738/05

Den 19. december 2005 blev i sag nr. 66.321:

xxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til udskiftning af vinduer i forbindelse med en anmeldt rådskade.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at klagerens krav er forældet.

Det fremgår af sagen, at selskabet havde tegnet parcelhusforsikring for den tidligere ejer af ejendommen. Den 26/10 1999 anmeldte hun telefonisk, at der var konstateret nedbrydninger i vinduer. Selskabets bygningskonsulent M.B. foretog besigtigelse den 2/11 1999, hvor han konstaterede angreb af råd og almindelig tåresvamp. Om skadens omfang fremgår af taksatorrapporten:

> "I vindfang er hjørnestolpe og ca. 100 cm bundkarm rådskadet. I vindue mod øst er bundliste beskadiget ca. 250 cm. I 2-fagsvindue mod syd udskiftes bundkarm i ca. 120 cm's længde."

Reparationsudgiften blev skønnet til 5.000 kr. ekskl. moms. Af taksatorrapporten fremgår det endvidere, at faktura følger, at der er taget forbehold for hovedkontorets godkendelse, og at rapporten er udleveret til tidligere ejer.

Selskabet har til sagen oplyst, at det aldrig modtog en faktura fra tidligere ejer.

Ejendommen blev solgt til klageren med overtagelsesdag 1/4 2000.

Den tidligere ejers parcelhusforsikring udgik hos selskabet pr. 1/4 2000 på grund af ejerskiftet. Den nye ejer (klageren) tegnede herefter parcelhusforsikring hos selskabet, som var i kraft i perioden 1/4 2000 til 1/4 2002.

Selskabet har til sagen oplyst, at rådskaderne i vinduer fortsat blev behandlet over den tidligere ejers forsikring.

Den 24/8 2000 foretog selskabets bygningskonsulent B.M. på ny besigtigelse af ejendommen, idet rådskaderne var værre end først antaget. Af notat af 24/8 2000 fra selskabets edb-system fremgår bl.a.:

> "Tømrer er nu gået i gang med rep. af vinduerne, og ft. har afrenset vinduerne for maling og så er skaderne værre end først antaget. Vindue mod syd udskiftes 130 x 140 cm, østvindue 140 x 260 cm udskiftes, kældervindue mod vest 51 x 187 cm udskiftes. I vindfang udskiftes hjørnestolpe samt 3-fags vindue ca. 110 x 150 cm og loft demonteres for udskiftning. Tømrer- og snedkerarbejdet udgør kr. 26700 excl. moms og 33375 kr. incl. moms, skadereserven hæves til dette beløb. Skade på veranda (primært bundglaslister) samt lidt karmtræ opsat direkte på gulvbrædder er afvist med henvisning til betingelserne."

Ifølge selskabet fremsendte selskabets bygningskonsulent B.M. den 24/8 2000 en faktura af 18/8 2000 på 3.408,31 kr. for udskiftning af kældervindue til selskabets hovedkontor for udbetaling. Beløbet blev betalt den 29/8 2000.

Næste gang der - ifølge selskabet - var registrering i selskabets edb-system i sagen var den 31/8 2001 med følgende indhold:

> "Tlf. ny ejer ang. rep. …

Se tillægsrapport 1. Nuværende ejer af huset oplyser, at vinduerne først kan laves til næste år. Oplyst, at reserven fortsat er afsat jfr. tillægsrapporten."

Selskabet har oplyst, at der herefter ikke var yderligere registreringer om sagen, indtil selskabet 3 år senere den 4/8 2004 modtog regning af 2/8 2004 fra tømrer- og maskinsnedker E.S. for udskiftning af vinduer. Ifølge regningen udgjorde udgifterne i alt 24.000 kr. inkl. moms.

I skrivelse af 29/9 2004 til klageren afviste selskabet kravet, idet selskabet henviste til, at kravet var forældet. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"Jf. Forsikringsaftalelovens § 29 er forældelsesfristen på 2 år efter udgangen af det kalenderår, i hvilket man fik kendskab til kravet. Der er kendskab til kravet i 2001, da det oplyses til os, at vinduerne skiftes året efter. Det vil sige, at vi skulle have modtaget regningen inden udgangen af år 2003.

Grundet ovenstående kan vi ikke indtræde i sagen."

Klagerens advokat fastholdt i skrivelse af 18/10 2004 til selskabet, at klageren havde krav på at få dækket udgifterne til udskiftning af vinduer. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"Mine klienter oplyser, at de efter overtagelsen af ejendommen konstaterede en svampeskade, som de anmeldte til daværende Østifterne Forsikringsselskab, i hvilket selskab mine klienter havde overtaget deres sælgeres ejendomsforsikring. Svampeskaden blev besigtiget af en taksator, der hed J. til fornavn, men hvis efternavn mine klienter desværre ikke længere kan huske, og som var hjemmehørende på selskabets kontor i N. Til stede under besigtigelsen var tillige mine klienters tømrermester E.S., og skaden blev takseret og arbejdet igangsat. Allerede på det tidspunkt blev det understreget, at der ikke kunne siges noget præcist om, hvornår vinduerne ville blive isat p.g.a. tømrermester E.S.' sygdom, men arbejdet ville blive udført på et tidspunkt.

Dette forbehold blev tiltrådt af selskabets taksator, og dette forbehold har Deres selskab således været fuldt bekendt med siden skadens anmeldelse i eftersommeren

2000, hvilket også min klients forsikringsmægler F.J. har bekræftet. F.J. har haft telefonsamtaler med flere medarbejdere i Deres forsikringsselskab, herunder en ansat ved navn B.M., der ligesom andre af Deres selskabs medarbejdere har bekræftet over for F.J., at der i selskabets EDB var foretaget registrering af det forhold, at arbejdet ville blive udført senere.

Deres forsikringsselskab (Østifterne Forsikring/Nykredit Forsikring A/S) har ikke på noget tidspunkt førend med skrivelsen af 29. september 2004 fra Nykredit Forsikring A/S til mine klienter taget noget forbehold herfor, hvilket selskabet burde have gjort, når selskabet er således informeret."

I skrivelse af 29/10 2004 til klagerens advokat fastholdt selskabet sin afgørelse og redegjorde nærmere herfor. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"Forældelsen indtræder i henhold til § 29 i Forsikringsaftaleloven (FAL) 2 år efter det år, hvor kravet forfaldt. Kravet må anses for forfaldent, når vores kunde er bekendt med, at forsikringen dækker det beskadigede og kunden har fået en erstatningsopgørelse og fået at vide, at den opgjorte erstatnings udbetaling alene afventer arbejdets udførelse. Dette skete allerede tidligere end august 2001, men da tilsagnet i august 2001 kan opfattes, som en ny aftale med en ny forældelsesfrist efter FAL § 29, betragter vi det sådan, at fristen for forældelse først er begyndt at løbe fra dette tidspunkt.

Forældelsen indtrådte derfor ved udgangen af år 2003.

Meningen med FAL § 29 er bl.a., at forsikringstager ikke skal kunne lade et erstatningskrav henstå i ubegrænset tid.

Ligesom forsikringsselskabet skal agere overfor forsikringstager, når erstatningen skal betales, således påhviler der også forsikringstageren en pligt til at agere og få udbedret sin skade, således at erstatningen kan udbetales.

FAL § 29 sikrer, at forsikringstager ikke på ubestemt tid kan lade sit krav henstå.

De henviser til, at vores konsulent eller anden medarbejder i år 2000 skulle have accepteret, at der kunne hengå en længere tid, inden skaden blev udbedret. Der er ikke sket nogen sådan registrering om særlig aftale i vort system, hvilket ville være den til enhver tid gældende procedure, hvis der indgås aftaler, der fraviger normal praksis eller lovgivning.

Vores kunde har i august 2001 direkte udtalt: 'vinduerne laves først til næste år. Det vil sige i år 2002. Forældelsen indtrådte først ved udgangen af år 2003.

De henviser til, at vores kundes forsikringsrådgiver, F.J., skulle have talt med en medarbejder her i selskabet, bl.a. en ansat ved navn B.M., som skulle have bekræftet, at der i vort EDB-system var noteret, at arbejdet ville blive udført senere.

Der er ikke foretaget nogen registrering af særlig samtale med F.J. omkring ovenstående i vores EDB-system, hvorfor dette alene kan betragtes som en påstand.

Men skulle en medarbejder have oplyst om de to dagbogsnotater i vores EDB-system fra henholdsvis år 2000 og senest 2001 vedrørende erstatningens fortsatte henstående, da har dette heller ikke på nogen måde været forkert. Erstatningen har jo netop henstået og afventet arbejdets udførelse helt frem til udgangen af år 2003.

Men som en hver anden forsikringsrådgiver burde F.J. i øvrigt også have været bekendt med FAL § 29 og den forældelse, der indtræder, når kravet er forfaldent.

I øvrigt kan jeg gøre opmærksom på, at der ikke har været ansat nogen med det oplyste navn B.M. i forsikringsselskabet.

På det foreliggende grundlag må jeg således fastholde vores afgørelse af, at der er indtrådt forældelse af kundens krav."

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet, hvor han har gjort gældende, at selskabet skal dække udgifterne til udskiftning af vinduerne. Han har bl.a. henvist til, at selskabet flere gange telefonisk bekræftede, at det var i orden at vente med at sende regningen, indtil arbejdet var udført.

Selskabet har i skrivelse af 15/4 2005 til nævnet fastholdt sin afgørelse. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

> "Ny ejer har i 2000 vidst, at der var givet forsikringsdækning til udskiftning af vinduer. Han har således haft kundskab om sit krav, og at forsikringsselskabet havde besigtiget og anerkendt skadeomfanget. Selv om kravet ifølge betingelsernes side 9 pkt. 16 først forfalder, når reparation eller genopførelse har fundet sted, har ny ejer haft kundskab om alle de kendsgerninger, der hjemler kravet, hvorfor den 2-årige forældelsesfrist begynder at løbe, og krav mod forsikringen forældes med udgangen af 2002.
>
> Vi har alene en notering om, at der er blevet spurgt til erstatningen i august 2001, og at vi fik at vide, at vinduer først ville blive udskiftet i 2002. På det tidspunkt ville krav ikke være forældet.
>
> Vi finder ikke, at vi på nogen måde har stillet ny ejer i udsigt, at erstatningen kunne stå ubegrænset eller ud over de forsikringsretlige forældelsesregler, eller at ny ejer har ført bevis for dette. Vi har kun registreret en opringning i august 2001.
>
> Ifølge ankenævnskendelse nr. 50.292 har vi ingen pligt til at varsko, når forældelse er ved at indtræde.
>
> Kravet forældes med udgangen af 2002 og er forældet, da regninger indsendes i 2004."

Nævnet er forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**Betaling af erstatning**

16 Erstatning til genoprettelse

Erstatningen betales, når reparation eller genopførelse af det beskadigede har fundet sted."

Nævnet udtaler:
Af forsikringsaftalelovens § 29 fremgår bl.a., at krav, der er grundet i forsikringsaftalen, forældes 2 år efter udgangen af det kalenderår, i hvilket fordringshaveren fik kundskab om kravet og om, at det er forfaldet.

Af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelsers pkt. 16 fremgår det, at erstatningen betales, når reparation eller genopførelse af det beskadigede har fundet sted.

Nævnet bemærker, at klageren den 31/8 2001 telefonisk oplyste til selskabet, at arbejdet først kunne udføres året efter, og at selskabet hertil havde meddelt, at reserven fortsat var afsat.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke at kunne forkaste klagerens forklaring om, at selskabet skulle have oplyst, at han skulle fremsende regningen, når arbejdet var udført.

Herefter, og da selskabet ikke i mellemtiden på den givne anledning havde gjort klageren opmærksom på, at det ønskede at påberåbe sig forældelsesfristen, finder nævnet, at udgangspunktet for den 2-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29 tidligst kan regnes fra 14 dage efter selskabets modtagelse af regningen fra tømrer- og maskinsnedker E.S. den 4/8 2004. Nævnet finder derfor, at klagerens krav mod selskabet ikke er bortfaldet i medfør af den 2-årige forældelsesregel i forsikringsaftaleloven.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens krav ikke er bortfaldet ved forældelse.

Poul Sørensen
formand