

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 97950:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Den forsikrede ejendom er et sommerhus opført i 1978. I klageskema af 1/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg fik i 2019 under ejerskifteforsikring udbedret fugtskade på taget af min carport. I april måned 2021 opdager jeg at der igen er fugtskade og kontakter derfor Gjensidige. Her får jeg at vide at da det er egen entreprenør der har udført arbejdet kan de ikke tage sig af sagen. Da jeg anmeldte sagen fik jeg at vide at jeg selv kunne kontakte en entreprenør da taget er et græstag og deres egne ikke havde den store erfaring med denne type tag. Der har fra april og frem til oktober været flere mails mellem mig og Gjensidige. Jeg har medio januar 2022 kontaktet anden entreprenør der her har opdaget at arbejdet ikke er korrekt udført, da undertaget er tagpap.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Gjensidige tager ansvar for at arbejdet bliver korrekt udført, da det er deres taksator der har godkendt den måde arbejdet er udført på med forkert overlæg på tagpap."

Selskabet har i brev af 20/3 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vores forsikringstager har indbragt klage for Ankenævnet, da vi har afvist at være ansvarlig for reparation udført af forsikringstagers håndværker.

Sagens fakta

Oplysninger om ejendommen

Ejendommen er et sommerhus opført i 1978. Vores forsikringstager overtager ejendommen 25. august 2018 og tegner ejerskifteforsikring med standarddækning for en 5 års periode (bilag A). Forsikringsbetingelser nr. 2535004 er gældende (Bilag B). Tilstandsrapporten er udarbejdet den 11. juli 2018 (bilag C).

Tilstandsrapport

Det anmeldte er ikke omtalt i tilstandsrapporten.

Overordnet sagsforløb

Vores forsikringstager, Klager, anmelder 6. december 2018 utæthed ved tag på carport. Vi anmoder klager om yderligere oplysninger samt tilbud på udbedring. Klager rekvirerer tilbud med beskrivelse af det anmeldte fra sin tømrer den 16. januar 2018 (tilbud bilagt klagen), som klager sender til os. Følgeskrivelse fra klagers håndværker til klager vedlægges som bilag D.

Vi lader forholdet besigtige af netværkshåndværker ..., som konstaterer utæthed som klagers tømrer (bilag E). Den 14. marts 2018 meddeler vi klager, at klagers tømrers tilbud godkendes.

Forholdet udbedres, og klager sender os regning, som klager har modtaget fra tømreren. Vi afregner overfor klager i overensstemmelse med den meddelte dækning. Sagen afsluttes.

Den 21. april 2021 vender klager tilbage til os, da klager er betænkelig ved den udførte reparation. Vi har ikke være involveret i udbedringen eller har haft kontakt med klagers tømrer i forbindelse med udbedringen, hvorfor vi henviser klager til at reklamere direkte overfor tømreren.

Den 10. maj 2021 og et par gange i de følgende måneder, vender klager tilbage til os, da klagers tømrer ikke foretager den besigtigelse, som tømreren har stillet klager i udsigt i forbindelse med reklamationen.

På klagers opfordring retter vi henvendelse til klagers tømrer nogle gange for at opfordre til besigtigelse, som tømreren har lovet klager. Vi gør vedvarende klager opmærksom på, at vi alene kan opfordre tømreren til at tage kontakt til klager, og vi hverken kan deltage i selve reklamationen eller hæfter for det udførte arbejde, da det er klager selv, som har entreret og haft hele dialogen om udbedringen med tømreren.

Klagers tømrer foretager ikke genbesigtigelse af det udførte arbejde, og den 12. oktober 2021 må vi meddele klager at vi ikke kan tilbyde yderligere. Vi vedlægger udskrift af sagens korrespondance som bilag F.

Herefter indbringes sagen for Ankenævnet, hvor klager gør gældende, at vi skal 'tage ansvar for at arbejdet bliver korrekt udført, da vores taksator der har godkendt den måde arbejdet er udført på med forkert overlæg på tagpap'.

Vores vurdering

Denne sag drejer sig om reklamation for udført arbejde, hvorefter det er afgørende hvem der har engageret og indgået aftale med den udførende håndværker, da det er aftaleparten, som skal foretage evt. reklamation.

Som det fremgår af sagsoversigten (bilag F), tilbud (bilagt klagen) samt følgeskrivelse til klager (bilag D) er det klager, som entrerer og indgår alle aftaler med den tømrer, som foretager udbedring af det anmeldte forhold.

I forlængelse af netværkshåndværkerens besigtigelse accepteres det tilbud, som klager har indhentet fra klagers tømrer – accepten meddeles direkte og alene til klager, som herefter forestår den videre kontakt med egen tømreren.

Vi har ikke henvist klager til den pågældende tømrer eller haft dialog med klagers tømrer under sagen om udbedringens art eller omfang, ligesom vi ikke har udført tilsyn med udførelsen eller godkendt arbejdet.

Efter udbedring modtager vi faktura fra klager, som vi afregner direkte overfor klager. Vi har med afregningen opfyldt dækningsforpligtigelsen.

Det forhold, at vi anmoder klager om at indhente tilbud (hos selvvalgt håndværker), fortager besigtigelse ved netværkshåndværker efter modtagelsen med henblik på at godkende skadeomfanget bevirker ikke, at vi hæfter for den udførende tømreres arbejde.

Som ejerskifteforsikring er vi ikke forpligtet til at føre tilsyn eller kontrollere kvaliteten af udført arbejde i forlængelse af vores dækningstilsagn. Vi skal derimod sikre, at det fakturerede er i overensstemmelse med det aftalte, jf. gældende praksis som udtryk i bl.a. 58115 samt 96098.

Det er ligeledes vores opfattelse, at vi heller ikke med vores ageren under sagen, herunder de efterfølgende henvendelser til klagers tømrer med henblik på at animere tømreren til at foretage den besigtigelse, som tømreren har stillet klager i udsigt, har pådraget os nogen form for ansvar for det udførte arbejde.

Vi har vedvarende under sagen meddelt klager, at vi ikke hæfter for det udførte arbejde eller på anden måde har et medansvar for tømrerens udbedringsaftale med klager."

Klageren har i mail af 29/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi kan ikke godkende Gjensidige Forsikring høringsvar. Ved vores henvendelse til Gjensidige ang. skaden bliver vi af dem henvist til selv at finde en tømrer, vi fandt på internettet en tømrer. Denne tømrer afgiver et tilbud samt beskrivelse af hvordan han vil udføre arbejdet til Gjensidige samt os. Der var taksator på skaden. Vi har så konstateret at arbejdet ikke er udført håndværksmæssig korrekt, da taget er repareret med et forkert overlæg af tagpap, og at dette må Gjensidiges taksator kunne have forudset da dette fremgår af tømreres beskrivelse af hvordan han ville udføre arbejdet".

Ankenævnet for Forsikring

4.

97950

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af tilbud af 16/1 2019 indhentet af klageren fremgår det bl.a.:

"[Klageren]

Tilbud

Vedrørende udbedring af fugtskade på underbrædder på carport grundet dårlig papzinkfod
Følgende arbejde er indbefattet i tilbuddet i.h.t fremsendte opgavebeskrivelse og indgået aftale ved besigtigelsen af arbejdet.

Nedtagning af græstag fra tagfoden og op til 1.meter op på taget på begge langsider af carport
Nedtagning af tagpap ca. 30 cm op
Påsvejsning af nyt pap ned over zinktagfoden
Opsætning af ny græsstopliste
Genoplægning af græstag

Tilbud incl. arbejds løn materialer og moms KR. 29.300,00"

Af besigtigelsesrapport af 11/2 2019 fremgår det bl.a.:

"Generelt

Forfatter: [netværkshåndværker]

Besigtigelsesdato: 11-02-2019 10:00

Dækning: Uafklaret

Årsag til afgørelse: Har ikke vurderet dækning.

Der er tale om en carport på 7 m længde hvor udhænget i begge sider er opfugtet ca. 20 cm op. Der er ingen synlige råds kader eller andet men der er opfugtet så der kommer skade på et tidspunkt. Årsagen til skaden er at tagpappen under fodzinken sikkert er løsnet således at den plastmembran der ligger under græstørvene kan lede fugten ned i trækonstruktionen som opfugtes, det er det samme i hele længden på begge sider, derfor mener jeg ikke det er en enkelt skade ved evt. søm eller lignende som kan være årsagen.

...

Skadesbeskrivelse

Et udbedringsforslag kunne være at græstørv flyttes på ca. den nederste m, plastmembranen løftes og pap udskiftes på ca. ½ m og svejses sammen med fodzinken, hvorefter underlag og tørv lægges på plads igen. Det er min vurdering at forudsat der ikke er råd i tagbrædderne vil de tørre op naturligt nedefra, de kan evt. sprøjtes en gang med Protex inden lukning. Konstruktionen er fra huset blev bygget i 1978 og altså ca. 40 år gammelt. Der står i tilstandsrapporten at der er lavet nyt tag men det er hovedhuset og ikke carporten. Ved besigtigelsen gjorde ft. opmærksom på at stolperne i front af carporten stod skævt og det kunne jeg godt se, jeg mener ikke der er noget væsentligt fundament under dem og de er ikke befæstigede overhovedet og står på nogle træklodser som flytter sig ubesværet, ligesom det ved en evt. påkørsel vil betyde at taget falder ned. Ft sagde at dette havde de meddelt selskabet og jeg har ikke sagt noget om evt. dækning eller om det er samme skade, det er på samme bygning men 2 forskellige ting, dette blot til orientering!. Et kvalificeret overslag over udbedring af skaden kan være ca. 30.000,00 kr. + moms"

Ankenævnet for Forsikring

5.

97950

Af sagsoversigten fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"[Klageren] 21-04-2021 ...

Efter tlf samtale d. 19 april 2021, vil vi reklamere på den tagreparation der er udført i 19 på vores carport, da vi har opdaget fugt gennemtrængning i undertaget, hvilket gør, at vi er betænkelig, om reparationen er udført korrekt og at det på sigt vil få alvorlige konsekvens med råd i træet. Vi vedhæfter nogle foto fra forskellige steder til gennemsyn. Og hører fra jer om nærmere"

"[22-04-2021]

Hvis I har reklamationer til jeres entreprenørs arbejde, skal I tage den direkte med ham."

"[klageren] 22-04-2021 ...

Det er en tidligere forsikringssag og vi havde dengang svært ved at lave aftaler med den tømrer ..., der udførte rep af taget. På baggrund ser vi gerne, at det bliver en dialog mellem jer hvor forsikringen er tegnet og det tømrerfirma der dengang udførte rep."

"[23-04-2021]

Da det er jeres egen entreprenør, skal I selv tage reklamationen med ham i første omgang. Da det er en sag mellem jer og jeres entreprenør kan jeg desværre ikke gå ind i den dialog, jeg deltager dog gerne på sidelinjen hvis I har brug for sparring."

"[klageren] 10-05-2021 ...

Jeg har idag forgæves prøvet at kontakte dig pr tlf. ... Men lige nu er status, at vi har prøvet at kontakte håndværkerfirmaet både på sms og på mail og at vi forventede at høre fra ham inden for en uge. Nu er der gået 2 uger og stadig ingen henvendelse. Vi vil gerne have, at I som forsikrings-selskab tager affære! Det her kan vi ikke stå alene med, da det er en skade, der åbenbart er udført med fejl, der kan få fatale følger, da fugtigheden i træet i undertaget ligger på ml 40 - 60 %."

"[03-06-2021]

Jeg har dd snakket med ... fra [håndværker], der har udført reparationen for dig og aftalt at han kontakter dig i dag og kommer op og ser på forholdet igen."

"[Klageren] 14-06-2021 ...

... aftalte pr tlf, at komme forbi i sidste uge. Vi har ikke set skyggen af ham, ej heller lagt besked på vores tlf. Vi er selvfølgelig ret skuffet over, at ... ignorerer os i så vigtig en sag! Vi håber, at du vil følge op på sagen, for vi står helt magtesløs og aner uråd!"

"[13-08-2021]

Jeg har dd snakket med jeres tømrermester ... fra [håndværker], der har udført reparationen for jer og aftalt at han kontakter jer i starten af næste uge og kommer op og ser på forholdet igen."

"[Klageren] 08-09-2021 ...

Vi har DD stadig ikke hørt fra tømrer ... Og er i vildrede med hvad der skal ske med den rep. Der er fejl ved! Vi vil selvfølgelig gerne ha det ordnet, da der på sigt vil gå råd i bærekonstruktionen, hvis det ikke bliver ordnet. Ps. Vi gør opmærksom på, at I som forsikringsselskab, bad os om at finde en håndværker! Vi håber selvfølgelig, at I som forsikringsselskab via vores ejerskifteforsikring hjælper os til at få det bragt i orden."

"[08-09-2021]

[Håndværker] er en håndværker som ikke er i vores netværk af samarbejdende håndværkere. Jeg må referere til min kollegas mail af d. 23.04.2021: Da det er jeres egen entreprenør, skal I selv tage reklamationen med ham i første omgang. Da det er en sag mellem jer og jeres entreprenør kan jeg desværre ikke gå ind i den dialog, jeg deltager dog gerne på sidelinjen hvis I har brug for sparring. Vi er ærgerlige på jeres vegne over, at håndværkeren ikke er til at komme i kontakt med. Dog skal det oplyses, at forsikringen hverken er den udførende håndværker eller bygherre i denne sag. Vi er i princippet blot betaler af udbedringen, hvorfor en reklamationssag er mellem jer og håndværkeren udenom forsikringen. Som nævnt ovenfor står vi til rådighed for sparring, men vi kan ikke tage garantien for det udførte arbejde eller dialogen med den udførende håndværker."

"[Klageren] 10-09-2021 ...

Da vi i sin tid anmeldte skade på taget i carporten, blev vi af jer, som forsikringsselskab rådet til at finde en håndværker til at udbedre skaden! Det viser sig nu, at arbejdet ikke er udført korrekt og at der trænger fugt ind på undertaget og vil påvirke den bærende konstruktion. Vi har haft kontaktet tømrer, der ignorerer vores henvendelser, ydermere har en af jeres medarbejdere kontaktet tømreren 2 gang, og begge gange lovede han at komme forbi; men vi har ikke set skyggen af ham! Vi er helt uforstående over jeres konklusion på at det er vores eget ansvar, når der er tegnet en ejerskifteforsikring og har en forhåbning om, at I snarest finder en løsning på problemet."

"[13-09-2021]

Jeg vil gerne forsøge at ringe til [håndværker] for at presse på og som en service, men jeg må igen understrege, at en reklamationssag ikke vedrører din forsikring uanset om vi har bedt dig kontakte en håndværker eller ej. Vi har blot den rolle, at vi betaler for udbedringen hvilket vi har gjort. Håndværkeren er en selvstændig virksomhed og forsikringen har ikke ansvar for det arbejde, som de har udført, det har de derimod selv."

"[13-09-2021]

Jeg har netop talt med ..., som fortæller at han vil tage kontakt til jer og komme ud."

"[Klageren] 13-09-2021 ...

Tak for hurtigt svar - ja, så må vi håbe, at han reagerer på henvendelsen! Ellers ved vi ikke, hvad der skal til! Han nævnte i starten, at han lavede en del forsikringssager og tænker om der er en garanti - et el andet, siden forsikringsselskaber bruger ham! Vi kan umulig være de eneste, han behandler respektløst?"

"[Klageren] 12-10-2021 ...

Nu er der gået 1 måned, siden du skrev, at ... vil kontakte os med henblik på rep af en rep, der har slået fejl! Han har stadig ikke kontaktet os med hvad der skal ske - Hvis det ikke snart bliver udbedret, vil den rem der understøtter den side af taget, begynde at rådne, hvilket vil være katastrofalt!"

"[12-10-2021]

Igen må jeg udtrykke, at vi er ærgerlige på jeres vegne over det forløb I har haft med ... Det ændrer dog ikke ved, som tidligere skrevet, at vi intet med ... har at gøre, hvorfor det desværre er en kamp i selv må tage. At han anvendes af nogle forsikringsselskaber (jeg ved ikke hvilke) ændrer efter min opfattelse ikke de almindelige gældende regler for garanti, som ... vel også er omfattet af.

Da jeg talte med ham d. 13.09.2021 fortalte han, at han ville tage kontakt til jer. Jeg synes I selv skal prøve at ringe til ham. Vi kan ikke være behjælpelig med yderligere i denne sag."

Nævnet udtaler:

Klageren overtog den forsikrede ejendom – der er fra 1978 – den 25/8 2018. Den 6/12 2018 anmeldte klageren en utæthed på carportens tag. Selskabet anerkendte den 14/3 2019, at der var tale om en dækningsberettigende skade, og selskabet accepterede det fremlagte tilbud fra klagerens håndværker på 29.300 kr. fratrukket selvrisko.

I april 2021 kontaktede klageren selskabet igen, da hun ønskede at reklamere over den tagreparation, der blev udført i 2019. Hun kræver, at selskabet "tager ansvar for, at arbejdet bliver korrekt udført, da det er deres taksator, der har godkendt den måde arbejdet er udført på med forkert overlæg på tagpap."

Klageren har anført, at selskabet i 2019 henviste hende til selv at finde en tømrer, hvilket hun gjorde. Hun har oplyst, hun fandt en tømrer på internettet, som afgav et tilbud og udarbejdede en beskrivelse af, hvordan han ville udføre arbejdet, hvilket tømreren sendte til såvel hende som selskabet. Hun har efterfølgende konstateret, at arbejdet ikke er udført håndværksmæssigt korrekt, da taget er repareret med et forkert overlæg af tagpap. Dette måtte selskabets taksator have kunnet forudse, da det fremgår af håndværkerens beskrivelse, hvordan han ville udføre arbejdet.

Selskabet har afvist at skulle hæfte for eventuelle mangler ved udbedringsarbejdet. Selskabet har anført, at der er tale om reklamation for udført arbejde, og at det derfor er afgørende, hvem der har engageret og indgået aftale med den udførende håndværker. Selskabet accepterede blot det tilbud, som klageren havde indhentet, og denne accept blev meddelt direkte og alene til klageren, der herefter stod for den videre kontakt med håndværkeren. Selskabet har ikke henvist klageren til den pågældende håndværker eller haft dialog med håndværkeren un-

Ankenævnet for Forsikring

8.

97950

der sagen om udbedringens art eller omfang, ligesom selskabet ikke har udført tilsyn med udførelsen eller godkendt arbejdet.

Af håndværkertilbud af 16/1 2019 indhentet af klageren fremgår det, at "Vedrørende udbedring af fugtskade på underbrædder på carport grundet dårlig papzinkfod. Følgende arbejde er indbefattet i tilbuddet ... Nedtagning af græstag fra tagfoden og op til 1. meter op på taget på begge langsider af carport. Nedtagning af tagpap ca. 30 cm op. Påsvejsning af nyt pap ned over zinktagfoden. Opsætning af ny græsstopliste. Genoplægning af græstag. Tilbud incl. arbejds løn materialer og moms kr. 29.300,00."

Det fremgår af besigtigelsesrapport af 11/2 2019, at "der er tale om en carport på 7 m længde hvor udhænget i begge sider er opfugtet ca. 20 cm op. Der er ingen synlige rådkader eller andet men der er opfugtet så der kommer skade på et tidspunkt. Årsagen til skaden er at tagpap-pen under fodzinken sikkert er løsnet således at den plastmembran der ligger under græstørvene kan lede fugten ned i trækonstruktionen som opfugtes, det er det samme i hele længden på begge sider, derfor mener jeg ikke det er en enkelt skade ved evt. søm eller lignende som kan være årsagen. ... Et udbedringsforslag kunne være at græstørv flyttes på ca. den nederste m, plastmembranen løftes og pap udskiftes på ca. ½ m og svejses sammen med fodzinken, hvorefter underlag og tørv lægges på plads igen. Det er min vurdering at forudsat der ikke er råd i tagbrædderne vil de tørre op naturligt nedefra, de kan evt. sprøjtes en gang med Protex inden lukning. ... Et kvalificeret overslag over udbedring af skaden kan være ca. 30.000,00 kr. + moms."

Nævnet bemærker indledningsvist, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende skade består i at opgøre og udbetale en forsikringserstatning. Selskabet har som udgangspunkt ikke noget ansvar for udførelsen af reparationen. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af reparationsarbejdet.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97950

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er godtgjort af klageren, at selskabet har påtaget sig at indestå eller hæfte for kvaliteten af udførelsen af håndværksarbejdet på klagerens carport. Nævnet finder derfor ikke at kunne pålægge selskabet at erstatte udgifter til udbedring af eventuelle fejl eller mangler ved det udførte arbejde.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er klageren, der har valgt den pågældende håndværker, og at tilbud af 16/1 2019 på udbedring af skaden er stilet til klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at håndværkerens tilbud af 16/1 2019 indeholdt oplysninger, som umiddelbart indikerede, at håndværkerens udbedringsmetode ville være utilstrækkelig. Det kan ikke antages, at selskabet havde grund til at tro, at klagerens valgte håndværker ikke ville kunne foretage en mangelfri udbedring af skaden.

Nævnet bemærker, at det forhold, at selskabet godkender at ville dække et entreprisetilbud fremlagt af klageren, ikke fører til, at selskabet derved indestår for tilbuddets udbedringsmetode eller den faktiske udførelse af arbejdet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings