

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. november 2023 blev i sag nr. 99540:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 17/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg vil hermed klage over behandling og afgørelse fra Alka Forsikring ved skadenummer ...

Sagen er, at jeg den 29. sep. 2018 kontakter Alka Forsikring angående problemer med gulvvarme i mit badeværelse, som er elektrisk, og pludselig ikke virker mere. (Bilag 1.)

Alka Forsikring svare 2/10.2018 med at sagen er oprettet (Bilag 2.1) og jeg bliver et par dage senere ringet op af [taksator]. Han oplyser at Alka havde et firma, [firma 1], der kunne spore hvor i gulvet varmekablet var defekt, og derefter kunne løsne en enkelt gulvklinke i hel tilstand og derefter reparere varmekablet derunder. Måden var hemmelig og der måtte ikke være andre til stede i rummet imens reparationen foregik.

Det var måden [taksator] / Alka Forsikring forlangte at reparationen skulle finde sted på, for at Alka kunne få bekræftet at kablet var defekt, på trods af at det er temmelig dyrt, kr. 8.000, -. Så skulle jeg skaffe en murer og bede han nedlægge gulvklinken igen og derefter ordne fuger.

Jeg bad om at det skulle være [murermester], en lokal murermester, som jeg ved laver en del forsikringsarbejde.

Da jeg har 40 års erfaring inden for byggeri, var jeg lidt skeptisk over for projektet med at løfte en enkelt gulvklinke, men der var ingen valg, samt [taksator] oplyste, at hvis det mislykkedes ville Alka Forsikring betale for et nyt gulv.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99540

Jeg fik endvidere oplyst af [taksator] at hvis [firma 1] kunne bekræfte at gulvvarmekablet var defekt, skulle jeg ikke betale for sporingen af fejlen, men kun for reparationen af kablet. Jeg havde meddelt at jeg havde haft en elektriker til at se på problemet, og som havde konstateret fejl på kablet. (Bilag 1.) Jeg modtager d. 12/10. 2018 et 'Skadebrev' med en beregning over, hvad Alka/[taksator] mener det vil koste at udføre reparationen. (Bilag 2.3) 8.000, -kr. til [firma 1] og murerarbejde med tilstøbning og genmontering af en eller to gulvklinger 1.500, -kr., i alt 9.500, -kr. Så langt så godt.

Jeg fik besøg af [navn], [firma 1], som kan bekræfte at der er en defekt på gulvvarmekablet. Det lykkes ham desværre ikke at demontere en enkelt eller to gulvklinker, som der var sat i udsigt. Han slår hul i klinkerne, videre ned gennem betonen, finder kablet med fejl og reparere det.

Der bliver udført en rapport den 17-10-2018 som bliver sendt til [taksator] / Alka. (Bilag 10.1)

Den bliver ikke tilsendt mig!

Jeg blev ringet op af [taksator] et par dage efter, og vi taler frem og tilbage om den nye situation. Nu vil Alka pludselig ikke dække udgiften til et nyt gulv, men kun en partiel reparation i bruse nichen. Det er jeg utilfreds med, for det var ikke det der var aftalt. Men sådan var det. Han kan fortælle at han havde talt med [muremester], og de var enige om at det kunne repareres for ca. 2300,-kr. Det mener jeg lyder helt forkert, for der dækker jo knap materialeprisen. Men [taksator] holder fast, at den aftale har han lavet med [muremester].

Jeg er forundret over at i Skadebrev vurdere Alka, at det koster 1500,-kr at genmontere to klinker, mens at det koster 2300,-kr at fjerne en m² klinker meget omhyggeligt og forsigtigt for ikke at skade siderne i nichen, hvor gulvklinkerne løber ind under, støbe hullet ud efter [firma 1] og rette gulvet op, tilskære nye gulvklinker, fuge, og afslutte med nye elastiske fuger. Mureren skal frem og tilbage mindst 4-5 dage.
2300,-kr! Det er helt urealistisk?

Under samtalen fortæller [taksator] endvidere, at der er andre firmaer der laver den samme reparation som [firma 1], men til den halve pris, men nu var det jo for sent. Jeg følte mig virkeligt taget ved næsen, og er utilfreds med at jeg skal betale flere tusind kroner ekstra.

Jeg stod jo også med det problem at vi ikke kunne komme i bad, før gulvet var blevet repareret, så derfor flyttede vi ud i vores sommerhus, indtil badeværelset igen kunne bruges.
Alka kunne ikke give tilskud til genhusning i dette tilfælde.

Min kone og jeg var rundt i [byer] for at finde gulvklinker i silkemat hvid, der lignede klinkerne i badeværelset, hvilket ikke lykkes os. Derfor aftaler vi med [muremester] at vi vil have skiftet klinkerne i hele baderummet. Dette bliver [taksator] også orienteret om.

[Taksator] mailer 24/10-2018 om Alka's erstatning, og bekræfter 30/10-2018 hans aftale med [muremester], og at jeg kan gå i gang med arbejdet med at renovere badeværelset. (Bilag 2.4)

Da [muremester] kommer først i november og skal lave badeværelse, spørger jeg til aftalen med [taksator], hvilket han afviser og kommenterer med, at hvis han skulle lave det håndværksmæs-

sigt korrekt og med garanti, kunne det slet ikke lade sig gøre til 2300,-kr, hvilket han også havde meddelt [taksator].

Det tilbud [murermester] giver, afviser [taksator], men fortæller ikke mig noget om det højere tilbud, eller hvad beløb det var på! Alka fastholder resten af forløbet at aftalen er lavet!

...

Under fjernelse af klinkerne i badeværelset, kan jeg se at der gennem kanten af gulv afløbet i brusenichen sidder et søm, hvilket også kan ses på et billede i [firma 1's] rapport.

Sømmet går ud gennem skålen på afløbet, så derfor er afløbsskålen utæt og skal derfor udskiftes.

[Murermester] slår betonen op og graver ned og skifter afløbsskålen, støber betonen til igen omkring afløbet og det reparerede gulvkabel, og laver ny klinkelægning i badeværelset.

4/2-2019 modtager jeg en Opgørelse fra Alka/ [taksator] (Bilag 2.5).

Jeg er meget forundret over at [taksator] kan lave sådan en opgørelse, hvis han har en lille smule indsigt i byggeri, hvilket jeg formoder.

9/2-2019 svare jeg på Opgørelsen (Bilag 2.6)

I mailen forsøger jeg at forklare [taksator] at hans pris på 2300,-kr er helt urealistisk, samt forklarer hvilket reparation det drejer sig om, nogenlunde i detaljer. Jeg beder om dokumentation for, hvor han for hans priser fra og hvad de dækker i detaljer. Jeg forklarer at på mit arbejde som [kyndig inden for byggeri] har kikket i de prislistes jeg bruger til dagligt som er [system ved videnscenter inden for byggeri], som er anerkendt af bl.a. forsikringselskaber og Dansk Byggeri på professionelt plan. Her giver det priser på et helt andet niveau.

Jeg beder også om og få tilsendt den rapport som er udarbejdet af [firma 1] som jeg har betalt for, men ikke har modtaget, og ikke mindst en opgørelse der er realistisk.

11/02-2019 Mail fra [taksator] (Bilag 2.7)

[Taksator] fastholder prisen på 2300,-kr!

Nu er [taksator] helt uforstående over for at afløbsskålen er beskadiget, og referere til billederne i [firma 1] rapport. Endvidere vil han ikke betale for at der skal laves vådrumssikring i brusenichen i forbindelse med reparationen.

Han kan se på billederne, at der ikke er udført vådrumssikring oprindeligt, men ikke at der sidder et

søm ud gennem afløbsskålen!

...

Foto: Billede fra rapporten fra [firma 1]

16/2-2019 Mail fra mig. (Bilag 2.8)

Jeg beder endnu en gang om hvor Alka/ [taksator] har kalkulations-/reparationspriserne fra, hvis det skal laves håndværksmæssigt korrekt, lige som jeg fortæller hvor jeg har mine erfaringspriser fra.

Jeg beskriver ligeledes at rapporten fra [firma 1] viser at der sidder et søm i afløbsskålen.

Jeg beskriver også hvorfor der skal udføres vådrumssikring, det må da også være et krav fra Alka forsikring, at de reparationer som Alka betaler for, bliver udført håndværksmæssigt korrekt.

Jeg beder også om forklaring/beskrivelse på hvordan reparationen ellers kan udføres tæt og korrekt håndværksmæssigt.

Jeg er overrasket over, at jeg får at vide at jeg kunne få en bademobil stillet til rådighed under forløbet, nu, det er 2-3 mdr. efter projektet er afsluttet?

25/2-2019 Mail fra Alka (Bilag 2.9)

[Taksator] fastholder hans aftale om prisen med Murermesteren.

[Taksator] forklarer at sømmet i afløbsskålen og skaden på elkablet er to forskellige bygningsdele og derfor to forskellige skader? Han oplyser at jeg skulle have oplyst Alka om to forskellige skader og at jeg skal komme med ny dokumentation og en udspecificeret faktura for udskiftning af gulv-afløb, så vil han vurdere sagen.

Vedrørende vådrumssikring, mener [taksator] stadig ikke, at det kan dækkes af Alka, men han henviser ikke til en måde reparationen kan udføres på uden!

14/03-2019 Mail fra mig (Bilag 2.10)

Her skriver jeg endnu en gang om min utilfredshed over at det stadig handler om et helt urealistisk beløb på 2300,-kr.

Jeg forholder også [taksator], at han løb fra aftalen om et nyt gulv i hele badeværelset.

Jeg forholder mig desuden til at [taksator] nu vil have ny dokumentation for det søm som sad i afløbsskålen. Jeg skriver at Alka selv havde bestemt at [firma 1] skulle foretage reparationen og udarbejde en rapport, og hvis den ikke var tilstrækkeligt udført til at danne baggrund for en skadevurderingen, må [taksator] jo bede om en ny. Der var jo betalt for den. Sømmet var i øvrigt jo først til stede efter [firma 1] var på besøg.

Jeg kommenterer desuden at [taksator] nu skriver om forskellige bygningsdele og forskellige skader!

Jeg forklarer at jeg ikke har en udspecificeret faktura for udskiftning af gulvafløb, da jeg havde fået en samlet regning.

Jeg forsøger også at gøre klart at vådrumssikring er en nødvendighed for at kunne udføre reparationen, hvis der ikke skulle indbygges en kritisk bygningsfejl, og at der jo skulle være garanti for tæthed fremover.

Jeg skriver til sidst at jeg ser frem til at modtage en compensation svarende til opsætning, nedtagning og 30 dages leje af skurvogn med bad.

15/03-2019 Mail fra Alka (Bilag 2.11)

[Taksator] er uforstående over mine forventninger til dækning af skade.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99540

[Taksator] har haft kontakt [navn] fra [firma 1], som mener, at det søm der sidder i afløbsskålen, er et søm der har siddet fra udførelsen af badeværelset, og som sidder som bæring af stålrammen. Denne forklaring godtager [taksator] og dermed er det ikke dækningsberettiget.

[Taksator] vil sende min sag videre til [overtaksator 1], og at han vil vende tilbage.

[Overtaksator 1] hører jeg aldrig fra!

Jeg hører i det hele taget intet fra Alka!

25/10-2019 Mail fra mig. (Bilag 2.12)

Jeg rykker [taksator] for et svar, og gør opmærksom på at der udgifter til kassekredit.

Jeg hører stadig intet fra Alka!

27/01-2020 Mail fra mig. Bilag (2.13)

Jeg sender en klage til Alka's klageafdeling.

Jeg har lavet en beregning på, hvad jeg mener Alka skylder mig + et års renter.

05/02-2020 Mail fra Alka. (Bilag 2.14)

Oplysning om at jeg har fået en ny sagsbehandler, [overtaksator 2], som beder mig om at ringe ham op.

Det gør jeg, men gør det meget kort og meddeler at jeg ikke vil lave nogen form for mundtlige aftaler. [Overtaksator 2] vil sende sine kontaktoplysninger, og beder mig mine data? Det gør jeg, navn, adresse osv.

17/03-2020 modtager jeg [overtaksator 2s] kontaktoplysninger, og jeg sender mine. (Bilag 2.15)

[Overtaksator 2] skriver han vil se på sagen.

[Overtaksator 2] ringer mig op og spørger om jeg har andre billeder til dokumentation. Det har jeg og sender det 19/03.

Jeg kommer også med min forklaring på hvor sømmet kommer fra, da jeg mener at det er et søm [navn] [firma 1] har brugt i forsøget på at få løsnet en gulvklinkerne.

På billedet kan man se at sømmet er helt blankt og nyt og har med garanti ikke siddet i gulvafløbet i 30 år uden at blive korroderet og rusten.

Jeg gør opmærksom på at [firma 1] har slået hul helt gennem betonlaget og dermed også ødelagt den underliggende dampspærre. Det afviser [overtaksator 2] at det er Alka's problem og det må jeg selv betale hvis det skal repareres igen.

19/03-2020 Mail fra mig med billede (Bilag 2.16)

1/5-2020 Mail fra mig. (Bilag 2.17)

Jeg rykker for svar!

7/9-2020 Mail fra Alka (Bilag 2.18)

Tilbage melding fra [overtaksator 2] efter knap 6 mdr.

[overtaksator 2] har haft kontakt med [firma 1], som stadig nægter at ha slået sømmet i afløbsskålen. Det godtager [overtaksator 2] og afviser at udbetale erstatning.

[Overtaksator 2] mener dog at jeg er berettiget til betaling for leje af badevogn. Har takseret det til 200,- kr. pr. dag i 15 dage i alt 3000,-kr. Han ignorerer derved den opgørelse med tilbud på leje fra

[firma 2] på en badevogn, jeg havde sendt d 27/01-2020, der siger at det koster 7250,22kr.

[Overtaksator 2] giver betaling for 15 dage, så han er ikke opmærksom på at der gik ca. 15 dage fra at der blev slået hul på klinkerne, til Alka gav grønt lys til at begynde udbedringen. Derfra begynder arbejdet først. Det er igen priser der ikke bliver gjort rede for, og virker til at det er grebet ud i luften. Priser på murerarbejde, badevogn og rengøring er helt hen i vejret i forhold til de priser der

f.eks. er aftalt mellem Dansk Byggeri og forsikringsselskaberne.

11/09-2020 Mail fra mig (Bilag 2.19)

Jeg meddeler at jeg ikke kan godtage den afgørelse der er truffet. Jeg gentager hvad jeg havde fortalt i telefonen, nu på skrift. At sømmet er nyt og blankt, hvilket er umuligt efter 30 år i et afløb,

samme sted som gulvvarmekablet har taget skade af fugt. Jeg gør desuden opmærksomt på at beløbet på badevognen er forkert, som jeg tidligere havde beskrevet i opgørelsen.

Det næste halvandet år svare Alka ikke på mine henvendelser. Jeg skriver bl.a. til dem på Alka's hjemmeside i kontaktrubrikken, men bliver ignoreret.

6/03-2022 Mail fra mig. (Bilag 2.20)

Jeg skriver til kundeklager og klager over at der ikke bliver svaret på mine henvendelser og at jeg bliver ignoreret.

Jeg skriver også at jeg vil kontaktes på mail eller i e-boks.

Jeg har ikke den store tiltro til det systemet der er gennem Alka's hjemmeside. Jeg kan f.eks. ikke se at jeg har kontaktet dem flere gange i 2021.

Også her bliver jeg også ignoreret, da alle henvendelser efterfølgende er på Alka.dk!

16/03-2022 er der meddelelse fra Alka på Alka.dk (Bilag 2.21)

Det er ny medarbejder igen, [navn 2]

Det giver ingen ændring i sagsforløbet.

Han mener ikke at der er bevis for at det søm i afløbsskålen er nyt og ikke sidder i gennem siden af

afløbsskålen!

Han beskriver at Alka gerne laver en reparation i en bruseniche, hvor der ikke er krav om tæthed til reparationen!

Han gentager at Alka kun vil betale en badevogn i 15 dage, 3000,-kr. og ikke det reelt koster ifølge tilbud fra [firma 2], og som der var aftalt.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99540

25/04-2022 Mail fra mig til Alka (Bilag 2.22)

Jeg forsøget en gang til, at gennemgå sagen for [navn 2].

Jeg beskriver de aftaler der er lavet, som ikke er overholdt og gennemgår den dokumentation som er beskrevet og billedokumenteret af [firma 1] i forbindelse med afløbsskålen, ligesom den dobbelte pris for undersøgelsen.

Jeg gennemgår alle mine erstatningspriser igen, og oplyser hvor de kommer fra. Dette beder jeg også Alka om at dokumentere, hvor Alka får deres priserne fra.

...

Priserne i kalkulationen er rene produktionspriser og uden f.eks. kørsel, velfærdsydelser og lign.

20/05-2022 er der meddelelse fra Alka på Alka.dk (Bilag 2.23)

Det fortsætter i samme spor, og der bliver ikke taget seriøst på min kritik af de priser Alka bruger, samt forklaring på at sømmet i afløbsskålen er nyt og blank, samt afregning af badevogn/antal dage/ Tilbud. Der bliver meddelt at Alka aldrig har modtaget ny dokumentation eller billeder.

Jeg har sendt et billede 13/03-2020

19/10-2022 Mail fra mig til Alka (Bilag 2.24)

I lighed med at Alka beder om dokumentation på alt hvad jeg skriver, beder jeg om dokumentation for den aftale der er lavet mellem Alka og [murermeister].

Jeg forklarer endnu engang omkring sømmet i afløbsskålen, og gentager min teori/opfattelse af hvor sømmet kommer fra.

Jeg har ikke set at Alka kan bevise det modsatte, og det er helt sikkert at sømmet ikke har siddet der i 30 år. Hvis et blank søm ligger ude i dug en enkelt nat, bliver det helt rødt af rust.

Jeg gør opmærksom på at min tålmodighed er sluppet op og at jeg påtænker at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Jeg vedhæfter en kopi af det tilbud jeg fik lavet hos [firma 2] på en badevogn. (Bilag 13)

29/11-2022 er der meddelelse fra Alka på Alka.dk (bilag 2.25)

Alka meddeler at jeg ikke frembringer noget nyt. De meddeler mig at hvis jeg vil have dokumentation for deres aftale med [murermeister], så kan jeg selv finde det?

[Navn 2] vil have mere dokumentation på sømmet i afløbsskålen.

Sidst efterlyser [navn 2] dokumentation i form af evt. faktura på badevogn??? (Det sende jeg til ham i sidste mail 19/10-2022)

...

Billede af mail med vedhæftet faktura

På billedet ses, at der er hul helt igennem betonen, samt reparationen af elkablet.

I cirkel 1 ses at der er forsøgt at slå klinken op. I cirkel 2 ses noget hvidt gummiagtig, som kan være tætningsmasse fra 1980'erne, i dag vådrumssikring.

[Navn fra firma 1] fortalte, at grunden til at han ikke kunne løsne klinkerne, var fordi de var lagt ned i cement, så det er ikke fliseklæb på billedet.

Ikke mindst kan man se et blank søm sidde ud af afløbsskålen.

...

Billedet jeg sendte til Alka 19/3-2020. Bilag 2.16

Konklusion:

Jeg syntes at jeg er blevet rigtigt dårligt behandlet af Alka Forsikring gennem hele forløbet.

Jeg bliver fra start oplyst om at jeg ikke skal betale for [firma 1] forundersøgelse, hvis de kan dokumentere at der er tale om en skade. Den aftale løber Alka fra.

Jeg skal, ifølge [taksator], ovenikøbet betale dobbelt pris for den ydelse!

Jeg får at vide at Alka vil erstatte hele gulvet hvis det mislykkes for [firma 1] forsøg på at løsne klinker. Den aftale løber Alka fra.

Så er der al omtalen omkring prisen på murerarbejde, på 2300.-kr. Adskillige arbejdstimer og materialer, arbejdsgang over flere dage med tørre og hærdningstider. Det er jo helt skørt. Jeg mener at jeg kan dokumentere at det er helt forkert, gennem de kalkulationer jeg er i besiddelse af, lavet i anerkendte beregningsprogrammer, samt at murermesteren afviser at have lavet aftalen.

Men også sund fornuft siger at det ikke kan lade sig gøre. Men Alka står fast på deres påstand.

Alka skriver, at de ikke sætter krav til at reparationen i brusenichen skal være tæt efterfølgende, det forekommer mig helt utroligt og skørt. Det er der jo ingen murermester der vil fravige, da de skal give garanti på deres arbejde. Det ville jo resultere i at være en alvorlig indbygget bygnings-skade. Undskyld, det er helt skørt.

Så er der spørgsmålet om sømmet i afløbsskålen. Hvis Alka har ret, at det sidder der som en bæring af rammen siden 1983, hvor huset blev bygget, så mener jeg at det ville være kraftigt korroderet, sandsynligvis helt rustet væk og ikke sidde som et nyt og blankt søm som det ses på billedet.

Hvis min teori er korrekt, har [navn fra firma 1] slået det i inde fra afløbet i forsøg på at løsne klinkerne. Det sad godt fast i PVC kanten, derfor er det ikke fjernet under rengøringen, før billedet blev taget til rapporten.

Denne konklusion om at sømmet vil være korroderet efter 30 år, kommentere eller forklare Alka overhovedet ikke, men henvise til [navn fra firma 1's] udlægning.

Alka kompenserer mig på et beløb på 15 dage/3000,-kr for prisen på at leje af en badevogn. Det er

Ankenævnet for Forsikring

9.

99540

jo også fint, men det var ikke aftalen. Aftalen var at jeg skulle have det beløb som det koster at sætte en badevogn i min indkørsel i byggeperioden, som var 30 dage. Ifølge faktura 7250,22kr. Det var også en aftale Alka løb fra.

Der er også et beløb på 500,-kr til rengøring. Det tror jeg ikke et rengøringsfirma vil sende en medarbejder for!

Så har jeg også udbedt mig renter af mit udestående, men her bliver jeg bare ignoreret!

Det er ingen tvivl om at jeg gennem forløbet har følt mig mere og mere holdt for nar, og at det er utroligt arrogant af de forskellige taksatorer bare at ignorere eller afviser alle de dokumentationer der bliver fremlagt. Både teknisk, men også prismæssigt. Jeg har været virkelig skuffet, da jeg mener at jeg holdt mig til det der er faktisk korrekt og veldokumenteret. Ikke mindst at Alka's medarbejdere løber fra de aftaler der bliver lavet over telefonen, det havde jeg ikke regnet med fra starten. Men det lærte jeg på den hårde måde. Samtidigt beder Alka mig om at jeg selv skal dokumentere deres egne aftaler med murermesteren.

Jeg har ret tidligt i forløbet opdaget at der ikke var tale om fornuft i dialogen, og har efterfølgende kun forholdt mig til de priser, der i databaser er professionelt anerkendt.

Jeg håber på de vil se på sagen og medgive at Alka har handlet uacceptabelt, og ikke levet op til deres forpligtelser."

Selskabet har i brev af 12/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvilken erstatning klager har krav på i anledning af en kortslutning af gulvvarmen på klagers badeværelse.

Klager anmeldte ved mail af 29. september 2018, at de havde haft problemer med, at sikringerne sprang og at han havde fået sin kammerat der var elektriker til at undersøge problemet, som viste sig at stamme fra den elektriske gulvvarme i badeværelset.

Alka Forsikring meddelte ved skadebrev af 11. oktober 2018, at skaden var dækket på forsikringen, men at der grundet installationens alder ville ske en afskrivning på 30% i erstatningen, hvilket betød at klager selv måtte betale 30% af udbedringsomkostningerne.

Taksator gennemgik desuden udbedringsmetoden som partiel reparation samt angav de forventede priser på dette.

Taksator meddelte afslutningsvis, at klager kunne få udbetalt det estimerede beløb som kontant-erstatning, hvis klager i stedet for den partielle reparation ønskede selv at udskifte gulvet.

Der foreligger rapport fra [firma 1], som ved fejlfinding konstaterede, at der var tale om en fejl på slutmuffen, som blev udskiftet.

Af fakturaen fra [firma 1] fremgår det, at fejlen på kablet blev udbedret og den samlede pris for [firma 1]s arbejde udgjorde 6.562,50 kr. og omfattede både fejlsøgning og reparation af kablet.

Klager ønskede egen murer ... til at udføre murerarbejdet (retableringen efter reparation af varmekablet) og denne oplyste, at det af forsikringen dækkede arbejde kunne udføres for 2.300 kr.

Alka Forsikring har på ovennævnte baggrund udbetalt i alt 7.375,75 kr. for den dækningsberettigede skades udbedring.

Opgjort som også uddybet/forklaret i selskabets brev af 23. marts 2022 i form af 6.562,50 kr. til [firma 1] og 2.300 kr. for murerarbejde med fradrag af de i forsikringsbetingelserne fastsatte 30% i egenbetaling (erstatning 6.203,75 kr.) plus 500 kr. for klagers eget arbejde med rengøring og 3.000 kr. kulant for badevogn, i alt 9.703,75 kr. med fradrag af den ifølge policen gældende selvrisiko på 2.328 kr. og klager er således kompenseret med 7.375,75 kr.

Alka Forsikring har ved efterfølgende breve af henholdsvis 20. maj 2022 og 29. november 2022 fastholdt den truffe afgørelse og forsøgt at forklare baggrunden for erstatningsopgørelsen.

Der har siden 2019 været en omfattende korrespondance mellem klager og selskabet.

Korrespondancen er i det væsentligste fremlagt af klager.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Husforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelsernes AH – 02. Forsikringen er overført til andet selskab 1. april 2020.

Husforsikringen dækker ud over brandskade og anden bygningsbeskadigelse flere tilvalgsdækninger, herunder afsnit 7 om dækning af skjulte rør.

Af klagers police og forsikringsbetingelsernes afsnit 7 fremgår det, at forsikringen også dækker skade på skjulte rør. Forsikringen mod skjulte rør omfatter skjulte vand-, varme-, gas-, olie- og afløbsledninger samt skjulte elvarmekabler til rumopvarmning i den forsikrede bygning.

Den anmeldte skade var som tidligere anført kortslutning/skade på elvarmekabel til gulvvarmen i klagers badeværelse.

Forsikringen dækker med henvisning til afsnit 7.2 for så vidt angår elvarmekabler en reparation af fejlen/skaden på elvarmekablet.

Forsikringen erstatter reparation i forhold til at sætte bygningen/bygningsdelen i samme stand som forud for skaden og der tages udgangspunkt i de regler der gjaldt da bygningen/ bygningsdelen blev opført.

Forsikringen dækker skader der indtræder i forsikringstiden og man har i sagens natur alene krav på at få den skete skade udbedret.

Man har som udgangspunkt ikke krav på at blive stillet bedre end forud for skaden og hvis den skadede bygningsdel er opført for et antal år siden har man alene krav på at få en skade udbedret i forhold hertil med samme byggemåde og på samme sted.

Det fremgår af afsnit 7.3.3 og 10.2, at forsikringen ikke dækker skade af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende genstande og det forhold, at klager ikke har kunnet fremskaffe en identisk flise, er ikke relevant for sagen eller erstatningen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 10 om erstatningsopgørelsen efter en skade fremgår det af afsnit 10.8.8, at ved skader som dækkes under afsnit 7 om skjulte rør vil der for ældre rørinstitutioners vedkommende blive ydet en forholdsmæssig erstatning.

Der gælder således følgende procentvise erstatning af den samlede udgift til udbedring af skaden inkl. udgifter til fejlfinding, fritlægning samt retablering, men ekskl. følgeskader på bygning:

Er den skadede genstand mellem 0 og 30 år yders fuld nyværdierstatning, men er genstanden over 30 år yders en erstatning med 70 % af nyværdien (udgiften til udbedring).

Med mindre det dokumenteres, at røranlægget eller varmekablerne er udskiftet, betragtes alderen på anlægget som identisk med bygningens alder.

Klager har i forbindelse med skadesudbedringen flere klagepunkter.

Indledningsvis skal Alka Forsikring gøre opmærksom på, at den sikrede i henhold til almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende.

Alka Forsikrings pligt i forhold til en dækningsberettiget skade er at sørge for udbedring af skaden, hvilket vil sige betale, hvad det vil koste at udbedre den dækningsberettigede skade (som tidligere nævnt med samme byggemåde på samme sted). Prisen er som udgangspunkt, hvad en håndværker forlanger for arbejdets udførelse.

Klager nævner, at Alka Forsikring 'pludselig ikke vil dække udgiften til et nyt gulv'. Alka Forsikring har ikke på noget tidspunkt tilbudt klager et nyt gulv.

Klager henviser i sin klage til priser han har fundet (og angiveligt arbejder med dagligt) på [videnscenter inden for byggeri]. Listepreiser er dog ikke relevante i forhold til udbedring af en skade.

Alka Forsikring betaler den pris håndværkerne beregner sig for at udføre det arbejde selskabet har accepteret som dækningsberettiget.

I den aktuelle sag har Alka Forsikring betalt for fejlfinding og reparation af varmekablet og lagt det af klagers murer oplyste beløb for en partiel reparation (retablering af gulvet med flise og fuge) til grund for erstatningsberegningen.

Af det med [firma 1's] rapport fremsendte foto ses en klinke optaget i den forbindelse.

Alka Forsikrings taksator har talt med den af klager valgte murer som bekræftede, at det af forsikringen anerkendte omfang af murerarbejde ville kunne være udført for 2.300 kr.

Klager valgte angiveligt at få resten af gulvet hugget op og udskiftet og bemærker for så vidt angår murerarbejdet, at mureren har arbejdet 6 dage i løbet af to uger med støbning af beton, spartling, primer og udlægning af vådrumssikring efterfulgt af udlægning af nye klinker og fugning og elastiske fuger.

Ovennævnte arbejde er i sagens natur ikke dækket på forsikringen, da det klager har fået udført er et helt nyt gulv i badeværelset og Alka Forsikrings dækningstilsagn var en partiel udbedring af varmekablet, alene med ophugning af en/to klinker og efterfølgende reetablering.

Rapporten fra [firma 1] er uploadet til klager den 4. februar 2019.

Klager bemærker, at badeværelset ikke kunne være lavet uden den udførte vådrumsmembran under hele gulvet.

Det er i sagens natur korrekt, at der i dag ikke lovligt ville kunne udføres baderum uden vådrumsmembran. Klagers badeværelse er imidlertid udført uden vådrumsmembran (og formentlig før der var krav om vådrumsmembran) og en lovliggørelse af badeværelset – en opdatering til nugældende standard er ikke omfattet af forsikringens dækning, når der alene er tale om en partiel reparation.

For at der overhovedet kan blive tale om forsikringsdækning for lovliggørelse skal der med henvisning til bygningsreglementet være tale om væsentlige tilbygninger, ombygninger eller forandringer i bebyggelsen eller væsentlige ændringer i benyttelsen af bygningen.

Dernæst skal der med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.4 om lovliggørelse (eller det at 'opdatere' en bygning til nugældende standard/bygningsreglement) være tale om et krav i henhold til lovgivningen og for det andet, at kravet er stillet af myndighederne.

Derudover skal der være tale om

- at udgifterne vedrører de dele af bygningen, der bliver erstattet (repareret),
- at det ikke er muligt at opnå dispensation fra bestemmelserne,
- at istandsættelse eller genopførelse finder sted,
- at udgifterne ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse,
- at udgifterne ikke skyldes foranstaltninger, som myndighederne har forlangt eller kunne have forlangt gennemført inden skaden skete.

Hvilket ikke er tilfældet i nærværende sag. Alka Forsikring må derfor fastholde, at selskabet ikke kan betale for udførelse af vådrumsmembran.

At klager selv valgte at opbryde gulvet og lægge nyt gulv ændrer ikke på, at selskabets forpligtelse som følge af skaden alene var en partiel reparation.

Klager oplyste, at de havde genhuset sig selv i deres sommerhus under arbejdets udførelse.

Klager bekræfter det på side to i sin klage, hvor han skriver, at da de ikke kunne komme i bad før gulvet var lavet, flyttede de ud i deres sommerhus til badeværelset igen kunne bruges. Klager har således ikke haft en badevogn opsat og dermed ikke haft en merudgift til badevogn.

Ankenævnet for Forsikring

13.

99540

Forsikringen dækker i henhold til afsnit 9.5 nødvendige og dokumenterede merudgifter i forbindelse med f.eks. genhusning som følge af en skade. Herunder ville opsætning af en badevogn også være dækket.

At klager har indhentet et tilbud på, hvad det ville have kostet at opsætte en badevogn i en måned er i den forbindelse ikke relevant.

For det første har klager ikke haft udgiften til badevogn og der er således ikke tale om en dokumenteret merudgift i forbindelse med udbedringen af skaden. For det andet er en udbedringsperiode på en måned ikke realistisk for den partielle reparation der er dækningsberettiget på forsikringen.

Alka Forsikring har kulant imødekommet klager og betalt 3.000 kr. svarende til opsætning af en badevogn i 15 dage, men må fastholde, at selskabet ikke kan imødekomme klagers krav om yderligere erstatning.

Alka Forsikring har for at imødekomme klager ved brev af 23. marts 2022 tilbudt klager at han kan indsende dokumentation for opstilling og betaling for toilet/badevogn, hvorefter selskabet ville se på sagen.

Klager er af den opfattelse af [firma 1] har slået et søm gennem afløbsskålen i forbindelse med fjernelse af flisen.

[Firma 1] afviser at dette skulle være tilfældet.

Sømmet sidder ifølge selskabets fagansvarlige for at bære rammen til afløbet og der ses ikke skade på afløbsskålen

Det skal i den forbindelse bemærkes, at sømmet på det i rapporten medtagne billede ses, at stikke ud under den flise rest der sidder ved afløbet, hvorfor det har formodningen imod sig af sømmet først var til stede efter [firma 1's] besøg og skulle være brugt i forbindelse med fjernelse af flisen.

Ved Alka Forsikrings breve af både 15. marts 2019 og 25. maj 2019 til klager har selskabet opfordret klager til at fremlægge dokumentation for påstanden f.eks. i form af fotos af afløbsskålen, der viser skade eller en faktura for udskiftning af afløbsskålen, hvorefter selskabet ville vurdere en eventuel økonomisk kompensation.

En opfordring klager ikke har efterkommet og Alka Forsikring er af den opfattelse, at klager ikke har løftet bevisbyrden for at sømmet er slået igennem afløbsskålen under reparationsarbejdets udførelse.

Klager har i øvrigt ikke rejst et specifikt krav i anledning af ovennævnte.

Alka Forsikring finder på den baggrund, at klager ikke har løftet den ham påhvilende bevisbyrde for skade på afløbsskålen.

Alka Forsikring har udbetalt 500 kr. for eget arbejde i forbindelse med rengøring. Eget arbejde erstattes i sagens natur ikke med den pris, man skal betale for et professionelt firmas rengøring.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for at have yderligere krav mod selskabet i anledning af den udbedrede skade og må i det hele fastholde den meddelte og gennem årene fastholdte afgørelse.

Alka Forsikring skal afslutningsvis bemærke, at klager ikke har noget udestående hos selskabet og derfor ikke krav på forrentning af et udestående."

Klageren har i brev af 9/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ved gennemgang af dokumentet forundret over at Alka beskylder mig for at skrive usandt i referater af de aftaler jeg har lavet med deres taksatorer, og at det udelukkende er Alka der refererer korrekt, på trods af at det er anden/tredje hånds oplysninger.

Jeg tror også at jeg langt hen af vejen vil gentage mig selv, i forhold til det beskrevne i mit klagebrev.

I afsnit 3 skrives der at; *'Taksator gennemgik desuden udbedringsmetoden som partiel reparation samt angav de forventede priser på dette'*

Dette er ikke korrekt!

Der blev kun talt om et nyt gulv i badeværelset, i tilfælde af at det firmaet Alka forlangte skulle udføre sporingen, [firma 1] fejlede, hvilket de jo gjorde. Det bad jeg taksatoren bekræfte dette under samtalen, for at der ikke skulle være tvivl om aftalen, hvilket han gjorde.

Nederst på siden skrives der at; *'Klager ønskede egen murer [murermesteren] til at udføre murerarbejdet (retableringen efter reparation af varmekablet) og denne oplyste, at det af forsikringen dækkede arbejde kunne udføres for 2.300 kr.'!*

Dette er ikke korrekt!

Adspurgte [murermesteren] dagen efter jeg hørte prisen fra taksator, svarede han at det var en pris taksator foreslog, og som [murermesteren] afviste at kunne udføre arbejdet for, hvis han skulle udføre arbejdet.

Prisen på 2300,-kr der udelukkende er en pris som taksator har fremkommet med og har kalkuleret med. Som tidligere beskrevet dækker det knapt materialer!

Midt på side 3 skrives der at; *'Klager nævner, at Alka Forsikring' pludselig ikke vil dække udgiften til et nyt gulv'. Alka Forsikring har ikke på noget tidspunkt tilbudt klager et nyt gulv.'*

Det er beskrevet ovenfor, at dette ikke er korrekt.

Der skrives endvidere samme sted at: *'Klager henviser i sin klage til priser han har fundet (og angiveligt arbejder med dagligt) på [videnscenter inden for byggeri]. Listepriser er dog ikke relevante i forhold til udbedring af en skade. Alka Forsikring betaler den pris håndværkerne beregner sig for at udføre det arbejde selskabet har accepteret som dækningsberettiget. I den aktuelle sag har Alka Forsikring betalt for fejlfinding og reparation af varmekablet og lagt det af klagers murer oplyste beløb for en partiel reparation (retablering af gulvet med flise og fuge) til grund for erstatningsberegningen.'*

Dette er jo netop ikke tilfældet. Alka betaler for det firma de selv forlanger brug af, på trods af den høje pris. Prisen på murerarbejde har taksator selv opfundet.

At priser udtaget fra officielle prislistes fra [videnscenter inden for byggeri] ikke er relevante i denne sag, kan jeg kun ryste på hovedet af, set i forhold til den pris taksator præsenterer. [Videnscenter inden for byggeris] prislistes er som beskrevet i klagebrev bl.a. godkendt af Forsikringsbranchen. I denne sag er der jo som bekendt en meget stor forskel på de tal Alka refererer til og de priser der er gældende på det pågældende stykke arbejde der er udført i denne sag.

At vi på dette tidspunkt bad Murermesteren skifte hele gulvet, skriver Alka er sagen uvedkommende og *'Ovennævnte arbejde er i sagens natur ikke dækket på forsikringen, da det klager har fået udført er et helt nyt gulv i badeværelset og Alka Forsikrings dækningstilsagn var en partiel', men det var det der var lovet fra start af taksatoren!*

I forhold til arbejdsgangen er det den samme om der er tale om 1m² eller 5 m² gulv.

'Klager bemærker, at badeværelset ikke kunne være lavet uden den udførte vådrumsmembran under hele gulvet.

Det er i sagens natur korrekt, at der i dag ikke lovligt ville kunne udføres baderum uden vådrumsmembran. Klagers badeværelse er imidlertid udført uden vådrumsmembran (og formentlig før der var krav om vådrumsmembran) og en lovliggørelse af badeværelset – en opdatering til nugældende standard er ikke omfattet af forsikringens dækning, når der alene er tale om en partiel reparation.'

Jeg vil gerne vide hvordan Alka kan konstatere som fakta, at der ikke er vådrumsmembran i det oprindelige gulv. Der var f.eks. fugtspærre/dug under terrændækket, som medarbejderen fra [firma 1] i øvrigt ødelagde og som ikke blev udbedret. Det var ikke krav på den tid.

Huset er tegnet af Arkitekt ... og var foran sin tid i 1983 da det blev bygget, der var f.eks. 3 lag glas i ruderne, der var isoleret med 240mm på loftet, og 125 mm i hulmuren, samt installeret gervex-anlæg. Det var ikke normalt på den tid.

Set man bort fra det, er der ingen murermestre der vil reparere et gulv i et badeværelse/bruseniche uden at udføre en vådrumsmembran. Han skal give garanti for tæthed på det udførte arbejde, uanset reparationens størrelse. Det er der trods alt krav til.

Nederst på side 4 drejer det sig om genhusning i de dage hvor arbejdet pågår.

'At klager har indhentet et tilbud på, hvad det ville have kostet at opsætte en badevogn i en måned er i den forbindelse ikke relevant.

For det første har klager ikke haft udgiften til badevogn og der er således ikke tale om en dokumenteret merudgift i forbindelse med udbedringen af skaden. For det andet er en udbedringsperi-

ode på en måned ikke realistisk for den partielle reparation der er dæknings berettiget på forsikringen.

Alka Forsikring har kulant imødekommet klager og betalt 3.000 kr. svarende til opsætning krav om yderligere erstatning.'

Sagen er den, at vi efter [firma 1] har slået hul på gulvet i vores bruseniche kan vi ikke komme i bad. Jeg aftaler med taksator at vi kan flytte i vores sommerhus imens arbejdet pågår. Det var blevet kolde måneder og jeg spurgte om Alka kan give tilskud til opvarmning af sommerhuset, og kort fortalt tilbyder taksator at betale hvad det koster at opsætte en badevogn i en måned. Som jeg har skrevet i mit klagebrev varede det 15 dage fra [firma 1] slog hul i gulvet, til Alka gav grønt lys til at begynde murerarbejdet. Så der gik ca. en mdr. før arbejdet var færdigt.

For at dokumenterer hvad det koster at leje en badevogn 1 mdr. fik jeg et tilbud hos [firma 2], bare for at gøre det let! 7250,22kr, det mener jeg er relevant.

Alka Forsikring har for at imødekomme klager ved brev af 23. marts 2022 tilbudt klager at han kan indsende dokumentation for opstilling og betaling for toilet/badevogn, hvorefter selskabet ville se på sagen.

Det gjorde Alka så ikke! De har fået kopi af tilbuddet.

Klager er af den opfattelse af [firma 1] har slået et søm gennem afløbsskålen i forbindelse med fjernelse af flisen.

[firma 1] afviser at dette skulle være tilfældet.

Sømmet sidder ifølge selskabets fagansvarlige for at bære rammen til afløbet og der ses ikke skade på afløbsskålen

Det skal i den forbindelse bemærkes, at sømmet på det i rapporten medtagne billede ses, at stikke ud under den fliserest der sidder ved afløbet, hvorfor det har formodningen imod sig af sømmet først var til stede efter [firma 1s] besøg og skulle være brugt i forbindelse med fjernelse af flisen.

Som det ses på billede 2 i rapporten sidder der et nyt blankt søm ud under flisen, efter [firma 1s] medarbejder har rensat op og gjort rent i brusenichen. Det sad fast ud gennem PVC afløbsskålen. Det er helt sikkert ikke et søm der har siddet 30år+ i et afløb som bæring af rammen, så havde det helt sikkert været korroderet og været rusten. [Firma 1] forbød andre være på badeværelset imens de arbejdede på at fjerne gulvklinden, så tilbage er, hvor kommer sømmet fra? Der har kun været en person i rummet.

At sømmet skulde være brugt til fjernelse af gulvklinden, efter at [firma 1] har forladt pladsen, er nu helt nyt og kan afvises fuldstændig, da billederne til rapporten er taget mens andre har været forment adgang til rummet. Det er godt at Alka nu kan se og derved erkender, at der på billedet er tale om et nyt blankt søm!

Klager har i øvrigt ikke rejst et specifikt krav i anledning af ovennævnte.

Dette passer ikke.

I en mail d.25. april 2022 (Bilag 2.22) har jeg forlangt det som [videnscenter inden for byggeri] beregner er den rigtige pris for udskiftning af afløbsskål, nemlig 5429,73 kr. + moms = 6787,16kr., meget specifikt for udskiftning af den bygningsdel. Beløbet er plus renter frem til i dag.

Dertil kommer reparation af resten af klinkebelægningen, (ses også i bilaget).

Jeg mener i øvrigt ikke at der skal fradrages 30% for reparationen af afløbsskålen, da skaden på skålen ikke har noget med skaden på gulvvarmen, og husets alder et gøre, men en skade der er påført under sporing og reparationen af gulvvarmekablet.

At Alka ikke vil betale for rengøring efter reparationsarbejdet, efter den tarif der er gældende på området, kommer efterhånden ikke bag på mig. Jeg kan kun bekræfte en større rengøring efter murerarbejdet, nedbrydning, derefter betonstøbning, klinkearbejde, fugning osv. Det sviner meget både inde og ude, så der blev mange timers rengøring.

Jeg vil runde af med at meddele min utilfredshed med, at Alka Forsikring bruger en metode hvor selskabets taksatorer ringer til skadelidte kort efter skaden og lover det ene og det andet, og herefter løber fra de indgåede aftaler, skifter taksator flere gange og derefter kræver forskellige dokumentationer af de mundtlige aftaler halve og hele år/ flere år efter. Det er virkelig dårlig stil.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at jeg ikke har løftet min bevisbyrde, hvilket jeg i vid udstrækning mener at have. Jeg er ikke løbet fra stort set alle indgåede aftaler. Jeg har desuden forholdt mig til de priser [videnscenter inden for byggeri] beskriver på udført arbejde under prislisten, Renovering, som er anerkendt af både Dansk Byggeri og Forsikringsbranchen, og ikke priser der er grebet ud i luften af en tilfældig taksator, en af mange i forløbet. Jeg har gennem hele forløbet spurgt til, hvor Alka's priser kommer fra, men det er aldrig blevet besvaret.

Jeg mener at mit krav om renter på mit udestående er yderst rimeligt efter så mange år, hvilket jeg også har gjort gældende for flere år siden.

Som jeg skrev i starten ville jeg gentage mig selv i forhold til forløbet i det første klagebrev, og det mener jeg også jeg nu har gjort, da jeg har skrevet det første klagebrev så udførligt og korrekt som det har været mig muligt."

Selskabet har i brev af 3/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Klager anfører på side 3 øverst, at Alka Forsikring ikke har set på sagen vedrørende badevognen igen. Klager er af den opfattelse, at det tilbud han har fremsendt er dokumentation for badevognen.

Det er imidlertid ikke tilfældet (der er tale om et tilbud på opsættelse indhentet efterfølgende).

Det Alka Forsikring tilbød for at imødekomme klager var en vurdering i forhold til en aktuel opstilling af og betaling for badevogn. 'dokumentation for opstilling og betaling for toilet/badevogn'.

Der er dog aldrig opstillet toilet/badevogn, da klager flyttede ud i sit sommerhus i forbindelse med udbedringen af skaden.

Alka Forsikring har trods dette udbetalt et kulant beløb på 3.000 kr. svarende til opsætning af en badevogn i 15 dage (en periode som i øvrigt ville være rigelig til at udbedre den konstaterede skade).

Udskiftningen af afløbsskålen på badeværelset forlanger klager erstattet i forhold til listepreiser.

Selskabet erstatter som tidligere nævnt ikke hypotetiske udgifter, men alene faktisk afholdte udgifter. Alka Forsikring har ikke modtaget dokumentation for udskiftningen eller en specifikation på at det er udført.

Alka Forsikring har heller ikke - trods anmodningen herom – modtaget dokumentation for, at var var banket et søm igennem afløbsskålen. Der er alene fremsendt et foto, hvor et søm ses ved afløbet.

Klager blev ved anmeldelsen af skaden gjort opmærksom på, at der i henhold til de gældende forsikringsbetingelser ville ske fradrag på 30% i udbedringsomkostningen.

Dette fradrag foretages når det skadede rør/kabel er 30 år eller derover og alderen af røret/kablet beregnes i forhold til opførelsestidspunktet for ejendommen, medmindre det dokumenteres, at rørføringen er sket på et senere tidspunkt end ejendommens opførelse.

Noget sådant er ikke dokumenteret i den aktuelle sag og klagers anbringende om, at det var en bestemt arkitekt der stod for opførelsen af huset og at denne arkitekt var forud for sin tid for så vidt angik isolering af ruder, mure og tag er ikke dokumentation for eller sandsynliggørelse af, at badeværelset havde en vådrumsmembran.

Der foreligger ikke dokumentation for at rørføringen/kabelføringen er lavet senere end husets opførelse eller dokumentation for, at den pågældende arkitekt også var forud for sin tid i relation til vådrumsmembran.

Klager fastholder, at han var blevet lovet et nyt gulv i hele badeværelset. Taksator afviser dette og det fremgår ikke noget sted i sagen, at taksator skulle have lovet klager et nyt gulv.

Derimod fremgår det, at taksator gennemgik udbedringsmetoden som partiel reparation samt angav de forventede priser på dette.

Efter Alka Forsikrings opfattelse har et tilbud om et nyt gulv også formodningen imod sig, da skaden kunne repareres ved at optage en flise.

Alka Forsikring er med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 39 ikke forpligtet til at udrede større erstatning end, hvad der kræves til den lides skades dækning, hvilket med andre ord vil sige udover, hvad det koster at udbedre den skete skade.

Som tidligere anført fremgår det desuden af forsikringsbetingelsernes bestemmelser om skjulte rørskader i afsnit 7, at forsikringen dækker en reparation af fejlen på elvarmekablet og således betaler for at sætte bygningen/bygningsdelen i samme stand som forud for skaden.

Såfremt selskabet/taksator skulle have lovet en så markant fravigelse af de gældende forsikringsbetingelser, er det selskabets opfattelse, at klager må løfte bevisbyrden for dette.

Vi må fastholde, at klager ikke har løftet bevisbyrden for at være lovet erstatning udover det i Forsikringsaftaleloven og forsikringsbetingelserne fastlagte og derfor i det hele fastholde den i vores brev af 12. juni 2023 meddelte stillingtagen til klagen."

Til dette har klageren fremsendt brev af 10/8 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Alka mener ikke at et skriftligt tilbud fra [firma 2] er dokumentation nok for, hvad det koster at leje en badevogn. Det var som tidligere beskrevet den aftale jeg lavede med Alka's skadebehandler! Jeg kunne få det udbetalt, som det koster at leje en badevogn, det var aftalen, og den pris står i tilbuddet, 7250,22kr. Med hensyn til antal dage, gik der 2 uger fra der blev slået hul på gulvet af [firma 1], til Alka gav grønt lys til mureren kunne begynde arbejdet, så 15 dage til hele reparationen holder ikke. Det er også tidligere beskrevet i klagebrevet.

Hvordan et beløb på 3000.-kr svarer til leje i 15 dage forstår jeg ikke, når det koster ca.3625,- kr at få den leveret og afhentet? Dertil kommer selve lejen!

Min begrundelse for at kræve fuld erstatning for skaden på afløbsskålen er, at det er påført af den håndværker, [firma 1], som Alka's taksator havde forlangt skulle udføre reparationen. Den skade må [firma 1], eller hans forsikring betale.

I øvrigt kan der på billedet ses et spor, hvor sømmet er slået gennem det øverste betonlag, umiddelbart til venstre for sømmet, og som jeg tidligere har påpeget er der ikke antydning af rust på sømmet, så det er tydeligvis et nyt søm.

...

Som det ses på billedet kommer sømmet ud under gulvklinken, så hvordan skal man få sømmet derunder, uden at slå det gennem afløbsskålen?

Billedet viser i øvrigt også at dampspærren under betonen er blevet brudt og fjernet. Der er i øvrigt flere billeder!

På billedet ses desuden 'noget hvidt' som kunne være en vådrumsmembran, som Alka siger der ikke er. Det ligger under den cement, som klinkerne ligger i, så det er ikke fliselim. Jeg kender ikke de produkter der blev benyttet til vådrumsmembran på den tid huset blev bygget i 1983, men jeg påpeger bare, at det er der. Alka kan ikke påstå at der ikke er en vådrumsmembran, uden at forklare hvad det så er, der ses på deres billede. Det er vist og beskrevet i selve klagebrevet.

Hvis Alka er utilfreds med beskrivelsen og detaljegraden i den rapport/ dokumentation som er udført af [firma 1] omkring skaden, skal de jo huske at de selv har bestilt den. Jeg kan jo ikke gemme hele badeværelsesgulvet som dokumentation i flere år.

Alka skriver at:

Derimod fremgår det, at taksator gennemgik udbedringsmetoden som partiel reparation. Det passer ikke!

Jeg ved hvad der blev talt om i vores samtale, hvor [taksator] fortæller om den fremgangsmåde der vil blive brugt, og lover flere gange at der bliver erstattet med et helt nyt gulv, hvis [firma 1] ikke kan løfte klinkerne hele, som de påstod de kunne. Som jeg tidligere har beskrevet, spurgte jeg ham direkte om Alka erstattede hele gulvet og svaret var ja. Partiel reparation kommer først frem senere i forløbet.

Det har vist ikke være beskrevet, at grunden til at [navn] [firma 1] mod forventning, ikke kunde løsne de nødvendige klinker var, ifølge [navns] udsagn, at de var lagt ned i cement og ikke fliselim.

Ankenævnet for Forsikring

20.

99540

Som det har vist sig, er det, der er aftalt med en meget flink taksator jeg blev ringet op af lige efter jeg anmeldte skaden, fuldstændigt værdiløst, da Alka skifter taksator flere gange og løber fra alle de løfter der bliver givet fra start, og det syntes jeg er yderst kritisabelt.

At man så senere tilbyder erstatningssummer der er grebet ud af luften og som er helt urealistiske og ikke anerkender de priser som en samlet forsikringsbranche har godkendt. Jeg syntes det er helt utilstedeligt.

Såfremt selskabet/taksator skulle have lovet en så markant fravigelse af de gældende forsikringsbetingelser, er det selskabets opfattelse, at klager må løfte bevisbyrden for dette.

Det siget vist det hele!!!

Alka miskreditere deres egne medarbejdere for deres dømmekraft og faglighed i deres arbejde!!!"

Sekretariatet har modtaget selskabets indlæg af 28/8 2023, hvor selskabet fastholder sine synspunkter.

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadeanmeldelse af 29/9 2018 fremgår bl.a.:

"Jeg havde for 2 uger siden problemer med at vore sikringer sprang flere gange, og da min kammerat er elektriker, undersøgte han sagen. Har kunne konstatere at der er vores elektriske gulvvarme der er støbt ned i betonen i badeværelset. Termostat blev undersøgt og fejler ikke noget, og beskeden er klar, at der er en brist i varmekablet. Det er nu frakoblet.

Da det undre mig hvorfor et kabel, nedstøbt i beton, pludselig brister, er min mistanke at det er de rør med brugsvand der også er nedstøbt i gulvet der har fået et læk, og dermed er skyld i at varmekablet har lidt skade. Det skete jo for et par år siden i det værelse, som er ved siden af badeværelset, at der var en læk på brugsvand.

Jeg har talt med en murer, der tidligere har lavet arbejde for os, Murermester ..., og han har tid til at se på at bryde gulvet op og støbe et nyt med start i uge 41, og det har jeg takket ja til. Jeg vil have standset den evt. læk hurtigst muligt, og ikke som sidst da jeg skulle have udtørring af huset i flere uger."

Af selskabets brev af 11/10 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"Skaden på ovennævnte adresse er dækket af bygningsforsikringen. Årsagen til skaden var kortslutning i gulvvarmekabel og omfattet under dækning for skjulte rør.

Afskrivning/selvrisiko:

Grundet alder på over 30 år er der fradrag i erstatning for reparation på 30 %

Skadesomfang:

Kortslutning i elektrisk gulvvarme

Skadeservice-arbejde herunder affugtning udføres i fornødent omfang

Ankenævnet for Forsikring

21.

99540

Dækningsomfang:

Skaden dækkes med partiel reparation.

Firmaet [firma 1] har speciale i at lokalisere og udbedre partielt. Såfremt du ønsker dem til at udføre arbejdet inkl. afmontering af ca. 2 fliser forventes dette at koste ca. 8.000, - kr. inkl. moms. (de træffes på tlf. ...)

Tilstøbning og genmontering af fliser anslås til 1.500, - kr. inkl. moms.

I alt forventet udgift 9.500, - kr. inkl. moms. erstatning 70 % udgør 6.650, - kr.

Du kan vælge at igangsætte udbedring jf. ovenstående eller at få beløbet udbetalt som kontanterstatning og benytte det som tilskud til komplet udskiftning af gulvkonstruktionen som du har oplyst ønsket.

Betaling af udgifter hvis reparation ønskes

Efter endt arbejde kan håndværker og leverandører indsende faktura via jer. Når du har godkendt faktura, skal du påføre skadenummer. Regning skal minimum være udspecificeret i løn og materialer (ved større arbejde også i delelementer) og være i overensstemmelse med det aftalte. Du er velkommen til at indsende disse elektronisk direkte til skaden eller til mig.

Ved udbedring af større skader, vil vi løbende bede dig om at tage stilling til arbejdet som er udført hos dig.

Vi gør opmærksom på, at entreprisen vedrørende udførelsen af det beskrevne arbejde og udelukkende er et forhold mellem dig, som bygherre og den valgte håndværker.

Krav vedrørende evt. mangler ved det udførte arbejde eller ansvarspådragende adfærd af de(n) valgte leverandør(er) er os uvedkommende."

Af selskabets brev af 12/10 2028 fremgår bl.a.:

"Jeg fremsender hermed skaderapport vedr. anmeldte skade på kortslutning i elektrisk gulvvarme

Lad mig høre hvilken løsning du beslutter dig for. Jeg skal gerne forestå kontakt til [firma 1] for det videre, såfremt du vælger reparation."

Af rapport af 17/10 2018 fra firma 1 fremgår bl.a.:

"Fejl på el-gulvvarmekabel i badeværelse, forsikringstager har mistanke om en utæthed på sit vand/varme installation den skal også undersøges.

Tidspunkt for nedlæggelse af El- varmekablet: Kendes ikke

Fabrikat: ...

Kabeltype: ... 5,5 mm

Driftsspænding: 230 volt

Fejlfinding på el-varmekablet ved ankomst fra jordlederen ved el-varmekabel er der fuld afledning til enten faseleder eller nulleleder.

Fejlen er lokaliseret til at ligge i gulvet under fliser

Fliser Kunden har ingen ekstra fliser, fliser kan ikke tages op i hel tilstand.

Ankenævnet for Forsikring

22.

99540

Efter fejlstedet er frilagst skaden viser sig at være en kortslutning i slutmuffen.
Fejlen er nu blevet klippet fra og der er lavet en ny slutmuffe på kablet
Kabler Kablet er udmålt og fundet i orden efter udført reparation."

Af selskabets brev af 24/10 2018 fremgår bl.a.:

"Som drøftet telefonisk kan du vælge at få murer til at tilstøbe ved skaden og udskifte ca. 1 m² fliser, her vil egenbetaling være 30 % af udgift. Du kan også vælge at få beløb 2.300,- kr. minus 30 % egenbetaling, som kan benyttes som tilskud til udskiftning af fliser komplet.

Du skal være obs på at egenbetaling af udført arbejde er 30 % jf. tidligere fremsendte skaderapport."

Af selskabets brev af 30/10 2018 fremgår bl.a.:

"[Murermesteren] har d.d. haft ringet og vi har drøftet priser på dækket murerarbejde. Han mener godt han kan lave dækningsberettiget arbejde indenfor det afsatte beløb. Aftalt at han giver dig pris på det samlede arbejde og alka betaler erstatning til dig."

Af faktura af 28/1 2019 fra firma 1 fremgår bl.a.:

"Iht. rapport.
Udført d. 17. oktober 2018
fejlsøgning og re. af el-varmekabel 5.250,00
...
Totalbeløb: DKK 6.562,50."

Af taksators besked af 11/2 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Prisen på reparation af gulvet er drøftet med Murermester ..., som du selv har ønsket til at udføre arbejdet og han bekræftede telefonisk at partiel udbedring kunne udføres for 2.300,- kr. (rettet i forhold til min rapport).

Vedrørende gulvafløbet, så er jeg helt uforstående overfor din påstand om at dette er beskadiget. Se fotos i rapport fra [firma 1]. Jf. rapporten dateret d. 11.10.2018 og fremsendt til dig d. 12.10.2018. Ligeledes er der i denne rapport beskrevet hvad du skulle foretage dig såfremt der skulle vise sig yderligere forhold du måtte have krav for dækning for.

I din skrivelse nævner du ligeledes vådrumssikring. Jeg ser ingen vådrumssikring i området hvor fliser er fjernet og mig bekendt er der ingen krav om dette for den konstruktion du har i brusenichen. At du vælger at lave vådrumssikring er en yderligere foranstaltning / forbedring i forhold til hvordan konstruktionen var udført.

Genhusning for en skade i denne størrelse kan jeg / Alka desværre ikke tilbyde. Da vi drøftede udbedring og igangsatte arbejdet var dette ikke noget problem for jer. I givet fald at I for den korte periode udbedringen ville tage og såfremt I ikke havde anden mulighed for at bade, opstilles der badmobil på stedet."

Af taksators e-mail af 24/10 2018 til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

23.

99540

"Som drøftet telefonisk kan du vælge at få murer til at tilstøbe ved skaden og udskifte ca. 1 m2 fliser, her vil egenbetaling være 30 % af udgift. Du kan også vælge at få beløb 2.300, - kr. minus 30 % egenbetaling, som kan benyttes som tilskud til udskiftning af fliser komplet.

Du skal være obs på at egenbetaling af udført arbejde er 30 % jf. tidligere fremsendte skaderapport."

Af selskabets brev af 4/2 2019 fremgår bl.a.:

"Alka har d.d. betalt faktura til [firma 1] lydende 6.562,50 kr. Heraf skal I selv afholde 30 % svarende til 1.968,75 kr.

Som tidligere drøftet dækkes murerarbejde med 2.300, - kr. minus egenbetaling 30 % svarende til 690,- kr.

Dermed lyder udestående:

I skylder vedr. betalt faktura 1.968,75 kr.

I har til gode vedr. murerarbejde 1.610, - kr.

Eget rengøringsarbejde 500,- kr.

Jer til gode 141,25 kr. som udbetales d.d. og sagen afsluttes."

Af klagerens brev af 9/2 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Arbejdet der skulle udføres var at fjerne de resterende klinker i brusenichen med stor forsigtighed. Som [firma 1] kan bekræfte, gik klinkerne løs i små splinter ... Derefter skulle afløbsskålen hugges fri og udskiftes, da den var beskadiget. Reparation af isolering og den faststøbes, samt tilstøbning af det hul, der var efterladt af [firma 1] efter reparation af gulvvarme.

Efter betonen havde sat sig, var hærdet i nogle dage, blev gulvet spartlet jævnt og derefter kom primer og vådrumssikring.

Der blev udlagt nye klinker, og dagen efter fuget med flisefuge. Sidst blev der udført elastiske fuger.

Vi havde besøg af murer i 6 dage over 2 uger med indlagt tørretid af beton.

Derefter ventede vi på at du indhentede tilbud fra murermesteren som du så afviste inden vi kunne starte op. Du skriver til os at [murermesteren] kunne lave "dækningsberettigende arbejde for inden for det afsatte beløb" hvilket ikke er korrekt da hans tilbud netop var højere, så derfor mener du at jeg så skulle udrede arbejdet med murermesteren for det tilkendte beløb."

Af selskabets brev af 25/2 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg drøftede sagen med [murermesteren] efter du havde bedt ham fremsende tilbud på komplet nyt gulv.

Da skaden kunne udbedres partielt, ville der alene være tale om dækning for en reparation.

[Murermesteren] oplyste mig telefonisk d. 30.10.2018 at denne partielle reparation kunne for hans

vedkommende udføres for 2.300, - kr., men samtidigt oplyste han at du ønskede fliser skiftet komplet."

Ankenævnet for Forsikring

24.

99540

Af selskabets brev af 15/3 2019 fremgår bl.a.:

"Ifølge [navn fra firma 1] som forestod lokaliseringen af skaden på elkablet, så er det søm som du beskriver som siddende ud igennem afløbsskålen placeret som bæring af rammen ovenpå afløbsskålen og formentligt placeret ifbm. udførelsen / støbningen af gulvet. Dermed er der ikke tale om en utæthed på afløbsskålen."

Af selskabets brev af 7/9 2020 fremgår bl.a.:

"Eneste punkt hvor jeg mener der er noget at komme efter, er omkring leje af en evt. badevogn. Du oplyste at du udbedringsperiode ikke kunne komme i bad. Dette er jeg enig med dig i, og du er derfor berettiget til at få dette. Jeg vil derfor kapitalisere dette til 200 kr. pr. dg., varighed for udbedringsperiode 15 dage. Erstatningsbeløb = 3000 kr. til fuld og endelig afgørelse."

Af selskabets brev af 23/3 2022 fremgår bl.a.:

"Vi har for nuværende afregnet:	
Reparation af gulvvarme:	6.562,50 kr.
Murerarbejde:	2.300,00 kr.
Rengøring:	500,00 kr.
Toiletvogn:	3.000,00 kr.
Afskrivning 30 % af 8.862,50 =	2.658,75 kr.
Selvrisko:	2.328,00 kr.
Udestående:	
Toiletvogn:	3.000,00 kr.
Selvrisko:	2.328,00 kr.
Til betaling:	672,00 kr."

Af klagerens brev af 25/4 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg kan derfor ikke godtage, at Alka ikke dækker reparationen af afløbsskålen, da jeres egen dokumentation tydeligt viser skaden, og det må være dokumentation nok.

Den reparation koster ifølge Sigmas prislister 5429,73kr + moms
Derefter skal resten af brusenichens bund have skiftet til samme klinker, pris: 3106,92kr + moms
Derefter kommer faktisk elastiske tætningsfuger.
Der bliver beskrevet rengøring 500,-kr? Hvor kommer den takst fra!
Ifølge Sigmas prislister er taksten på bygningsrengøring 40,61kr. pr. m² i 2018, så 50 m² rengøring koster 2030,58kr + moms. Og det er kun for 1 gang rengøring. Murerne var her over flere dage.
Det samme kan siges om leje af toiletvogn 3000,-kr?
Det er ganske rigtigt det koster 3000,-kr og leje en toiletvogn, men det koster jo også for levering, opsætning, samt nedtagning. Prisen er ifølge Nordjysk Lift 7250,22kr inkl. moms
Jeg kan se at der bliver trukket selvrisko for anden gang?"

Af police af 19/11 2014 fremgår bl.a.:

"Skjulte rør

...

Selvrisko pr. skade kr. 2.231."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Skjulte rør

...

7.1. Forsikring mod skjulte rør omfatter

7.1.1. Skjulte vand-, varme-, gas-, olie-, og afløbsinstallationer samt el-varmekabler som findes i de forsikrede bygninger.

...

7.2. Forsikring mod skjulte rør dækker

7.2.1. Reparation af

- utætheder i installationerne,

- fejl i el-varmekablerne

Dækningen er betinget af, at skaden konstateres og anmeldes i forsikringstiden.

7.2.2. Såfremt der er tale om en dækningsberettiget

skade, dækkes endvidere

- udgifter til opsporing, hvis det er aftalt med ALKA,

- direkte følgeskade på de forsikrede bygninger og genstande.

7.3. Forsikring mod skjulte rør dækker ikke

....

7.3.3. Skade af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende genstande.

...

9. Følgeudgifter

9.1. I forbindelse med en dækningsberettiget skade på denne forsikring, dækkes også udgifter til:

- ...

- Oprydning, jf. punkt 9.3.

- Lovliggørelse, jf. punkt 9.4.

- Flytning og huslejetab, jf. punkt 9.5

...

9.3. Oprydning

Nødvendige udgifter til oprydning af de forsikrede genstande. Ved oprydning forstås fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopførelsen ikke kan genanvendes.

9.4. Lovliggørelse

Forøgede byggeudgifter ved istandsættelse eller genopførelse, hvis kravet er stillet af myndighederne i kraft af lovgivningen.

Det er en forudsætning at

- udgifterne vedrører de dele af bygningen, for hvilken der ydes erstatning,

- dispensation fra bestemmelserne ikke har kunnet opnås,

- istandsættelse eller genopførelse finder sted,
- udgifterne ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse,
- udgifter til lovliggørelse ikke skyldes foranstaltninger, som myndighederne har forlangt eller kunne have forlangt gennemført inden skaden indtraf.

Erstatningen bliver beregnet til det det koster

- regnet efter priserne på skadetidspunktet - at istandsætte eller genopføre det forsikrede i samme skikkelse, til samme anvendelse og på samme sted som før skaden. Erstatningen kan maksimalt udgøre 10% af den beskadigede bygnings nyværdi.

9.5. Flytning og huslejetab

I det omfang forsikringsstedet ikke kan benyttes som følge af en dækningsberettiget skade dækkes

- dokumenteret tab af huslejeindtægt i henhold til gældende lovlig lejekontrakt,
- nødvendige og dokumenterede merudgifter i anledning af skaden,
- rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning samt opmagasinering af forsikringstagerens private indbo.

Erstatningen ydes for tiden indtil forsikringsstedet igen kan tages i brug, dog højst 12 måneder efter skadens indtræden.

Bliver skaden ikke udbedret eller bliver bygningen genopført i en anden skikkelse, beregnes erstatningen ud fra det – kortere - tidsrum, der under normale omstændigheder skal bruges til at sætte bygningen i samme stand som før skaden.

Forsinkes udbedring af skaden på grund af forhold, som forsikringstageren har indflydelse på, ydes ikke erstatning for det derved forårsagede lejetab eller afsavn af egne lokaler.

...

10.8. Afskrivningstabeller

For nedenstående installationer, bygningsdele og skadetyper anvendes særlige erstatningsregler:

...

10.8.8. På skader der dækkes jf. afsnit 7 'Skjulte rør'

For disse gælder følgende procentvise erstatning af den samlede udgift til udbedring af skaden inkl. udgifter til fejlfinding, fritlægning samt retablering, men ekskl. følgeskader på bygning:

Genstandens alder	Procent af nyværdi
0 - 30 år	100 %
herudover	70 %

Fremgår det af policen, at 'Skjulte rør' er forsikret til nyværdi, erstattes altid med 100%.

Medmindre det dokumenteres, at røranlægget eller varmekablerne er udskiftet, betragtes alderen på anlægget som identisk med bygningens alder

....

10.10. Erstatningens udbetaling

Erstatningen udbetales, når det beskadigede er genoprettet.

Såfremt genopretning ikke finder sted kan erstatningen udbetales som en kontanterstatning til fri rådighed. I disse tilfælde opgøres skaden til dagsværdi, jf. punkt 10.3.1.

...

10.11. Selvrisiko

Ankenævnet for Forsikring

27.

99540

Selvrisiko er den del af en skade sikrede selv betaler. Af policen fremgår hvilken selvrisiko der gælder for forsikringen."

Nævnet er blevet forelagt tilbud af 22/1 2022 fra firma 2 på badevogn på 7.250,22 kr. og fotografier af hullet i bruseniche-gulvet.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/9 2018, at der var brist i varmekablet i gulvet i brusenichen. Af selskabets brev af 11/10 2018 fremgik det, at skaden var dækket på forsikringen, og at erstatningen var estimeret til 6.650 kr. efter afskrivning på 30% på grund af installationens alder. Den 17/10 2018 udførte firma 1 fejlsøgning og udbedring af kortslutning i slutmuffe. Under arbejdet blev to gulvklinter beskadiget. I starten af november igangsatte klagerens murermester arbejde. Det fremgår af klagerens brev af 9/2 2019, at afløbsskålen blev udskiftet, isolering blev repareret og faststøbt, hullet efter reparationen ved firma 1 blev tilstøbt, gulvet blev spartlet og behandlet med primer og vådrumssikring, og der blev udlagt nye klinter og fuget. Arbejdet tog 6 arbejdsdage fordelt over 14 dage. Det fremgår af klageskemaet, at murermesteren skiftede klinterne i hele baderummet. Selskabet afregnede den 4/2 2019 med firma 1 for udbedring af gulvvarmen og udbetalte 141,25 kr. efter afskrivning på 30 % svarende til klagerens tilgodehavende for murerarbejde og klagerens eget arbejde med rengøring. Den 23/3 2022 udbetalte selskabet 672 kr. for toiletvogn efter fratræk af selvrisiko.

Klageren kræver "en erstatning der er har hold i det som Alka igennem forløbet har lovet, at man godkender den dokumentation der er fremlagt, samt erstatningsbeløb der er i forhold i virkeligheden".

Udskiftning af brusenichegulv

Klageren har i forudgående korrespondance af 27/1 2020 fremsat krav på 13.208 kr. for "Reparation af gulv og rengøring". Klageren har i forudgående korrespondance af 25/4 2022 fremsat krav om 3.106,92 kr. + moms for udskiftning af klinter i bruseniche-gulv. Det fremgår ikke,

hvorvidt disse beløb/krav dækker over partiel reparation eller udskiftning af hele bruseniche-gulvet, herunder vådrumssikring, og klageren har ikke fremlagt faktura for udskiftningen af bruseniche-gulvet.

Klageren har anført, at selskabet forlangte, at udbedringen af elvarmekablet skulle udføres af firma 1. Klageren har anført, at taksatoren mundtligt lovede ham et nyt gulv i badeværelset, hvis firma 1 ikke kunne udføre reparationen ved at løfte en enkelt klinke, som kunne retableres. Klageren har anført, at der var vådrumssikring/tætningsmasse i gulvet, idet der ses noget hvidt på fotografiet af hullet i gulvet. Han har anført, at klinkerne ifølge firma 1 er lagt ned i cementen, hvorfor det hvide materiale ikke kan være fliseklæb. Han har anført, at huset er fra 1983 og foran for sin tid, da det blev opført. Han har anført, at ingen murermester vil reparere et bruseniche-gulv uden at udføre vådrumssikring. Klageren har anført, at murermesteren har afvist, at han over for selskabet har tilkendegivet at kunne udføre arbejdet for 2.300 kr. Klageren har anført, at han ikke kunne finde klinker, der lignede de eksisterende klinker i badeværelset. Derfor skiftede murermesteren klinkerne i hele baderummet. Selskabet har anført, at selskabet alene har givet dækningstilsagn om partiel udbedring af varmekablet og retablering af 1-2 klinker. Klageren har selv valgt at få udført et helt nyt badeværelsesgulv med vådrumssikring, hvilket ikke er dækket af forsikringen. Selskabet har anført, at klagerens murermester mundtligt har bekræftet, at retablering af gulvet med flise og fuge ville kunne være udført for 2.300 kr. Selskabet har anført, at klagerens badeværelse er udført uden vådrumsmembran, og at selskabet alene har pligt til at betale, hvad det vil koste at udbedre den dækningsberettigede skade med samme byggemåde. Selskabet har anført, at der ikke er krav om lovliggørelse af badeværelset med vådrumsmembran ved den partielle reparation. Endvidere har selskabet bl.a. anført, at "Det fremgår af afsnit 7.3.3 og 10.2, at forsikringen ikke dækker skade af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende genstande og det forhold, at klager ikke har kunnet fremskaffe en identisk flise, er ikke relevant for sagen eller erstatningen".

Af selskabets brev af 11/10 2018 fremgår: "Dækningsomfang: Skaden dækkes med partiel reparation. Firmaet [firma 1] har speciale i at lokalisere og udbedre partielt. Såfremt du ønsker dem

Ankenævnet for Forsikring

29.

99540

til at udføre arbejdet inkl. afmontering af ca. 2 fliser forventes dette at koste ca. 8.000, - kr. inkl. moms. (de træffes på tlf. ... og ...). Tilstøbning og genmontering af fliser anslås til 1.500, - kr. inkl. moms. I alt forventet udgift 9.500, - kr. inkl. moms. erstatning 70 % udgør 6.650, - kr. Du kan vælge at igangsætte udbedring jf. ovenstående eller at få beløbet udbetalt som kontanterstatning og benytte det som tilskud til komplet udskiftning af gulvkonstruktionen som du har oplyst ønsket".

Af selskabets brev af 12/10 2018 fremgår det, at "Jeg fremsender hermed skaderapport vedr. anmeldte skade på kortslutning i elektrisk gulvvarme. Lad mig høre hvilken løsning du beslutter dig for. Jeg skal gerne forestå kontakt til [firma 1] for det videre, såfremt du vælger reparation". Af taksatorens e-mail af 24/10 2018 til klageren fremgår det, at "Som drøftet telefonisk kan du vælge at få murer til at tilstøbe ved skaden og udskifte ca. 1 m2 fliser, her vil egenbetaling være 30 % af udgift. Du kan også vælge at få beløb 2.300, - kr. minus 30 % egenbetaling, som kan benyttes som tilskud til udskiftning af fliser komplet. Du skal være obs på at egenbetaling af udført arbejde er 30 % jf. tidligere fremsendte skaderapport".

Af fotografi af hullet i gulvet ses en rød ring/markering rundt om noget materiale, der fremstår lysere end cementen nedenunder.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.4. fremgår det, at forsikringen dækker forøgede byggeudgifter ved istandsættelse eller genopførelse, hvis kravet er stillet af myndighederne i kraft af lovgivningen.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.3.3 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skade af kosmetisk art samt farveforskelle mellem erstattede genstande og de resterende genstande.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Ankenævnet for Forsikring

30.

99540

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at taksatoren mundtligt gav tilsagn om at ville dække udskiftning af hele bruseniche-gulvet, såfremt det ikke var muligt at retablere de fliser, som firma 1 afmonterede. Nævnet finder videre, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse for murerarbejde på 2.300 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dokumentation i form af lydoptagelser eller skriftlige notater af samtalen mellem klageren og taksatoren, og at det af både skadebrevet og al øvrig skriftlig kommunikation fra selskabet fremgår, at der alene dækkes partiel reparation af gulvet.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at badeværelset oprindeligt er udført med vådrumsmembran, og at han derfor ikke kan kræve erstatning for, at der udføres vådrumsmembran.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret, at skaden ikke kan udbedres ved den anviste, partielle reparation, i form af eksempelvis udtalelser fra fagmand.

Nævnet har i øvrigt lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at udgifterne til retablering af 1-2 klinker ville have oversteget 2.300 kr. Nævnet bemærker, at det på baggrund af selskabets breve må kunne lægges til grund, at klageren – da han i starten af november 2018 valgte at igangsætte arbejdet med udskiftning af hele bruseniche-gulvet – var bekendt med og accepterede, at selskabet alene ville dække 2.300 kr. til murerens arbejde. Nævnet bemærker, at klageren straks burde have søgt yderligere afklaring eller gjort indsigelse, såfremt murermesteren gav ham oplysninger, der stred mod aftalen med selskabet.

Afløbsskål

Klageren har i forudgående korrespondance af 25/4 2022 fremsat krav om 5.429,73 kr. + moms for reparation af afløbsskål.

Klageren har anført, at afløbsskålen var utæt og skulle skiftes, fordi firma 1 inde fra afløbet bankede et søm igennem afløbsskålen i forsøget på at løsne gulvklinkerne. Sømmet er nyt og blankt og har derfor ikke siddet i gulvafløbet i 30 år. Klageren har anført, at selskabet skal dække udskiftningen, fordi taksatoren forlangte, at firma 1 skulle udføre reparationen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at sømmet er slået igennem afløbsskålen under reparationsarbejdets udførelse. Selskabet har anført, at klageren ikke kan dokumentere skade på afløbsskålen i form af fotografier eller faktura for udskiftning af afløbsskålen. Selskabet har anført, at firma 1 har afvist at have slået et søm gennem afløbsskålen. Sømmet sidder for at bære rammen til afløbet, og der ses ikke skade på afløbsskålen.

Af selskabets brev af 15/3 2019 fremgår det, at "Ifølge [navn fra firma 1] som forestod lokaliseringen af skaden på elkablet, så er det søm som du beskriver som siddende ud igennem afløbsskålen placeret som bæring af rammen ovenpå afløbsskålen og formentligt placeret ifbm. udførelsen / støbningen af gulvet".

Af firma 1's fotografier af hullet under den opbrudte klinke i bruseniche-gulvet ses den spidse ende af et søm stikke ud under øverste fliselag lige ved siden af gulvafløbet. På det ene fotografi er sømmet lige. På det andet fotografi er sømmet bøjet, og der ses et lige aftryk fra sømmet i betonen/cementen.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at der var skade på afløbsskålen, som selskabet hæfter for. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække udskiftning af afløbsskålen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fotografier af den ødelagte afløbsskål eller faktura på udbedringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets skadebrev af 11/10 2018, at "Firmaet [firma 1] har speciale i at lokalisere og udbedre partielt. Såfremt du ønsker dem til at udføre arbejdet inkl. afmontering af ca. 2 fliser forventes dette at koste ca. 8.000, - kr. inkl. moms. (de træffes på tlf. ... og ...)". Klageren har således haft mulighed for at vælge en anden reparator, og selskabet kan ikke anses som ansvarlig for firma 1's eventuelle ansvarspådragende handlinger.

Nævnet har hermed ikke taget stilling til, hvorvidt firma 1 har handlet ansvarspådragende, herunder årsagen til – og hensigten med sømmets placering.

Badevogn

Klageren har i brev af 25/4 2022 fremsat krav om 7.250,22 kr. inkl. moms for toiletvogn i 30 dage. Klageren har anført, at han aftalte med taksatoren, at han flyttede i sit sommerhus, imens arbejdet stod på. Klageren har anført, at taksatoren – i stedet for at give tilskud til opvarmning af sommerhuset – mundtligt tilbød at betale, hvad det koster at opsætte en badevogn i en måned. Klageren har anført, at 15 dage med badevogn ikke er nok, fordi der gik to uger fra firma 1 slog hul i gulvet, til selskabet gav grønt lys til, at mureren kunne påbegynde arbejdet.

Selskabet har anført, at selskabet har udbetalt et kulant beløb på 3.000 kr. svarende til badevogn i 15 dage og har afvist at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har anført, at forsikringen kun dækker nødvendige og dokumenterede merudgifter i forbindelse med f.eks. genhusning som følge af en skade. Klageren boede i sit sommerhus og har derfor ikke haft udgifter til badevogn. En udbedringsperiode på en måned er ikke realistisk for den partielle reparation, der er dækket på forsikringen. Af tilbud af 22/1 2020 fra firma 2 fremgår det, at levering, opsætning og nedtagning af toiletvogn i en måned koster 7.250,22 kr.

Af selskabets brev af 7/9 2020 fremgår det, at "Du oplyste at du udbedringsperiode ikke kunne komme i bad. Dette er jeg enig med dig i, og du er derfor berettiget til at få dette. Jeg vil derfor

Ankenævnet *for* Forsikring

33.

99540

kapitalisere dette til 200 kr. pr. dg., varighed for udbedringsperiode 15 dage. Erstatningsbeløb = 3000 kr. til fuld og endelig afgørelse".

Af selskabets brev af 23/3 2022 fremgår det, at "Vi har for nuværende afregnet: Reparation af gulvvarme: 6.562,50 kr. Murerarbejde: 2.300,00 kr. Rengøring: 500,00 kr. Toiletvogn: 3.000,00 kr. Afskrivn

Af policen fremgår det, at der betales selvrisko pr. skade på 2.231 (indeks 2014).

Selskabet har over for nævnet uddybende om opgørelsen anført, at "af fakturaen fra [firma 1] fremgår det, at fejlen på kablet blev udbedret og den samlede pris for [firma 1]s arbejde udgjorde 6.562,50 kr. og omfattede både fejlsøgning og reparation af kablet. Klager ønskede egen murer ... til at udføre murerarbejdet (retableringen efter reparation af varmekablet) og denne oplyste, at det af forsikringen dækkede arbejde kunne udføres for 2.300 kr. Alka Forsikring har på ovennævnte baggrund udbetalt i alt 7.375,75 kr. for den dækningsberettigede skades udbedring. Opgjort som også uddybet/forklaret i selskabets brev af 23. marts 2022 i form af 6.562,50 kr. til [firma 1] og 2.300 kr. for murerarbejde med fradrag af de i forsikringsbetingelserne fastsatte 30% i egenbetaling (erstatning 6.203,75 kr.) plus 500 kr. for klagers eget arbejde med rengøring og 3.000 kr. kulant for badevogn, i alt 9.703,75 kr. med fradrag af den ifølge policen gældende selvrisiko på 2.328 kr. og klager er således kompenseret med 7.375,75 kr."

Af forsikringsbetingelserne punkt 9.5 fremgår det, at i det omfang, forsikringsstedet ikke kan benyttes som følge af en dækningsberettiget skade, dækkes nødvendige og dokumenterede merudgifter i anledning af skaden. Erstatningen ydes for tiden, indtil forsikringsstedet igen kan tages i brug. Bliver skaden ikke udbedret, eller bliver bygningen genopført i en anden skikkelse, beregnes erstatningen ud fra det – kortere – tidsrum, der under normale omstændigheder skal bruges til at sætte bygningen i samme stand som før skaden.

Efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale mere for badevogn, end de 3.000 kr. selskabet allerede har udbetalt. Nævnet finder,

Ankenævnet for Forsikring

34.

99540

at klageren ikke har bevist, at taksatoren mundtligt lovede ham at betale, hvad det koster at opsætte en badevogn i en måned.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er dokumentation i form af lydoptagelser eller skriftlige notater af samtalen mellem klageren og taksatoren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter det oplyste har boet i sit sommerhus i perioden uden badeværelse, og at klageren ikke har dokumenteret, at han – i en periode, der svarer til udbedringstiden for partiel reparation – har haft merudgifter hertil, der overstiger det allerede udbetalte beløb.

Nævnet bemærker, at det på baggrund af selskabet uddybende bemærkninger til opgørelsen over for nævnet ikke kan lægges til grund, at selskabet har opkrævet selvrisiko mere end én gang.

Rengøring

Klageren har i forudgående korrespondance af 25/4 2022 fremsat krav om dækning for flere dages rengøring til 2.030,58 kr. + moms pr. dag.

Klageren har anført, at der var mange timers rengøring efter murerarbejdet, nedbrydning, betonstøbning, klinkearbejde og fugning. Klageren har i forudgående korrespondance anført, at taksten på bygningsrengøring var 40,61 kr. pr. m² i 2018. Selskabet har anført, at selskabet har udbetalt 500 kr. for klagerens eget arbejde i forbindelse med rengøring. Selskabet har anført, at eget arbejde ikke erstattes med den pris, man skal betale for et professionelt firmas rengøring.

Nævnet må lægge til grund, at klageren selv har forestået rengøringen, idet selskabet har oplyst, at de 500 kr. er udbetalt for "eget arbejde med rengøring". Det fremgår ikke af sagen, hvor mange timer klageren har brugt på rengøringen.

Ankenævnet for Forsikring

35.

99540

Nævnet har på det foreliggende grundlag ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har udbetalt 500 kr. for klagerens eget arbejde med rengøring.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at erstatning for forsikringstagerens eget arbejde ifølge nævnets praksis skal fastsættes ud fra en timepris på 100 kr., hvorfor det udbetalte beløb svarer til 5 timers rengøring. Dette svarer efter nævnets opfattelse til, hvad man kan forvente i forbindelse med den partielle reparation, der er dækket på forsikringen.

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