742/06

Den 22. februar 2006 blev i sag nr. 66.464:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i henhold til lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring med KvalitetsMærke i Nykredit Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af diverse anmeldte forhold. Klageren er desuden utilfreds med størrelsen af det beløb, som selskabet har tilkendt ham til dækning af advokatomkostninger.

Selskabet har over for klageren og over for nævnet beklaget, at ikke alle de anmeldte forhold er behandlet, således som klageren med rette havde kunnet forvente. Selskabet fastholder imidlertid, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning. Endelig afviser selskabet at efterkomme klagerens krav om at dække yderligere advokatomkostninger.

Det fremgår af tilstandsrapporten dateret den 17/10 2001, at den forsikrede ejendom er opført i 1989. Ejerskifteforsikringen trådte i kraft den 15/1 2002. Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 10.000 kr. pr. skade og en maksimal selvrisiko på 25.000 kr.

Det fremgår af sagen, at klagerens advokat ved skrivelse af 20/3 2002 på vegne af klageren anmeldte ni forskellige skader i huset, herunder mangler ved elinstallationer ud over de i tilstandsrapporten nævnte. Sammen med anmeldelsen fremsendte advokaten

et tilbud fra firmaet M. & S. A/S på udbedring af de ulovlige elinstallationer i stue, børneværelse, soveværelse, garage/udhus og loft på i alt 17.000 kr. ekskl. moms.

Ved skrivelse af 21/6 2002 meddelte selskabet, at det - efter besigtigelse af de anmeldte forhold - kunne godkende tilbudet fra firmaet M. & S. A/S, dog med undtagelse af forholdet vedrørende garage/udhus og loft, og at selskabets andel af regningen ville blive betalt, når arbejdet var udført, dog med fradrag af den policemæssige selvrisiko på 10.000 kr. Derudover anerkendte selskabet utæthed i taget mellem hus og havestue. Da selskabets konsulent havde anslået reparationsudgiften til 5.000 kr., som var mindre end selvrisikoen på 10.000 kr., ville beløbet blive fratrukket i den maksimale selvrisiko på 25.000 kr. Endelig anerkendte selskabet at dække revnede fliser i badeværelset og bryggers i overensstemmelse med det fremsendte overslag. Dette beløb ville ligeledes blive fratrukket i den maksimale selvrisiko på 25.000 kr. De øvrige forhold vedrørende varmerør i legeværelse, utæt tag på tilbygningen, garageport, køkkenbordplade og fodlister blev af selskabet afvist som dækningsberettigende.

Efter yderligere henvendelser fra klagerens advokat og en genbesigtigelse fra taksatoren meddelte selskabet ved skrivelse af 4/3 2003, at det utætte tag på tilbygningen kunne anerkendes som en dækningsberettigende skade. Reparationsomkostningerne blev i samråd med en tømrer anslået til 81.250 kr. Om beregning af erstatningen for de forskellige dækningsberettigende skader og fradrag for den policemæssige selvrisiko anførte selskabet i skrivelsen således:

"Selvrisiko:

Den maksimale selvrisiko på 25.000 kr. er nedskrevet med følgende beløb:

| | |
|---|---|
| Havestuen | 5.000 kr. |
| Bryggersgulvet | 4.500 kr. |
| I alt | 9.500 kr. |

Den resterende selvrisiko på 15.500 kr. vil blive trukket fra den første regning vi får ind."

Ved skrivelse af 11/3 2005 meddelte selskabet, at det ved en fejl ikke havde fået anført i selskabets sidste skrivelse, at den anmeldte skade vedrørende utæthed ved ovenlysvinduet også var dækningsberettigende, og at reparationstilbudet fra tømreren på 7.500 kr. inkl. moms kunne anerkendes. I skrivelsen anførte selskabet desuden, at erstatningsbeløbet ville blive nedskrevet i den maksimale selvrisiko på 25.000 kr., og at der derefter resterede en selvrisiko på 8.000 kr.

Sammen med skrivelse af 19/3 2005 fremsendte klagerens advokat tre faktura på i alt 1.762,19 kr. og anmodede i den forbindelse selskabet om at indbetale beløbet til advokaten eller fratrække det i klagerens samlede selvrisiko.

Ved skrivelse af 19/3 2003 til sælgers advokat meddelte klagerens advokat, at den samlede udbedringspris for ulovlige elinstallationer og ulovligt vvs-arbejde, som sælger var erstatningsansvarlig for, i henholdt til overslag fra håndværkere udgjorde 24.542 kr. ekskl. moms. Af skrivelse fremgår desuden:

> "Idet der fra mine klienters ejerskifteforsikring er givet tilsagn om dækning, begrænses nærværende krav dog til min klients faktiske udgifter ved lovliggørelsen af installationerne på i alt kr. 25.000,00, hvilket svarer til mine klienters selvrisiko."

Ved skrivelse af 24/4 2003 til klagerens advokat meddelte selskabet, at de af advokaten fremsendte regninger fra M. & S. og K. VVS ville blive modregnet i den gældende selvrisiko, og at den maksimale selvrisiko herefter var nedskrevet til 6.900 kr.

Ved skrivelse af 7/5 2003 meddelte selskabet - efter gentagne henvendelser herom fra klagerens advokat - at det pr. kulance og efter fremsendelse af dokumentation ville godtgøre klageren 6.500 kr. inkl. moms af de afholdte advokatomkostninger.

Ved skrivelse af 8/5 2003 anmodede klagerens advokat selskabet om retshjælpsdækning til en påtænkt retssag mod sælger af ejendommen om betaling af 25.000 kr. svarende til klagerens faktiske udgifter ved lovliggørelse af installationerne.

Ved skrivelse af 14/5 2003 meddelte selskabet afslag på retshjælpsdækning.

Efter yderligere henvendelser fra klagerens advokat meddelte selskabet ved skrivelse af 15/8 2003, at det var "indstillet på at give tilsagn om retshjælpsdækning til en sag på kr. 20.000, svarende til 2 gange selvrisiko på ejerskifteforsikringen a kr. 10.000."

Ved skrivelse af 5/12 2003 meddelte selskabets ejerskifteforsikringsafdeling, at det efter gennemgang af rapporten fra dets bygningskonsulent havde konkluderet, at udgiften på 7.650 kr. inkl. moms til udbedring af revner i tapetet hovedsagligt ved vindues- og dørhuller efter fastgørelse af tagkonstruktionen ved tilbygningen var omfattet af forsikringen. Sammen med skrivelsen havde selskabet fremsendt følgende skema over de dækningsberettigende skader:

"

| Skade | Erstatning inklusive moms | Selvrisiko pr. skade | Resterende maksimale selvrisiko | Udbetaling mod dokumentation |
|---|---|---|---|---|
| Tagkonstruktion<br><br>Tillægsarbejder:<br>Retablering af vindbræt<br><br>Forankring mellem tag og mur<br><br><br><br>Følgeskader* | 81.250,00 kr.<br><br><br>3.172,50 kr.<br><br><br>3.575,00 kr.<br>----------<br>**87.997,50 kr.**<br><br>7.650,00 kr.* | 10.000 kr. | 15.000 kr. | <br><br><br><br><br><br>**77.997,50 kr.**<br><br>7.650,00 kr.* |
| Gulv i bryggers (fliser) | 4.500,00 kr. | 10.000 kr. | 10.500 kr. | 0 |
| Havestuen | 5.895,00 kr. | 10.000 kr. | 4.605 kr. | 0 |
| Faktura 39882<br>M. & S. | 500,00 kr. | | 4.105 kr. | |
| Faktura<br>K. VVS | 599,95 kr. | | 3.505 kr. | |
| Ovenlysvindue | **29.360,25 kr.** | 10.000 kr. | | **25.855,25 kr.** |
| Elinstallationer | 21.250,00 kr. | 0 kr. | 0 kr. | 21.250,00 kr. |
| Badeværelse<br>Ekstraomkostning er fordi fliserne ikke mere kan fremskaffes | 13.569,25 kr.<br>8.063,00 kr. | 0 kr. | 0 kr. | 13.569,25 kr.<br>8.063,00 kr. |

Til Deres orientering kan vi oplyse, at vi har betalt i alt **103.852,75 kr.** til B.T. ApS. i henhold til den fremsendte faktura som foruden taget også vedrører havestuen og opretning af tagkonstruktionen ved ovenlys.

Vi afventer herefter faktura fra momsregistrerede håndværkere vedrørende elinstallationer, badeværelset og maler i henhold til ovenstående skema."

Ved skrivelse af 20/2 2004 til selskabet meddelte klagerens advokat, at sælgeren havde erklæret sig enig i påstanden om betaling af 20.000 kr. i erstatning.

Ved skrivelse af 15/9 2004 fremsendte selskabet en opgørelse over de anerkendte skader, erstatningsudbetalingerne og fradrag af selvrisiko. Af skrivelsen fremgår bl.a.:

"**A) Elinstallationer**

Vores retshjælpsafdeling oplyser, at denne del må anses for bortfaldet siden sælgeren har taget bekræftende til genmæle efter afholdelsen af syn og skøn vedrørende elinstallationerne.

I opgørelsen af Deres maksimale selvrisiko indgår derfor alene et beløb på 500 kr., som De har afholdt til firmaet M. & S. i forbindelse med installationseftersyn."

Klageren har over for nævnet udtrykt utilfredshed med, at selskabet har afvist at dække fakturaen på 15.130 kr. fra M. & S. for udbedring af ulovlige elinstallationer. Således anfører klageren i skrivelse af 3/4 2005 bl.a.:

"Efter at have kæmpet i 2 1/2 år med ejerskifteforsikringen ved Nykredit for at få lavet de ting, man er berettiget til, kunne vi iflg. vores advokat føre retssag mod sælger ang. el og vvs. Dette fik vi efter 2 afslag fra Nykredit endelig tilkendt retshjælp. … Retssagen kunne kun føres ang. 2 x 10.000 kr., da sælger selv havde lavet div. el + vvs-installationer. Vi vandt denne sag og troede at de 20.000 kr. var vores da dette var et privat søgsmål, da sælger havde løjet i tilstandsrapporten. (Vi har selv betalt selvrisiko på 25.000 kr.) Men nu modregner Nykredit disse penge, da de mener at dette er en indtægt. Disse penge er blevet modregnet på en regning fra vores elektriker, så vi selv skal betale 15.130 kr. Dette stykke arbejde er først blevet udført ef-

ter at vores nuværende sag er blevet opgjort, da vi først kunne få dette udført efter retssagen.

Vi mener at vi har gået i retten på Nykredits vegne og dette kunne de godt have oplyst til vores advokat på tilsagnet om retshjælp. De giver med den ene hånd og tager med den anden hånd. De har jo selv godkendt retshjælp på 2 x 10.000."

Klageren er desuden utilfreds med selskabets langsommelige sagsbehandling, og at selskabet fastholder, at det kun vil betale 6.500 kr. af klagerens advokatomkostninger. Det er klagerens opfattelse, at selskabet - som følge af forhalingen af sagen - skal godtgøre 50 % af advokatregningen, svarende til 18.000 kr. Til støtte herfor anfører klageren i skrivelse af 3/4 2005 til nævnet:

"Vi kører nu på 4. år og i disse år har fået afslag på div. ting. (Vi har fået lagt nyt tag, ulovlige el-/vvs-inst., nyt gulv i bryggers, renoveret vores gæstetoilet. Huset er fra 1989) … De har fra dag 1 givet afslag på afslag. F.eks. vores tag kunne de først godkende at det skulle repareres, efter at vi selv havde skaffet bevis på at det ikke var korrekt lagt. Jeg måtte selv ringe til Tagstensfabrikken og få dem til at overbevise Nykredits byggekonsulent, at forholdet omkring taget ikke var i orden. Dette bærer vores sag med Nykredit og vores advokat tydeligt præg af, når man læser denne. Breve bliver først besvaret, når vores advokat rykker for besvarelse, hvilket yderligere forhøjede vores advokatregning. Vi har nok fået de første 10 rykkere fra vores håndværkere, da Nykredit ikke havde betalt disse. Det har hele tiden væres os, der skulle skaffe beviser på at div. ting ikke var udført i henhold til Byggelovene/monteringsvejledning."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Til støtte herfor anfører selskabet i skrivelse af 21/4 2005 bl.a.:

"I retshjælpssagen er det af forsikringstagers advokat fremstillet således, at sagen føres vedr. den maksimale selvrisiko på 25.000 kr. på ejerskifteforsikringen, altså uforsikrede krav, men ydermere fremstilles det som om, at hele selvrisikoen på 25.000 kr. angår el og vvs. Men forsikringstagers advokat kan jo se ud af ejerskiftesagen, at det ikke er korrekt, at det forholder sig sådan. Vi har i ejerskiftesagen meddelt ham, at selvrisikoen er på 10.000 kr. vedr. el-skaden i første omgang og ef-

terfølgende, hvorledes vi vil fradrage den maksimale selvrisiko, som advokaten accepterer.

Havde vores ejerskifteafdeling været gjort bekendt med retssagen, kunne vi have ladet selvrisikoen på 10.000 kr. fragå i forbindelse med udbedring af den ulovlige el, som oprindeligt meddelt i brev af 21. juni 2002 til forsikringstagers advokat. Mere kan der ikke fradrages vedr. el-skaden. Men da vi ikke modtager nogen faktura, bliver der fradraget for den maksimale erstatning løbende som vi modtager regningerne fra forsikringstagers advokat, og som vi har præsenteret forsikringstagers advokat for, jf. bilag …

Vores retshjælpsmedarbejder har anført, at der gælder en selvrisiko på 2 x 10.000 kr. for to dækningsberettigede forhold i den formening, at det er det der er tale om (el og vvs), og at der kan gives retshjælp til førelse af en sag herom. Forsikringstagers advokat orienterer imidlertid ikke ejerskifteforsikringen.

Vores dækningstilsagn over ejerskifteforsikringen har som forudsætning, at der er et tab. Det er vores opfattelse, at hvis forsikringstagers advokat havde oplyst retshjælpssagsbehandleren om, at der var givet dækningstilsagn over ejerskifteforsikringen, så var der ikke givet retshjælpsdækning til førelse af en sag om samme mangler/ulovligheder mod sælger. Vores retshjælpsafdeling behandler ikke ejerskiftesager, og det er normalt overraskende, at en advokat ønsker at føre sag om samme mangler, som allerede er dækket af ejerskifteforsikringen.

Konsekvensen af at forsikringstagers advokat ikke har samlet trådene mellem ejerskiftesagen og retshjælpssagen, herunder at vi i ejerskiftesagen ikke bliver gjort opmærksom på, at der kører en retssag/retshjælpssag angående samme forhold som vi har anerkendt som ulovlig el, er, at vi fortsætter med at trække selvrisikoen på andre skader end el-installationerne, både med forsikringstagers advokats accept og på dennes opfordring, se bilag …

Sælgers advokat har taget bekræftende til genmæle, og forsikringstager har dermed opnået dækning for ulovligt el som omtalt i syn- og skønserklæringen, men også for vvs ifgl. stævningen. Der er således opnået dækning fra sælger vedr. el nøjagtig for de forhold, vi har anerkendt, jf. syn og skønserklæringen, bilag …

Opfyldelsen af vores dækningstilsagn forudsætter, at der er et tab, og når forsikringstagers advokat har forholdt sig passiv m.h.t. fradragene af selvrisiko, er vi i en situation, hvor forsikringstager ifgl. klagen både vil have dækning fra sælger og over ejerskifteforsikringen. Efter vores opfattelse, har forsikringstager via sælger fået erstatning for samtlige el-installationer omfattet af vores oprindelige dækningstilsagn, og derfor kan vi ikke udbetale erstatning herfor.

Forsikringstager ønsker dækning for advokatudgifter på yderligere 12.000 kr. Vi har allerede dækket 6.500 kr., jf. bilag … Vi har dækket beløbet på 6.500 kr. fordi forsikringstagers advokat har fået os til at ændre afgørelse, således at vi har dækket forsikringstagers tag. Beløbet er fastsat skønsmæssigt, idet vi ikke har modtaget en timeopgørelse fra forsikringstagers advokat. Forsikringstagers advokat har fra begyndelsen varetaget sagen på forsikringstagers vegne, og det er vores opfattelse, at advokatens bistand vedr. taget alene berettiger til dækning af honorar. Hvis vi skulle betale yderligere 12.000 kr., vil vi i alt skulle dække 18.500 kr. i advokathonorar, hvilket ikke svarer til advokatarbejdet svarende til tagkonstruktionen.

Vi har været i dialog med forsikringstager om sagens behandling, og det er korrekt, at forsikringstager til tider har ventet længe på svar fra os. Det er også korrekt, at der har været tvister om flere af forholdene, ikke mindst taget på tilbygningen, som vi har dækket efter at forsikringstagers advokat fremsendte nye oplysninger til os. Vi har beklaget over for forsikringstager og forsøgt på anden vis, at vise velvilje. Vi har annulleret en opkrævning af restselvrisiko på 4.500 kr. I brev af 15. september 2004, bilag … har vi oplyst, at vi har dækket ulovligt vvs med sammenlagt 9.012,50 uden dokumentation. Forsikringstager har oprindeligt anmeldt 12 forhold, og vi må blot erkende, at ikke alle forholdene er behandlet ud fra de servicekrav forsikringstager med rette kan forvente."

Heroverfor anfører klageren i skrivelse af 22/5 2005 bl.a.:

"Nykredit beklager sig over, da vi søgte om retshjælp, at de ikke fik besked i Ejerskifteafd. Men alle de breve, som vi har sendt, er sendt til den samme adresse. Dette rod hos Nykredit har medført, at vores advokat har brugt meget tid på at besvare og rykke for svar fra Nykredit, hvilket de også selv giver medhold i. Bilag ... Og brev af 21.04.05. bilag ... Derfor mener vi også, at det kun er rimeligt, at Nykredit betaler halvdelen af advokatregningen (bilag …) kr. 36.250 minus bilag … = 7125 kr. For god ordens skyld skal det nævnes, at advokatregningen dækker hele forløbet og ikke kun forløbet ang. taget.

Nykredit skriver desuden, at de uden dokumentation har dækket ulovlig vvs på 9012,50 kr. Dette er ikke korrekt, idet Nykredit pr. brev af 04.03.03. under punkt c skriver (bilag …) 'forholdet er genbesigtiget og forsikringen dækker ny rørføring til radiator i køkkenet'.

Altså endnu en fejl fra Nykredits side. Sådan har det stået til i 3 år omkring sagen med el, vvs, tagkonstruktion, bryggers og gæstebadeværelse. 'Vi dækker ikke' har Nykredits svar været, indtil vi for 2. eller 3. gang gjorde dem opmærksom på, at det var berettiget til at blive dækket. Der har altså været mange forhold omkring ejerskifteforsikringen som Nykredit 'til sidst' har dækket. Og dette har været med til at forøge vores advokats salær, da han skulle besvare afslag, som så alligevel i sidste ende blev dækket!

…

Desuden har N.B., bilag …, den frækhed at lave den dom om, som vi har rettens ord på, '20.000 kr. tilkendes vi svarende til 2 x 10.000,- i selvrisiko', som Nykredit selv har givet retshjælp til.

I Nykredits ejerskifteforsikring er selvrisikoen 10.000 kr. pr. skade, dog max. 25.000 kr. Dette betyder, at hvis vi også skal betale de 15.130 kr., så har vi betalt en selvrisiko på ca. 40.000 kr. Det hænger jo ikke sammen, når max. selvrisiko er 25. 000,-.

…

Nykredit påstår desuden, at vores advokat ikke har givet oplysninger til Ejerskifteforsikringen omkring søgsmålet. Vi spørger så, hvordan Ejerskifteforsikringen får oplysninger omkring retssagen! De må på en eller anden måde tale sammen i huset."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Selvrisiko**

Ved enhver dækket skade er der en selvrisiko på 10.000 kr. Selvrisikoen er maksimalt 25.000 kr. i forsikringsperioden."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets selvrisikoafregning, der findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Det er nævnets opfattelse, at selskabets behandling af sagen har nødvendiggjort advokatbistand, hvorfor selskabet skal godtgøre klageren rimelige advokatudgifter. Da selskabet allerede forud for indbringelse af sagen har accepteret at betale 6.500 kr. af klagerens udgifter til advokat, finder nævnet, at selskabet skønsmæssigt incl. moms skal godtgøre yderligere 8.500 kr. af klagerens advokatomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal godtgøre klageren yderligere 8.500 kr. i advokatomkostninger.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson