767/07

Den 19. marts 2007 blev i sag nr. 69.176:

xxxxxxx xxxxxxx
xxx xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

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 i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at udbetale kontanterstatning.

Selskabet har fastholdt, at det anerkendte erstatningsbeløb først kan udbetales, når der er modtaget dokumentation for, at skaden er udbedret.

Det fremgår af sagen, at den forsikrede ejendom er opført i 1977, og at klageren erhvervede ejendommen pr. 30/11 2002 på baggrund af en tilstandsrapport udarbejdet 15/8 2002.

I forbindelse med salg af ejendommen fik klageren udarbejdet ny tilstandsrapport dateret 25/10 2005. Klageren blev i den forbindelse opmærksom på, at taget var lagt med for lav hældning, hvilket blev anmeldt til selskabet. Ved skrivelse af 26/10 2005 anmodede selskabet om supplerende oplysninger i sagen, hvilket klageren fremsendte ved skrivelse af 30/10 2005. Ved skrivelse af 2/11 2005 oplyste selskabet, at det ønskede en besigtigelse af ejendommen. Ejendommen blev besigtiget den 10/11 2005.

Ved skrivelse af 12/12 2005 tilkendegav selskabet, at det ved besigtigelsen var konstateret, at taget var oplagt med en hældning på 15 grader, hvor normen på opførelsestidspunktet var 20 grader. Selskabet anerkendte forholdet som dækningsberettigende og anførte i tilknytning hertil:

"Udbedringsmetode og omfang:

Nedtagning af eksisterende tagsten, lægter og undertage. Oplægning at nye undertage, lægter og oplægning af nye tagsten som er egnet til en taghældning på 15 grader.

Forinden udbedringen igangsættes, beder vi dig sende specificeret tilbud på udbedring i overensstemmelse med ovenstående til os for vores godkendelse.

Vi skal samtidigt henlede opmærksomheden på forsikringsbetingelsernes afsnit 9 pkt. 9.1, hvor det bl.a. fremgår, at hvis det skaderamte på grund af slid og ælde er forringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdiforringelse.

Den gængse levetid for tegltage som eksisterende lagt med taghældning på 20 grader er maksimalt 45 år og den gængse levetid på undertage af banevarer er maksimalt 30 år.

Tagbelægningerne har således udlevet ca. 2/3 del af forventelig levetid og undertagene har så godt som udlevet forventelig levetid, og ud fra de observationer A.H. har gjort ved besigtigelsen fremstår tagbelægninger og undertage med alderssvarende nedslidning (set i forhold til et tag lagt med en hældning på 20 grader), hvorfor værdiforringelsen for tagbelægningerne inkl. undertage vurderes til 50%.

Det betyder, at værdiforringelse jf. forsikringsbetingelsernes afsnit 9 pkt. 9.1 kan gøres gældende, hvorfor vi alene at yde erstatning på 50% af udgiften til udbedring af skaden."

Ved skrivelse af 15/12 2005 til selskabet anførte klageren:

"Med K-3 erne i tilstandsrapporten omkring taget (som vi på forhånd var helt uvidende om) skulle der pludselig skiftes tag. (Det nye forsikringstilbud havde forbehold i forbindelse med taget). Dette bevirkede, at husets prisfastsættelse, der jo var udarbejdet ud fra andre forudsætninger, ikke holdt. Vi var (efter råd fra ejendomsmægleren) nødt til at give et afslag på grund af taget på 300.000 kr., hvilket vedlagte bilag, der er uddrag af købsaftalen, dokumenterer. (I de 300.000 kr. er der taget hensyn til værdiforøgelsen af nyt tag, der jo vil koste 350.000 til 400.000 kr. for hovedbygningstagene).

Vi har lidt et dokumenteret tab på 300.000 kr. pga. et byggeteknisk forhold, som vi var fuldstændig uvidende om. Dette vil vi have erstattet på den ene eller anden måde. En erstatning svarende til et 50% tag giver ingen mening. Vi var ikke indstillet på at investere i et nyt tag. Huset er solgt (pr. 1/4), og ejendomsmægleren fremførte, at man ikke kan binde køberen til bestemte investeringer (hvilket også var meget vanskeligt, da vi jo ikke havde fået svar fra ejerskifteforsikringen).
Vi kan ingen ændringer foretage på huset, da det jo er solgt, og der er derfor ingen mening i at fremsendt et aktuelt byggeforslag, ligesom kvittering for udført arbejde ikke kan fremskaffes i denne specielle salgssituation."

Ved skrivelse af 28/12 2005 fastholdt selskabet berettigelsen til at foretage aldersnedskrivning. Selskabet anførte endvidere:

"Det er korrekt, at som angivet af ejendomsmægleren, at Tryg ikke kan forpligtige en køber til bestemte investeringer. Tilsvarende har Tryg ikke her nogen forpligtelser over for køberen ved dit salg af ejendommen.

Tryg er alene forpligtet til at yde en erstatning i overensstemmelse med den tegnede police og tilhørende forsikringsbetingelser.

…

Med henvisning til foranstående skal vi meddele, at vi alene kan yde erstatning, hvis forholdet vedrørende taghældningen udbedres, samt at vi fastholder vores afgørelse jf. vores brev af 12. december 2005 vedrørende fradrag for værdiforringelse."

Klageren har i skrivelse af 7/3 2006 anført:

"Indledningsvis vil jeg kritisere Trygs arbejdsgang: Det er ikke acceptabelt, at der i den 'almindelige korrespondance' hver gang går 1 måned, efter at jeg har sendt et brev til Tryg, hvor jeg intet hører. Jeg må så telefonisk forhøre mig om Tryg egentlig har fået mit brev og hvornår Tryg har tænkt sig at svare, hvorefter svaret omsider kommer. Dette gælder også for mit forrige brev af 14. januar, hvor jeg telefonisk rykkede for svar d 10. februar, hvorefter jeg omsider modtog svar dateret 15. februar.

Som jeg tidligere har anført, finder jeg det helt uacceptabelt, at Tryg, da jeg anmeldte skaden, slet ikke viste spor fleksibilitet og imødekommenhed, for hurtigt at afklare om forsikringen dækkede. De telefoniske svar jeg fik, var at man ikke kunne oplyse, hvor lang tid, der ville gå, før der var afklaring, men at det godt kunne tage lang tid. Det var Tryg helt uvedkommende, at det var helt afgørende for os, i den salgssituation vi befandt os i, at få en hurtig afklaring. Så når der i brevet fra Tryg står 'at jeg har valgt at disponere, inden vores (Trygs) stillingtagen til anmeldte forhold', så er det en sandhed med modifikationer. Jeg havde ikke noget valg. Vi stod som sagt i en hussalgssituation. Hvis Tryg derimod havde behandlet sagen hurtigt, så ville jeg have haft et valg og ville have kunnet disponere hensigtsmæssigt.

• Så jeg har stadig ikke fået svar på, hvad jeg skulle have gjort?"

Skrivelsen af 7/3 2006 var bilagt et tilbud på montering af nyt tegltag dateret 3/3 2006. Prisen er angivet til 391.100 kr. ekskl. moms. Selskabet har i skrivelse af 23/3 2006 til klageren anført:

"Hvad du konkret skulle have gjort i hushandelssituationen?

Det letteste svar vil være: Afvente vores stillingtagen til anmeldte forhold, inden udfærdigelse af købsaftale.

Alternativt til at afvente vores stillingtagen til anmeldte forhold, kunne du i købsaftalen have stillet garanti overfor køber om, at anmeldte forhold ville blive udbedret.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det som tidligere nævnt, at ejerskifteforsikringen dækker udbedring af skade, at der kan ske fradrag i erstatningen på grund af værdiforringelse på de skaderamte genstande, og at udbetaling af erstatning er betinget af, at udbedring finder sted.

Med forsikringsbetingelsernes ordlyd, kunne du ikke forvente kontrakterstatning for anmeldte forhold (kompensation for det afslag i købesummen du har givet køber), men erstatning for udbedring af anmeldte forhold, eventuelt med fradrag for værdiforringelse, og med fradrag for policens selvrisiko.

Den omstændighed, at ejendommen er solgt ophæver ikke forsikringsbetingelsernes krav om, at udbedring skal have fundet sted, før Tryg har pligt til at udbetale.

Erstatningsopgørelse:

Udbedring jf. tilbud fra j. tagteknik A/S	391.100,00 kr.
- 3 stk. nye veluxvinduer a 10.000,00 kr.	30.000,00 kr.
	361.100,00 kr.
Moms 25% af 361.100,00 kr.	90.275,00 kr.
	451.375,00 kr.
- Fradrag for værdiforringelse 50% af 451.375,00 kr.	225.687,50 kr.
- Selvrisiko	10. 000, 00 kr.
Erstatning i alt	235.687,50 kr.

Erstatningen kan udbetales, når vi har modtaget dokumentation for, at tagbelægningen er udskiftet i overensstemmelse med tilbud fra j. tagteknik A/S."

Af købsaftale, underskrevet af klageren den 20/11 2005 fremgår:

"Afslag:

Køber har modtaget et afslag på kr. 300.000,- p.g.a. Tilstandsrapportens karakter omkring taget."

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal udbetale det opgjorte erstatningsbeløb på 235.687,50 kr. kontant. Klageren har i sin klageskrivelse dateret 3/4 2006 til nævnet bl.a. anført:

"**Konklusion:** Hele sagsbehandlingen var usædvanlig usmidig, langsommelig og ind imellem fejlagtig (jf. de ikke afskallede tagsten) samt forkert sagsnummer i brev af 2. nov. …

Nu har Tryg så opgjort erstatningen til 235.687,50 kr., men da Tryg kun vil udbetale erstatningen mod dokumentation for nyt tag i overensstemmelse med et tilbud jeg har indhentet, kan vi ikke få erstatningen udbetalt. Tryg har ikke pligt til at udbetale kontant …, men der er vel intet i vejen for, at de gør det? Hvis sagsbehandlingen havde været fleksibel og hurtigere … så vi havde vished om at vi indenfor 1-1,5 måned vidste om forsikringen dækkede, ville vi have kunnet få det skrevet ind i købsaftalen.

J.F.s [medarbejder i selskabet] svar med hensyn til hvad jeg kunne have gjort … har ikke forbindelse med virkeligheden i en salgssituation:
'afvente vor stillingtagen til anmeldte forhold inden udfærdigelse af købsaftale.' Dette ville koste os 25.000 - 30.000 kr. pr. måned salget blev udskudt, derudover havde vi jo skrevet kontrakt med ejendomsmægler om salg. Ingen køber vil heller ikke vente med udfærdigelse af købsaftale på ubestemt tid.

'kunne i købsaftalen have stillet garanti overfor køber om, at anmeldte forhold ville blive udbedret'. Udbedring af skaden er jo et nyt tag. Hvis vi skulle garantere udbedring af skaden ville det jo give os et tab svarende til den forsikringssum, der er tilkendt (da den udgør 50 % af udgifterne). Et nyt tag ville medføre, at husets salgspris så skulle være højere (husets salgspris var jo for et ca. 30 år gammelt hus/tag). Som tidligere omtalt har J.F. jo erkendt, at køberen ikke kan bindes til at foretage bestemte investeringer.

Når forsikringsselskabet selv ikke kan anvise brugbare løsninger, bør Tryg udbetale forsikringssummen kontant."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 8/6 2006 til nævnet anført:

"Udgangspunktet efter forsikringsbetingelserne er således, at vores forsikringstager ikke kan kræve erstatningsbeløbet udbetalt, uden at der er foretaget en udbedring af den dækningsberettigede skade bestående i en for lav taghældning.

Som begrundelse for sit krav har vores forsikringstager i korrespondancen med os blandt andet anført, at det var nødvendigt at give et afslag på kr. 300.000,00 i købesummen på grund tagets tilstand, og at det ikke var muligt at sætte den igangværende salgsproces i stå.

Idet vi henviser til den ovenfor anførte sagsfremstilling, skal vi gøre gældende, at hændelsesforløbet i sagen ikke giver anledning til at fravige udgangspunktet efter forsikringsbetingelserne.

Vi har rekvireret en taksator den 2. november 2005, hvilket er dagen efter vores modtagelse af relevante oplysninger fra vores forsikringstager. Vores taksator har umiddelbart efter sagens modtagelse kontaktet vores forsikringstager med henblik på en aftale om besigtigelse. Denne besigtigelse blev gennemført den 10. november 2005. Vores taksator udarbejdede herefter en besigtigelsesrapport, som blev fremsendt til skadeafdelingen den 15. november 2005 med henblik på videre behandling. Rapporten er således udarbejdet og fremsendt af taksator inden for kun to hele arbejdsdage.

Vi skal i denne forbindelse bemærke, at der således allerede samme dag, som besigtigelsesrapporten af vores taksator fremsendes til videre behandling i skadeafdelingen, er udarbejdet salgsopstilling på de handelsvilkår, der ligger til grund for den indgåede købsaftale. Købsaftalen underskrives allerede den 18. og den 20. november 2005 af henholdsvis køber og sælger.

Et af handelsvilkårene er som ovenfor nævnt, at ejendommen handles med et afslag på kr. 300.000,00 på grund af oplysningerne i tilstandsrapporten vedrørende taget.

I perioden fra den 15. november til den 12. december 2005, hvor vores forsikringstager modtager dækningstilsagnet, oplyser vores forsikringstager, at der gentagne gange rykkes for et svar i sagen.

Forsikringssagens forløb efter den 15. november 2005 findes imidlertid med henvisning til ovenstående oplysninger om handelsvilkår/købsaftale ikke at have haft nogen indflydelse på salgsprocessen, herunder den indgåede aftale vedrørende afslaget i købesummen.

Vores forsikringstager har været utilfreds med, at skadeafdelingen gentagne gange har måttet rykkes for svar i perioden fra medio november 2005 til medio december 2005. Uanset om man måtte mene, at sagsbehandlingen i denne periode kunne være foretaget hurtigere, må vi konstatere, at dette ville have været uden betydning, eftersom handelsvilkårene og købsaftalen allerede var fastsat og tiltrådt af parterne medio november 2005.

Det er vores vurdering, at skadebehandlingen frem til det tidspunkt, hvor købsaftalen, herunder handelsvilkårene, tiltrædes af parterne, næppe kunne være foretaget hurtigere. Der er ingen årsagssammenhæng mellem sagsbehandlingstiden herefter og indholdet af den mellem parterne indgåede aftale.

Med kendskab til forsikringsbetingelsernes bestemmelse om, at udbetaling af erstatningsbeløbet er betinget af udbedring af det dækningsberettigede forhold, burde vores forsikringstager have afventet vores stillingtagen til det anmeldte forhold inden udfærdigelse af købsaftale eller alternativt indføjet en klausul/garanti i købsaftalen omhandlende det anmeldte forhold vedrørende tagets hældning.

At vores forsikringstager vælger at underskrive købsaftalen ganske få dage efter taksatorbesigtigelsen, og inden vi har haft mulighed for at tage stilling til det anmeldte forhold, og i denne forbindelse i samråd med ejendomsmægleren vælger at give køber et afslag i købesummen på et beløb fastsat af parterne selv, kan ikke bevirke en

tilsidesættelse af forsikringsbetingelserne krav om, at udbedring skal have fundet sted, før Tryg har pligt til at udbetale erstatningsbeløbet.

Under henvisning til ovenstående skal vi fastholde, at erstatningsbeløbet på kr. 235.687,50 først kan komme til udbetaling, når vi modtager dokumentation for, at tagbelægningen er udskiftet i overensstemmelse med tilbuddet fra J. Tagteknik A/S."

Hertil har klageren i skrivelse af 22/6 2006 til nævnet anført:

"Min eneste kommentar til Trygs svar på min klage gælder datoen d. 15. november, der er omtalt som en meget vigtig dato adskillige steder i Trygs argumentation. Det fremgår, at taksatorens besigtigelsesrapport nåede frem til Trygs skadeafdeling denne dato. Dette er et helt internt anliggende for Tryg. Jeg har ikke modtaget rapporten. Jeg havde telefonisk omkring d. 15. november erfaret, at rapporten var afleveret til Tryg. Ved et telefonopkald til J.F. (Tryg) blev det gjort mig klart, at sagen nu var lagt nederst i bunken og ville blive behandlet, når han efter X-måneder nåede hertil. Da der var en køber til vores hus, kunne vi ikke vente X-måneder med købsaftalen. Havde J.F. derimod stillet en hurtig sagsbehandling i udsigt, ville vi have kunnet vente med købsaftalen. D. 12. december blev jeg gjort bekendt med J.F.s tolkning af taksatorens rapport (dér hvor J.F. urigtigt skrev, at tagstenene var afskallet)."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Hvorledes beregnes erstatningen?**

9.1 Ejerskifteforsikringen

…

Bemærk:

Tryg har kun pligt til at udbetale erstatning, hvis det pågældende forhold udbedres, eventuelt ved genanskaffelse eller udskiftning med noget tilsvarende."

Nævnet udtaler:

Således som forsikringsbetingelserne er udformet, har nævnet ingen mulighed for at pålægge selskabet at udbetale erstatningsbeløbet kontant. Nævnet finder endvidere, at

selskabets sagsbehandling, indtil købsaftalen blev underskrevet, ikke bevirker, at selskabet på andet grundlag er pligtigt at udbetale erstatningsbeløbet.

Nævnet bemærker på den givne foranledning, at det ligger uden for Ankenævnet for Forsikrings kompetence at tage stilling til et eventuelt ansvar for den ejendomsmægler, som efter det oplyste har rådet klageren til at disponere som sket.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand