799/08

Den 23. juni 2008 blev i sag nr. 72.838:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx xxxx
xxxx xxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
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 udvidet køberforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets opkrævning af selvrisiko for en række anmeldte skader.

Selskabet henviser til, at man er berettiget til at opkræve en selvrisiko pr. skade.

Af skadesagshistorikken på klagerens husejerforsikring fremgår bl.a.:

"Skadedato 050108 ON-LINE SAG
Skadetype 66 STORMSKADE
Skadeårsag 01 STORM
Skadebeskr. STORM - TAGSTEN
…
Skadedato 050906 ON-LINE SAG
Skadetype 67 SVAMP/INSEKT
Skadeårsag 06 RÅD
Skadebeskr. RÅD I VINDSKEDEN OG KARM I ET RUNDT VIN.
…
Skadedato 061221 ON-LINE SAG TLF.ANM.
Skadetype 75 RØRSKADE
Skadeårsag 43 SJULTE INSTAL. ---- ANDET
Skadebeskr. *TRS* FORMODET RØRSKADE"

Bygningstaksator O.S. anførte i skrivelse af 11/1 2007 til selskabets ejerskifteafdeling:

"Denne husforsikringsskade pågår.

Der er råd i udvendig terrasse som er undtaget husforsikring.
Derfor beder kunden om at få anlagt skade på ejerskifteforsikring."

Skadekonsulent O.S. besigtigede forholdet den 10/1 2007 og anførte herefter i skaderapport af 13/2 2007:

"**Anmeldte skader**
Skade 1: Terrasser
I forbindelse med istandsættelse af maling på hele huset har maler ligeledes malet de udvendige terrasser, som der er 2 stk. af. En mod vej og en mod haven.
Terrasserne er opført på sokkelsten men ikke støbt fundament. Gulvbrædder er af træ ligesom rækværk også er det.
Maler ser under behandlingen at der er råd flere steder.
Det drejer sig om råd i rækværk og råd i gulvplanker.
Jeg kan ikke se om der er anvendt trykimprægneret træ, men tror det ikke, da der i så fald ikke ville gå råd i det.
Rækværk er specielt opbygget.

Der står intet om terrasser i tilstandsrapport.

Kan skaden være dækket af husforsikringen eller af en garanti?
Nej - er afvist på denne."

Selskabet anførte i skrivelse af 8/3 2007 til klageren:

"Forsikringen dækker desværre ikke jeres skade.

Her får I en forklaring på vores afslag
Forsikringen dækker ikke forhold, som ikke er en del af bygningen på ejendommen, se vilkårenes punkt 2 nedenfor.

Skadekonsulenten oplyser, at terrasserne er opført på sokkelsten og ikke støbt på husets fundament. Da terrasserne således ikke indgår som en støbt del af bygningen, anses de ikke for at være en del af de bygninger, som er omfattet af forsikringen.

Endvidere er indretninger/installationer uden for bygningerne ikke omfattet af huseftersynet og tilstandsrapporten, og derfor er de heller ikke omfattet af ejerskifteforsikringen."

Klageren anførte i skrivelse af 22/10 2007 til selskabet:

"ad. 1
Fugtskader i stuegulv. Langt om længe, har der nu været håndværker på sagen i et par måneder, dog må vi konstatere, at I IKKE kan håndtere en sådan sag, da de 4 udskiftede gulvbrædder har en forkert farve og inddækningen tilsvarende har forkert farve de samme 4 steder. Der er sendt en form for regning/opgørelse hvor I skriver at vi har en selvrisiko på kr. 11.000,00. Det kan vi ikke acceptere da vi mener skaden er over husforsikringen (pludselig opstået skade).

ad. 2
I vil kun dække den ene altan. Vi mener at I skal dække begge to, som vi har skrevet om før. Der er nu gået 2 år uden resultater i sagen. Så vi mener vi er i vores gode ret til at gå til ad-

vokat for at få aktion på sagerne. De offentlige medier har jo også et godt øje til Topdanmark, så en briefing til dem er kun på sin plads, så andre kan blive varskoet."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 29/10 2007 til klageren:

"I forlængelse af jeres e-mail fra den 22. oktober 2007 har jeg kigget sagen igennem, og kan se, at der beklageligvis er lavet en fejl vedrørende den afviste terrasse.

Når terrassen er boltet fast på huset, er terrassen en del af bygningen, og forholdet burde derfor ikke have været afvist.

Vi dækker derfor de anmeldte rådskader på begge terrasser.

Skadekonsulent O.S. har oplyst, at I overvejer, hvornår skaderne skal udbedres, og I kan derfor kontakte O.S. på telefon … vedrørende indhentning af tilbud, når I er klar til at få arbejdet udført.

O.S. har ligeledes oplyst, at den ukorrekte udbedring af stuegulvet vil blive krævet rettet af den udførende håndværker. Hvis der skulle opstå yderligere problemer vedrørende dette punkt er I velkommen til at kontakte os igen.

