788/08

Den 23. januar 2008 blev i sag nr. 72.417:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet ejerskifteforsikring i TrygVesta Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet opgjorte erstatning i forbindelse med udskiftning af to skotrender.

Selskabet har foretaget afskrivning på såvel materialer som arbejdsløn.

Ankenævnet har tidligere behandlet sagen vedrørende anerkendelse af den anmeldte skade i kendelse nr. 68.575.

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke har betalt fuld erstatning for omkostningerne til håndværkerne i forbindelse med udskiftning af skotrenderne. Han mener, at selskabet kun er berettiget til at foretage fradrag i omkostningerne vedrørende selve materialet.

Klageren anfører bl.a., at der er givet et dækningstilsagn for det fulde beløb af arbejdslønnen. Han henviser bl.a. til selskabets skrivelse af 1/3 2005 til nævnet i forbindelse med den tidligere sags behandling for nævnet. Af denne fremgår bl.a.:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at vi efter at have gennemgået sagen på ny, også kan tilbyde dækning af 20 % af den anden skotrende. Der gælder én selvrisiko på 10.000 i forbindelse med udskiftning af de to skotrender."

Desuden henviser han til skrivelse af 12/12 2005, hvoraf bl.a. fremgår:

"De forhold vi ikke dækker, er de forhold der er beskrevet i tilstandsrapporten med henholdsvis K2 og K3, som du derfor alligevel skulle have udbedret. Det vil sige udgifter til undertag, og udgifter til tætning mellem skotrende og tag.

På baggrund skotrendernes alder og materiale (zink), nedskriver vi den del af erstatningen med 80 %.

Du har en selvrisiko på 10.000 kr. pr. skade, og en samlet selvrisiko på 24.753,70 kr. i resten af forsikringsperioden.

Hvad skal der ske nu?
Du bedes indhente et udspecificeret tilbud på udbedring af forholdet vedrørende skotrenden mod vest, og følgeskaden på undertaget. Grunden til at tilbudet skal være udspecificeret er, at vi skal have mulighed for, at tage stilling til hvilke omkostninger vi skal betale."

Klageren har endvidere til støtte for fuld dækning af arbejdslønnen i klageskrivelse af 28/8 2007 til nævnet anført:

"På baggrund af forsikringsselskabet accept har vi fået udbedret skaderne, men da fakturaen indsendes til forsikringsselskabet, betales en mindre del, end vi havde aftalt. Dette gøres uden nogle kommentarer udover at de tilbagesender regningen.

Uoverensstemmelse går på, at hvor stor en del af omkostningerne de har lovet at dække. I deres accept af d. 1. marts 2006 skriver de '... kan tilbyde dækning af 20 % af den anden skotrende' (vedlagt). Tilsvarende fremgår af deres brev af 12. december 2005, hvori de skriver at de nedskriver skotrenden med 80 % (vedlagt). Da formuleringen er meget uklart, kontakter vi telefonisk forsikringsselskabet for at udbede om en nærmere præcisering. Min. 1 person i Tryg Forsikring fortalte telefonisk, at formuleringerne skulle forstås således, at nedskrivningen gik på selve skotrendernes pris, mens omkostningerne til håndværkerne blev dækket fuldt ud. For en god ordens skyld nævner vi dette i vores brev af 17. marts 2006 (vedlagt), således at hvis vi havde misforstået noget ud fra de telefoniske samtaler, så kunne de nå at reagere inden arbejdet blev igangsat. Da vi ikke hørte videre, forsøgte vi at få håndværkeren til at udføre arbejdet, hvilket lykkedes i efteråret 2006. Fakturaen for det udførte arbejde bliver indsendt af os d. 25. februar 2007 med følgebrev med tilhørende forklaring på fordelingen af omkostningerne (vedlagt).

Den 26. marts tilbagesendes fakturaen fra Tryg Forsikring med besked om, at de nu har betalt deres del, og at vi skal betale resten (vedlagt). Ved telefonisk henvendelse opnås et meget flabet svar om, at 'I har forhåbentlig beviser for det', og 'det er ord mod ord'. De erkender dog i brev af 24. maj 2007 (vedlagt), at de ikke har reageret på vores skriftlige henvendelse af 17. marts 2006. Da de på trods af gentagne henvendelse med oplysninger, som bør kunne hjælpe dem i deres søgen efter deres Interne telefon notat afviser sagen endeligt d. 8. juni 2007, tager vi kontakt til vores advokat K.H., V. Efter ansøgning om retshjælp, anbefales det, at vi fører sagen for Ankenævnet for Forsikring. Hvis sagen afvises her, føres sagen videre i det juridiske system.

Det skal bemærkes, at hvis forsikringsselskabet havde fortalt os det, de mente dækkede formuleringerne, nemlig at de kun dækkede 20 % af den samlede regning, ville have fundet en anden og for os billigere løsning, nemlig at gøre arbejdet selv. Vi har efterfølgende fået at vide af forsikringsselskabet, at vi l givet fald kunne have fået vores arbejde betalt.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at forsikringsselskabet, på trods af en skriftlig anmodning i vores brev af 28. marts 2007 (vedlagt) om svar Inden for ca. 3 uger, var ca. 2 1/2 måned om at besvare vores henvendelse omkring fakturaen. Ifølge vores anmodning, havde vi derfor en forventning om, at de betalte regningen."

Selskabet har i svarskrivelse af 19/10 2007 anført:

"Vores kundes klage til Ankenævnet drejer sig om, hvorvidt den af os foretagne afskrivning med 80 % i forhold til nyværdien gælder både materialer og arbejdslønnen.

Vores kunde har i sine breve citeret passager fra vores breve, hvoraf han udleder, at vi har givet tilsagn om kun at gøre værdiforringelse gældende på materialerne. Vi vil i den forbindelse fastholde, at de citerede linjer er taget ud af kontekst og derfor ikke kan tages til udtryk for, at vi skulle have oplyst, at vi kun vil gøre fradrag på materialerne.

Vores kunde har indsendt et tilbud til os, hvor der ikke er foretaget opdeling mellem materialer og arbejdsløn. Vi har godkendt dette tilbud og samtidig meddelt vores kunde, at vi kun kan tilbyde dækning for 20 % af udbedringsprisen. Vi har herudover meddelt, at vi kun gør fradrag for selvrisiko svarende til én skade. På baggrund af brev af 1. marts 2006, er det vores vurdering, at vores kunde ved indsendelse af fakturaen ikke med rimelighed kunne forvente, at den oplyste værdiforringelse kun ville blive gjort gældende for så vidt angår materialer.

Vores kunde støtter ret på et brev til ankenævnet af 17. marts 2006 vedrørende den tidligere klage, hvori vores kunde skriver, at han har noteret sig, at forsikringen dækker udbedringen af skotrenderne minus selvrisikoen på 10.000 kroner og 80 % af selve skotrendens pris. Vi mener ikke, at vores kunde på denne baggrund har fået grund til at forvente, at der kun foretages afskrivning på materialeprisen.

Erstatningen for skader bliver opgjort på baggrund af både arbejdsløn og materialer. Det er derfor vores vurdering, at vi er berettigede til at foretage afskrivning på både materialer og arbejdsløn i relation til den dækningsberettigende skade, da disse to dele udgør en samlet erstatning. Vi henviser i den forbindelse til kendelse nummer 60.118 og 65.930, hvor ankenævnet har udtalt, at værdiforringelse kan gøres gældende både på materialer og arbejdsløn.

Vores kunde oplyser, at en medarbejder hos os telefonisk har lovet, at der kun foretages afskrivning på materialerne. Der er ikke foretaget noget notat om dette i sagen, ligesom de medarbejdere, der har været involveret i sagsbehandlingen oplyser, at de ikke har lovet dette. Det er normal praksis, at der foretages afskrivning på både materialer og arbejdsløn, hvorfor vi ikke finder det sandsynliggjort, at vores kunde er blevet lovet, at afskrivning kun sker på materialerne.

Vi har i tidligere breve skrevet, at der gøres værdiforringelse med 80 % gældende, og at der gives dækning med 20 %. Vi beklager, hvis den skiftende terminologi har forvirret vores kunde. Resultatet af afskrivningen er dog det samme uanset ordlyden, da der enten fra-

trækkes 80 % eller dækkes 20 %. Vi mener heller ikke, at dette har givet vores kunde en berettiget forventning om at få dækket arbejdslønnen fuldt ud.

Det fremgår ingen steder i vores breve, at arbejdslønnen dækkes fuldt ud, ligesom vi ikke finder det sandsynliggjort, at vores kunde har fået mundtligt tilsagn om, at praksis vil blive fraveget i den aktuelle sag. Vi fastholder således vores afgørelse, og kan derfor ikke tilbyde at betale yderligere i erstatning.

Vi skal i øvrigt bemærke, at det fremgår af vores brev af 12. december 2005, at skotrenderne har udløbet levetiden. Skotrenderne er derfor i princippet undtaget for dækning, men vi har tilbudt at yde dækning med 20 % trods dette.

Konklusion
På baggrund af oplysningerne i sagen fastholder vi, at vi i henhold til almindelig forsikringsretlig praksis er berettiget til at foretage afskrivning på både arbejdsløn og materialer. Vi henviser i den forbindelse til de vedlagte kendelser. Vi finder ikke, at vores kunde har løftet bevisbyrden for, at der er givet tilsagn om, at der undtagelsesvist kun vil blive foretaget afskrivning på materialerne."

Klageren er til selskabets svarskrivelse i skrivelse af 29/10 2007 fremkommet med bl.a. følgende kommentarer:

"**Dækningstilsagn**
Som det fremgår af det tidligere fremsendte materiale har TrygVesta Forsikring A/S afgivet bindende dækningstilsagn via telefoniske samtaler, hvori de har fortalt, at nedskrivningen kun omfatter materialeomkostninger til skotrenderne.

Dette har de siden bekræftet ved passiv accept, idet de ikke har reageret over for formuleringen i vores brev af 17. marts 2006. I den forbindelse skal det bemærkes, at formuleringen står i allerførste afsnit i brevet, og således fremstår klar og tydeligt. Det skal også bemærkes, at dækningstilsagnet er kommet før arbejdets igangsætning, således at hvis TrygVesta Forsikring A/S mente noget andet, end deres oprindelige udmeldinger, havde de haft mulighed for at korrigere dem selv.

Vi har derfor i god tro fået udarbejdet det aftalte arbejde.

Det er også værd at bemærke, at TrygVesta Forsikring A/S dækker noget ekstraarbejde omkring skotrenderne 100 % (jævnfør deres brev af 26. marts 2007), selvom arbejdet skulle laves i forbindelse med, at skotrenderne skulle udbedres. Dækningen på dette arbejde er altså ikke nedskrevet med 80 %, som man måske skulle forvente ud fra TrygVesta Forsikring A/S seneste udmeldinger. Dette bekræfter, at der internt i TrygVesta Forsikring A/S ikke er fuldstændig klarhed om de retningslinjer, de påstår, at de har, og det bekræfter, at medarbejdere i TrygVesta Forsikring A/S har oplyst os om det af os fremførte, i modsætning til hvad TrygVesta Forsikring A/S hævder, at alle i TrygVesta Forsikring A/S er fuldstædig klar over deres retningslinjer.

Vi vil også tillade os at bemærke, at hvis TrygVesta Forsikring A/S havde meddelt, at de kun ville dække, 20 % af samtlige omkostninger, ville vi have fundet en anden løsning, idet TrygVesta Forsikring A/S i sommeren 2007 meddelte os, at vi kunne have fået 75 kr./t (skattefrit), hvis vi selv ville have udbedret skaderne."

Klagerens skrivelse af 17/3 2006 har følgende ordlyd vedr. skotrenderne:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at vi med tilfredshed har noteret, at forsikringsselskabet, efter ankenævnet er blevet indblandet, har erkendt deres erstatningsansvar for skotrenderne, således at du nu dækker udbedringen af disse (minus selvrisikoen på kr. 10.000 og 80 % af skotrendernes pris).

Selskabet har hertil i skrivelse af 29/11 2007 anført:

"Vi har noteret os, at vores kundes anbringende er, at vi ved stiltiende accept har godkendt at dække arbejdslønnen uden at foretage afskrivning.

Vi har på intet tidspunkt meddelt vores kunde, at vi accepterer kun at gøre afskrivning gældende på materialerne. Vi har spurgt de medarbejdere, som har været involveret i sagen. Samtlige involverede er bekendt med vores praksis, hvorefter vi i henhold til gældende praksis foretager afskrivning på både materialer og arbejdsløn, når der er tale om en udskiftning.

Vores kunde har ikke været i stand til at oplyse navn på den medarbejder, der ifølge det oplyste, skulle have lovet, at vi ikke ville foretage afskrivning på arbejdslønnen, ligesom der ikke er gjort notat i sagen, som kunne indikere en sådan aftale. Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at vi telefonisk skulle have givet tilsagn om, at der ikke foretages afskrivning på arbejdslønnen.

I forbindelse med reparationer gøres der i overensstemmelse med praksis ikke afskrivning gældende. De følgearbejder nævnt i vores brev fra 26. marts 2007, som er dækket 100 %, drejer sig om ekstraarbejder på grund af fejl ved enkelte tagsten. Der er tale om en partiel reparation af tagbelægningen som en del af udskiftningen af skotrenden. Da tagstenene udgør en partiel reparation og ikke en udskiftning, har vi ikke foretaget afskrivning på denne del af erstatningen. Vi mener således ikke, at vores kunde på denne baggrund kan have en berettiget forventning om, at der ikke gøres afskrivning gældende på arbejdsløn forbundet med udskiftning af skotrenden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Hvorledes beregnes erstatningen?**

9.1 Ejerskifteforsikringen
Det samlede erstatningsbeløb, som udbetales, kan ikke overstige den kontante købesum for ejendommen med fradrag af den offentlige fastsatte grundværdi ved forsikringens ikrafttræden.

Erstatningen beregnes som nyværdierstatning og fastsættes til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.

Er det skaderamte på grund af slid og ælde forringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdiforringelse.

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

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at erstatningen for udskiftning af skotrender omfatter såvel materialer som arbejdsløn, og nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet i overensstemmelse med almindelig forsikringspraksis har foretaget fradrag for værdiforringelse på grund af slid og alder også for den del af udbedringsudgifterne, der vedrører arbejdsløn.

Endvidere finder nævnet, at selskabets skrivelser af 1/3 og 12/12 2005 ikke udgør et tilsagn om dækning af den fulde udgift til arbejdslønnen i forbindelse med udskiftning af skotrenderne. Ej heller finder nævnet det godtgjort, at en medarbejder fra selskabet telefonisk har givet tilsagn om at dække arbejdslønnen til udskiftningen af skotrenderne uden afskrivning. Nævnet finder endelig, at selskabet ikke som følge af manglende reaktion på klagerens brev af 17/3 2006 har accepteret at undlade afskrivning på arbejdsløn.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson