anslået. Affugtning af en større vandskade er en proces, hvor det er nødvendigt at afvente, at affugtningen er tilstrækkelig, før reetablering kan påbegyndes, da der ellers er risiko for følgeskader.

Den 7/5 2021 var affugtningen afsluttet, og huset var klar til reetablering efter skaden. Reetableringen gik imidlertid ikke i gang på dette tidspunkt, da vores medlemmer var gået i gang med at undersøge mulighederne for at foretage en ombygning af huset i forbindelse med reetableringen. Disse undersøgelser fortsatte hen til udgangen af juni 2021, hvor de besluttede, at der ikke skulle foretages en ombygning af huset. Disse ombygningsundersøgelser tog 7 uger.

Fra vores medlemmer meddelte os, at planerne om ombygning af huset blev droppet, gik der ca. 7 uger med reetablering, før de igen kunne flytte ind i deres hus.

At vores taksator ved et møde på ejendommen den 29. juni 2021 godkendte, at vi ville betale omkostninger til genhusning frem til, at det blev muligt for vores medlemmer at flytte tilbage i huset, afviser vores taksator skulle være tilfældet. Vores taksator har oplyst, at han på mødet tilkendegav, at han ville undersøge, om genhusningen var afregnet rimeligt, men at han ikke lovede fortsat at afholde genhusningsomkostninger i en på det tidspunkt ukendt periode. Vi bemærker, at der ikke foreligger nogen skriftlig aftale, og at bevisbyrden for en sådan aftale påhviler vores medlemmer.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker genhusningsomkostninger for det tidsrum, der normalt vil gå med at sætte bygningen i samme stand som før skaden. Vi kan konstatere, at arbejdet med flytning, affugtning, indhentning af tilbud og reetablering har taget i alt 17 uger, hvilket svarer til den periode, som vi har udbetalt genhusning for. Vi mener derfor, at vi har betalt genhusning for det antal uger, som det under normale omstændigheder ville tage for, at vores medlemmers hus igen var i samme stand som før skaden.

Vi kan ikke tilbyde at betale yderligere genhusningsomkostninger for de 7 uger, der gik med, at vores medlemmer undersøgte mulighederne for at foretage en ombygning af huset, da denne tidsperiode ikke kan henføres til skaden. Når man fratrækker disse 7 uger fra den samlede periode fra den 8/3 2021 til den 20/8 2021 (24 uger), så har vores arbejde med reetableringen varet 17 uger, hvilke uger vi har betalt genhusning for.

Det forhold at udbedringsperioden grundet vores medlemmers overvejelser om ombygning kom til strække sig over sommerferieperioden, kan ikke føre til dækning af forhøjede omkostninger. Havde vi kunne iværksætte reetableringen af huset, da det var klar til reetablering den 7/5 2021, ville reetableringen med al sandsynlighed være færdiggjort i slutningen af juni 2021 og inden sommerferieperioden. Vi kan således ikke yde dækning i forbindelse med de hotelophold med mad og drikkevarer samt ophold på feriecenter, som vores medlemmer har fremlagt regninger for fra den 2/7 2021 og frem, i alt 62.401,25 kr. Vi bemærker i den forbindelse, at der udover at være regninger for hotelophold i [by1], hvor vores medlemmer bor, også er regning for hotelophold i [by2] og ophold på feriecenter på [sted]. Vi bemærker også, at der ikke foreligger dokumentation for, at vores medlemmer for perioden fra 8/3 2021 og 17 uger frem (til den 5/7 2021) samlet set har haft omkostninger til genhusning på mere end (17x5.500) i alt 93.500 kr.

Vi mener på denne baggrund, at vi samlet set har udbetalt dækning for genhusningsomkostninger i det omfang, som vi er forpligtede til i henhold til forsikringsbetingelserne. Vi har i henhold til forsikringsaftalelovens § 24 beregnet og udbetalt renter af de samlede genhusningsomkostninger samt dækningen for eget arbejde mv. fra den 8/3 2021, hvor vores medlemmer fraflyttede deres hus. Dette for at imødekomme vores medlemmer bedst muligt uagtet, at de samlede genhusningsomkostninger mv. ikke var forfaldent på dette tidspunkt. Rentebeløbet som er på 2.308,11 kr. har vi rundet op til 2.500 kr.

Ad kompensation for sagsbehandling:

Vores medlemmer giver udtryk for, at de er utilfredse med vores behandling af deres sag og har tidligere overfor vores taksator angivet, at de ønsker at blive kompenseret et beløb på 5.000 kr. for hver uge der er gået med reetableringen fra skadedatoen den 6/2 2021 og til de flyttede ind i deres hus igen den 20/8 2021.

Forsikringen dækker ikke kompensation for ulemper i forbindelse med en dækningsberettigende skade. En skade vil i sagens natur som oftest komme ubelejligt og medføre ulemper og praktiske udfordringer, indtil skaden er udbedret. En kompensation vil skulle udbetales på ulovbestemt grundlag, og dette vil som minimum kræve, at vores sagshåndtering har været mangelfuld i en ikke ubetydelig grad.

Vi har gennemgået sagsforløbet, og vi må fastholde, at vores sagsbehandling ikke har haft en karakter, der kan give anledning til udbetaling af kompensation, men at vi har varetaget arbejdet med udbedring af skaden på relevant vis. Vi har ingen interesse i at trække sager i langdrag, og vi gør altid vores bedste for at hjælpe vores medlemmer bedst muligt igennem et skadesforløb. Dermed har vi naturligvis ikke sagt, at der ikke kan ske fejl eller forsinkelser i en proces. Det kan ske, at der opstår udfordringer, som betyder at udbedringsarbejdet tager længere tid end forventet.

At reetableringsprocessen har trukket ud, skyldes flere forskellige forhold. Herunder at affugtningen måtte afvente vores medlemmers genhusning, at affugtningen tog længere tid end forventet, og at vi afventede afklaring på om, der skulle ske ombygning i forbindelse med reetableringen. Derudover har der været nogle forsinkelser fra håndværkerne. Da først reetableringen kunne gå i gang, ses denne at være gennemført indenfor den forventede tidsramme.

Vi har forståelse for, at det har været en belastning for vores medlemmer at have en skade i deres hjem. Desuagtet er det vores opfattelse, at vores sagsbehandling ikke har været mangelfuld, og at vi ikke har misligholdt vores forpligtelser i forbindelse med udbedringen af skaden. Vi mener heller ikke, at vores sagsbehandling har medført en væsentlig forsinkelse af sagen.

Vi henviser til kendelserne 92.287 og 92.062, hvor nævnet tidligere har taget stilling til spørgsmål om kompensation for sagsbehandling i forbindelse med anmeldte skader. På baggrund af nævnets praksis må det lægges til grund, at der skal være tale om relativt betydelige sagsbehandlingsfejl, såfremt der på ulovbestemt grundlag kan kræves kompensation. Vi mener som redegjort for ovenfor, at der ikke er sket sådanne sagsbehandlingsfejl i forbindelse med den anmeldte skade."

Klageren har den 14/3 2022 bl.a. anført:

"Vi har modtaget forsikringens svar på vores klage, og vi har tilføjelser, kommentarer og bemærkninger.

Hele sagen kender vi jo bedst, da vi levede i den! Alle de dokumenter der er sendt til denne sag, er jo nogle vi enten har modtaget eller selv har sendt til taksator og LB.

Vi synes der bliver brugt RIGTIGT MANGE resurser på at forsvare klagen! Resurser der manglede i hele vores sagsgang! Vi er ikke jurister eller det der ligner, så vi magter ikke at skrive stolpe op og ned om sagen mere.

Vores sag havde en lav prioritet hos LB og den gamle taksator, og der blev stort set kun gjort noget, når vi bad om det,- eller forlangte det!

Vi mener vi er yderst rimelige i det vi har skrevet i klagen! Vi blev lovet af ny taksator den 29. juni, at LB ville stå for alle vores genhusningsudgifter herfra og til skaden var udbedret. I skriver at vi skal bevise det! Vi optog ikke samtalen, men.... [klagerens samlelever] og [samleveres familiemedlem] kan begge skrive under 'på tro og love' på, at det var det der blev sagt! Det kan taksator ikke! I øvrigt spurgte taksator mig om, hvor de regninger var blevet sendt hen, så ville han tage sig af det! Hvis han, som LB skriver, havde sagt at han ville undersøge det, hvor er så hans svar på den undersøgelse til os! Vi hørte ikke yderligere!

At gå i så små sko, at bekymre sig om hvor vi bor, om det så har været [by1], [by2] eller [sted], det giver vi ikke meget for! Fra maj måned var det billigere for to personer og en hund at bo på hotel end i sommerhus. Der var i øvrigt heller ikke ledige sommerhuse, og vi havde på dette tidspunkt flyttet 6-7 gange allerede....

Ja, vi boede i [by2] i 4-5 dage. Jeg var til opfølgning på min ...operation på [hospital] og fik taget 45 sting ud af ... og jeg var så heldig at [person1] og vores hund kunne komme med!

Vi mener desuden, at det er på sin plads, at fortælle, at når man har boet i en kuffert på skiftende adresser (nogle gange skift hver uge) i 7 måneder, så mangler der overskud – også i den grad!!! Og det eneste lille lyspunkt der kom over den lange periode var, da [taksator] sagde, at 'vi tager over og står for alt fra nu af, både det byggetekniske og vi betaler for genhusningen'!!! Så regnede vi da ikke med, at LB efterfølgende ville løbe fra det! Helt ærligt!

Vi fastholder alt hvad vi har skrevet i vores klage, samt vores krav om, at få kompensation som lovet, for al genhusning fra 29. juni og frem til hjemflytningen den 20. august!!"

Selskabet har den 28/3 2022 bl.a. anført:

"En tro og love erklæring på vores medlem og hans fars opfattelse af en samtale med vores taksator, anser vi ikke som bevis for, at der rent faktisk er givet tilsagn om dækning af genhusning ud over, hvad der er dækning for efter vilkårene. Vi bemærker at vores taksator vendte tilbage i mail af 3/8 2021 med svar på, at han ikke kunne dække yderligere genhusning."

Til dette har klageren den 19/4 2022 bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

7.

97850

"Vi fastholder hvad vi tidligere har skrevet.

Der blev lovet, at Lærerstanden ville stå for udgifter til Genhusning (vi har aldrig bedt om betaling for mad!) fra 29. juni til vi flyttede hjem, samt at Lærerstanden ville sørge for, at vores hus kom i orden hurtigst muligt."

Af taksatorrapport af 8/4 2021 fremgår bl.a.:

"OPLYSNINGER OM SKADEN:

I forbindelse med behandlingen af den anmeldte skade, er skaden besigtiget d. 24. februar 2021 sammen med [klageren] og [samlever].

Ved besigtigelse kunne det konstateres, at der har været brud på skjulte varme og brugsvandsrør i gang, hvor man er gået i køkken og stue for tilkobling til frisk rør.

Den anmeldte skade behandles som en skjult rørskade ud fra forsikringsbetingelser 41-6 punkt 10.

Skaden er omfattet af den tegnede bygningsforsikring.

Da besigtigelsen fandt sted, var status at VVS har hugget gulv op i gang og køkken, samt skåret noget af stuegulv op for at etablere tilkobling til frisk rør.

UDBEDRING AF SKADEN OMFATTER:

Ganggulvet er ophugget og der er udarbejdet fugtrapport i sagen som konstaterer at stuegulv og køkkengulv skal demonteres samt køkken skal nedtages for udtørring af væg og gulvkonstruktion.

Grundet medlem ikke kan bo huset under skadeudbedring, da stuegulv og køkken fjernes og der ikke er plads til genhusningsfaciliteter på adressen, er det aftalt at medlem genhuses i sommerhus fra 8. marts 2021 til skadeudbedring er fuldført.

VIDERE FORLØB:

Grundet skadeomfang på skaden er det aftalt at der udarbejdes tilbudsgrundlag på reetableringsarbejder.

Når huset er fraflyttet afhenter [skadeservice] indbo i køkken og stue, og tømrer demonterer køkken og stuegulv så affugtning kan igangsættes."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"K. Hvilke følgeudgifter får jeg dækket?

...

Flytning og huslejetab

Kan ejendommen ikke bruges efter en skade, der er dækket af denne forsikring eller en brandforsikring i andet selskab, betales:

- a. Rimelige udgifter til genhusning og andre merudgifter i anledning af ejendommens fraflytning
- b. Dokumenteret tab af huslejeindtægt efter gældende lovlige lejekontrakter.

Vi yder erstatning i det tidsrum, der normalt vil gå til at sætte bygningen i samme stand som før skaden - dog højst 12 måneder efter skadens indtræden."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 8/2 2021, at der var konstateret en utæthed på et fjernvarmerør. Der blev foretaget besigtigelse og udarbejdet fugtrapport, hvorefter det blev vurderet, at der skulle sættes affugtere op. Af hensyn til klageren blev det aftalt, at disse først skulle opsættes, når klageren var blevet genhuset. Klageren fraflyttede huset den 8/3 2021, hvorefter der blev foretaget ophugning af køkken, og derefter blev der opsat affugtere. Den 7/5 2021 var affugtningen færdig, men reetableringen afventede, idet klageren overvejede en ombygning. Klageren besluttede sig imidlertid for ikke at foretage en ombygning, og reetableringsprocessen blev derfor påbegyndt ultimo juni og blev afsluttet i august 2021, hvorfor klageren kunne flytte ind igen den 20/8 2021. Klageren er utilfreds med erstatningsopgørelsen for så vidt angår genhusning. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Genhusning

Selskabet har anført, at klageren var fraflyttet huset i 24 uger, men at 7 af ugerne skyldtes klagerens egne forhold, idet klageren undersøgte mulighederne for at bygge om i forbindelse med skadeudbedringen. Selskabet har derfor dækket udgifter til genhusning i 17 af de 24 uger. Selskabet har afvist, at selskabets taksator skulle have givet tilsagn om dækning af udgifter til genhusning i hele fraflytningsperioden.

Klageren har til støtte for sit krav om dækning i 24 uger anført, at selskabets taksator på et møde den 29/6 2021 gav tilsagn herom.

Af taksatorrapport af 8/4 2021 fremgår det "Ved besigtigelse kunne det konstateres, at der har været brud på skjulte varme og brugsvandsrør i gang, hvor man er gået i køkken og stue for tilkobling til frisk rør. Den anmeldte skade behandles som en skjult rørskade ud fra forsikringsbetingelser 41-6 punkt 10. Skaden er omfattet af den tegnede bygningsforsikring. Da besigtigel-

sen fandt sted, var status at VVS har hugget gulv op i gang og køkken, samt skåret noget af stuegulv op for at etablere tilkobling til frisk rør. ... Ganggulvet er ophugget og der er udarbejdet fugtrapport i sagen som konstaterer at stuegulv og køkkengulv skal demonteres samt køkken skal nedtages for udtørring af væg og gulvkonstruktion. Grundet medlem ikke kan bebo huset under skadeudbedring, da stuegulv og køkken fjernes og der ikke er plads til genhusningsfaciliteter på adressen, er det aftalt at medlem genhuses i sommerhus fra 8. marts 2021 til skadeudbedring er fuldført. ... Grundet skadeomfang på skaden er det aftalt at der udarbejdes tilbudsgrundlag på reetableringsarbejder".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 1.K fremgår det, at forsikringen dækker rimelige udgifter til genhusning og andre merudgifter i anledning af ejendommens fraflytning, når ejendommen efter en skade der er dækket af forsikringen ikke kan bruges. Det fremgår endvidere, at erstatning ydes i det tidsrum, der normalt vil gå til at sætte bygningen i samme stand som før skaden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har ydet genhusningsdækning som sket under henvisning til, at genhusningen blev forlænget med 7 uger som følge af klagerens egne forhold, der er selskabet uvedkommende.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har bevist, at selskabets taksator under et møde den 29/6 2021 skulle have givet tilsagn om genhusning i 24 uger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren var fraflyttet huset i 24 uger, at reetableringen måtte afvente klagerens undersøgelser vedr. ombygning i 7 uger, og at selskabet har ydet dækning for genhusning i 17 uger.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Sagsbehandling

Ankenævnet for Forsikring

10.

97850

Klageren har anført, at selskabets sagsbehandling har været langsommelig og fejlbehæftet. Klageren har i den forbindelse anført "at det har været en sag, og et forløb, med brudte aftaler, forsinkelser, og brudte løfter, fra 2 forskellige taksatorer og fra håndværkere. Dem der efter vores mening, skal stå til ansvar, er vores forsikringsselskab. Vi mener helt grundlæggende ikke, at

vores forsikringsselskab, har håndteret vores sag og vores forløb på en fair måde. Vi mener, vores forsikringsselskab, har svigtet, i stor grad".

Selskabet har til dette anført: "At reetableringsprocessen har trukket ud, skyldes flere forskellige forhold. Herunder at affugtningen måtte afvente vores medlemmers genhusning, at affugtningen tog længere tid end forventet, og at vi afventede afklaring på om, der skulle ske ombygning i forbindelse med reetableringen. Derudover har der været nogle forsinkelser fra håndværkerne. Da først reetableringen kunne gå i gang, ses denne at være gennemført indenfor den forventede tidsramme".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl og mangler ved selskabets håndtering af sagen, at der på erstatningsretligt grundlag kan pålægges selskabet at udbetale erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

97850