O.S. har oplyst, at husforsikringen ikke dækker gulvet.

Der vil derfor skulle trækkes en selvrisiko på 11.000 kroner."

Klageren har ved skrivelse af 6/11 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at han alene skal betale 2 gange selvrisiko svarende til den selvrisiko, som hans husejerforsikring er tegnet med. Klageren er tillige utilfreds med selskabets sagsbehandling og har til støtte herfor anført:

"Vi anmelder rådskader pr. telefon i foråret 2005. Topdanmark siger, at vi bare skal få det lavet på husforsikringen. Under reparationerne og maling af hele huset (udført af maler P.J. og tømrermester J.B.) viser det sig, at skaderne er mere omfattende, og også omhandler de 2 terrasser. Topdanmark har haft 2 skadekonsulenter ude på sagen af 4 til 5 gange. De 2 terrasser bliver afvist i første omgang - og efter at vi klager vil man så dække 1 terrasse. Vi klager igen og nu vil man dække de 2 terrasser - men kun på ejerskifteforsikringen. Vi har allerede betalt selvrisiko på de første rådskader via husforsikringen.

Vandskaderne på vores stuegulv har man langt om længe udskiftet gulvbrædder og inddækning ved døre og vinduer - men desværre er inddækningerne blevet grå hvor resten er hvide, og gulvbrædderne er i forkert farve. Det har man erkendt af taksator og håndværker, som vil udskifte gulv og inddækning i rigtige farver. Skader vil Topdanmark have over ejerskifteforsikringen - men vi har uden resultat klaget, og ønsket det over husforsikringen, idet der er tale om en pludselig opstået vandskade!!!
(selvrisiko på ejerskifteforsikringen er kr. 11.000,00).

Så alt i alt vil Topdanmark have at vi betaler 2 gange 11.000,00 samt 1 gang 3.094,00 i alt kr. 25.094,00 i selvrisiko!!!"

Selskabet har ved skrivelse af 27/11 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Rådskaderne på henholdsvis en altan og en terrasse på hver sin side af huset, er to separate forhold, der er fysisk adskilte og har udviklet sig uafhængigt af hinanden. Derfor er der tale om to skader og dermed to gange selvrisiko á 11.000 kroner.
>
> Jeg henviser til Østre Landsrets dom fra den 13. september 1994.
>
> Her kan I se, at Landsretten i en sag om svampeskade ikke mente, at der var tale om én forsikringsbegivenhed, men derimod flere forsikringsbegivenheder, fordi der var tale om fysisk adskilte svampeangreb, som er opstået og har udviklet sig uafhængigt af hinanden, uanset der er et tidsmæssigt sammenfald med hensyn til konstateringen af skaderne.
>
> Vandskaden på gulvet har ikke samme årsag, placering og udviklingsforløb som rådskaderne. Derfor er der tale om endnu en skade, der selvstændigt har en selvrisiko på 11.000 kroner. For den sidste skade har vi alene trukket en selvrisiko på 3.094 kroner, og beløbet er Husforsikringens selvrisiko. Det giver en samlet selvrisiko på 24.094 kroner, i stedet for 27.000 kroner.
>
> Årsagen til at vi har valgt alene at trække selvrisiko over Husforsikringen skyldes, at vandskaden på gulvet først blev anmeldt som en rørskade. Det viste sig dog ved en nærmere undersøgelse, at der *ikke* var en rørskade. Husforsikringen skulle derfor alligevel ikke involveres i udbedringen af skaden.
>
> Vi har dog valgt, at bibeholde det selvrisikobeløb, der gjaldt for Husforsikringen. Det betyder for vores kunde, at han her og nu er opkrævet et mindre beløb end han reelt burde have været opkrævet [vedrørende] vandskaden.
>
> Ejerskifteskadeforsikringen er behæftet med en samlet maksimal selvrisiko på i alt 27.000 kroner for hele forsikringsperioden. Derfor burde vores samlede fradrag have været 27.000 kroner for de tre forhold, som ejerskifteforsikringen har anerkendt at erstatte.
>
> I vores første brev i ejerskifteskadesagen til vores kunde gør vi også særskilt opmærksom på selvrisiko pr. skade samt størrelsen af selvrisiko.
>
> **Vores kunder klager også over udbedringstiden**
> Vores kunde har anmeldt råd til Husforsikringen den 5. september 2006, og formodet rørskade til Husforsikringen den 21. december 2006. Jeg vedlægger print fra vores EDB-system. Her får l bekræftet de registrerede skadedatoer. Tidligere kan jeg se, at der har været anmeldt en stormskade den 8. januar 2005.
>
> Husforsikringen behandler forholdene med råd. Den 11. januar 2007 oplyser skadekonsulenten til ejerskifteskadeafdelingen, at rådskaderne på terrasse og altan eventuelt kan være dækket over ejerskifteforsikringen.
>
> Vi skriver til vores kunde den 15. januar 2007, og her beder vi om kopi af købsaftalen. Købsaftalen rykker vi for den 19. februar 2007. Her er mere end en måned i ekspeditionstiden i ejerskifteskadesagen, som vi er uden indflydelse på.

Det er rigtigt, at vi i første omgang afviste dækning over ejerskifteforsikringen. Vores kunde klagede til os over vores afgørelse. Herefter har vi anerkendt rådskade på såvel terrasse som altan, fordi vores tidligere afgørelse var en fejl.

Vi mener, at vi har taget vores kundes klage alvorligt, og at vi har rettet vores tidligere fejl i skadebehandlingen på det tidspunkt, hvor vi giver dækning.

Vores brev fra den 23. april 2007 svarer vores kunde først på den 22. oktober 2007. Der går cirka 6 måneder her, som vi er uden indflydelse på.

Den 29. oktober 2007 udvider vi vores tilsagn. I samme brev oplyser vi vores kunde om, at de kan kontakte vores skadekonsulent for at aftale det videre forløb.

Det er rigtigt, at der er gået lang tid, men de mellemliggende cirka 6 måneder mener vi ikke, at vi er skyld i, uanset vi udvider vores tilsagn i oktober 2007, fordi vores kunde kunne have vendt tilbage hurtigere overfor os.

Naturligvis er vi kede af, at vi ikke traf den rigtige afgørelse første gang i ejerskifteskadesagen, og det har vi senere rettet op på i vores revurdering af skadesagen.

Vi venter nu på jeres kendelse
Vi har forklaret vores synspunkter for jer, og venter nu på jeres afgørelse af klagen.

Vi beder om lejlighed til at kommentere eventuelle nye oplysninger fra vores kunde til ejerskifteskadesagen.

Er der spørgsmål til Husforsikringsskaden, eller mener I at klagen også drejer sig om Husforsikringen, beder vi jer gøre os opmærksom på dette, så der ikke sker misforståelser i denne forbindelse. Samtidigt henstiller vi til jer om - i så fald - at klagen over Husforsikringen behandles i en særskilt klagesag."

Klageren anførte herefter i skrivelse modtaget af nævnet den 12/12 2007:

"Vi fastholder vores klage, og vil maksimalt betale for 2 gange selvrisiko af 3.094,00.

Det skal i øvrigt bemærkes at skaderne i stueplan, som er lavet for 2 uger siden (dog mangler der malerarbejde på vægge indvendigt og udvendigt, og inddækningen er lavet i en forkert farve i forhold til de øvrige!) igen er skadet af vand/fugt-skader, så man har ikke fundet 'kilden' og som før nævnt er der tale om en pludselig opstået skade (opstået indenfor 1-2 uger), som vi har påpeget tidligere - dækkende af Husforsikringen og ikke Ejerskifteforsikringen!"

Selskabet anførte i skrivelse af 11/2 2008 til nævnet:

"**Fortsat vandindtrængning**
Jeg har talt med skadekonsulenten, som er i fortsat kontakt med vores kunde, og en tømrermester for at få udbedret skaden.

Ifølge skadekonsulenten er vandindtrængningen dækket af ejerskifteforsikringen. Det er blot et spørgsmål om at få udbedret på den rigtige måde.

Udbedring har ifølge skadekonsulenten vist sig at være vanskeligt, men tømrermesteren er stadig i gang med opgaven.

Som nævnt i vores tidligere brev, har udbedringen ikke nogen betydning for vurderingen af vores kundes klage over selvrisikoen.

Selvrisikoen
Vi fastholder stadig, at vi har været berettiget til at opkræve selvrisiko over ejerskifteforsikringen i henhold til forklaringen i vores brev fra den 27. november 2007."

Af forsikringsbetingelserne til den udvidede køberforsikring fremgår bl.a.:

"**10 Selvrisiko**
home Udvidet Køberforsikring har den selvrisiko, der står anført på policen.

Selvrisikoen fratrækkes i erstatningsudbetalingen."

Det fremgår af policen vedrørende den udvidede køberforsikring, at der er en selvrisiko på 11.000 kr. pr. skade, og at den samlede selvrisiko ikke kan overstige 27.000 kr. i forsikringsperioden.

Det fremgår af policen vedrørende husforsikringen, at denne er tegnet med selvrisiko ved bygningsbrand, kasko, svamp og insket, indvendige rør og stikledning.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter skadernes art og placering, at forholdene ikke er omfattet af husforsikringen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at råd i terrasse og altan samt vandskade i gulvet udspringer af samme skadeårsag. Henset hertil finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har anset de tre forhold som tre skader og derfor - i overensstemmelse med de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser - har opkrævet tre gange selvrisiko.

7. 72.838

Herefter, og idet det bemærkes, at klageren alene har betalt 25.094 kr. i selvrisiko, på trods af, at selskabet har været berettiget til at opkræve 27.000 kr.,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen