

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. marts 2023 blev i sag nr. 99340:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikringsselskabet Vejle Brand af 1841 g/s
Gormsgade 2
7100 Vejle

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har parcelhusforsikring. I klageskema af 7/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vi skriver til jer da vi er uforstående overfor den behandling mit forsikringsselskab yder.

Vi havde d. 10/9-2022 en vandskade i vores køkken forårsaget af vores opvaskemaskine.

Jeg melder det straks ind til forsikringen og der er en lang snak frem og tilbage om hvad der skal ske, da træet i gulvet har løftet sig.

Efter lidt over 1 måned sender de en ud for at måle fugt. Manden der kommer, er uforstående overfor hvorfor man gør det så lang tid efter, da det er 'for sent.'

Forsikringen vil have at jeg indhenter nogle tilbud til dem på hvad det vil koste at lægge et nyt gulv. Jeg indhenter 3 tilbud som jeg sender til dem. FORSIKRINGEN tager så valget af hvem der udfører opgaven udfra de tilbud der er blevet givet.

Først d. 16. januar er gulvmanden 'færdig' med at lave gulv og reparere soklen på køkkenet og resultatet er ikke tilfredsstillende. Dette har jeg været i dialog med forsikringen om siden december. Da gulvmanden ikke havde lavet alt da han forlod vores hus, lavede jeg en aftale med forsikringen om at de ikke skulle betale hans regning før alt var på plads. Aftalen var at de skulle kontakte mig, når regningen kom til forsikringen. Dette gjorde de så ikke og nu er gulvmanden ikke til at komme dialog med.

Jeg har fremsendt billeder af gulvet med alle de fejl og mangler der er. Men de afviser alt da de mener det er mig selv der skal tage reklamationen med ham, når jeg har indhentet tilbuddene.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99340

Men det var forsikringen der valgte gulvmanden og skulle afregne med ham, så det er jeg meget uforstående overfor.

Jeg har klaget til forsikringens klageafdeling og svaret er at de slet ikke vil i dialog om denne sag. De vil ikke ha' med det at gøre mere.

Status lige nu er at jeg har et gulv der er RINGERE end før jeg havde skaden. Hvis det nye gulv ikke bliver rettet indenfor kort tid, går det til, da både snavs og fugt ved gulvvask kan sive ned nogle steder mellem revnerne. Strømper hænger fast i de kanter der vipper op og jeg støder på kanterne når jeg støvsuger. Lister er af 2 forskellige typer, der er hul mellem fodliste og gulv, alulisten mellem trægulv og tilstødende klinkegulv slutter heller ikke til samt soklen foran opvaskemaskinen er sat permanent fast, så det er ikke muligt at tage opvaskemaskinen ud hvis det skulle være nødvendigt.

Jeg kan læse mig frem til i betingelserne at jeg ikke må stå ringere i en skadesag efter det er gået igennem forsikringen, dog er Vejle Brand fuldstændig ligeglad med dette og siger det nu er mit eget problem, selvom de godt kan se at udførslen på det nye gulv ikke er pænt.

Håber I vil kigge på denne sag så vores gulv ikke bliver mere ødelagt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg er ringere stillet med vores gulv idag end inden skaden skete. Jeg vil gerne have at gulvet bliver ordnet, samt lister og sokkel bliver rettet."

Selskabet har i brev af 14/2 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 10.09.2022 modtages anmeldelse af vandskade samme dato i anledning af lækkende opvaskemaskine. (Bilag A)

Der reageres på skadeanmeldelsen den 12.09.2022, idet der i mail af 12.09.2022 anmodes om overslag på udbedring af skade på gulv.

Svar fra klager foreligger den 20.09.2022, hvor der indsendes overslag fra tømrer.

Da det indsendte materiale ikke findes fyldestgørende, anmodes den 26.09.2022 om yderligere materiale/dokumentation.

Der pågår herefter korrespondance og et skadeafklarende forløb, herunder indhentelse af fugt-rapport, frem til 24.10.2022, hvor pris på udbedring godkendes.

Faktura fra tømrer modtages 01.12.2022 og betales den 14.12.2022

Skadekorrespondance og skadeafklarende forløb er samlet som bilag B.

Klager er, som det fremgår af dennes klage til Ankenævnet, ikke tilfreds med det af tømreren udførte arbejde, og henvises til at tage kontakt til tømrer, idet der er tale om en almindelig reklama-

Ankenævnet for Forsikring

3.

99340

tion. Som bilag I fremlægges selskabets interne notater, hvoraf bl.a. dette fremgår, ligesom det fremgår, at klager henvises til at indgive intern klage til indklagede.

Den interne klagesags korrespondance fremlægges som bilag C-F.

Indledningsvis bekræftes, at indklagede uden overvejelser i relation til kvaliteten af det udførte arbejde betalte tømrerens regning den 14.12.2022. Sagsbehandleren kan ikke huske, om det har været drøftet med klager, at regningen ikke skulle betales forud for klagers evt. accept, men det udelukkes ikke, at klager har tilkendegivet noget sådant.

Dette forhold adresseres af indklagede i svar af 30.01.2022 (bilag D) på klagers klage af 29.01.2022 (bilag C)

Det er klagers opfattelse, at det påhviler indklagede at rette en reklamation til tømreren, hvilket indklagede bestrider.

Det er indklagedes vurdering, at der er tale om et retsforhold mellem klager og den udførende håndværker, idet indklagede alene er inddraget som forsikringsselskab som betalende medlem. Den omstændighed, at faktura er udstedt til indklagede, ændrer ikke herved, idet det er det faktiske retsforhold, som er afgørende.

Det bemærkes, at det er klager, som selv har valgt den pågældende håndværker. Indklagede har alene godkendt tilbud blandt det materiale, som klager har indhentet.

Indklagede henviser i det hele til den førte korrespondance

Som bilag G hhv. H fremlægges police og betingelser for den involverede forsikring."

Klageren har i mail af 16/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vores skadesbehandler ved udmærket om problematikken mht. at gulvet tog så lang tid om at blive færdiggjort. Dette er hun gjort opmærksom på. At de pludselig skriver at de ikke kan huske at vi har talt om at regningen først skal betales når arbejdet er fuldført undre mig, da det er det eneste jeg ringer ind omkring i december, da jeg har svært ved at få fat i ham. Da regningen er udstedt til forsikringen burde det også forventes at man kun betaler en regning, hvis arbejdet er fuldført. Her er arbejdet ikke færdigudført, men betales stadig.

Beslutningen om hvem der lagde gulvet har forsikringen stadig selv gjort, trods de har bedt om at jeg indhenter tilbud. Derved mener jeg ikke at skyld kan sættes på mig, da jeg kun indhenter tilbud - men forsikringen vælger frem de vil have skal udføre arbejdet.

Jeg henholder mig til at gulvet d.d er i ringere stand, end gulvet jeg havde forinden skaden."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 10/9 2022 fremgår bl.a.:

"Hvordan er skaden sket? *

Ankenævnet for Forsikring

4.

99340

Vores opvaskemaskine lækker pludselig vand og det er derved røget ud på gulvet.

...

Oplys hvilke bygningsdele der er skadet*

Opvaskemaskine, panel og evt gulv

...

Har du øvrige oplysninger til hændelsen

Vi er i tvivl om det har lavet skader i gulvet samt 'pynte' panelet under vaskemaskinen er ødelagt af vand. Vi har måtte lade opvaskeren køre færdig, da vi ikke kan få vandet ud på andre måder og derved afdækket med håndklæder."

Af klagerens mail til selskabet af 20/10 2022 fremgår bl.a.:

"Nu har jeg snakket lidt frem og tilbage med nogle gulvfolk.

Gulvet er laminat - massiv træ og derved er de bange for at røre ved det.

Jeg har fået dette tilbud.

Han har 2 løsninger:

1. Forsøg at afslibe gulvet samt reparere soklen med forbehold for at hvis gulvet ikke kan klare det, vil han ikke have ansvaret for at dække et nyt gulv.

14000 kr ex moms.

2. Skifte gulvet og reparere soklen.

19200 kr ex moms."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"

DÆKNINGSSKEMA - PARCELHUSFORSIKRING

A Forsikringen omfatter:	Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved		
	4.40. Skjulte rør og kabler*	4.50. Stikledning*	4.60. Udvidet vandskade
	Utætheder i rørinstallationer og i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt funktionsfejl i elkabler til rumopvarmning. Udgiften til den lækagesporing, der påviser en dækningsberettiget skade. Det er en betingelse, at skaden er konstateret og anmeldt i forsikringstiden, og at forsikringstager* har vedligeholdelsespligten for rørene eller kablerne.	Skade på udvendige afløbsinstallationer herunder kloakledninger og brønde. Skaden skal medføre funktionsforstyrrelse på grund af brud, åbne og forskudte samlinger eller rødder. Udgiften til den lækagesporing, der påviser en dækningsberettiget skade. Det er en betingelse, at skaden er konstateret og anmeldt i forsikringstiden, og at forsikringstager* har vedligeholdelsespligten for stikledningen.	Ved andre skader, der ikke ellers er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningskemaet, dækker forsikringen følgende: •Udsivning fra synlige installationer samt fra akvarier og beholdere med et rumindhold på mere end 20 l. •Vand herunder fygese, der trænger ind gennem utætheder/åbninger i bygningen. •Opstigning af grund- og kloakvand, og som ikke er en følge af sky- eller tøjbrud*. I forbindelse med en dækningsberettiget skade på rør og stikledninger*, dækker forsikringen tab af vand, olie og gas med maksimalt 50.000 kr (beløbet indeksreguleres ikke).

Klageren har fremlagt fotos af fejl ved gulvet efter reparationen.

Nævnet udtaler:

Ankenævnet for Forsikring

5.

99340

Klageren anmeldte den 10/9 2022, at "vores opvaskemaskine lækker pludselig vand og det er derved røget ud på gulvet". Selskabet meddelte den 12/9 2022 klageren, at "eventuel skade på gulv og panel er dækket på forsikringen med en generel selvrisiko på kr. 3550". Klageren indhentede tilbud på udbedring, hvoraf selskabet den 24/10 2022 godkendte et tilbud på udskiftning af gulv og reparation af soklen til 19.200 kr. eks. moms. Klageren er utilfreds med kvaliteten af det udførte arbejde. Klageren kræver, at gulvet bliver ordnet og at lister og sokkel bliver rettet.

Klageren har anført, at gulvet og reparationen af soklen ikke er tilfredsstillende, og at hun lavede en aftale med forsikringen om, at de ikke skulle betale regningen, før alt var på plads. Aftalen var, at selskabet skulle kontakte klageren, når selskabet modtog regningen. Det gjorde selskabet ikke, og nu er gulvmanden ikke til at komme i dialog med. Klageren har anført, at det var selskabet, der valgte gulvmanden – og skulle afregne med ham – så hun er uforstående overfor, at selskabet mener, at hun selv skal tage reklamationen med ham. Hvis gulvet ikke bliver rettet indenfor kort tid, så går det til, da både snavs og fugt ved gulvvask kan sive ned mellem revnerne, strømper hænger fast i kanterne, der vipper op, og støvsugeren støder på kanterne, når der støvsuges. Klageren har anført, at hun er ringere stillet med gulvet i dag, end inden skaden skete.

Selskabet har afvist at rette en reklamation til den udførende håndværker, da der er tale om et retsforhold mellem klager og håndværkeren, da selskabet alene er inddraget som betalende mellemlid. Dette ændres ikke af, at fakturaen er udstedt til selskabet. Selskabet har anført, at det er klager, som har valgt håndværkeren, og at selskabet alene har godkendt tilbuddet blandt det materiale, som klageren har indhentet.

Nævnet bemærker, at et forsikringsselskabs forpligtelse i forbindelse med en dækningsberettigende bygningskade består i at opgøre en forsikringserstatning og udbetale i takt med, at udbedring er sket, og at selskabet som udgangspunkt ikke har noget ansvar for udførelsen af reparationen. Forsikringstageren må derfor selv rette et krav for eventuelle skader efter foretaget

reparationsarbejde mod den håndværker, der har udført arbejdet. Selskabets rolle i skadeudbedringen kan imidlertid efter omstændighederne medføre, at selskabet har pådraget sig et ansvar for udførelsen af reparationsarbejdet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke hæfter for eventuelle fejl og mangler ved den udførte reparation af gulvet. Nævnet finder, at det ikke er bevist, at selskabet ved sin ageren i sagen har påtaget sig ansvaret for selve udførelsen af arbejdet, og at selskabet har opfyldt sin erstatningsforpligtigelse ved at dække den indkomne faktura.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er klageren, der har indhentet tilbud på udbedring af skaden, og at det fremgår af den fremlagte korrespondance, at klageren skriver til selskabet den 20/10 2022, at "nu har jeg snakket lidt frem og tilbage med nogle gulvfolk. Gulvet er laminat - massiv træ og derved er de bange for at røre ved det. Jeg har fået dette tilbud. Han har 2 løsninger: 1. Forsøg at afslibe gulvet samt reparere soklen med forbehold for at hvis gulvet ikke kan klare det, vil han ikke have ansvaret for at dække et nyt gulv. 14000 kr ex moms. 2. Skifte gulvet og reparere soklen. 19200 kr ex moms".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af sagen, at selskabet skriver til klageren den 24/10 2022, at "vi godtager 2. forslag: Skifte gulvet og reparere soklen til kr. 19.200 eks moms. I kan opstarte reparationen og sende faktura herind".

Nævnet finder det uheldigt, hvis selskabet har betalt fakturaen til gulvreparatøren mod klagerens ønske, da dette kan have vanskeliggjort klagerens muligheder for at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende. Nævnet finder dog, at dette ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at klageren kan have mulighed for at indbringe spørgsmålet om gulvreparatørens arbejde er mangelfuldt for Byggeriets Ankenævnet, eller, såfremt dette ikke er muligt, at anlægge retssag, hvortil der kan søges retshjælpsdækning, mod gulvreparatøren.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

99340

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand