803/08

Den 22. september 2008 blev i sag nr. 73.200:

xxxx xxxx 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 medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom har tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for en anmeldt dækningsberettigende skade på den forsikrede ejendom.

Selskabet har efter fradrag af selvrisiko til klageren udbetalt i alt 61.500 kr.

Selskabet har i skrivelse af 28/2 2008 til nævnet nærmere redegjort for sagens faktiske omstændigheder og selskabets stillingtagen således:

"Vi skal venligst bemærke, at forsikringstageren ikke forinden sagens indbringelse for nævnet forgæves har forsøgt at opnå en ordning ved henvendelse til os, jf. nævnets vedtægter § 2, stk. 7. Vi har imidlertid valgt at besvare klagen, da der ikke foreligger oplysninger, som giver grundlag for at ændre vores oprindelige erstatningsopgørelse.

Sagens fakta
Forsikringstagerne har med overtagelsesdag den 1. juli 2006 overtaget nærværende hus, der er opført i 1915. Kontantprisen var aftalt til 565.000 kr.

Den 29. januar 2007 har forsikringstagerne telefonisk anmeldt, at pudsen efter frostvejr er faldet af flere facader.

Anmeldelsen blev fulgt op af et overslag af 20. april 2007 fra S. Tømrer- & Snedkermester, hvoraf bl.a. fremgår:

Skaden består i eksisterende vandskuring er faldet af og ligger på jorden. Dette er sket på hele huset.

Det vil sige ca. 100 m2.
Skaden er opstået ved man har vandskuret huset uden først at have afrenset dette for en
kalkbehandling.
Vægfladerne er opført i cement sten så har man malet/kalket huset for der efter så at vandskurer.
Det at facaden nu våd sandblæses, hvorefter der vandskures på ny med et produkt ved navn maxit Multi 280.

En samlet overslagspris på afrensning, materialer, arbejdsløn og stillads.

pris ex moms	kr	52.300,00
moms 25%	kr	13.075,00
samlet overslags pris	kr	65.375,00

Overslaget var bl.a. vedlagt materialebeskrivelse af hæftemørtel.

Vores konsulent E.H. har foretaget besigtigelse den 6. juni 2007, hvor han kunne konstatere, at ydervæggene ikke var blevet afrenset ordentligt inden påføring af vandskuring og maling, hvilket har bevirket, at vandskuring og maling skaller af. Der havde ingen afskalninger været på overtagelsestidspunktet, men på besigtigelsestidspunktet var en stor del skallet af og meget sad løst. Ifølge konsulenten lå det fremsendte overslag i overkanten for 100 m2 afrensning, vandskuring og maling.

I brev af 22. juni 2007 har vi anerkendt forholdet som dækningsberettigende. Vi kunne imidlertid ikke anerkende overslaget fra S. Tømrer- & Snedkermester, hvorfor vi har bedt forsikringstagerne indhente mindst et yderligere tilbud på afrensning af facaden samt filsning evt. direkte indfarvet.

På grund af en regressag mod sælgeren af pågældende hus har vi valgt alene at opkræve 5.000 kr. i selvrisiko hos forsikringstagerne.

Forsikringstagerne har den 4. oktober 2007 telefonisk meddelt, at huset var afrenset. Udbedringsarbejdet var imidlertid stoppet, da de havde konstateret, at pudset var gråt og ikke gult som huset oprindelige farve. Vi har henvist til vores brev af 22. juni 2007, hvor vi har bedt dem indhente nyt tilbud. Forsikringstagerne havde dog et ønske om at benytte netop denne håndværker, hvilket vi accepterede. Under samtalen har vi imidlertid oplyst, at vi ikke kunne hjælpe med den indbyrdes strid om udbedringsarbejdet. Ifølge forsikringstagerne var der tale om mandens familie.

Ved telefonsamtale den 16. november 2007 har forsikringstagerne oplyst, at de har modtaget regninger for i alt 81.000 kr. Vi har hertil meddelt, at vi ikke kan betale de samlede udgifter, da vi ikke har anerkendt dette beløb. Vi har imidlertid anerkendt at ville udbetale yderligere 1.000-2.000 kr. til dækning af ekstraudgift.

I mail af 16. november 2007 har forsikringstagerne fremsendt en mail, hvoraf følgende fremgår:

Vi har hermed fået tilsendt regningerne for færdiggørelsen af vores hus og de er vedhængt denne mail. Som vi har talt med dem Fru W. om, så var det oprindelige tilbud som vi havde fået og sendt til dem for at få en godkendelse og et professionel skøn af håndværkernes indsigt og hensigter, ikke dækkende for selve opgaven. Vi var egentlig alle in-

klusiv jer, enig om at huset var gult og skulle være gult igen og at dette tilsendte tilbud skulle dække opgaven. Firmaet S. havde dog imod alles forventninger ikke indberegnet at huset efterfølgende skulle males i gult, eftersom han havde valgt det grå puds, hvilket ikke var til at se på hans tilbud. At teksten afrensning, materialer og stillads - dermed ment materialerne ikke indeholdte Skansgul malingen var som de jo også giver udtryk for, ikke til at vide da både besigtigelse af huset og samtalerne, egentlig ikke på nogen burde have kunne misforstås. Nu star vi med den situation, at de reelle omkostninger for reparationen ligger over det beløb som i første omgang blev godkendt. Vi beder dem tage til overvejelse om vi trods disse omstændigheder, ikke er berettiget til at få vores skade erstattet i den fulde omfang, som vi egentlig har tegnet en forsikring hos dem til. De 10.000 kr. selvrisiko er eller vores mening, den del som vi skal betale ved skader på huset og da differencerne på reparationen ikke hænger sammen med at vi har valgt håndværker der var dyrere, eller har fået lavet skaden på en dyrere og mere omstændelig måde, mener vi at vi burde være i den situation at de dækker skaden, som vores hus har undergået.

De bedes venligst sende pengene til vores bankforbindelse:

Mailen var vedlagt kopi af faktura nr. 2607 af 23. oktober 2007 fra S. Tømrer- og Snedkermester vedrørende sandblæsning af hus. Fakturabeløbet lød på 23.812,50 kr. inkl. moms. Endvidere var mailen vedlagt faktura nr. 563 af 6. november 2007 fra ApS L. Huse vedrørende filsning af facade med mellemgul farve. Fakturabeløbet lød på 57.460 kr. inkl. moms.

I brev af 27. november 2007 har vi meddelt, at vi har udbetalt i alt 61.500 kr. til fuld og endelig afgørelse. Da forsikringstagerne ikke har indhentet yderligere tilbud, har vores konsulent foretaget efterkalkulation på prisen til afrensning og filsning af facaden og kommet frem til en pris på ca. 63.000 kr. inkl. moms, jf. vedlagte kalkulation. Hertil har vi valgt at udbetale 3.000 kr. til dækning af ekstraudgifter, hvorved vi skønsmæssigt har opgjort det samlede erstatningsbeløb til 66.500 kr. inkl. moms. Efter fradrag af 5.000 kr. i selvrisiko har vi udbetalt i alt 61.500 kr. inkl. moms.

Kunden har herefter indbragt sagen for nævnet.

…

Vores kommentarer

Indledningsvis skal vi bemærke, at vi ikke har accepteret overslag af 20. april 2007 fra S. Tømrer- & Snedkermester, da vi har fundet, at prisen for det i overslaget omtalte arbejde er for høj.

Efter at have modtaget ovennævnte overslag har vi bedt forsikringstagerne om at indhente mindst et tilbud yderligere, da vi som sagt ikke kunne acceptere overslagsprisen fra S. Tømrer- & Snedkermester. Det nye tilbud skulle indeholde pris for afrensning og filsning evt. direkte indfarvet, jf. brev af 22. juni 2007.

Dette har forsikringstagerne undladt og i stedet igangsat udbedringsarbejdet på baggrund af overslag af 20. april 2007 fra S. Tømrer- & Snedkermester. Det bemærkes, at dette overslag alene vedrører afrensning og filsning med Maxit Multi 280. Overslaget omfatter således ikke maling af huset, evt. filsning med direkte indfarvning.

Da forsikringstagerne konstaterede, at overslag af 20. april 2007 fra S. Tømrer- & Snedkermester ikke indeholdt maling af huset (eller filsning med direkte indfarvning), har de valgt kun at få S. Tømrer- og Snedkermester til at udføre afrensning. De har i stedet fået ApS L. Huse til at udføre filsningen med direkte indfarvning.

4. 73.200

De samlede udgifter for det udførte arbejde udgør ca. 81.000 kr. inkl. moms.

Vi skal fastholde, at vi alene har anerkendt erstatningspligten og at vi ikke på noget tidspunkt har anerkendt et konkret erstatningsbeløb. Da vi ikke kunne acceptere det af forsikringstagerne fremsendte overslag af 20. april 2007, har vi bedt om et nyt tilbud. Dette har forsikringstagerne ikke indhentet, hvorfor vi har bedt vores konsulent beregne en pris for det arbejde, der er nødvendigt for at udbedre den anerkendte skade, jf. pkt. 18.2 i forsikringsbetingelser for ejerskifteforsikring.

På baggrund af denne beregning har vi efter fradrag af 5.000 kr. i selvrisiko udbetalt 61.500 kr. inkl. moms, idet vi bemærker, at vi tillige har dækket udgifter til ekstraudgifter.

Vi skal gøre opmærksom på, at vi på grund af regressagen alene har opkrævet forsikringstagerne 5.000 kr. i selvrisiko. Dette har vi fastholdt, selvom regressagen er endt med, at vi har afstået fra at gøre krav gældende mod sælger.

At der skulle være opstået en misforståelse i forbindelse med overslaget af 20. april 2007 fra S. Tømrer- og Snedkermester finder vi ikke kan medføre, at vi blot skal acceptere de af forsikringstagerne fremsendte fakturaer.

Under henvisning til ovennævnte skal vi således fastholde vores erstatningsopgørelse og således afvise at udbetale yderligere i forbindelse med udbedring af den anerkendte skade."

Hertil har klageren i skrivelse af 7/3 2008 til nævnet bemærket:

"Vi har fået Deres brev, angående den tilbagemeldingen fra vores ejerskifteforsikring Nykredit som De har fået, angående de differencer vi har med dem. I har bedt os om at tage stilling til denne skrivelse og det udlæg af sagens forløb som de fremlægger. Vi er ikke enig i deres udlæg og agter at opretholde vores klage. Vi mener ikke at de fremlægger sagens forløb rigtigt og derfor ønsker vi at der forsat følges op på sagen. Vi beskriver her hvordan det er forløbet for os.

1. Da vi blev bedt om at bringe et andet tilbud med ind til den erstatningssag vi havde sendt til Nykredit, blev denne underligt nok overflødigt, da sagen inden vi nåede at få indhentet det andet tilbud, for vores vedkommende hurtigt blev afsluttet og der blev givet grønt lys for at vi skulle gå i gang. Vi startede ikke noget arbejde på reparationerne før at vi havde fået at vide at Nykredit havde taget denne beslutning at vi skulle starte med renoveringen med S. Vi fik direkte besked på at vi bare skulle starte renoveringen trods at sagen ikke var afsluttet, vores sagsbehandler mente at det blev den foregående ejer der skulle stå til ansvar for problemet og der ikke var nogen grund for os at vente. Det blev så ikke den foregående ejers problem, men det kan da ikke være rigtigt at det nu pludselig bliver vores, eftersom vi blev givet et ok til at gå i gang.

2. Det er dog meget interessant at Nykredit nu skriver at de har bemærket at tilbudet fra S. ikke dækkede det stykke arbejde der lå for, uden at de som rådgiver og sagsbehandler giver os besked om dette. Vi er ikke fagfolk og mener at Nykredit har benyttet sig af situationen og som ovennævnt, hurtigt har afsluttet sagen i vores retning og dermed sat os i gang, vel viden om at tilbudet ikke var komplet og vi nu har et problem med at kræve det manglende beløb. Det er rigtigt at vi kontaktede Nykredit angående de differencer der var opstået. Dog var vores henvendelse ikke kun for at udglatte stridighederne mellem S. og os, men også for at høre ind til, hvordan vi efter at Nykredits fagfolk havde skønnet og taget stilling omkring tilbudet, accepteret dette og sat os i gang, nu står med en renovering der grundet manglende beregninger ikke kan føres til ende uden vi selv skal til at

betale ud af egen lomme. Vi mener at de som sagkyndig, enten ikke har taget hånd om opgaven og dermed efterladt os i dette dilemma, eller som ovennævnt, med vilje har sat os i denne situation fordi de mener at have håndteret det på en sådan teknisk rigtigt måde, at vi evt. retsligt får svært ved at lægge en klage ind. Vi stillede ikke noget krav om at det udelukkende kunne være S. der skulle lave opgaven.

3. Det tilbud vi efterfølgende fik indhentet, men kunne aflevere fordi Nykredit havde afsluttet sagen, lå trods Nykredits udtalelser om at det foregående tilbud var for højt, væsentlig over det tilbud der blev fremlagt fra S. Dog kan vi efterfølgende se at den prisstigning vi ville have oplevet med Ø. for at få arbejdet gjort færdigt, dermed ment også malet huset i gult som det nu engang var, stemte helt overens med det andet tilbud vi havde fået fra murermester K.A. Så to forskellige firmaer giver trods differencerne til at starte med, uafhængig af hinanden ret identiske tilbud, hvilket burde sætte sagsbehandlerens bedømmelse i et lys som han selv må forsvare.

4. Nykredit skriver at vi uden henvendelse hos dem, har indgivet en klage hos jer i ankenævnet, hvilket ikke er rigtigt. Som de har kunne læse i vores stk.1 og i den tekst fra Nykredit angående vores henvendelse til dem angående de differencer mellem S. og os og på det tidspunkt også Nykredit, så henvendte vi os personligt hos den sagsbehandler der var blevet tildelt os. Her fik vi helt klart et afslag på de merudgifter vi var blevet konfronteret med. Dette førte rigtigt nok til at vi efterfølgende ikke henvendte os skriftligt hos Nykredit. Men vi blev jo gjort helt klart i at vi ikke kunne forvente mere end de nævnte 1-2.000 kr. tillæg i forhold til det accepterede tilbud. I henhold til den normale procedure havde vi nok skulle skrive til Nykredit først, for så efterfølgende at opsøge ankenævnets hjælp. Dog havde vi fået et klart afslag på de omkostninger, for at få jobbet gjort færdigt, så vi så ikke nogen grund til at skrive videre med Nykredit, da deres sagsbehandler som sagt havde givet en udmelding der var til at forstå.

5. At Nykredit skriver at tilbudet de havde accepterede indeholder afrensning, vandskuring og maling passer så ikke. Det skulle det have gjort og vi er alle forundret over at det viste sig ikke at indeholde malingen. I teksten står der afrensning, materialer, arbejdsløn og stillads. Under materialer havde vi nu forventet at malingen lå, for der kunne simpelthen ikke ligge nogen misforståelser i de samtaler og besigtigelser der havde fundet sted. At der skulle et mere omfattende stykke arbejde til [at] løse problemet var en ting og begge firmaer havde uafhængig af hinanden lavet det samme skøn af det forarbejde der skulle finde sted, dog viste det sig i tilbudet fra S. at malingen ikke var med, til trods at det var den egentlige skade der var på huset.

6. Beregningen af skaden som Nykredit fremstiller, dækker kun det Nykredit havde accepteret i det af dem bekendte ikke komplette tilbud. Som vi efterfølgende kan se, har de to firmaer uafhængig af hinanden budgetter for færdiggørelsen af reparationerne, som ligger over det beløb som Nykredit mener at være den fulde dækning.

   Tilbud 1. som blev fremlagt:
   S.' beregning havde lydt på 52.300,00 + 13.075,00 moms og det manglende stykke arbejde til maling og arbejdet skulle koste 15.000,00 kr. + 3.750,00 moms

   I alt ville de samlede udgifter have beløbet sig til 84.125.00 kr. inkl. moms

   Tilbud 2. fra L. huse, nåede vi ikke at fremlægge før at det blev overflødigt. Dette beløb blev som ovennævnt på nogenlunde det beløb som S. havde beregnet.

6. 73.200

Det Budget som vi grundet problemerne landede på lyder således:
S.' beregning for det stykke arbejde de lavede inden vi afbrød sammenarbejdet, lød på 17.000,00 kr. + 4.250,00 kr. i moms (vi havde kontaktet S. og fået det først udskrevet beløb på 23.812 kr. inkl. Moms sænket). ApS L. Huse's Faktura lød på 57.460,00 kr. inkl. moms for at gøre jobbet færdigt.

I alt beløb de samlede udgifter sig til 78.710,00 kr. inkl. Moms."

Herefter har selskabet i skrivelse af 27/3 2008 til nævnet anført:

"Vi kan oplyse, at der jf. vores forretningsgang oprettes systemdagbøger over alle telefonsamtaler med forsikringstagerne og at der ikke eksisterer dagbøger i overensstemmelse med det af forsikringstagerne i afsnit 1 oplyste.

I øvrigt skal vi bemærke, at det er forsikringstagerne selv, der har indhentet tilbud fra S. Tømrer- & Snedkermester og at vi således ikke er ansvarlige for forsikringstagernes eventuelle fejlfortolkning af tilbudets indhold. Hertil skal vi bemærke, at vi i brev af 22. juni 2007 har meddelt, at vi har fundet tilbudet for højt og i den forbindelse bedt forsikringstagerne indhente minimum 1 nyt tilbud på afrensning af facaden samt filsning eventuelt direkte indfarvet.

Da vi ikke som udbedt har modtaget nyt tilbud fra forsikringstagerne, forinden udbedring har fundet sted, har vi selv foretaget beregning på prisen for det udførte arbejde inkl. farvet filsning. Vi har opgjort erstatningen i henhold til denne beregning.

At forsikringstagerne efterfølgende har fremlagt tilbud, der overstiger det af os anerkendte erstatningsbeløb ændrer ikke ved vores afgørelse.

At forsikringstagerne har måttet standse arbejdet udført af S. Tømrer- & Snedkermester på grund af mangelfuldt tilbud og at de har fået ApS L. Huse til at færdiggøre arbejdet med dertil forhøjet udbedringspris til følge, er ikke vores ansvar og vi kan derfor ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**18. Hvorledes beregnes erstatningen**
18.1
Det forsikrede er dækket for dets fulde værdi som nyt (nyværdiforsikring).
18.2
Erstatningen fastsættes til det beløb, det umiddelbart efter skadeopgørelsen vil koste at reparere eller genopføre det skaderamte med samme byggemåde og på samme sted."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har meddelt klageren, at reparationen kunne igangsættes, og at selskabet alligevel ikke var interesseret i at se et alternativt tilbud. Under disse omstændigheder finder nævnet, at der må tages udgangspunkt i

taksatorens kalkulation af skaden. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen