

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98760:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 27/9 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg kan nu forstå, at det kun er loftet i køkkenet som bliver malet, hvorimod væggene henholdsvis soveværelse og køkken ikke bliver malet, selv om tapetet på væggen i soveværelset og køkken er nedtaget grundet våde vægge?

Er det ejendommen/bygningsforsikring der skal tage sig af skaderne på væggene, eller hvordan skal jeg forstå mail fra henholdsvis [selskabets fagkonsulent] og [selskabets sagsbehandler]?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At jeg for mit køkken tilbage i den stand som det var den 30. januar 2022."

Selskabet har i brev af 14/10 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sådan har sagsforløbet været

Klager kontakter os den 2. maj 2022 telefonisk og oplyser, at der er trukket vand ned i hans lejlighed gennem etageadskillelsen fra overboen. Klager oplyser videre, at bygningen sender et skadeservicefirma for at afklare omfang og for at igangsætte affugtning. Vi oplyser, at vi afventer nærmere, før vi eventuelt kan gå ind i sagen.

Klager vender tilbage til os den 21. maj 2022 og oplyser, at bygningsforsikringen/ejerforeningen ikke kan hjælpe ham. De har dog igangsat affugtning og nedtagning af køkkenskabe i den forbindelse.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98760

Vi oplyser, at vi kan dække køkkenskabene, hvis de er beskadigede, og at vi forudsætter, at bygningsforsikringen/ejerforeningen selv reetablerer efter affugtningen.

Kunden kontakter os den 14. juli 2022 og oplyser, at der nu er affugtet, og der er klar til genmontering af køkkenskabe. Vi sætter en netværkshåndværker på sagen til at hjælpe. Det viser sig, at der skal bestilles nye køkkenelementer hjem. Vores netværkshåndværker oplyser, at bygningsforsikringen/ejerforeningen ikke har genetableret vægge og lofter efter affugtning, hvorfor der skal males, filtses mv.

Vi skriver på den baggrund til klager, at han skal rette kravet for vægge og lofter mod bygningsforsikringen/ejerforeningen. Vi oplyser samtidig, at vi alene kan hjælpe med loftet, hvis de ikke dækker, da der ikke er dækning for vægge i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vi anerkender dækning for kravet for udbedring af loftet.

Herefter følger der en længere korrespondance med klager, der ikke forstår, at vi ikke kan hjælpe med væggene. Korrespondancen er vedlagt af klager. Vi vedlægger derudover korrespondancen med klager af 30. september 2022 som bilag 3.

Her får I vores syn på sagen

Indledningsvist har vi naturligvis forståelse for den ærgerlige situation som klager står i, men det er desværre ikke alle genstande, der falder ind under den tegnede police/forsikringsvilkårene, og der er i dette tilfælde tale om et sådan.

I denne sag ønsker klager dækning for skader på selve bygningen/lejligheden og ikke på indbo-genstande.

Det helt overvejende udgangspunkt er, at bygningsskader dækkes af bygningsforsikringen i det omfang policen og forsikringsbetingelserne yder dækning for.

I visse konkret tilfælde kan indboforsikringen dog hjælpe med skader på bygningsdele.

Dette fremgår af vilkårenes pkt. 17. K:

'Bygningsdele*, du som lejlighedsbeboer* enten ejer eller har vedligeholdelsespligten for, jf. lov, lejekontrakt eller vedtægter for boligforeningen, hvis der ikke er en bygningsforsikring, der dækker.

Dækning op til 50.037 kr. (2020) pr. skade, Hobbydrivhuse med glas dog kun op til 13.353 kr. (2020) pr. skade.'

I ordforklaringen i vilkårene på side 30 fremgår det, hvilke konkrete bygningsdele, der er omfattet af pkt. 17 K i vilkårene:

'Ved bygningsdele forstår vi legehuse, havehuse, hobbydrivhuse (herunder også orangerier), udestuer, carporte, ladeboks til elbiler, markiser og flagstænger. Køkkenelementer (herunder også monteret køkkenbordplade), brusekabiner, lofter eller loftbeklædninger samt gulvbelægninger oven på et færdigt gulv er også omfattet.'

Der er tale om en udtømmende liste over bygningsdele, som vi på indboforsikringen kan yde dækning for.

Der er således dækning for køkkenelementerne samt udbedring af lofterne, da det konkret fremgår af ordforklaringen, at disse bygningsdele er dækket.

Der er ikke dækning for udbedring af væggene, da disse bygningsdele ikke er nævnt i ordforklaringen, og udbedringen af disse er dermed ikke omfattet af indboforsikringen.

Vi har i øvrigt ikke stillet krav om, at klager skal påvise, at han har vedligeholdelsespligten for disse bygningsdele til trods for, at det er et krav for dækning af disse bygningsdele i det hele taget jf. vilkårenes pkt. 17 K.

Vi gør opmærksom på, at vi maksimalt dækker op til 52.571 kr. for udbedring af skaderne på køkkenelementerne og udbedring af loftet (indeks 2022).

Vores netværkshåndværker har fået de speciallavede køkkenskabe hjem, og de har forsøgt at kontakte klager for at aftale nærmere om opsætning. Det giver dog ikke værdi at sætte køkkenskabene op, før væggene er udbedret. Hvis klager alligevel ønsker det udført, så må klager vende tilbage til håndværkeren med oplysning herom. Vores netværkshåndværker har i samme forbindelse ønsket at komme i kontakt med klager for at aftale nærmere vedrørende udbedring af loftet.

Sagens videre færd afventer derfor klagers tilbagemelding til dem.

Hvorvidt bygningsforsikringen/ejerforeningen har tilsidesat deres forpligtelser i forbindelse med denne sag, er ikke op til os at vurdere. Vi kan alene forholde os til de gældende vilkår for indboforsikringen. Det kan dog undre, at man som bygningsforsikring/ejerforening affugter, nedriver tapet med videre, men efterfølgende lader beboeren stå tilbage med reetableringen.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi mener, at vi har behandlet denne sag korrekt i henhold til de gældende vilkår ved at anerkende dækning for udbedring af de beskadigede køkkenelementer samt udbedring af loftet.

Vi kan ikke hjælpe med udbedring af væggene, da disse ikke er omfattet af den tegnede indboforsikring i henhold til vilkårenes pkt. 17 K.

Vi mener ikke, at det er hensigtsmæssigt, at sagen står stille, mens den bliver behandlet i jeres regi, hvorfor klager er velkommen til at kontakte os/håndværkeren med henblik på at få udbedret de anerkendte forhold vedrørende køkkenelementerne og loftet."

Klageren har i brev af 29/10 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som kunde i TopDanmark gik jeg ud fra som en selvfølge at når jeg henvender mig til denne med en skade, at der kommer en taksator, at TopDanmark sammen med skadeservice og bygningsforsikringen/ejerforeningen lavede en handleplan for hvem der gør hvad og hvor meget hver gør.

Det undrer mig at TopDanmark ikke har været mere på bane og nu mener 'Hvorvidt bygningsforsikringen/ejerforeningen har tilsidesat deres forpligtelser i forbindelse med denne sag, er ikke op

Ankenævnet for Forsikring

4.

98760

til os at vurdere.' og 'Det kan dog undre, at man som bygningsforsikring/ejerforening affugter, nedriver tapet med videre, men efterfølgende lader beboeren stå tilbage med reetableringen.' I øvrigt har TopDanmark haft mulighed under hele forløbet at tilse skaden og ikke brugt denne mulighed.

Hvis TopDanmark havde været mere synlige med hensyn til skaden, så havde skaden ikke havnet mellem 2 stole.

Jeg har nu udbedret væggene og loft, så køkkenskabene kan sættes op.

Jeg har den 13. september anmodet TopDanmark om aktindsigt hvorledes de 52.571 kr. er fordelt på skaden og opgørelse over afholdte omkostninger, dette har jeg endnu ikke modtaget. Jeg bemærker at det må være nogle dyre køkkenskabe eller en meget bekostelig skade når TopDanmark ikke kan redegøre for beløbet!

Jeg bemærker venligst mail sendt til mig fra henholdsvis [selskabets sagsbehandler] og [netværkshåndværker], begge 30. september 2022 som meget enslydende, mon ikke [selskabets fagkonsulent] kan spares væk for at nå til samme konklusion. Bilag 25 og 26.

Jeg vil nu kontakte [netværkshåndværker] mandag 31/10-22 som det første for at lave en aftale med at få monteret køkkenskabene."

Selskabet har i brev af 17/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har efter vores mening klart og tydeligt kommunikeret, hvad vi kan hjælpe med på indboforsikringen, og hvad vi ikke kan hjælpe med på indboforsikringen.

Vi kan i den forbindelse ikke tilbyde at agere rådgiver for klager i klagers dialog med bygningsforsikringen.

Der er således ikke tale om, at sagen er faldet ned mellem to stole. Vi har tilbudt klager dækning for de forhold, som vi kunne være behjælpelig med på indboforsikringen (køkkenskabe + loft) i henhold til punkt 17 K i vilkårene.

Vi har oplyst klager om, at der gælder en maksdækning på 52.571 kr. for skader omfattet af punkt 17 K. Vi har endnu ikke afholdt nogen udgifter, hvorfor vi ikke kan sende klager en opgørelse – hvilket vi i øvrigt også har orienteret klager om. Det maksimale beløb betyder ikke, at det kommer til at koste 52.571 kr. eller derover. Det er bestemt heller ikke vores vurdering, at udbedringsomkostningerne vil overstige dette beløb i denne sag.

Klager er velkommen til at fremsende dokumentation til vores skadeafdeling for de materialer, som klager har haft til udbedring loftet. Klager bedes i samme forbindelse estimere tidsforbruget for arbejdet. Vores skadeafdeling vil herefter opgøre erstatningen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 30/11 2022, hvori det bl.a. er anført:

Ankenævnet for Forsikring

5.

98760

"Topdanmark har siden den 2 maj forsøgt at nedtone vandskaden, som om at intet var hent, eller forsøge at bortforklare hvilken rolle Topdanmark havde på det tidspunkt hvor jeg kontaktede Topdanmark for at anmelde vandskaden.

Som det fremgår af bilag 27, så havde [skadeservice] opkøbt [netværkshåndværkeren], tilbage fra den 2. november 2021, som varetager skader efter brand, vand, og skimmel. Altså vidste Topdanmark at deres 'netværkshåndværker' både er skadeservice og firma som står for genreableringen. Det bemærkes at Topdanmark i sin skrivelse til Ankenævnet til Forsikring af den 14. oktober, nederst på side 3. skriver, citat start 'Det kan dog undre, at man som bygningsforsikring/ejerforening affugter, nedriver tapet med videre, men efterfølgende lader beboeren stå tilbage med reetableringen' citat slut.

Selv mål af en forsikring af skik, moral og adfærd og skriger til himlen med manglende indsigt i deres 'netværkshåndværker'.

Topdanmark har fortiet overfor Ankenævnet for Forsikring at [skadeservice]/[netværkshåndværkeren] er samme firma. [Netværkshåndværkeren] har fortiet deres rolle som 'netværkshåndværker' i forhold til [skadeservice].

[Skadeservice] nedriver tapet med videre for at [netværkshåndværkeren] af indtjeningsmæssige årsager, at jeg skal betale for reetablering af tapet og maling.

Da [netværkshåndværkeren] /[skadeservice] sidder for bordenden hos Topdanmark, bilag 26, bilag 27, som 'netværkshåndværker' og bruger samme brevpapir af Topdanmark og identisk med bilag 25 endnu et selv mål af en forsikring af skik, moral og skriger til himlen."

Hertil har selskabet i meddelelse af 7/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger som ingen som helst relevans har for sagen. Det er meget uklart, hvad klager ønsker at frembringe med sin seneste skrivelse.

Topdanmark Forsikring er indboforsikringsselskab for klager - og vi forholder os til vilkårene for indboforsikringen.

Hvad bygningsforsikringen i andet selskab/ejerforsikringen og eventuelle håndværkere har gjort/ikke gjort, er irrelevant for sagens afgørelse. Hvilke forretningsmæssige opkøb en netværkshåndværker har lavet, er irrelevant for sagens afgørelse."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Af brev fra ejerforeningens forsikringsselskab fremgår bl.a.

"Der er tale om en siveskade som er trukket ned i gulvet på 1 salen og derefter ned i stuen, da ... Da der er tale om et synligt rør som har dryppet/sivet se vedhæftet billede der kan man se at røret er irret (grøn). Der set det har stået på i en del tid.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98760

Skaden er drøftet med jeres fugttekniker ... fra [skadeservice] og han er også enig at der er tale om en dryp/siv skade.
Der er ingen forsikringsdækning på siv og dryp-skader fra synlige rør.
På den baggrund afvises skaden."

Af udateret e-mail fra ejerforeningen til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg håber [skadeservice] er i gang med affugtning m.m. så du kan få dit hjem tilbage i god stand igen.
Som tidligere fortalt og skrevet, så har forsikringen afvist skaden. Jeg har haft skaden med omkring bestyrelsen som ikke kunne tilbyde at dække alle udgifter. De dækker den del der omhandler affugtning og sanering.
Nye skabe og eventuel maling m.m. må du prøve at få igennem din indboforsikring, da bygningsforsikringen har afvist at betale."

Af udateret e-mail fra netværkshåndværkeren til klageren fremgår bl.a.:

"Skabe er sat i bestilling.
Forventes leveret i løbet af næste uge.
Har en tømrer der kan montere tirsdag 13 september, men tænker vi lige skal have styr på malerdelene først eller?
Afventer svar fra Topdanmark om de vil bidrage til denne del, skal nok vende retur."

Af e-mail af 7/9 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har fået besked fra [netværkshåndværkeren], om at der skal fortages noget malerarbejde på væg og loft.
Dette krav skal du rette til ejendommen og udlejer. Såfremt der ikke er dækning hos dem eller deres forsikring, bedes du få deres afvisning på skrift og sende denne til mig som besvarelse på denne mail. I så fald vil vi kunne dække udgiften til maling af loftet, dog ikke væggen, dette er jævnfør dine forsikringsvilkår.
Jeg gør opmærksom på at udgiften til maling er en del af den maks. erstatning som vi kan yde for skaden på de 52.571 kr. som er gældende for din forsikring i forbindelse med skade på bygningsdele."

Af besked af 30/9 2022 fra selskabets sagsbehandler til klageren fremgår bl.a.:

"I forhold til dit tilbud om at levere maling og materialer, må du foreslå dette direkte til [netværkshåndværker] om I kan indgå en god aftale omkring det, for egen regning. De har ligeledes foreslået at de leverer maling og at du selv står for det.
Jeg gør opmærksom på, at vi udelukkende dækker udgift til maling af loftet og materialer til denne del, som oplyst tidligere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17 Dækningsskema

Ankenævnet for Forsikring

7.

98760

A. Forsikringen omfatter:

Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. Forsikringen dækker direkte skade som følge af:

9. Udstrømning og udsivning.

...

K. Bygningsdele* du som lejlighedsbeboer* enten ejer eller har vedligeholdelsespligten for, jf. lov, lejekontrakt eller vedtægter for boligforeningen, hvis der ikke er en bygningsforsikring, der dækker. Dækning op til 50.037 kr. (2020) pr. skade."

...

Bygningsdele

Ved bygningsdele forstår vi legehuse, havehuse, hobbydrivhuse (herunder også orangerier), udestuer, carporte, ladeboks til elbiler, markise og flagstænger. Køkkenelementer (herunder også monteret køkkenbordplade), brusekabiner, lofter eller loftbeklædninger samt gulvbelægninger oven på et færdigt gulv er også omfattet."

Nævnet har fået forelagt uddrag af klagerens e-mailkorrespondance med ejerforeningen, netværkshåndværkeren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/5 2022 over sin indboforsikring, at der var sket vandskade i hans køkken efter et utæt vandrør i lejligheden ovenover klagerens. Ejerforeningens bygningsforsikring afviste dækning af vandskaden. Ejerforeningen dækkede affugtning og sanering ved skadeservice og henviste klageren til at søge dækning for ødelagte køkkenelementer og maling af vægge og lofter over sin indboforsikring. Selskabet vil dække opsætning af nye køkkenskabe og maling af loftet, men har afvist at dække maling af væggene.

Klageren kræver, at selskabet dækker maling af vægge i køkken og soveværelse, og at køkkenet kommer tilbage i samme stand som før vandskaden. Han har anført, at "som kunde i TopDanmark gik jeg ud fra som en selvfølge, at når jeg henvender mig til denne med en skade, at der kommer en taksator, at TopDanmark sammen med skadeservice og bygningsforsikringen/ejerforeningen lavede en handleplan for hvem der gør hvad, og hvor meget hver gør ... TopDanmark haft mulighed under hele forløbet at tilse skaden og ikke brugt denne mulighed. Hvis TopDanmark havde været mere synlige med hensyn til skaden, så havde skaden ikke havnet mellem 2

Ankenævnet for Forsikring

8.

98760

stole". Han har anført, at "Topdanmark har fortiet overfor Ankenævnet for Forsikring at [skadeservice]/[netværkshåndværkeren] er samme firma. [Netværkshåndværkeren] har fortiet deres rolle som 'netværkshåndværker' i forhold til [skadeservice]. [Skadeservice] nedriver tapet med videre for at [netværkshåndværkeren] af indtjeningsmæssige årsager, at jeg skal betale for re-etablering af tapet og maling".

Selskabet har anført, at der er dækning for køkkenelementerne og udbedring af lofterne, da det fremgår af ordforklaringen, at disse bygningsdele er dækket. Der er tale om en udtømmende liste over bygningsdele, som indboforsikringen kan yde dækning for. Der er ikke dækning for udbedring af væggene, da disse bygningsdele ikke er nævnt i ordforklaringen.

Af dækningsskemaet i forsikringsbetingelsernes punkt 17 9 A fremgår det, at forsikringen dækker direkte skade som følge af udstrømning og udsivning. Forsikringen omfatter ting, der er nævnt i pkt. K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. Af punkt K fremgår det, at "Bygningsdele* du som lejlighedsbeboer* enten ejer eller har vedligeholdelsespligten for, jf. lov, lejekontrakt eller vedtægter for boligforeningen, hvis der ikke er en bygningsforsikring, der dækker. Dækning op til 50.037 kr. (2020) pr. skade". Af ordforklaringen fremgår det, at "Bygningsdele: Ved bygningsdele forstår vi legehuse, havehuse, hobbydrivhuse (herunder også orangerier), udestuer, carporte, ladeboks til elbiler, markise og flagstænger. Køkken-elementer (herunder også monteret køkkenbordplade), brusekabiner, lofter eller loftbeklædninger samt gulvbelægninger oven på et færdigt gulv er også omfattet".

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække maling af væggene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at oplistningen af bygningsdele i indboforsikringen efter nævnets opfattelse udtømmende angiver de bygningsdele, der er omfattet af dækning på indboforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98760

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet i sin sagsbehandling har handlet ansvarspådragende eller på anden måde kan holdes ansvarlig for, at klageren ikke har fået dækning for væggene af ejerforeningen eller anden tredjemand. Nævnet kan derfor heller ikke på dette grundlag pålægge selskabet at dække maling af væggene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ses at have opfyldt sine forpligtelser over for klageren i forhold til den forsikringsdækning, klageren har tegnet. Nævnet bemærker, at klageren – når han ikke har forsikringsdækning for skader på vægge – selv må rette sit eventuelle krav mod tredjemand eller selv må betale for udbedringen. Der påhviler ikke selskabet en forpligtelse til at indgå i dialog med tredjemand omkring fordelingen af udgifter og ansvar for skaderne.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder om eventuelle relationer mellem netværks-håndværkeren, skadesservice og selskabet – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand