

Den 28. december 2012 blev i sag nr. 82.611:

XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXX XXX XXXXXXXX
XXXX XXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den præmie, som selskabet har opkrævet i forbindelse med forlængelse af forsikringstiden efter 5 år. Han klager desuden over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til juridisk og teknisk bistand, dels i forbindelse med tvisten om præmien ved forlængelse af forsikringstiden, dels i forbindelse med en anmeldt skade på ejendommen.

Selskabet henviser til, at det ikke allerede ved forsikringens tegning har afgivet tilbud om forlængelse til en fast pris, og at det således har været berettiget til at forlange den faktiske opkrævede præmie. Hverken sagen om forlængelse af forsikringstiden eller den anmeldte skade har efter nævnets opfattelse nødvendiggjort juridisk og/eller teknisk bistand. På baggrund heraf gør selskabet gældende, at det ikke er forpligtet til at tilbagebetale præmie, ligesom det ikke er forpligtet til at dække klagerens udgifter til advokat- og ingeniørbistand.

Ejendommen, der er et enfamilieshus opført i 2002, blev købt af klageren med overtagelse pr. 1/4 2007. Ejerskifteforsikringen blev tegnet på baggrund af tilstandsrapport af 21/8 2006.

2.

82.611

Nævnet har den 21/5 2012 fra klageren modtaget 2 klageskemaer.

Af det ene klageskema fremgår bl.a.:

"1 . Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...

I forbindelse med forlængelse af min ejerskifte forsikring efter 5 år ønskede jeg at gøre brug af det oprindelige tilbud, som jeg modtog fra TRYG. Af dette fremgik det at jeg enten kunne vælge at tegne en police med en løbetid på 5 eller 10 år og såfremt jeg valgte en 5 årig, så kunne jeg ved udløbet af de 5 år altid vælge at forlænge løbetiden mod en meget beskedent merpris. Tilbuddet blev givet uden tidsbegrænsning, så jeg regnede selvfølgelig med at kunne benytte mig af dette ved udløbet af de 5 år.

Stor var derfor min overraskelse da TRYG fremsendte en regning på forlængelse af perioden på over 20.000 og på trods af at jeg fremsendte mailen med det oprindelige tilbud og sagde at jeg ønskede at benytte mig af dette, så afviste TRYG dette. Denne afvisning blev gentaget overfor min advokat.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Jeg har forlænget min police med 5 år til i alt 21.997 kr. og jeg ønsker selvfølgelig at TRYG skal stå ved sit oprindelige tilbud og tilbagebetale mig differencen på det oprindeligt lovede tilbud og en præmie jeg endte med at betale.

Ligeledes skal TRYG honorere mine udgifter til juridisk bistand i forsøget på at fastholde dem på det oprindelige tilbud."

Af det andet klageskema fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. ...

I forbindelse med anmeldelse af skade på ovennævnte ejerskifte forsikring var jeg uenig med Tryg's skønsmand omkring bedømmelsen af skaden, hvor jeg er af den mening at skaden er mere vidtgående end 'blot' at være en separat sætningsskade på karnappen. For at få en mere uvildig gennemgang af skaden henvendte jeg mig til en uvildig syns- og skønsmand Civilingeniør ..., der gennemførte en gennemgang af skaden og i den forbindelse påpegede adskillige yderligere sætningsskader, som han vurderede var større end normalt for tilsvarende byggeri. Efterfølgende har TRYG afvist at kompensere mig for udgifterne til den uvildige trediepart og også juridisk bistand i den sammenhæng.

TRYG og undertegnede er nu - endelig - blevet enige om at sætningsskaden på karnappen udbedres og at der i den forbindelse foretages et indgreb i gulvet, således at det kan vurderes om de yderligere sætningsskader skyldes gulvkonstruktionen.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? ...

Økonomisk compensation for hhv. bistand fra uvildig byggesagkyndig samt juridisk bistand. "

Heroverfor har selskabet i brev af 20/6 2012 til nævnet anført:

"Vores kunde klager over to forhold vedrørende ejerskifteforsikringen, dels et policespørgsmål omkring prisen for forlængelse af ejerskifteforsikringen, og dels over, at vi ikke har villet tilbyde, at betale vores kundes omkostninger til teknisk og juridisk bistand, dels i forbindelse med policespørgsmålet og dels i forbindelse med behandlingen af en konkret sag.

Vi vil i det efterfølgende gennemgå de to punkter.

Vedrørende policespørgsmålet.

3.

82.611

Den 14. marts 2007 udarbejdes og sendes et tilbud til vores kunde på tegningen af en ejer-skiftforsikring.

Af EDB tekniske årsager er det ikke på dette tidspunkt at gendanne tilbuddet eller fremsendelseskrivelsen, hvorfor vi ikke kan vedlægge kopi af dette. Der er imidlertid tale om en standardskrivelse, hvorfor vi vedlægger kopi af standardteksten på et tilbud. Denne tekst er ikke blevet ændret før end ikrafttræden af den nye bekendtgørelse 1. maj 2012.

Som det fremgår af tilbuddet er det gældende i 6 måneder.

Vores kunde har tidligere fremsendt kopi af den mail, der blev sendt fra vores kunderådgiver, og af denne mail fremgår blandt andet følgende:

'Hej [klageren] og [klagerens ægtefælle],

herunder følger det ønskede tilbud.

Tilbudet er på 5 år med en selvrisko på kr. 10.000.

Øvrige muligheder:

Løbetid:	Selvrisko:	Præmie:
5 år	5.000	11.891
5 år	30.000	8.493
10 år	5.000	13.676
10 år	10.000	12.210
10 år	30.000	9.768

Hvis I vælger en med løbetid på 5 år, kan den altid forlænges når de 5 år er ved at være gået

Har I spørgsmål er I meget velkomne til maile eller ringe tilbage.'

Det kan heraf konstateres, at vores kunde havde ønsket en 5 årig forsikring med en selvrisko på 10.000 kr.

Samtidig oplyser kunderådgiveren, at der er andre muligheder for tegning af forsikringen, nemlig de yderligere 5 forslag, herunder tegning af en 10 årig forsikring, og det oplyses, at forsikringen altid kan forlænges, når de 5 år er udløbet.

Det fremgår ikke af mappen, til hvilken pris eller på hvilke konditioner en forlængelse af forsikringen kan tegnes.

Der er således alene i mailen givet tilsagn om, at der er mulighed for at forlænge forsikringen, når de 5 år er gået.

Vores kunde vælger at tegne forsikringen som en 5 årig forsikring, og allerede fordi kunden har accepterede den 5 årige forsikring med en selvrisko på 10.000 kr., er de øvrige prisfastsatte tilbud bortfaldet.

Der er således ikke i fremsendelsesmailen eller i tilbuddet givet et bindende tilbud på at tegne forlængelsen af forsikringen til en bestemt pris. Der er alene givet tilsagn om, at forsikringen kan forlænges på kundens begæring.

Kundens henvendelse vedrørende forlængelse af forsikringstiden må derfor forsikringsretligt betragtes som en begæring på tegning af forlængelsen.

I henhold til retsteorien vedrørende forsikring, skal en begæring betragtes som en anmodning om at give tilbud på en forsikring, i dette tilfælde på forlængelse af forsikringen. Dette tilbud fremsendes til kunden den 29. december 2011.

Det er således fortsat vores opfattelse, at vi ikke har givet tilbud på forlængelse til en fast pris, og at vores kunde derfor ikke kunne have haft forventninger om, at kunne tegne forlængelsen til den prisforskel der var mellem den 5 og 10 årige tegning i det oprindelige tilbud.

Vedrørende honorar til rådgivere.

Vores kunde anmelder telefonisk den 17. september 2010, at vinduer er ved at gå fra hinanden ved karnappen, hvorfor kunden er af den opfattelse, at der er tale om en sætningsskade.

Efter at have modtaget ønsket dokumentation bestående af beskrivelse af forholdet, tilstandsrapport og købsaftale omkring den 2. november 2011, anmoder vi en ekstern taksator foretage besigtigelse af vores kundens ejendom.

Ejendommen besigtiges den 17. november 2010, og den 1. december 2010 sender den eksterne taksator en rapport til kunden.

Af denne rapport fremgår det blandt andet, at taksatoren i forbindelse med besigtigelsen kunne konstatere, at den karnap, der er placeret mod vest i køkken/alrummet lider af sætninger i et sådant omfang, at det ikke er acceptabelt indenfor bygningens normer.

Der kunne konstateres kraftige revnedannelser i væg ved samling mellem karnap og det øvrige hus, hvilket indikerer, at karnappen sætter sig.

Ved den udvendige besigtigelse konstaterer taksatoren, at karnappen er understøttet med punktfundament, samt at disse sætter sig, hvilket giver sætningsrevner inde i huset.

På baggrund af sine observationer vurderer vores taksator, at der er tale om en dækningsberettigende skade, og vores taksator indsætter et overslag over omkostningerne ved udbedringen af forholdet.

Afslutningsvis oplyser taksatoren, at udbedringen kan igangsættes indenfor overslagets rammer - såfremt det måtte vise sig, at udbedringen ikke kan udføres indenfor den accepterede økonomiske ramme, skal taksatoren underrettes straks, og merydelser accepteres ikke uden forudgående aftale med Tryg.

Vores taksator har i det senere forløb oplyst, at det i forbindelse med besigtigelsen blev aftalt, at vores kunde skulle lade en murer undersøge karnappen, for at komme med en vurdering af, hvilke tiltag, der skulle foretages med hensyn til funderingen af karnappen.

Den 6. september 2011 modtager vores taksator en e-mail fra kunden, hvortil var vedhæftet vurderingen fra Civilingeniør ... Denne var indhentet uden forudgående aftale med os.

5.

82.611

Rapporten indeholder reelt ingen nye oplysninger; men en anderledes vurdering af årsagen til sætningerne end den vores taksator. Ingeniøren vurderer således, at årsagen til sætningerne skulle være manglende fundering af den sandpude, som ejendommen er opført på.

Endvidere anfører civilingeniøren andre forhold, som kan være årsagen eller medvirkende årsag til sætningerne på karnappen.

Rapporten indeholder ikke nye oplysninger eller dokumentationer omkring forholdet, og rapporten har ikke været medvirkende til belysning af forholdet. Endvidere har rapporten ikke medført en udvidelse af hverken skadeomfanget eller den reparationsmetode, som der er iværksat.

I rapporten er der henvist til nogle formodede sætninger indvendigt. I vores taksators vurdering er der allerede taget hensyn til disse, ligesom det klart af rapporten fra taksator fremgår, at Tryg skal kontaktes straks, hvis udbedringen ikke kan foretages inden for de anførte beløb, eller arbejdet skulle vise sig at være mere omfattende end vurderet af taksatoren.

Endelig fremgår det, som ovennævnt af taksators rapport, at eventuelle merydelser skal aftales med Tryg, for at de kan forventes dækket af forsikringen.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 påhviler det forsikringstageren at dokumentere, at der er tale om et dækningsberettigende forhold.

Det er vores opfattelse, at rapporten fra vores kundes rådgiver ikke dokumenterer eller sandsynliggør, at der er tale om dækningsberettigende forhold i yderligere udstrækning end det ved vores taksators rapport af 1. december 2010 allerede accepterede, og indhentelsen af denne rapport må derfor være for kundens egen regning og risiko.

Med hensyn til advokatbistanden skal vi indledningsvis henlede Ankenævnets opmærksomhed på, at advokatombkostninger, som udgangspunkt ikke er omfattet af ejerskifteforsikringens dækningsområde.

Herudover er det vores opfattelse, at advokatens bistand til vores kunde ikke har bibragt sagen nye oplysninger eller dokumentation, samt at advokatens medvirken ikke har medført en ændret holdning til dækningsforpligtigelsen.

Endvidere er det vores opfattelse, at vores ageren i sagen ikke har medvirket til, at der har været behov for involvering af advokat i sagen.

I det omfang vores kunde ikke var tilfreds med afgørelserne kunne sagen have været indbragt for Ankenævnet, og indbringelse for Ankenævnet kræver ikke involvering af advokat.

Vores kunde er naturligvis berettiget til at involvere en advokat til at varetage sine interesser i sagen; men i en sag som denne, hvor der er givet dækningstilsagn, med oplysninger om, at kunden skal rette henvendelse til vores taksator, hvis udbedringen ikke kan foretages inden for det anførte beløb, og hvor advokatens involvering ikke har medført ændringer i forhold til dækningsforpligtigelsen, må henvendelsen til advokat være for egen regning og risiko.

Vi har endvidere i denne vurdering lagt vægt på, at der ikke er tale om en kompliceret sag, samt at der som nævnt allerede ved første rapport er accepteret dækning for sætninger af karnappen."

6.

82.611

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 2/7 2012 bemærket:

"Policiespørgsmålet:

Jeg bestrider, at have modtaget den omtalte standard skrivelse i mailkorrespondancen med Tryg og samtidigt fremgår det jo tydeligt, at der ikke er givet oplysninger om, at en straks-tegning af en 10 års forsikring vil være væsentligt billigere end ved at afvente til periodens udløb. Tværtimod er det jo netop oplyst, at prisen kun bliver marginalt højere - et forhold som ... fra Tryg ligeledes bekræftede telefonisk. Alternativt havde jeg valgt straks at tegne den 10 årige forsikring, eftersom merpræmien beløber sig til under 2000 kr.

Honorar til rådgivere:

Her bestrider jeg det anførte hændelsesforløb - som det også fremgår af den tidligere tilsendte mail korrespondance. Efter besøget af taksator, hvilket i øvrigt var overstået på mindre end 10 minutter, modtog jeg en mail hvoraf det fremgik at der var tale om endelig afgørelse og uden at taksator havde forholdt sig til de differenssætninger, der er konstateret inde i køkkenet og alrum i umiddelbar tilknytning til karnappen. Eftersom der var tale om en endelig afgørelse, som jeg var uenig i, kontaktede jeg en advokat der rådgav mig til at indhente en anden bygningssagkyndigs vurdering af sagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder bl.a. taksatorens rapport af 1/12 2010 samt ingeniørrapport af 10/7 2011 indhentet af klageren.

Af taksatorrapporten fremgår bl.a.:

"Skadesårsag/skadesomfang.

Der er tale om en nyere traditionelt opført villa fra 2002 i flere plan. Ydervægge er opført i træ og villaen er med pap tag.

Forhold 1:

Forsikringstager anmelder, at der er formodning om, at karnap sætter sig, idet der er opstået kraftige revnedannelser inde i huset, der indikerer, at der kan være en sætning i gang.

Jeg kunne ved min besigtigelse konstatere, at der er tale om, at den karnap, som er placeret mod vest i køkken/alrum lider af sætninger i et sådant omfang, at det ikke er acceptabelt indenfor bygnings normer.

Jeg kan konstatere kraftige revnedannelser i væg ved samling mellem karnap og det øvrige hus, der indikerer at karnappen sætter sig.

Når jeg besigtiger karnappen udvendigt, så kan jeg konstatere at den er understøttet med punkt fundamenter, og de sætter sig, hvilket giver anledning til kraftige sætningsrevner inde i huset.

Ejerskifteforsikring.

Forhold 1:

Det vurderes, at der er tale om et dækningsberettiget forhold over ejerskifteforsikringen, idet der er tale om et forhold som var skjult for forsikringstager ved købet af huset og forholdet kan betragtes som en skade, idet karnappen er blevet skævet, da den har sat sig.

7.

82.611

Dels er der også nærliggende risiko for yderligere skade, idet der er risiko for at punkt fundamenterne sætter sig yderligere med alvorlige konsekvenser til følge.

Forsikringen yder erstatning til at retablere punkt fundamenter samt til at skubbe karnap på plads med donkraft og reparere indvendige skader.

Jeg har nedenfor anført et overslag for hvad jeg vurderer arbejdet vil kunne udføres for:

Erstatningstilbud	
Retablering af fundamenter og hævnning af karnap	Kr. 30.000,00
Indvendig reparation	Kr. 10.000,00
Samlet erstatningstilbud inkl. moms	Kr. 40.000,00
Selvrisiko (10.000 kr. pr. dækket forhold)	Kr. 10.000,00

Alle priser er inkl. moms.

...

Arbejdet igangsætning/fakturering.

Efter udført arbejde kan der fremsendes faktura til undertegnede - faktura skal stiles til dig som forsikringstager og du bedes med din underskrift godkende det udførte arbejde inden fremsendelse til undertegnede afregning med reparatører. Der gøres opmærksom på, at der modregnes den på forsikringen gældende selvrisiko på kr. 10.000,-. Selv om erstatningen ikke overstiger selvrisikoen kan der alligevel fremsendes faktura til TRYG - ejerskifteforsikringens samlede selvrisiko vil herefter blive nedskrevet med erstatningsbeløbet.

Udbedring kan igangsættes indenfor overslaget ramme - såfremt det viser sig at udbedring ikke kan udføres indenfor den accepterede økonomiske ramme, skal undertegnede straks kontaktes. Merydelser accepteres ikke uden forudgående accept fra TRYG."

Af den ingeniørrapport, som klageren på eget initiativ har indhentet, fremgår bl.a.:

"Efter aftale med bygningsejer [klageren] og [klagerens ægtefælle] har undertegnede besigtiget ovennævnte ejendom den 5. maj 2011.

Under den indvendige gennemgang af bygningen er der i køkkenalrummet konstateret tydelige tegn på differenssætninger der efter undertegnede vurdering er væsentlig større end forventelig ved en konstruktion med den givne opbygning, idet de af køkkenets skabelementer der hviler på selve gulvkonstruktionen udviser en tydelig og målbar nedadgående bevægelse på 3 til 4 mm i forhold til de bygningsdele der er fastgjort til f.eks. skillevæge og bagmur (se billede nr. 1, 2, 3 og 4).

Ifølge den geotekniske jordbundsundersøgelse der danner grundlag for husets fundering er der foretaget en såkaldt sandpudfundering under selve huset, hvilket i hovedtræk omfatter en udskiftning af ikke bæredygtige jordaflejringer med velgraderet sand der efter en komprimering udviser den fornødne styrke til at bære såvel fundamenter som terrændæk.

8.

82.611

Denne form for fundering er uden tvivl særdeles velegnet i det givne tilfælde, såfremt det naturligtvis sikres, at det indbyggede sand komprimeres i nøje overensstemmelse med de anvisninger der fremgår af den til jordbundsundersøgelsen vedhæftede principskitse for sandpudens opbygning.

I det givne tilfælde er det dog undertegnedes vurdering, at størrelsen og omfanget på de registrerede differensbevægelser formentlig skyldes en utilstrækkelig komprimering af sandpudens øverste lag, idet efterfølgende sætninger i denne del af konstruktionen erfaringsmæssig kan medføre forholdsvis store differenssætninger.

Det skal dog i forlængelse heraf oplyses, at det efter undertegnedes vurdering ikke kan udelukkes, at en mangelfuld opbygning af strøkonstruktionen under køkkenalrummets trægulv samt det konstaterede vandtryk på bygningens fundament m.m. kan være en medvirkende årsag til problemet, om end betydningen heraf skønnes at være sekundær.

Med udgangspunkt i ovennævnte forhold er det derfor undertegnedes vurdering, at de konstaterede differenssætninger bør give anledning til en nærmere undersøgelse af de givne forhold for at belyse årsagen hertil, idet dette bestemt er nødvendigt for at udarbejde et løsningsforslag med tilhørende skøn af omkostningsniveauet."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede oprindeligt forsikringen for en 5-årig periode med en selvrisko på 10.000 kr. De øvrige tilbud må anses for bortfaldet ved klagerens accept af dette tilbud. Det blev i forbindelse med forsikringens tegning oplyst, at der var mulighed for forlængelse med yderligere 5 år inden udløbet af forsikringstiden. Det findes ikke godtgjort, at der herved blev afgivet et bindende tilbud om prisen for en sådan forlængelse. På den baggrund kan nævnet ikke pålægge selskabet at tilbagebetale præmie.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabets sagsbehandling har nødvendiggjort juridisk og/eller teknisk bistand. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at dække klagerens udgifter til advokat- og ingeniørbistand.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Ankenævnet for Forsikring

9.

82.611

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand