

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 31. august 2022 blev i sag nr. 98032:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskema af 18/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med skadenummer ... på ... vil vi klage over behandlingstiden og over rådgivningen, herunder hvornår vi kan sætte en tømrer i gang.

Da vi anmelder skaden, får vi i telefonen af vide at Tryg overtager projektstyringen når vi melder ind, at vi har stoppet den udvendige skade. Sagsbehandleren siger, at når vi har fået udbedret den udvendige skade, skal vi bare meddele det så overtager Tryg hele styringen af sagen.

Vi melder dette til dem på deres portal Scalepoint d. 1/10-21. Efter opfordring fra dem vil vi også gerne indhente et tilbud selv, og jeg skriver til sagsbehandleren at vi har haft en tømrer ude for at give tilbud på reparationen og at han, for at konstatere om der skulle repareres noget bag gipsvægen, var nødt til at fjerne noget af vægen. De burde allerede på det tidspunkt have sendt nogen ud, der kunne give et tilbud på udbedringen, og således selv have fjernet den nødvendige gips.

Som nævnt i starten, fik vi at vide at vi selv måtte finde et firma til at få det udbedret, og det tilbud vi fik, havde vi ingen grund til at tro var så meget højere end hvad Trygs samarbejdspartnere kunne tilbyde.

Så længe vi ikke fik følgeskaden udbedret var der visse farer og omkostninger. For det første var der fjernet gips og isolering, for at konstatere hvad der var af skader bag gipsen. Når det så stod åbent, ville det give kulde og derfor højere omkostninger til varme for at holde fugten ude af værelset. I den sammenhæng er der også risiko for at resten af rummet kan få skader. Vi er forpligtet til at undgå yderligere skader så vi kunne heller ikke vente en hel vinter for at få udbedret skaden.

Fra første samtale havde vi indtrykket af, at Tryg skulle overtage håndtering af skadeudbedringen, men da det ikke sker noget i sagen, medmindre vi kontakter dem telefonisk, er vi nødt til selv at være proaktive. Det er først den 13. januar, efter at vi selv har fået repareret skaden, at der er nogle der bliver sendt ud fra Tryg for at besigtige skaden. Vi mener ikke at det kan være meningen, at vi skal gå med risikoen for yderligere skade samt øgede omkostninger til husstanden så længe. Derfor mener vi at vi har handlet i god tro om at vi kunne sætte tømreren i gang.

Vi er godt med på at vi ikke kan få dækket hele det tilbud, som vi havde sendt ind, men det er heller ikke forventeligt, at Trygs tømrer ville kunne gøre det for en tredjedel af prisen. Vi føler os bondefanget i det forløb sagen har taget og derfor har vi en forventning om at få dække en større del af den regning vi har fået fra vores tømrer.

Jeg vedhæfter lydfil med min indledende samtale med Tryg hvor de lover at de nok skal tage sig af sagen, men realiteten er at de ikke gør noget før jeg henvender mig telefonisk. Desuden er der billeder af skaden og dens omfang. Er der behov for yderligere dokumentation så sender jeg det gerne.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå et forlig med forsikringsselskabet så vi opnår en større dækning af vores udgifter."

I brev af 8/4 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"2.0 Indledning

Der klages over den erstatning som selskabet har tilbudt for en vandskade over den tegnede husforsikring, som bilag A fremlægges forsikringspolisen.

Forsikringen er tegnet med betingelser 1716 (bilag B), dog uden dækning for Hushjælp. På forsikringen er der en selvrisiko på 2.249,00 kr.

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 1. oktober 2021 anmeldte klager telefonisk, at der var konstateret en vandskade, idet tapet bulede ud. Utætheden var ifølge klager formentligt ved vinduet (samtalen fremlagt af klager).

Samme dag sendte selskabet en mail til klager (bilag C). I denne mail anmodede selskabet om yderligere oplysninger, for at kunne tage stilling til sagen.

Senere den 1. oktober modtog selskabet en række billeder (bilag D), samt en mail fra klager (bilag E). I mailen oplyser klager blandt andet, at utætheden er udbedret, at de vil påbegynde udbedringen af skaden og efterfølgende fremsende et tilbud fra klagers håndværker.

Den 6. oktober 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet, og af telefonreferat samme dag (bilag F), fremgår det blandt andet, at det blev aftalt, at klager skulle fremsende tilbud fra egen håndværker.

Selskabet modtog den 14. oktober 2021 en mail fra klager (bilag G), og med mailen fulgte en række billeder (bilag H).

Den 21. oktober 2021 modtog selskabet en mail fra klager, hvori klager oplyste, at de nu havde et tilbud fra deres håndværker (bilag I).

Henholdsvis den 22. oktober 2021 og 3. november 2021 modtog selskabet henvendelse fra klager, om hvorvidt tilbuddet kunne anerkendes.

Den 4. november 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet, og af telefonreferatet (bilag J) fremgår det blandt andet, at selskabet ikke kan acceptere tilbuddet, da det ikke er specificeret.

Selskabet modtog den 11. november 2021 en mail fra klager, hvori klager oplyste fordelingen af materialer og arbejdstid i forhold til det indsendte tilbud (bilag K).

Klager rettede telefonisk henvendelse til selskabet den 25. november 2021, og af telefonreferatet (bilag L) fremgår det blandt andet, at selskabet fortsat anmodede om et udspecificeret tilbud. Selskabet sendte endvidere en mail til klager, hvori det fremgik, hvad selskabet ønskede (bilag M).

Samme dag modtog selskabet et udspecificeret tilbud fra klager (bilag N).

Den 13. januar 2022 sendte selskabet til en mail til klager (bilag O), hvori selskabet meddelte, at det ikke på det foreliggende kunne tage stilling til tilbuddet, og selskabet ville derfor lade sin håndværkstaksator foretage en besigtigelse og vurdering af omfanget.

Selskabet modtog den 17. januar 2022 et tilbud fra sin samarbejdspartner (bilag P), og på den baggrund sendte selskabet en mail til klager, hvori erstatningen blev opgjort (bilag Q). Klager rettede henvendelse til selskabet, hvorefter tilbuddet blev forhøjet til 13.741,25 kr. (bilag R ny beregning).

...

4.0 Betingelserne

Af betingelsernes side 2 fremgår det blandt andet under punktet: Husk, hvis der sker en skade, at sikre ikke må udbedre skaden og/eller fjerne ting, før det er aftalt med selskabet.

4.1 Dækning udvidet vand

Skaderne er anerkendt som dækningsberettiget efter betingelsernes pkt. 5.8 om udvidet vand.

...

4.1 Hvordan opgøres erstatningen

I henhold til betingelsernes pkt. 6 opgøres erstatningen til det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Der er dog en række afskrivningstabeller, som kan/skal finde anvendelse i forbindelse med opgørelsen.

Det fremgår endvidere af betingelsernes pkt. 6, at erstatningen ikke kan overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører, vi har anvist.

5.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

6.0 Vores argumentation.

Denne sag vedrører erstatningsopgørelsen efter en vandskade, hvor vandet er trængt ind ved en utæthed ved et vindue.

Skaden er anerkendt som en dækningsberettiget skade efter betingelsernes pkt. 5.8 om udvidet vand.

Ifølge klageskemaet til klagen er det klagers opfattelse, at selskabet i forbindelse med den første henvendelse har givet indtryk af, at selskabet ville påtage sig projektet i relation til udbedringen af skaden.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at et forsikringsselskabs forpligtigelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningsskade består i at opføre en forsikringserstatning og at udbetale i takt med udbedringen, jf. blandt andet nævnets kendelser nr. 92480 og 96722.

Jeg har nu hørt den pågældende samtale (fremlagt af klager), og finder ikke, at selskabet i forbindelse med samtalen har påtaget sig eller givet udtryk for, at selskabet ville påtage sig projektet.

I henhold til betingelserne dækker forsikringen ikke udbedringen af årsagen til vandindtrængningen, hvilket selskabet orientere klager om, i starten af samtalen.

Selskabet meddeler derfor klager omkring 1 minut og 38 sekunder ind i samtalen, at klager skal rette henvendelse til en tømrer.

Cirka 3 minutter og 43 sekunder inde i samtalen meddeler selskabet, at det vil sende en mail til klager, der nærmere redegøre for, sagens forløb og ønskerne til oplysninger (bilag C). Selskabet meddeler i den forbindelse klager, at han gerne må dele mailen med sin tømrer.

Selskabet oplyser omkring 4 minutter og 16 sekunder inde i samtalen, at der efter utætheden er lukket er to muligheder, enten at den af klager valgte tømrer fortsætter sagen, eller at selskabet lader en af sine håndværkere tage sig af sagen.

Herefter retter klager henvendelse til selskabet med oplysninger om, at klager vil fremsende tilbud fra sin tømrer.

Dette indikerer efter selskabets opfattelse, at klager havde et ønske om, at samme tømrer skulle stå for udbedringen af skaden.

Efter modtagelsen af klagers oplysninger omkring omkostningerne til udbedringen af selve vandskaden måtte selskabet gentagne gange anmode om et udspecificeret tilbud inden dette blev modtaget den 25. november 2021.

Efter modtagelsen af dette tilbud ønskede selskabet at lade sin håndværkstaksator foretage en besigtigelse af ejendommen for at vurdere omfanget af skaden; men på dette tidspunkt var skaden allerede udbedret af klagers egen håndværker.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes side 2, må der ikke foretages reparation eller fjernelse af beskadigede genstande før selskabet har accepteret det. En sådan accept foreligger ikke i sagen.

I klageskemaet oplyser klager, at der ville være sket yderligere skader, samt at der ville have været et tab, hvis der ikke blev foretaget den pågældende udbedring.

Der er ikke i klagerens henvendelser oplysninger omkring dette, og det er selskabets opfattelse, at udbedringen kunne have afventet accepten fra selskabets side.

Selskabet har sammenlignet tilbuddet fra klagers håndværker og tilbuddet fra selskabets håndværker, og kan konstatere, at omfanget af arbejdet er enslydende på begge tilbud, og selskabet finder, at klager ikke har dokumenteret, at den anerkendte vandskade ikke kunne udbedres til den pris, som selskabets håndværker har tilbudt.

Vi må derfor fastholde, at vi med den tilbudte erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er i sagen.

For god ordens skyld vil selskabet afslutningsvis gøre opmærksom på, at selskabet har tilbudt at foretage betaling af det anerkendte beløb, men at klager har afvist dette. Beløbet kan derfor ikke blive rentebærende, idet klager er i fordringshaveremora."

Klageren har i brev af 27/4 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tryg forsikring skriver i deres redegørelse af sagen bl.a.: 'Senere den 1. oktober modtog selskabet en række billeder (bilag D), samt en mail fra klager (bilag E). I mailen oplyser klager blandt andet, at utætheden er udbedret, at de vil påbegynde udbedringen af skaden og efterfølgende fremsende et tilbud fra klagers håndværker.'

Dette er ikke korrekt, vi begynder først at udbedre skaden da det bliver så koldt i vejret at vi er nødt til at lukke væggen til da der er åbent ud til taget og det trækker ind med kold luft.

Da vi anmelder skaden, får vi i telefonen af vide at Tryg overtager projektstyringen når vi melder ind, at vi har stoppet den udvendige skade. Sagsbehandleren siger, at når vi har fået udbedret den udvendige skade, skal vi bare meddele det så overtager Tryg hele styringen af sagen.

I Tryg forsikrings svar fremhæver de at, af betingelsernes fremgår det blandt andet under punktet: Hus, hvis der sker en skade, at sikrede ikke må udbedre skaden og/eller fjerne ting, før det er aftalt med selskabet.

Vores håndværker var nødt til at fjerne de beskadigede gipsplader af flere årsager. Delt fordi han skulle finde årsagen til vand indtrængningen, hvilket ikke kunne lade sig gøre alene ude fra, dels for at kunne give et tilbud til reparation som Tryg forsikring sagsbehandler opfordrede mig til, han

skulle være sikker på at der ikke var råd eller svamp bag de skadede gipsplader og dels for at fjerne det skimmel der havde dannet sig uden på gipspladerne.

Dette skulle Tryg have sørget for allerede inden for få dage, men det eneste vi får at vide af sagsbehandleren, er at når det indtrængende vand er stoppet skal de nok tage sig af sagen. Men der sker ikke noget, efter at vi meddeler at nu er skaden stoppet. Det er kun når vi kontakter Tryg telefonisk, med meget lange ventetider på at telefonen bliver besvaret, at der, som tidligere beskrevet, sker en minimal udvikling i sagen.

Så længe vi ikke fik følgeskaden udbedret var der visse farer og omkostninger. For det første var der fjernet gips og isolering, for at konstatere hvad der var af skader bag gipsen. Når det så stod åbent, ville det give kulde og derfor højere omkostninger til varme for at holde fugten ude af værelset. I den sammenhæng er der også risiko for at resten af rummet kan få skader. Vi er forpligtet til at undgå yderligere skader så vi kunne heller ikke vente en hel vinter for at få udbedret skaden.

Det er først den 13. januar, efter at vi selv har fået repareret skaden, at der er nogle der bliver sendt ud fra Tryg for at besigtige skaden. Vi mener ikke at det kan være meningen, at vi skal gå med risikoen for yderligere skade samt øgede omkostninger til husstanden så længe. Derfor mener vi at vi har handlet i god tro om at vi kunne sætte tømreren i gang.

Tryg skriver i deres argumentation: *'Efter modtagelsen af klagers oplysninger omkring omkostningerne til udbedringen af selve vandskaden måtte selskabet gentagne gange anmode om et udspecificeret tilbud inden dette blev modtaget den 25. november 2021.'*

Dette er kun delvist korrekt.

Vi sender også et tilbud ind fra vores håndværker, som Tryg først reagerer på efter vi har kontaktet dem telefonisk. Her får vi så at vide at vi skal indsende et mere specificeret tilbud, hvilket vi gør da vi har fået det fra vores håndværker. Igen må vi ringe til Tryg for at få en reaktion. De beder så om et tilbud der er yderligere specificeret. Det får de den 11. november. På trods af prisen i tilbuddet, samt det billede materiale vi havde indsendt, kommer der ingen reaktion før 2 måneder efter, og først der sender de en håndværkstaksator. Det er tre en halv måned efter sagen er anmeldt, og kun fordi vi igen kontakter Tryg telefonisk.

Den manglende service og dårlige rådgivning vi har fået af Tryg har ført til at vi føler mig bondefanget til at bruge vores egen håndværker, på trods af at Tryg ved at de kan reparere skaden til en tredjedel af den pris andre håndværkere er nødt til at tage.

Vi har kendskab til en tilsvarende sag, der blev behandlet af et andet forsikringsselskab. Her overtog selskabet hele styringen af forløbet fra stop af skadesårsagen, og nedtagning af våde gipsplader inden for et døgn. En service man også kunne forvente af Danmarks største forsikringsselskab.

Vi fastholder vores krav på kr. 25.000 fra Tryg, som vi mener er en rimelig erstatning for det beskrevne forløb."

Selskabet har i brev af 11/5 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Indledningsvis fastholdes det, at selskabet ikke har påtaget sig styringen af projektet i forbindelse med vandindtrængningen.

I indlægget oplyser klager, at der var to årsager til at gipspladerne var taget ned. Dels for at konstatere, hvorfra vandet kom, og dels for at undersøge, om der skulle være rådkader som følge af vandindtrængningen. Sidstnævnte blev ikke konstateret.

Skaden er anerkendt under dækningen udvidet vand, og af betingelsernes pkt. 5.8 fremgår blandt andet følgende:

'Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden repareres/udbedres straks efter skaden. Disse udgifter betales ikke af forsikringen.'

I det omfang at nedbrydningen af gipspladerne er begrundet i, at finde og udbedre årsagen til vandindtrængningen er omkostningerne direkte undtaget i betingelserne.

Vedrørende undersøgelse af, om der var rådkader bag pladerne følger det af de almindelige bevisbyrde-regler, at i det omfang, at der ikke konstateres en dækningsberettigende skade, vil omkostningerne skulle bæres af klager, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettigende skade.

Omkostningerne til nedbrydningen af gipspladerne vil derfor ikke være omfattet af forsikringen.

Herudover fastholdes det, at selskabet ikke kunne tage stilling til erstatningens størrelse efter betingelserne om udvidet vand, førend selskabet havde modtaget de udspecificerede tilbud/regninger, hvilket blev modtaget den 25. november 2021.

Der foreligger ikke dokumentation for, at der på grund af sagsbehandlingen skulle være sket yderligere skader på ejendommen.

Sammenfattende fastholdes det, at selskabet med den tilbudte erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på forsikringen."

I brev af 25/5 2022 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har læst Trygs seneste indlæg i sagen og kan konstatere at der er nogle misforståelser i forhold til mit indlæg.

De skriver at Tryg ikke har påtaget sig styring af projektet. Det mener jeg at sagsbehandleren gav tydeligt udtryk for, jvf. den første samtale.

Desuden påpeger selskabet at de ikke vil dække nedtagning af gipsplader, men de nedtagne plader var alle skadet og derfor skulle de udskiftes, en skade som jeg hele tiden har fået af vide at Tryg ville dække.

Det er beklageligt at Tryg ikke vil indgå et forlig så jeg ser ingen anden udvej end at ankenævnet må komme med en afgørelse."

Ankenævnet for Forsikring

8.

98032

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos. Af mail af 1/10 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt, at der er opdaget at tapet buler op på 1. sal i jeres hus. Under tapet ses fugtige gipsplader med skimmelvækst.

Inden vi kan tage stilling til om skaden er dækket af forsikringen, har vi brug for yderligere oplysninger.

Hvad skal du gøre:

- Indsende fotos af skaderne som du kan se. Billederne skal være taget tæt på og længere fra, så vi bedre kan danne os et overblik over omfanget.

Det er et krav for eventuel dækning, at du undersøger og beskriver årsagen til at vandskaden er sket og sørger for at få udbedret årsagen straks. Udgifterne til udbedring af årsagen er ikke dækket af forsikringen. Hvis du ikke selv kan undersøge årsagen må du søge hjælp hos en relevant håndværker. Udgiften til dette er for egen regning.

Du er velkommen til at vedlægge et specificeret tilbud fra en håndværker på følgeskaden eller et forventet timetal, hvis du selv vil udbedre skaden.

...

Selvrisiko

Du har en selvrisiko på 2249 kr. pr. skade på din forsikring, som fratrækkes en eventuel erstatning.

...

Forlænget svartid

Vi oplever i øjeblikket ekstraordinær travlhed og du må derfor påregne op til 4 ugers svartid på din henvendelse. Vi beklager ulejligheden."

Klageren har i mail af 1/10 2021 til selskabet fremsendt fotos og bl.a. anført:

"Vi har nu fået repareret årsagen til vandindtrængningen og går nu videre med indhentning af tilbud på at få følgeskaderne repareret.

Dette vil selvfølgelig resultere at der vil blive fjernet gipsplader i det omfang det er nødvendigt for at undersøge om der er sket skade i tagkonstruktionen.

Jeg fotodokumenterer under processen. Jeg sender tilbud på reparationen så snart jeg har det fra vores tømrer."

I mail af 14/10 2021 fra klageren til selskabet – vedlagt fotos – hedder det bl.a.:

"Vi har nu haft en tømrer ude og se på hvad der skal gøres og hvor stort et omfang skaden har. Han har selvfølgelig åbnet ind til skunken for at kunne se omfanget.

Lige så snart jeg har et tilbud sender jeg det til jer. Jeg får også billeder fra tømreren som jeg sender så snart jeg har dem."

Ankenævnet for Forsikring

9.

98032

Af mail af 21/10 fra tømrer til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt, sender jeg pris på reetablering indvendigt efter vandindtrængning inkl. malerarbejde.

Tilbud kr. 30.390,- ex moms"

Af selskabets telefonreferat af 4/11 2021 fremgår bl.a.:

"Opkald fra SKLI der ringer ind og spørger om vi har modtaget tilbud. Bekræfter men kan ikke godkende, da det ikke er uspecificeret, og der er ikke dok på hvem det er fra. Beder om at få nyt ind så vi kan tage stilling til sagen."

Klageren har den 11/11 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Vi har nu et tilbud fra tømreren opdelt i materialer og timer.

Svendetimer = kr. 25.000,- ex moms

Materialer = kr. 5.390,- ex moms

Prisen er inklusiv malerarbejde. Har I brug for billeder eller andet for at kunne vurdere jeres pris for reparation af skaden så sender jeg gerne det."

Af selskabets telefonreferat af 25/11 2021 fremgår bl.a.:

"Ft ringer og rykker for videre forløb i sagen. Han har indsendt to priser på henholdsvis svendetimer og materialer. Jeg forklarer ham at jeg ikke kan godkende, da der stadig ikke er udspecificeret hvad arbejdet består af og hvem der skal udføre det. Jeg beder ham tage fat i sin håndværker, der skal lave et konkret tilbud som han kan indsende til os. Vi aftaler at jeg sender mail med forklaring på, hvad vi mener med udspecificering."

Selskabet har i mail af 25/11 2021 til klageren bl.a. anført:

"Hvad skal du gøre:

- Indsende et specificeret tilbud fra din håndværker

Det er vigtigt at tilbuddet er specificeret

Tilbuddet skal være specificeret, så vi kan se omfang, størrelse og mængder, f.eks. antal, mål, m2, samt arbejdstimer og materialeudgifter opdelt hver for sig. Hvis tilbuddet omfatter arbejde fra flere forskellige håndværkere, skal dette også opdeles hver for sig.

...

Når vi har modtaget ovenstående, vurderer vi om der er tale om en dækket skade og i hvilket omfang forsikringen dækker.

I dine forsikringsbetingelser står der at erstatningen ikke kan overstige den pris, som vi kan få skaden repareret til af vores samarbejdspartner.

Vi anbefaler, at du ikke sætter din reparatør i gang, før du har hørt fra os, da den fulde regning måske ikke er dækket af din forsikring.

...

Forlænget svartid

Vi oplever i øjeblikket ekstraordinær travlhed og du må derfor påregne op til 4 ugers svartid på din henvendelse. Vi beklager ulejligheden."

Af entreprisetilbud af 25/11 2021 rekvireret af klageren fremgår bl.a.:

"Vedr.: ... reparation efter vandskade

Hermed fremsender vi tilbud på reparation efter vandskade inkl. demonteringsarbejder ifm. konstatering af vandskaden.

Tømrer:

- Demonteringsarbejder ifm. vandskaden
- Bortskaffelse af affald
- Renskæring af monteret gips
- Ekstra underlag til gipsplader
- Reetablering af ødelagt isolering, ca. 2 m2
- Reetablering af dampspærre, ca. 5 m2
- Reetablering af gips, ca. 5 m2
- Reetablering af vinduesplade
- Reetablering af diverse lister
- Oprydning efter arbejdet

36 Svendetimer á 500,- kr. 18.000, -

Materialer kr. 1.500, -

Maler:

- Spartling af gips
- Fugning mod tilstødende bygningsdele
- Tapetsering
- Maling af vægge
- Maling af lister
- Oprydning efter arbejdet

18 Svendetimer á 500,- kr. 9.000, -

Materialer kr. 1.890, -

Tilbud excl. moms

Kr. 30.390,00,-

25 % moms

Kr. 7.597,50,-

Tilbud incl. moms

Kr. 37.987,50,-"

I mail af 13/1 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Reparation af skaden

Vi har modtaget tilbuddet fra din håndværker på 37.987,50 kr. inkl. moms.

Du bliver kontaktet af vores håndværker

Det tilbud, vi har modtaget, gør os ikke i stand til at vurdere omfanget af din skade og behovet for reparation.

Derfor har vi brug for, at vores samarbejdspartner ..., undersøger din skade, for at få afklaret omfanget. Sammen aftaler I en tid, hvor håndværkeren kan komme ud og kigge på skaden. Efter besøget laver håndværkeren en rapport til os med oplysninger om skaden og hvilket arbejde der er nødvendigt for at udbedre skaden.

Når vores samarbejdspartner har undersøgt skaden, vender vi tilbage til dig.

Til at reparere din skade, vælger du selv, om du vil bruge din egen håndværker eller have skaden udbedret af vores samarbejdspartner. I dine forsikringsbetingelser står der at erstatningen ikke kan overstige den pris, som vi kan få skaden repareret til af vores samarbejdspartner.

...

Forlænget svartid

Vi oplever i øjeblikket ekstraordinær travlhed og du må derfor påregne op til 4 ugers svartid på din henvendelse. Vi beklager ulejligheden."

Selskabet har i mail af 18/1 2022 til klageren bl.a. anført:

"Vi har modtaget svar retur fra [selskabets samarbejdspartner] der har kigget på din skade.

Pris på udbedring af skaden

Ifølge dine forsikringsbetingelser erstatter vi maksimalt den pris, som vores samarbejdspartner kan reparere skaden for.

Reparation af skaden

Vi har modtaget tilbuddet fra din håndværker på 37.987,50 kr. inkl. moms.

Vi har fået en pris fra vores samarbejdspartner

Arbejdet omfatter:

- Administration og kørsel
- Demontering af 2 lag gipsplade på skelet
- Montering af dampspærre på væg
- Montering af 2 lag almindelig gips på skelet
- Montering af fodlister på andet underlag end tegl
- Levering og montering af spartel hjørne
- Demontering af fodpanel under kvist
- De- og genmontering af vinduesplade
- Spartling af vægge
- Tapetsering
- Maling af vægge og fodpaneler
- Reparation af fodpanel
- Materialer

Samlet pris for dette arbejde er 12.365 kr. inkl. moms. Denne pris kan vi godkende.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98032

Du bestemmer selv, om du vil bruge din håndværker eller have skaden repareret af vores samarbejdspartner. Forsikringen dækker dog maksimalt den godkendte pris og den resterende del af regningen fra din håndværker, skal du selv betale.

Hvis du vil bruge vores samarbejdspartner, kan du kontakte os ved at besvare denne mail eller ringe til os - så sætter vi reparationen i gang for dig.

...

Forlænget svartid

Vi oplever i øjeblikket ekstraordinær travlhed og du må derfor påregne op til 4 ugers svartid på din henvendelse. Vi beklager ulejligheden."

Af selskabets telefonnotat af 19/1 2022 fremgår bl.a.:

"Ft ringer, da han er uforstående overfor prisen, som vores samarbejdspartner kan lave følgeskaden til. Det mener ft er helt urealistisk og ønsker yderligere udspecificering af TB's tilbud. Ft mener, at TB har lavet en lavere pris, da han kunne se, at ft havde fået lavet arbejdet af egen håndværker.

...

Jeg har sammenlignet tilbuddet fra TB og kundens egen håndværker. Det eneste der mangler i TB's tilbud er isolering. Jeg har talt med .../[selskabets samarbejdspartner] som har tilføjet isolering og lagt positioner over til skadelidtes udlæg. Jeg har sendt TB's tilbud til ft, da han ønsker dette."

Af opdateret tilbud af 17/1 2022 fra selskabets samarbejdspartner fremgår bl.a.:

"Arbejdsbeskrivelse

Tømrer: gips og fodpanel under lysning demonteres demontering af isolering genmontering af isolering montering af ny dampspærre ny gips monteres fodpanel genmonteres spartelhjørne monteres.

Maler: spartling slibning grunding og maling af nyopsat gips tapsering med savsmuldstapet maling af skunkvæk, skråloft og lysning i 2 farver med beskæring rundt om lysning reparation og malerbehandling af fodpanel.

...

Rapport

Tekst	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal	Moms	Total
Admin						
Reparationstilbud	stk	1,00	202,00	202,00	50,50	252,50
Besigtigelsesrapport	stk	1,00	706,00	706,00	176,50	882,50

Ankenævnet for Forsikring

13.

98032

tømrer						
Demontering af 2 lag gipsplade på skelet	m2	4,00	111,00	444,00	111,00	555,00
Montering af dampspærre på væg	m2	4,00	55,00	220,00	55,00	275,00
Montering af 2 lag almindelig gips på skelet	m2	4,00	151,00	604,00	151,00	755,00
Timepris	timer	2,00	408,00	816,00	204,00	1.020,00
Timepris	timer	1,00	408,00	408,00	102,00	510,00
Montering af fodlister på andet underlag end tegl	m	1,00	42,00	42,00	10,50	52,50
spartelhjørne	sum	1,00	100,00	100,00	25,00	125,00
Timepris	timer	2,00	408,00	816,00	204,00	1.020,00
Timepris	timer	2,00	408,00	816,00	204,00	1.020,00
isolering	sum	1,00	300,00	300,00	75,00	375,00
Maler						
Spartling af gipspladevægge	m2	4,00	151,00	604,00	151,00	755,00
Maling af vægflader	m2	26,00	81,00	2.106,00	526,50	2.632,50
tillæg for maling med flere farver på samme væk.	sum	1,00	1.000,00	1.000,00	250,00	1.250,00
Maling af formalede fodpaneler og indfatninger	m	8,00	61,00	488,00	122,00	610,00
Timepris	timer	2,00	408,00	816,00	204,00	1.020,00
Tapetsering af vægflader med savsmuldstapet	m2	5,00	101,00	505,00	126,25	631,25

...

Total: 13.741,25 [inklusiv moms]"

Klageren har i brev af 30/1 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg fik at vide at det var ok at sætte vores egen håndværker, ..., til at åbne skadestedet for at konstatere om der var yderligere skader som f.eks. råd og skimmel. Arbejdet medførte at [klagerens håndværker] skulle fjerne vindues plade, gipsplader, fodpanel, dampspærre og isolering omkring skadestedet. Dertil kommer selvfølgelig kørsel frem og tilbage. [Klagerens håndværker] fjernede selvfølgelig alt materiale og ryddede op efter sig. Det tog en arbejdsdag, hvilket jeg kan bevidne da jeg var hjemme på hjemmearbejde.

Dette skete omkring den 18. oktober, hvorefter jeg indsendte tilbud fra [klagerens håndværker] som I så kunne tage stilling til. Da jeg ikke hørte noget fra jer i ca. 3 uger ringede jeg igen og fik så

at vide at tilbuddet ikke var nok udspecificeret, så i slutningen af november sendte jeg igen et nyt og mere udspecificeret tilbud fra [klagerens håndværker]. Herefter hørte jeg ikke noget fra jer.

Vi skulle bruge rummet i julen da vi fik overnattende gæster, og jeg ringede derfor til jer for at høre om det var ok at vi satte [klagerens håndværker] til at lukke hullet.

Der skulle afdækkes på gulv, skimmel sikres, isoleres, opsættes ny dampspærre, sættes gips op, retablere vindues plade og reparere fodlister. Herefter skulle der ryddes op og fjernes overskydende materialer. Dette forgik over tre arbejdsdage hvor der skulle hentes materialer, tilpasses gipsplader, køres frem og tilbage osv.

Vi har ikke et udspecificeret tilbud fra [selskabets samarbejdspartner] med priser på de forskellige dele af arbejdet, som jeg direkte kan sammenligne med, men jeg har antal arbejdstimer.

[Selskabets samarbejdspartners] tilbud lyder på 7 timer. Det vil sige at der er 7 timer til kørsel, at åbne skadestedet og tjekke for følgeskader. Når skadestedet så er tørt, skal de bruge tid på kørsel, hente materialer, skimmelsikre, efterisolere og genetablere gipsvæg og vindues plade. Dette mener jeg ikke er realistisk. [Selskabets samarbejdspartner] må komme med et mere realistisk tilbud, eller i det mindste udspecificere hvordan jobbet kan udføres på den specificerede tid. Jeg mener at [klagerens håndværker] er tættere på et realistisk timeforbrug.

Med hensyn til malerarbejdet kan vi se at der er afsat to timer på arbejdet.

... er malermester i ... De arbejder dagligt med alle slags opgaver og kender alt til de arbejdsgange der skal til i forbindelse med retableringen af væggene og træværket. Se følgende beskrivelse:

Dag 1: Kørsel, montering af kantlister og spartling af vægge. Tørring

Dag 2: Kørsel, slibning og grunding af vægge. Tørring

Dag 3: Kørsel tapetsering, slibning af træværk, 1 x strygning af træværk (Lister, fod liste og vindueskarm.)

Dag 4: Kørsel fugning ved træværk, maling af 1 x grøn, tørring.

Dag 5: Kørsel, maling af 2 x grøn samt anden gang træværk

Dag 6: Kørsel, tape op til beskæring af anden farve (hvid), kantforsegling og maling af hvid

Vi er derfor fuldstændig uforstående over for hvordan [selskabets samarbejdspartner] vil klare malerarbejdet på 2 timer, vi mener at der skal bruges minimum 16 timer, som beskrevet i tilbuddet fra [klagerens håndværker].

Til [selskabets samarbejdspartners] undskyldning skal det siges at de sendte en ung nyansat medarbejder ud til os. Jeg forklarede hvad der var udført og hvad der manglede. Han lyttede og fortalte at han skulle hjem og tale med en erfaren kollega. Vi tror han ikke helt har forstået opgaven og omfanget af arbejdet, på trods af [selskabets samarbejdspartners] hele tiden har haft tilbuddet fra [klagerens håndværker].

Jeg har også bedt om at få en pris på malerarbejdet fra [selskabets samarbejdspartner] men har ikke fået den endnu. Det kunne nemlig være interessant for mig at bruge [selskabets samarbejdspartner] til malerarbejdet således at det kun er tømrerarbejdet vi skal forhandle om."

Ankenævnet for Forsikring

15.

98032

Af selskabets telefonreferat af 16/2 2022 fremgår bl.a.:

"Talt med kunden om sagen.

...

Vi har talt om at det ikke kun tager 2 timer at male, men at der er timer med i de forskellige positioner. Vi har talt om omfanget af tømrerarbejde og vi er meget langt fra hinanden rent timemæssigt, [selskabets samarbejdspartner] har estimeret arbejdet til at være under 2 dages arbejde hvor hans repa. har vurderet 1 hel uge. Han siger han har talt med os om at han kunne sætte arbejdet i gang og vi aftaler at jeg undersøger om der ligger en optaget samtale på det."

I mail af 18/2 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"[Selskabets samarbejdspartner] har efter deres besigtigelse givet en pris på 5.707,50 kr. for tømrerarbejde og 6.898,75 kr. for malerarbejde. Derudover har vi betalt dem 1.135 kr. for at køre ud og besigtige.

Tryk har indgået en fast prisaftale med vores samarbejdspartnere. Det betyder at det meste arbejde på forhånd er aftalt til at koste x kr. hver gang. I disse priser er der indeholdt de mest almindelige typer af materialer som isolering, gips, maling, skruer m.m.

Vi kan garantere en stor volumen af sager til vores samarbejdspartnere, hvilket gør, at vi kan opnå en attraktiv pris på det nødvendige arbejde. Det holder skadesudgifterne nede til fordel for vores kunder og forsikringens årlige præmie. Der vil være en forskellig fortjeneste fra sag til sag, men på årsbasis er det en fordel for begge parter og de bliver betalt for alt det arbejde, de udfører for os også selvom de ikke altid får selve opgaven.

For at blive samarbejdspartner med Tryk som tømrerfirma skal man også kunne tilbyde malerarbejde. [Selskabets samarbejdspartner] har deres egen malerafdeling og lever dermed ikke udelukkende af at være malerfirma. Specielt ved malerarbejde er der en del ventetid mellem de forskellige processer - det er her, at det er malerens fornemmeste opgave at koordinere sin kalender, så den ventetid bruges bedst muligt på andre opgaver.

Udfordringen nu er at du har fået lavet tømrerarbejdet af din egen håndværker. Du har oplyst, at du efter den 25. november 2021 har talt med os og fået ok til at sætte gang i tømrerarbejdet. Der er ikke optaget nogle samtaler i perioden fra 25. november 2021 til den 13. januar 2022. Det fremgår heller ikke af sagens notater, at vi skulle have været i kontakt med dig.

Du har oplyst, at du efter at have fået ok, har sat arbejdet i gang, da du skulle bruge rummet til jul.

Jeg har lyttet de optagede samtaler igennem og der gives ikke accept i nogle af dem. Jeg kan se, at vi tidligere i vores breve har gjort dig opmærksom på, at erstatningen ikke kan overstige den pris, vi kan få udbetalt skaden til. Dette står også i dine forsikringsbetingelser.

Vi har talt om, at vi kan tilbyde dig en samlet erstatning på skaden på 13.741,25 kr. som er den samlede pris [selskabets samarbejdspartner] skulle have haft for skaden. Dette tilbud indeholder både tømrerarbejde, som allerede er udført samt malerarbejde, som endnu ikke er udført.

Jeg kan ekstraordinært tilbyde dig den samme erstatning for selv at male uden efterfølgende indsendelse af faktura. Normalt tilbydes der ikke den samme erstatning for eget arbejde som en håndværker kan få, da der i så fald ikke skal betales skat og moms."

Klageren har i mail af 20/2 2022 til selskabet bl.a. bemærket:

"Fra første samtale havde vi indtrykket af, at I skulle overtage håndtering af skadeudbedringen, men vi har også forsøgt selv at være proaktive. Det er først den 13. januar, at der er nogle der bliver sendt ud af jer for at besigtige skaden. Vi mener ikke at det kan være meningen, at vi skal gå med risikoen for yderligere skade samt øgede omkostninger til husstanden så længe. Derfor mener vi at vi har handlet i god tro om at vi kunne sætte tømreren i gang.

Vi er godt med på at vi ikke kan få dækket hele det tilbud, som vi havde sendt ind, men det er heller ikke forventeligt, at jeres tømrer ville kunne gøre det for en tredjedel af prisen. Derfor har vi en forventning om at få dække en større del af den regning vi har fået fra vores tømrer. Vi havde forventet et beløb i omegnen af 25.000 inkl. malerarbejde."

I mail af 22/2 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg vil gerne endnu engang beklage, at du har oplevet et langstrakt sagsforløb, men det berettiger dig ikke til en højere erstatning af den grund.

Hvis du var nervøs for om det havde betydning for dit hus at vente med udbedring, kunne du have kontaktet os efter den 25. november 2021, hvor det indsendte tilbud indeholdt de nødvendige oplysninger. Så havde vi haft mulighed for at vurdere tilbuddet hurtigere og aftalt det videre forløb derefter.

Jeg kan desværre ikke imødekomme jeres forventning om en erstatning på 25.000 kr. og fastholder således vores erstatning på 13.741,25 kr. for det samlede arbejde."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Husk, hvis der sker en skade

- Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. Det kan du gøre på ...
- Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os. Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.

...

5.8 Udvidet vandskade

Forsikringen dækker skade som følge af:

- pludselig vandskade efter nedbør, hvor vandet ikke kan få normalt afløb og trænger ind i bygningen, fx gennem fundament, kældergulv, kældervægge og tagkonstruktioner.
- opstigning af kloak- eller grundvand.
- fygesne, hvor loftet ikke er umiddelbart tilgængeligt pga. bygningskonstruktionen.

- udsivning fra synlige installationer, fx radiatorer, akvarier eller beholdere.

...

Pludselig vandskade er skade efter nedbør, der udefra trænger ind i bygningen gennem utætheder/åbninger over en kortere periode (maks. 7 dage).

...

Det er et krav for dækningen, at årsagen til vandskaden reparerer/udbedres straks efter skaden. Disse udgifter betales ikke af forsikringen.

...

6. Hvordan erstattes skaderne

...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.
- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist."

Nævnets sekretariat har gennemlyttet lydfil fremlagt af klageren vedr. en telefonsamtale mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren har udvidet vandskadedækning, som dækker følger af pludselig vandskade efter nedbør, men ikke udgifter til udbedring af årsagen til vandindtrængen.

Klageren anmeldte den 1/10 2021, at der var opstået vandskade efter nedbør omkring et vindue på husets 1. sal, idet tapetet bulede ud, og der sås fugt og skimmelsvamp i de bagvedliggende gipsplader. Klageren rekvirerede herefter en tømrer, der foretog demontering af beskadigede gipsplader mv. for at omfangsbestemme vandskaden og foretage sikring mod yderligere vandindtrængen. Tømreren afgav efterfølgende et udbedringstilbud på i alt kr. 37.987,50 for tømrer- og malerarbejde. Af tilbuddet af 25/11 2021 fremgår det, at tømrerarbejdet udgør

Ankenævnet for Forsikring

18.

98032

24.375 kr., og malerarbejdet udgør kr. 13.612,50. Omkring december 2021 fik klageren udført tømrrerden af retableringsarbejdet i henhold til tilbuddet.

Selskabet har anerkendt, at de indvendige vandskader er dækningsberettigende. Selskabet har henvist til, at det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist." Selskabet har anført, at selskabet efter modtagelsen af klagerens tilbud ønskede at foretage besigtigelse ved sin samarbejdshåndværker, men at tømrrerarbejdet ved besigtigelsen allerede var udført. Selskabet har opgjort erstatningen til kr. 13.741,25 før fradrag af selvrisko svarende til den samlede pris i selskabets håndværkers opdaterede tilbud af 17/1 2022 – herunder kr. 5.707,50 for tømrrerarbejde, kr. 6.898,75 for malerarbejde og 1.135 kr. for besigtigelse og rapport. Selskabet har for så vidt angår udgifterne til malerarbejde tilbudt klageren at udbetale beløbet på kr. 6.898,75 som kontanterstatning, hvis klageren måtte ønske selv at udføre arbejdet.

Klageren har anført, at selskabets sagsbehandlingstid har været meget lang, og at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning om, hvornår han kunne sætte sin tømrrer i gang. Under første samtale den 1/10 2021 stillede selskabet ham i udsigt, at det ville overtage sagsstyringen, så snart han havde fået afhjulpel årsagen til vandindtrængningen. Der skete imidlertid intet i sagen, medmindre han kontaktede selskabet telefonisk. Det var først den 13/1 2022, at selskabet meddelte, at selskabet ønskede at besigtige skaden. Klageren har anført, at selskabet burde have iværksat besigtigelse inden for få dage efter skadeanmeldelsen. Klageren har anført, at han har handlet i god tro med hensyn til at sætte sin egen tømrrer i gang, da det ikke kunne være meningen, at han skulle vente så længe med en åben skade i beboelsen med varmetab og risiko for fugtskade på resten af rummet. Klageren har anført, at han ønsker, at selskabet dækker mindst 25.000 kr. af hans udgifter til skaden.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har påtaget sig styringen af projektet i forbindelse med vandindtrængen, og at selskabets ansvar er at opføre en erstatning til klageren. Selskabet har anført, at det flere gange måtte rykke klageren for en udspecificering af tømrrertilbuddet, og at

selskabet først den 25/11 2021 modtog et udspecificeret tilbud, hvorefter selskabet ønskede at foretage besigtigelse ved håndværkstaksator. Omfanget af arbejdet er omtrent enslydende i klagerens og selskabets tilbud. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at den anerkendte vandskade ikke kunne udbedres til den pris, som selskabets håndværker har tilbudt.

Det fremgår af sagens bilag, at selskabet den 1/10 2021 sendte klageren en kvittering på skadeanmeldelsen og bad ham indsende fotos. Senere den 1/10 2021 sendte klageren fotos og skrev, at årsagen til vandindtrængningen nu var repareret, og at han ville indhente tilbud angående følgeskaderne. Den 14/10 2021 oplyste klageren, at hans tømrer havde foretaget demontering og ville udarbejde tilbud. Den 21/10 2021 oplyste klagerens tømrer, at prisen for udbedring af de indvendige skader inklusive malerarbejde ville blive 30.390 kr. eksklusive moms (kr. 37.987,50 inklusive moms), hvilket klageren videresendte til selskabet. Den 22/10 2021 og 3/11 2021 skrev klageren til selskabet og spurgte, om tilbuddet kunne anerkendes. Den 4/11 2021 ringede klageren til selskabet, der oplyste, at tilbuddet ikke kunne godkendes, da det ikke var udspecificeret og dokumenteret. Den 11/11 2021 skrev klageren til selskabet, at tømrerens tilbud kunne opdeles i 25.000 kr. eksklusive moms for svendetimer og 5.390 kr. eksklusive moms for materialer. Den 25/11 2021 ringede klageren til selskabet, som oplyste, at selskabet fortsat ikke kunne godkende tømrerens tilbud, da der stadig ikke forelå en udspecificering af, hvad arbejdet bestod af, og hvem der skulle udføre det. Selskabet sendte den 25/11 2021 en mail til klageren og anførte, at han skulle indsende et specificeret tilbud fra sin håndværker. Senere den 25/11 2021 indsendte klageren et tilbud fra tømreren, hvori de konkrete arbejdsopgaver var beskrevet, og hvor den samlede tilbudspris var opdelt på henholdsvis tømrer og maler. Tilbuddets samlede pris var fortsat 30.390 kr. eksklusive moms (kr. 37.987,50 inklusive moms). Ved mail af 13/1 2022 meddelte selskabet, at det ikke ud fra klagerens tilbud var i stand til at vurdere skadeomfanget, og at selskabets håndværker derfor skulle undersøge skaden. Den 17/1 2022 foretog selskabets håndværker en besigtigelse på forsikringsstedet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet klageren et tilsagn om en sagshåndtering, hvor selskabets håndværkere ville sørge for

udbedring. Det må lægges til grund, at selskabet og klageren aftalte, at klageren skulle indhente et tilbud fra klagerens egen tømrer, hvorefter selskabet kunne tage stilling til dette tilbud.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere erstatning end allerede anerkendt af selskabet. Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har opgjort erstatningen på grundlag af den samlede pris, som selskabets håndværker har oplyst, at håndværkeren kunne udbedre skaden for. Af forsikringsbetingelsernes erstatningsregler fremgår det, at "Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist." Det forhold, at klageren fik foretaget tømrerarbejdet, før selskabets håndværker afgav tilbud, afskærer ikke selskabet fra at kunne anvende sin håndværkers pris ved erstatningsopgørelsen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at nævnet ikke finder det godtgjort af klageren, at selskabets håndværker ikke ville have kunnet udføre udbedringsarbejderne til den pris, som selskabets håndværker har oplyst. Det gælder uanset den relativt store prisforskel mellem klagerens og selskabets tilbud.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagens forløb, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet på erstatningsretligt grundlag helt eller delvist ifalder erstatningsansvar over for klageren for klagerens tab som følge af, at klageren har fået foretaget tømrerentreprisen af sin egen tømrer til en højere pris, end selskabets håndværker kunne have udbedret skaden for.

Nævnet har i den sammenhæng henset til, at klageren ikke har godtgjort, at han efter fremsendelsen den 25/11 2021 af det udspecificerede tilbud rettede yderligere henvendelse til selskabet, før han fik tømrerarbejdet iværksat. Selskabet havde i sin mail af 25/11 2021 anført, at "I dine forsikringsbetingelser står der at erstatningen ikke kan overstige den pris, som vi kan få

Ankenævnet for Forsikring

21.

98032

skaden repareret til af vores samarbejdspartner. Vi anbefaler, at du ikke sætter din reparatør i gang, før du har hørt fra os, da den fulde regning måske ikke er dækket af din forsikring." Klageren havde således ikke grund til at tro, at selskabet uden videre ville lægge klagerens tømrers pris til grund for erstatningen, og klageren kunne have rykket selskabet, hvis han mente, at udbedringsarbejdet hastede. Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet noget tidligere i sagsforløbet havde meddelt klageren, at det ønskede en besigtigelse ved egen håndværker for at vurdere skadens omfang og pris.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen