

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. januar 2023 blev i sag nr. 98358:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Domus Forsikring A/S
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har ejerskifteforsikring. Den forsikrede ejendom er opført i 1974. Klagerne overtog ejendommen den 18/12 2020. Klagerne har i klageskema af 14/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Frida Forsikring (FF) vil ikke længere udbetale godkendte erstatninger på lofter. FF har endda tvunget os til at starte arbejdet trods protester fra vores side. Sagsnr.: 97344 vedrører samme bolig og forsikringsselskab. Se nedenfor.

Opsummering:

- 2021-08-05: Stueloft godkendes af FF.
- 2021-09-03: Entréloft godkendes af FF.
- 2021-11-15: FF tvinger os til at igangsætte arbejdet med lofterne straks trods gentagne protester fra vores side, da vores tag er utæt. Vi ser os nødsagede til at efterkomme FF's krav. Tømreren orienteres.
- 2021-12 til 2022-04:
 - o FF orienteres løbende om status på udbedringerne.
 - o Vi kan ikke tegne entréprisforsikring uden at udbedre skaden på taget først.
 - o Koordination med tømreren.
- 2022-05-20: FF orienteres om, at projektet starter d. 7/6-2022. FF svarer ikke trods gentagne henvendelser.
- 2022-06-10: FF nægter at besvare tilbud, hvilket tolkes som afslag. Særlig opmærksomhed på, at FF's advokat direkte lyver om sagens omstændigheder jf. mailkorrespondance. Dialog med FF er umulig og tolkes som afslag.

- 2022-06-10: FF forlanger 3 dage efter, at arbejdet er startet, at udbedringer ikke må starte, pga. et ønske om endnu et Syn og Skøn, hvilket ikke lader sig gøre, idet arbejdet er påbegyndt.
- 2022-06-14: FF anerkender igen deres erstatningsansvar jf. mailkorrespondance, men vil ikke udbetale erstatning. Fastholder deres krav om Syn og Skøn, som er modstridende med deres krav af d. 15/11-2021.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker:

1. Udbetaling af dækning for lofter i stue og entré som lovet. Dækning jf. vedhæftede tilbud.
2. I lyset af denne sag og sagsnr.: 97344 har vi et krav om 5.000.000 kr. i erstatning for svie og smerte. Til grund herfor ligger:
 - Sagens længde som følge af FF's useriøse tilgang, samt at de har trukket sagen i langdrag, så vi ikke længere har økonomi til repræsentation af en advokat.
 - Stress resulterende i både sygdom og jobskifte og heraf tabt arbejds løn.
 - Slid, psykisk belastning og bekymringer for familien og huset.
 - Væsentligste grund er mistet tid med vores nyfødte [barn], som vi aldrig får igen.
 - Erstatningssummen for svie og smerte er vores første udspil. Vi er villige til at diskutere beløbets størrelse. Det er væsentligt, at beløbets størrelse kan sikre, at andre ikke får lignende oplevelser.

Sagsnr.: 97344 vedrører valg af udbedringsmetode af taget, og har ikke noget med denne sag at gøre. Korrespondancen med FF og igangsætning af arbejdet er delvist foregået via portalen hos Ankenævnet for Forsikring, hvorfor vi vedhæfter samlede dokumenter fra denne sag. Vi henleder opmærksomheden på vores beskeder om høring mv. dog med særligt fokus på beskeden fra d. 5/4-2022.

Vi undrer os meget over sagens forløb. Vi ser frem til, at sagen går i høring snarest."

I brev af 8/8 2022 fra selskabets advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"i) Indledning

Klagesagen udspringer af, at klagerne har tegnet ejerskifteforsikring med 5-årig basisdækning hos indklagede, Domus Forsikring A/S. Police med forsikringsbetingelser fremlægges som sagens **bilag A**.

I sagen har min klient givet dækningstilsagn til udskiftning af profilbrædder, ligesom der er givet dækningstilsagn til utæthed i tagbelægning.

Vedrørende sidstnævnte verserer ved Ankenævnet for Forsikring under ankenævnets sag 97344 selvstændig sag vedrørende relevant metode til udbedring.

Selve udbedringen af utætheder i tagbelægningen har bl.a. været stillet i bero med henblik på, at der kunne ske bevissikring i den mellem indklagede og den beskikkede bygningsagkyndige verserende regressag.

I sagens forløb har der mellem klager og indklagede været dialog om, hvorvidt behovet for at afvente udbedring vedrørende utætheder i tagbelægningen tilsvarende indebar behov for at lade

det andet forhold vedrørende udskiftning af profilbrædder afvente udbedring af forhold vedrørende utætheder i tagbelægningen.

Herom blev der mellem parterne korresponderet i efteråret 2021, og som sagens **bilag B og C** fremlægges mails af 9. og 18. november 2021 fra indklagede til klagerens daværende advokat, hvori indklagede gjorde klagerne og disses daværende advokat opmærksom på, at der ikke var nogen nødvendig sammenhæng mellem udskiftning af profilbrædder, hvor der var givet dækningstilsagn til, og selve utæthederne i tagbelægningen, hvorfor man efter indklagedes opfattelse ikke behøvede at afvente forholdet med hensyn til utætheder i tagbeklædningen, før der skete udbedring af det andet forhold, der var givet dækningstilsagn til; forholdet vedrørende profilbrædder.

I juni 2022 var der fornyet korrespondance mellem klager og indklagede i anledning af, at indklagede blev opmærksom på, at klager agtede at foretage udbedring af forholdet vedrørende utætheder, uagtet at beviset ikke var sikret, idet der ikke var gennemført skønsforretning.

I anledning heraf udspandt der sig en længerevarende korrespondance mellem sagens parter.

Ved mail af 10. juni 2022, der fremlægges som sagens **bilag D**, blev klager orienteret om bl.a. følgende:

'Når jeg i tidligere mail sendte dig et eksemplar af skønsteamet med mine bemærkninger var det for at sikre, at der ikke forud for syn og skøn, som forventes foretaget i starten af juli 2022 sker fjernelse af beviset, hvilket vil sige at der ikke sker ændringer i relation til de bygningsdele, som skønsmanden skal besigtige.'

Jeg har ikke set bygningen (jeres hus), men har blot bemærket, at der eksempelvis i spørgsmål 2 er spørgsmål til, hvorvidt der kan konstateres tegn på tidligere fugt- vandskader i opholdsstuen.

Du er velkommen til at kontakte mig telefonisk for en drøftelse.'

I efterfølgende mail af 14. juni 2022, der fremlægges som sagens **bilag E**, blev klager bl.a. orienteret om følgende:

'Som tidligere oplyst er hensigten ikke, at I ikke skal i gang med udbedring, men at udbedring ikke kan sættes i værk før beviset, er sikret, i det omfang udbedringen helt eller delvis fjerner dele af beviset. Jeg henviser til min tidligere mail desangående.'

Du er meget velkommen til at kontakte mig for en drøftelse jf. i øvrigt min mail af 10. juni 2022.'

Ved mail af 15. juni 2022 blev indklagede orienteret om, at skønsmanden indkaldte til skønsforretning den 13. juli 2022. Indkaldelsen fremlægges som klagesagens **bilag F**.

I fortsættelse heraf blev klager den følgende dag, den 16. juni 2022, anmodet om at bekræfte, at der den 13. juli ville være adgang til ejendommen. Mailen af 16. juni 2022 fremlægges som **bilag G**.

Denne meddelelse til klager afstedkom yderligere mailkorrespondance, og som sagens **bilag H** fremlægges mail af 16. juni d.å. fra klager, hvilken mail blev kommenteret af indklagede den 17. juni (**bilag I**).

I mailen af 17. juni fremlagt som sagens bilag I anførte indklagede bl.a. følgende:

'Efter at beviset er sikret vil der, som tidligere oplyst kunne ske udbedring.

Jeg ser ingen grund til, at vi konfliktoptrapper sagen, men skal blot for god ordens skyld gøre opmærksom på, at har jeg ikke senest den 21. juni 2022 modtaget en bekræftelse på, at der er adgang til ejendommen den 13. juli 2022, vil jeg anmode retten om at pålægge dig at give min klient adgang til ejendommen jf. Retsplejelovens § 301.

Jeg vedhæfter blot til din orientering udskrift af Retsplejelovens § 301.'

Efterfølgende mail af 17. juni fra indklagede til klager fremlægges som sagens **bilag J**, og af mailen fremgik bl.a. følgende:

'Som jeg tidligere har oplyst om, er det væsentligt at gennemførte udbedringsarbejder ikke kolliderer med min klients hensyn til at sikre beviset.

Det er ikke korrekt, at der har fundet en syn og skønsforretning sted i regi de civile domstole, hvilket jeg også tidligere har kommenteret.

I er naturligvis velkomne til at tage kontakt til DR-programmet Kontant, såfremt I finder det hensigtsmæssigt, og det influerer ikke på min klients og undertegnede sagsbehandling i denne sag.

Som oplyst er det vigtigt, at der nu skabes klarhed over hvorvidt I vil give adgang til syn og skøn på ejendommen den 13. juli 2022, som tidligere underrettet om, og har jeg ikke modtaget bekræftelse herpå senest tirsdag den 21. juni 2022 ser jeg mig desværre nødsaget til at indgive begæring til retten, med henblik på at få rettens ord for, at min klient og sagens parter skal have adgang til ejendommen.

Jeg skal igen understrege, at min klient ikke har noget ønske om konfliktoptrapning i denne sag, men alene har et ønske om at have mulighed for at varetage sine interesser.'

Klagers svarmail af samme dato fremlægges som sagens **bilag K**.

Klagers mail af 17. juni blev besvaret af indklagede den 17. juni (**bilag L**), og i fortsættelse af mailen af 17. juni blev der aftalt et telefonmøde mellem sagens parter, der blev afholdt den 20. juni 2022.

Efter telefonmødet den 20. juni 2022 og efter at indklagedes advokat havde haft lejlighed til at drøfte sagen med indklagede, fremsendtes til klager den 22. juni mail. Mailen fremlægges som sagens **bilag M**, og af mailen fremgik bl.a. følgende:

'I den givne situation, hvor I til undertegnede den 20. juni 2022 oplyste, at stort set alt udvendigt på tagbelægningen er udbedret, har det efter min klients opfattelse ikke noget rimeligt formål, at I ikke færdiggør denne del, selvom det som tidligere meddelt ikke har været tanken, at I skulle udbedre de dele, der var genstand for syn og skøn.

I bedes imidlertid fotoregistrere med dato de forhold, som dags dato udvendigt ikke er udbedret (med hensyn til tagbelægningen), og sende dem til undertegnede, jf. i øvrigt vores drøftelse i mandags.

Med hensyn til de indvendige steder, hvor der er konstateret misfarvninger på Troldekteplader – 3-4 steder i gang – samt tegn på tidligere fugt-/vandskader i opholdsstue, vil min klient og undertegnede sætte pris på, at disse ikke bliver udbedret forud for den 13. juli 2022, således at skønsmanden i det mindste kan se disse forhold sammen med de forhold, som så må illustreres via fotos i sagen.

Jeg beder jer for god ordens skyld bekræfte, at der er adgang til ejendommen den 13. juli 2022, jf. tidligere mails desangående.'

I lyset af at klagerne – uagtet at indklagede ikke har givet accept heraf – har valgt at foretage udbedring, valgte indklagede at acceptere, at klagerne lod udbedringsarbejdet færdiggøre, idet det i lyset af det fremskredne stade for afhjælpningsarbejdet ikke i relation til behovet for bevissikring gav nogen mening at hindre færdiggørelsen af arbejdet.

I fortsættelse heraf gav klagerne adgang til ejendommen den 13. juli, hvor skønsmanden fik lejlighed til at besigtige de udbedrede forhold.

ii) Lofter i stue og entré

Indklagede har givet dækningstilsagn til dette forhold, hvilket dækningstilsagn indklagede naturligvis vedstår sig.

Uagtet indklagede ikke er pligtig at honorere prisstigninger, som følge af at klagerne ikke lod forholdet udbedre i 2021, kan indklagede acceptere tilbuddet af 19. maj 2022 på i alt kr. 64.902,50.

iii) Svie og smerte – klagers krav på betaling af kr. 5 mio.

Det står for indklagede hen i det uvisse, på hvilket juridisk grundlag klager mener sig berettiget til erstatning for svie og smerte.

Indklagede har foretaget en sædvanlig sagsbehandling i nærværende sag, herunder har indklagede adgang til at lade et dækningsberettiget forholds udbedring afvente, at der gennemføres bevissikring af hensyn til indklagedes mulighed for at gennemføre en regres i forhold til en regresansvarlig; i dette tilfælde en beskikket bygningssagkyndig.

Klager har været bekendt med, at forhold vedrørende utætheder i tagbelægningen ikke kunne udbedres, før beviset var sikret, hvilket bl.a. var baggrunden for mailkorrespondancen i november 2021 vedrørende det andet dækningsberettigede forhold vedrørende lægter (profilbrædder), se herved sagens bilag B og C.

Efter at indklagede blev gjort bekendt med, at klager agtede at foretage afhjælpning, har indklagede i forsøg på at varetage sine interesser søgt at stoppe afhjælpningen, indtil beviset var sikret, men da det for indklagede stod klart, at afhjælpningsarbejderne var så langt fremskredne, at beviset i realiteten var fjernet, har indklagede med hensyn til klagerne indtaget det standpunkt, at resterende afhjælpningsarbejder kunne udføres, se herved sagens bilag M.

Indklagede har i hele forløbet søgt en konstruktiv dialog med klager, hvilket indklagede mener med al tydelighed fremgår af sagens bilag D-M, og det bestrides således, at der er noget grundlag for at klandre indklagede for det seneste forløb, herunder noget grundlag for et krav om svie og smerte, der i øvrigt ligger uden for Ankenævnet for Forsikrings kompetence at tage stilling til.

iv) Opfordringer

Indklagede kan konstatere, at klager henviser til mail/besked af 20. maj 2022, som imidlertid synes fremlagt som bilag i sagen.

Klager opfordres til at fremlægge dette bilag som bilag i sagen, såfremt det ønskes påberåbt."

Klagerne har i mail af 12/8 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Frida forsikring beder endnu en gang om et bevis som allerede ligger på sagen. Vi har ikke yderligere kommentarer og sagen må gå i høring på det foreliggende."

Af mail af 8/9 2022 fra nævnets sekretariat til selskabets advokat fremgår bl.a.:

"Selskabet har i sit svarskrift af 8/8 2022 (i punkt ii) anført, at indklagede kan 'acceptere tilbuddet af 19. maj 2022 på i alt 64.902,50 kr.'"

Klagerne har fremlagt to tilbud fra [entreprenør] fra maj 2022 angående lofter. Det ene tilbud er på 64.902,50 kr. og angår nye lofter i stue. Det andet tilbud er på 16.687,50 kr. og angår nye lofter i hall.

Vi skal bede selskabet oplyse, om selskabet yder dækning for tilbuddet på 16.687,50 kr. for nye lofter i hall."

Klagerne har i mail af 8/9 2022 bl.a. bemærket:

"Da lofter i stue og entre er udbedrede, har vi fuldt overblik over de faktiske omkostninger i stedet for blot overslag.

De faktiske omkostninger er:

- 1) Stueloft: 64.902,50 kr.
- 2) Lofter i hall: 16.687.50 kr.
- 3) Reetablering af lys og spots i stue: 10.803,38 (faktura vedlagt)
- 4) Reetablering af lys/spot i hall: Her har vi valgt en anden løsning end tidligere.
Reetableringen ville koste som løst overslag 6.000 kr., men det er ikke noget vi har papirer på.
Vi har forståelse for at det kan være svært at kvantificere denne dækning.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98358

Når Frida svarer på besked fra AFF kan de i samme besked forholde sig til dækning af ovenstående udgifter."

I brev af 26/9 2022 fra selskabets advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"I den verserende klagesag har klager den 8. september 2022 uploadet prisoplysninger. Indklagede anser det for ganske uforholdent, at der i ankenævns sagen korresponderes i relation til sædvanlig sagsbehandling og dermed indklagedes stillingtagen til de af klager indhentede tilbud på udbedring.

Indklagede kan oplyse, at indklagede ikke har bemærkninger til prisoplysningerne, som indeholdt i indlægget af 8. september med bilag."

Hertil har klagerne den 7/10 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Frida vil ikke forholde sig til vores indlæg af d. 8/9-22. Vi finder det meget bemærkelsesværdigt at Frida ikke vil forholde sig til AFF's direkte spørgsmål til Frida fremsat d. 8/9-22.

Ad forsikringsaftalelovens § 24: Selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse d. 10/2-2021, hvor der er sket besigtigelse og deraf udarbejdelse af rapport.

Vi har allerede fremlagt alle beviser i sagen, som viser vores uenighed."

Klagerne har i mail af 15/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er blevet gjort opmærksomme på at vi kan søge dækning for bl.a. advokatombudsninger. Vi har advokatregninger for omkring 40.000 DKK. Vores daværende advokat tilbød en ganske betydelig afskrivning grundet vores situation, således at de samlede udgifter blev: 15.200 DKK.

Vi har haft udgifter til bistand fra byggesagkyndig til hjælp med relevant faglig dokumentation. Det samlede beløb er: 9.850 DKK.

I tillæg til sagens øvrige punkter ønsker vi ligeledes dækning for i alt: 25.050 DKK."

I mail af 25/11 2022 fra selskabets advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"I ovennævnte sag har klager nu fremlagt faktura stor kr. 15.200 fra advokat ..., samt 2 fakturaer fra [byggesagkyndig] på henholdsvis kr. 7.350 og kr. 2.500 inkl. moms.

Med hensyn til fakturaerne fra [byggesagkyndig] anerkender indklagede, uagtet at fakturaerne ikke er specificerede, at [byggesagkyndig] i et eller andet omfang har bidraget til sagen, og indklagede anerkender at betale for de 2 fakturaer.

Med hensyn til fakturaen fra advokat ... har der været tale om en enkel og ukompliceret sag, hvor der principielt efter indklagedes opfattelse ikke har været nødvendigt med advokatbistand, men min klient er efter omstændighederne per kulance indstillet på også at betale denne udgift, uag-

Ankenævnet for Forsikring

8.

98358

tet klagerne af tidligere omtalte grunde har gjort sagen unødigt besværlig for indklagede i relation til regressagen.

Klagerne bedes derfor oplyse kontonummer, hvortil beløb kan overføres."

Klagerne har i mail af 28/11 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"ad accept af dækning)

Vi imødeser at Frida Forsikring (FF) gerne vil dække omkostningerne til [byggesagkyndig] og advokat. Vedr. udbetaling forventer vi at Ankenævnet for Forsikring (AFF) forholder sig til sagen således at der kan komme en samlet afgørelse på alle sagens punkter.

ad advokat)

Vi er uforstående overfor at sagen er så simpel at vi ikke behøver advokatbistand men at FF gør.

ad unødig besværliggørelse af sagen)

- 1) Det undrer os at det nævnes da vi stadig mangler at få udbetalt erstatning som blev tilkendt i sagsnr.: 97344, afgjort d. 1/9-22 ved AFF. Efter et langt sagsforløb har vi nu d. 28/11-22, knap 3 måneder efter, endnu ikke modtaget en erstatningsopgørelse eller erstatning af nogen art.
- 2) Vi henviser til tidligere sagsakter, og bl.a. FF's manglede svar nu siden d 8/9-22."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder tilbud på kr. 64.902,50 vedr. nye lofter i stue, tilbud på kr. 16.687,50 vedr. nye lofter i hall 15,0 m2 og faktura af 30/8 2022 på kr. 10.803,38 for el-arbejder i forbindelse med udskiftning af lofter.

Selskabet har i mail af 5/8 2021 til klagerne bl.a. anført:

"Vi går i dækning på udskiftning af profillofter i stue, grundet råd /svækkelse af forskalling, og accepterer dermed tilbud fra tømrer på 57.075,- inkl. moms.

Ihht. utætheder på taget ved overstrygning vil jeg gerne du får tømrer til at give en pris på udbedring af overstrygning/fuger de 4-5 steder hvor der drypper vand ind. Det er maks 10-15 m2 tagflade tilsammen. Når du har fået en pris fra tømrer på den del, fremsender du den pris til mig. Så fremsender jeg et nyt erstatningsopgør til dig på skaden."

Selskabet har i mail af 3/9 2021 til klagerne bl.a. anført:

"Efter besigtigelsen ved vores taksator samt [firma 1], så fastholdes det at de aktuelle utætheder kan udbedres ved en overstrygning jf. vores taksators samt [firma 1's] vurdering ved nedenstående tilbud.

...

Ankenævnet for Forsikring

9.

98358

Af tilbuddet fremgår det ligeledes at [firma 1], vil gennemgå resten af taget for evt. øvrige utætheder. Erstatningen for ovenstående er opgjort til 28.000 kr. inkl. moms. Næste skridt er nu, at du igangsætter udbedringsarbejdet.

...

Udover ovenstående, så har taksatoren vurderet at der er behov for yderligere arbejde jf. nedenstående:

Udbedring:

Murer arbejde:

- Udskiftning af 1 stk. knækket k 21 sten ved øvre tagfod-flade mod sydøst.

- Udbedring af overstrygning mellem sten og facade.

Det vil koste maks. 2500,- inkl. moms.

Tømrer:

Loft /gang.

- Udskiftning af 6-8 troldektplader - Plader med fugtudtræk.

- Udskiftning af evt. fugtig/våd isolering over plader. 4-5 m2. Kan skiftes fra garage side.

(Hvis ikke kan dampspærre skæres op i gang, og lukkes bagefter)

Vil koste ca. 9000,- inkl. moms.

Udover ovenstående, så vil der ligeledes være behov for at presenningen bliver fjernet, så [firma 1] kan komme til at arbejde på tagfladen.

Du bedes sende et udspecificeret tilbud ind til os på ovenstående arbejde, for nærmere godkendelse. Bemærk, vi forbeholder os retten til at indhente et kontroltilbud såfremt vi ikke kan godkende det fremsendte tilbud."

I mail af 9/11 2021 fra selskabets advokat til klagernes advokat hedder det bl.a.:

"I anledning af mail af 28. september 2021 til min klient, FRIDA Forsikring Agentur A/S, hvori der anmodes om min klients samtykke til, at udskiftning af profilbrædder m.v. sættes i bero, indtil afhjælpningsmetode med hensyn til utætheder i taget er afklaret, bemærkes, at jeg har drøftet denne del af sagen med min klients taksator.

Min klients taksator er af den klare opfattelse, at der ikke er nogen nødvendig sammenhæng mellem udskiftning af profilbrædder m.v., der er givet dækningstilsagn til, og selve utætheden i tagbeklædningen, og dermed at man ikke behøver afvente forholdet med hensyn til utætheder i tagbeklædningen og afklaring af relevant afhjælpningsmetode, før der sker udskiftning af profilbrædder m.m.

Det er naturligvis i sidste ende op til Deres klienter at beslutte, hvorvidt der skal ske udbedring af forholdene samtidig, i og med at en reparation af forholdet med hensyn til profilbrædder ikke har nødvendighed i at afvente forholdet med hensyn til udbedring af utætheder i tagbelægningen, følger heraf at eventuelle merudgifter ved at afvente udbedring er min klient uvedkommende."

Klagernes advokat har i mail af 15/11 2021 til selskabets advokat bl.a. bemærket:

Ankenævnet for Forsikring

10.

98358

"Mine klienter og jeg noterer os og tager til efterretning, at Frida Forsikring Agentur A/S ikke kan imødekomme forslaget om, at udskiftning af profilbrædder m.v. sættes i bero, indtil afhjælpningsmetode med hensyn til utætheder i taget er afklaret.

Arbejdet med udskiftning af profilbrædder mv. sættes derfor i gang i overensstemmelse med det foreliggende tilbud.

For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at der vil blive fremsat et nyt krav om erstatning af udgifterne til udskiftning af profillofter i stuen, hvis de nyopsatte lofter beskadiges af indtrængende fugt og regnvand som følge af utæthederne i taget. Kravet vil i givet fald blive fremsat med det fulde beløb, altså uden selvrisko, idet det må lægges til grund, at det er Frida Forsikring Agentur A/S' beslutning, at opsætning af profillofter ikke skal afvente, at taget tættes."

Klagerne har i mail af 20/5 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Vi har nu kommet foran i køen og regner med at starte renovering af lofter d 7/6. Vi har hentet tilbud på renovering af lofterne i vores entré som i tidligere har godkendt. Vil du godkende det. Fortrækker du direkte afregning med tømreren."

I mail af 7/6 2022 fra klagerne til selskabet hedder det bl.a.:

"Efter jeres opfordring har vi igangsat arbejde med lofter og stue som aftalt jvf. vedhæftede tilbud. Begge dele er tidligere godkendt, men der er ikke tidligere fremsendt tilbud på entre. Jeg ønsker godkendelse."

Selskabets advokat har i mail af 10/6 2022 til klagerne bl.a. anført:

"I anledning af din mail af dags dato kan det oplyses, at I tidligere har haft en sag med Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige.

Min klient Domus Forsikring A/S, c/o Frida Forsikring Agentur A/S har en verserende regressag mod den beskikkede bygningssagkyndige, under hvilken der skal være syn og skøn jf. min tidligere mail.

Når jeg i tidligere mail sendte dig et eksemplar af skønsteamet med mine bemærkninger var det for at sikre, at der ikke forud for syn og skøn, som forventes foretaget i starten af juli 2022 sker fjernelse af beviset, hvilket vil sige at der ikke sker ændringer i relation til de bygningsdele, som skønsmanden skal besigtige.

Jeg har ikke set bygningen (jeres hus), men har blot bemærket, at der eksempelvis i spørgsmål 2 er spørgsmål til, hvorvidt der kan konstateres tegn på tidligere fugt- vandskader i opholdsstuen."

Hertil har klagerne i mail af 10/6 2022 til selskabets advokat bl.a. bemærket:

"Nedenstående [selskabets advokats mail af 10/6 2022] er ganske irrelevant da:

- Vi er klar over hvilke sager vi har.
- Det er irrelevant om du ([selskabets advokat]) har set vores hus.

- I har eksplicit bedt os om at gå i gang med arbejdet så hurtigt. Det har vi imødekommet trods protester fra vores side. I er blevet orienterede om det løbende inkl. varslet om start d 7/6. Vi henviser til tidligere e-mail og breve på ankenævnets portal.

Vi betragter nedenstående som et afslag på de tidligere godkendte udbedringer.

Vi går i gang med at udarbejde en ny klage til ankenævnet for forsikring vedr. udbetaling af godkendte skader på stuelofterne."

Selskabets advokat har i mail af 16/6 2022 til klagerne bl.a. oplyst:

"Der er nu fastsat dato for syn og skøn, som bliver afholdt onsdag den 13. juli 2022 kl. 11.00. Du bedes venligst bekræfte, at der vil være adgang til ejendommen på ovenstående tidspunkt."

Af nævnets kendelse af 31/8 2022 i sag 97344 mellem klagerne og selskabet fremgår bl.a.:

"Nævnet udtaler:

Klagernes hus er opført i 1974. Husets tegltag består af K21-romerfалstagsten, og der er ikke undertag. Ca. 2/3 af tagbelægningen er den oprindelige fra 1974, mens resten – ca. 90 m2 – efterfølgende er blevet udskiftet i forbindelse med en stormskade. Sælgeren har i 2019 fået udført overstrygning af alle tegl ved firma 1.

Klagerne overtog huset den 18/12 2020. I januar 2021 konstaterede klagerne, at der kom vand ind gennem tegltaget, hver gang det regnede. Klagerne fik udskiftet skotrende og fik håndværkere til at gennemgå taget for at lokalisere utætheder. Da der fortsat kom vand ind, fik klagerne overdækket hele taget med faste presenninger.

Selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade. Selskabet har ved mail af 3/9 2021 anført, at de aktuelle utætheder kan udbedres ved en overstrygning, jf. et udbedringsstilbud fra firma 1. Af tilbuddet fra firma 1 fremgår det, at 'Prisen for at fuge hele tagfladen over entre samt gennemgå resten af taget vil ligge på kr. 22.400 + moms'. Selskabet har herefter opgjort erstatningsbeløbet for overstrygning til 28.000 kr. inklusive moms. Selskabet har desuden anerkendt at dække en udskiftning af en knækket tagsten og udbedring af overstrygning mellem sten og facade, hvilket efter selskabets vurdering højst vil koste 2.500 kr. inklusive moms.

Selskabet har også anerkendt at dække udskiftning af visse fugtskadede loftplader indvendigt samt eventuelt fugtskadede isolering.

Klagerne kræver, at selskabet dækker udgifterne til et nyt tag. Det fremgår af sagen, at klagerne i juni 2022 har fået udskiftet tegltaget.

...

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at klagerne har bevist, at selskabets erstatningstilbud vedrørende utæthederne i taget – at der foretages overstrygning af tagfladen over entré, og resten af taget gennemgås for utætheder, jf. tilbuddet på 28.000 kr. inklusive moms fra firma 1 – er utilstrækkeligt til at udbedre skaden efter forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at selskabet skal yde dækning for en udskiftning af hele tegltaget med fradrag for afskrivning efter forsikringsbetingelsernes regler og selvrisko, da udbedring ved reparation af den eksisterende overstrygning og/eller ved udførelse af ny overstrygning i den konkrete sag må anses for utjenlig.

...

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder at klagerne havde fået udskiftet taget forud for skønsforretningen i juli 2022, som blev afholdt ca. 1½ år efter klagernes anmeldelse af utæt tag, og som blev foretaget som led i en sag alene mellem selskabet og den bygningssagkyndige – kan ikke føre til andet resultat.

...

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Domus Forsikring A/S V/Frida Forsikring Agentur A/S, skal anerkende, at klagerne har krav på dækning for udskiftning af taget med fradrag for afskrivning efter forsikringsbetingelsernes regler og selvrisko i overensstemmelse med det anførte ovenfor. En kontanterstatning skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24."

Nævnet udtaler:

Klagernes hus har et tegltag med K21-romerfалstagsten. De overtog huset den 18/12 2020 og konstaterede i januar 2021, at der kom vand ind gennem tegltaget, hver gang det regnede. Klagerne fik i første omgang udskiftet en skotrende og gennemgået taget for at lokalisere utætheder, men der kom fortsat vand ind.

Selskabet har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettigende skade.

For så vidt angår selve tagbelægningen tilbød selskabet den 3/9 2021, at de aktuelle utætheder kunne udbedres ved en overstrygning. Klagerne anførte, at metoden med overstrygning ikke var en holdbar og acceptabel løsning, og den 27/9 2021 indgav klagerne klage til nævnet over selskabets erstatningsopgørelse for skader på selve taget. Selskabet rettede et regreskrav mod den bygningssagkyndige, der havde udarbejdet tilstandsrapporten for klagernes hus, og i efteråret 2021 indgav selskabet begæring til afholdelse af syn og skøn mod den bygningssagkyndige. Skønsforretningen blev gennemført den 13/7 2022, og skønserklæring forelå den 29/7 2022. Selskabet fastholdt herefter sin afgørelse angående dækning for tagbelægningen.

Ved afgørelse af 31/8 2022 i sag 97344 fandt nævnet, at klagerne havde krav på dækning for udskiftning af taget med fradrag af afskrivning og selvrisko efter forsikringsbetingelsernes regler.

Nærværende klagesag vedrører dels klagernes krav på udbetaling af erstatning for følgeskader på lofter i stue og entré efter vandindtrængen, dels klagernes krav på dækning for udgifter til advokat og byggesagkyndig, dels klagernes krav om betaling af 5 mio. kr. – eller et lavere beløb fastsat af nævnet – i compensation/erstatning fra selskabet for klagernes personlige belastninger som følge af selskabets sagsbehandling og den samlede forsikringssags forløb.

Klagerne har anført, at de ønsker udbetaling af erstatning for lofter i stue og entré som lovet af selskabet. De har i mail af 8/9 2022 præciseret, at deres faktiske udgifter har udgjort kr. 64.902,50 for stueloft, kr. 16.687,50 for lofter i hall/entré og kr. 10.803,38 for retablering af lys og spots i stuen. Hertil kommer udgifter til lys og spots i hall/entré. Her har de valgt en anden løsning end tidligere, men skønner, at retablering af lys og spots hall/entré overslagsmæssigt ville have kostet 6.000 kr. Klagerne har for så vidt angår lofterne fremlagt entreprisetilbud på de angivne beløb og for så vidt angår el-arbejdet i stuen fremlagt en faktura af 30/8 2022. Klagerne har anført, at selskabet har givet tilsagn om dækning for følgeskaderne på lofter, men at selskabet trods rykkere ikke har svaret på deres anmodninger om dækning for det konkrete arbejde. Klagerne har krævet dækning for udgifter på 15.200 kr. til advokat og 9.850 kr. til byggesagkyndig.

Selskabet har anført, at selskabet har givet dækningstilsagn til forholdet vedrørende lofter i stue og entré, og at selskabet vedstår sig dette dækningstilsagn. Selskabet har i brev af 26/9 2022 anført som svar på klagernes præcisering af deres krav, at "indklagede ikke har bemærkninger til prisoplysningerne, som indeholdt i indlægget af 8. september med bilag."

Nævnet lægger på den baggrund til grund, at der er enighed mellem parterne om, at selskabet skal yde erstatning med kr. 64.902,50 for stueloft, kr. 16.687,50 for lofter i hall/entré, kr.

Ankenævnet for Forsikring

14.

98358

10.803,38 for retablering af lys/spots i stue og 6.000 kr. for retablering af lys/spots i hall/entré. Nævnet forudsætter, at klagerne er erstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24, dvs. fra 14 dage efter, at selskabet har modtaget meddelelse om arbejdets udførelse, og at håndværkerregningerne er blevet betalt af klagerne.

Nævnet lægger desuden til grund, at selskabet har anerkendt at dække klagerne fulde krav på 15.200 kr. til advokat og 9.850 kr. til byggesagkyndig, jf. selskabets advokats mail af 25/11 2022. Nævnet bemærker, at selskabet har fået forelagt fakturaer fra advokaten og den byggesagkyndige ved mail af 16/11 2022 fra nævnets sekretariat, og at klagerne derfor har krav på renter af erstatningen for udgifterne til advokat og byggesagkyndig ved selskabets betaling efter den 30/11 2022, jf. forsikringsaftalelovens § 24.

Klagerne har anført, at de fremsætter et krav på erstatning for "svie og smerte" i lyset af forløbet i denne sag og sag 97344. Til støtte for kravet har klagerne anført bl.a., at selskabet har udvist en useriøs tilgang til sagen og har trukket sagen i langdrag, så klagerne ikke længere har økonomi til repræsentation ved advokat. Sagen har ført til slid, psykisk belastning og bekymringer og sagen har resulteret i både sygdomsmelding og jobskifte – og heraf tabt arbejds løn – som følge af stress. Klagerne har mistet tid med deres nyfødte barn, hvilket de aldrig får igen. Klagerne har anført, at det er væsentligt, at selskabet pålægges at betale et beløb af en størrelse, der kan sikre, at andre ikke får lignende oplevelser.

Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for, at klagerne er berettigede til en kompensation/erstatning. Selskabet har foretaget en sædvanlig sagsbehandling, hvorunder selskabet har adgang til at lade et dækningsberettigende forholds udbedring afvente, at der gennemføres bevissikring af hensyn til selskabets regreskrav mod en regresansvarlig – i dette tilfælde mod den beskikkede bygningssagkyndige. Selskabet har i hele forløbet søgt en konstruktiv dialog med klagerne, og der er ikke grundlag for at klandre selskabet for forløbet. Selskabet har anført, at et krav om erstatning for svie og smerte ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling til.

Nævnet bemærker, at nævnet ikke finder grundlag for at afvise at behandle klagernes krav om en kompensation/erstatning fra selskabet som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling. Nævnet henviser til § 2, stk. 3, i nævnets vedtægter, hvoraf det fremgår, at en klagesag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Nævnet bemærker, at klagerne har bevisbyrden for, at selskabet har handlet ansvarspådragende. Klagerne har også bevisbyrden for, at de er berettigede til godtgørelse for svie og smerte.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at der foreligger det fornødne grundlag for, at selskabet kan pålægges at betale godtgørelse eller erstatning til klagerne som følge af forhold ved selskabets sagsbehandling.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke i sig selv er ansvarspådragende og kan begrunde et erstatningsansvar for selskabet, at selskabet i september 2021 meddelte, at skaden på tagbelægningen kunne erstattes med en overstrygning, og at nævnet i august 2022 fandt, at erstatningen skulle opgøres på grundlag af udgifterne til et nyt tag. Nævnet finder, at klagerne ikke har godtgjort, at det måtte være åbenbart for selskabet, at selskabets erstatningstilbud fra september 2021 – der var baseret på et konkret entreprisetilbud fra et tagfirma – var utilstrækkeligt.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet er berettiget til at forsøge at rette et regreskrav mod den bygningssagkyndige for den erstatning, som selskabet må udrede, jf. erstatningsansvarslovens § 22. Klagerne er i den forbindelse forpligtede til loyalt og i rimeligt omfang at medvirke til, at selskabet har mulighed for at bevissikre sit krav med et syn og skøn, jf. forsikringsaftalelovens § 22. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet ikke har fremmet syn- og skønsagen ved retten på rimelig måde.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerne ikke har godtgjort, at der har været sådanne forhold ved selskabets sagsbehandling i øvrigt – herunder angående selskabets sagsbehandlingstid og

Ankenævnet for Forsikring

16.

98358

selskabets kommunikation til klagerne – at det kan begrunde et erstatningsansvar over for klagerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerne gives medhold i overensstemmelse med selskabets dækningstilsagn vedrørende lofter i stue og entré, lys/spots i stue og entré, udgifter til advokat og byggesagkyndig, alt med renter efter forsikringsaftalelovens § 24, men får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings