838/10

Den 1. marts 2010 blev i sag nr. 76.005:

xxxx xxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxx

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 tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Topdanmark Forsikring A/S, klager over, at selskabet har afvist at dække mere end 50 % af en anmeldt skade på tagbelægningen mod vest. Endvidere klages der over, at selskabet har tilkendegivet, at det vil reducere erstatningen med 42 % på grund af slid og ælde.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at dække udskiftning af tagbelægningen på hele ejendommens vestside, dog med fradrag af afskrivninger. Klagen til nævnet ses herefter alene at vedrøre, om selskabet er berettiget til at reducere erstatningen med 42 % på grund af slid og ælde. Det er selskabets opfattelse, at det er berettiget hertil i henhold til de betingelser, der gælder for ejerskifteforsikringen.

Klageren har i klageskrivelse af 14/4 2009 redegjort for sagen således:

> "Den 1.12.2007overtager jeg mit hus, og den 11.06.2008 opdager jeg til min store gru, at mit tag er defekt. Da jeg har en mand ud for at give et tilbud på afvask af mit tag, her meddeler han mig at mit tag på den ene side er fuldstændig smuldrede væk, som han siger, det må være en anden sending plader. Jeg kontakter straks mit forsikringsselskab Top Danmark, som tilser skaden den 8.08.2008.
>
> Modtager den 20. aug. 2008 brev fra Top Danmark, som bekræfter skaden nu på 50 % af taget. Dette mener jeg er mere ud fra den besked som mand den 11.06.2008 gav mig pga. at han sagde at der er en streg fra skorstenen og ud, hvor taget er defekt og dette er mere end 50 %. Men Top Danmark tager nu også en værdi forringelse på først 30 %+ 12 % alt i

alt 42 %, hvad jeg er fuldstændig uforstående overfor. Da det netop var det slående punkt, og grunden til jeg valgte Top Danmark. Så jeg kontaktede straks selskabet igen og siger at der må være sket en fejl. Men Top Danmark fastholdte med den besked, at jeg kan klage. Bliver her handlingslammet ved tanken om hvilke konsekvenser det har for mig.

Da jeg i sin tid skulle finde forsikringsselskab til mit hus, havde jeg tre selskaber i spil. Da man jo altid har fået indtryk af, at forsikringer er en jungle, derfor satte jeg mig ekstra ind i betingelserne fra samtlige selskaber, det kunne jo have fatale konsekvenser for mig som enlig hvis uheldet var ude.

Dengang havde jeg kontakt med Top Danmarks konsulent [selskabets assurandør] gennem mange møder og telefon samtaler. Hun gjorde dengang ekstra opmærksom på Reglen 30 % værdiforringelse, som hun sagde, alle andre selskaber havde men ikke Top Danmark, hun gav som eks. hvis mit tag var defekt så kunne 30 % være mange penge for mig.

Da jeg jo havde andre selskaber i spil, stillede jeg et konkurrerende selskab for samme problematik. Da han jo også ønskede mig som kunde, gik han straks på nettet fandt Top Danmarks betingelser, hvor der højt og tydeligt stod at der var en 30 % regel, jeg kontaktede straks [selskabets assurandør] på telefon, hvor jeg forelagde sagen, hun svare at mine forsikringer er så nye, at de ikke lå på nettet, så der var altså ingen 30 % regel på mine nye betingelser.

Her måtte de konkurrerende selskaber bukke sig med den besked, at bedre forsikringer kunne jeg ikke få, den pågældende konsulent ville gå til sin ledelse med Top Danmarks nye tiltag, så også de kunne være konkurrerende på markedet. Så glad og tryk tegnede jeg forsikringer i Top Danmark.

Nu står jeg med et defekt tag på mere end 50 %, som jeg oven i købet skal betale 42 %, på trods af jeg dengang satte mig meget ind i forsikringsjunglen. Står nu med en følelse af dissideret uærlighed i forbindelse med samtlige møder jeg har haft med Top Danmark, at jeg ikke ud af **alle** disse møder ikke skulle få opfattelsen at netop ejerskifte forsikringen har 30 % regel, at vi faktisk slet ikke talte om ejerskifteforsikringen, finder jeg meget mærkeligt, da det jo netop var det slående punkt. - En forsikring jeg dengang tegnede for at undgå skjulte oplysninger fra sælgers side, som kunne koste mig dyrt, som jeg oven i købet ingen forudsætninger har på at undgå da jeg jo ikke er bygnings kyndig, men kun kan stole på mine med mennesker. Derfor tegnede jeg Ejerskifte forsikring i sin tid for at undgå netop denne situation jeg sidder i nu.

Jeg kan ikke acceptere, at jeg skal betale nogen former for værdiforringelse ej heller at det kun er 50 % af taget der er defekt.

At det i dagens Danmark ikke er muligt, at et ord er et ord, da der jo oven i købet blev afholdt indtil **flere** møder og telefonsamtaler med konsulenten fra Top Danmark spillet op imod andre selskaber. Nu står jeg som kunde tilbage med en smag i munden af, at være taget grueligt ved næsen samt modtaget uærlige oplysninger fra et forsikringsselskab jeg havde tillid til. Dette finder jeg alt i alt meget skræmmende."

I selskabets skrivelse af 26/6 2009 til nævnet hedder det:

"S.B.A. fra vores Bygge-tekniske afdeling har været ude og besigtige forholdet igen.

Ved besigtigelsen kunne han konstatere, at der på vestsiden af tagbelægningen var ca. 121 dårlige tagplader og ca. 30 gode tagplader.

Vi har derfor valgt at dække hele vestsiden af tagbelægningen.

Ejerskifteforsikringen dækker derfor en udskiftning af hele tagbelægningen på vestsiden.

Som oplyst i vores brev fra den 5. maj 2009 har vores kunde ikke tidligere oplyst, at hun ikke var enig med os i, at det 'kun' var 50% af tagfladen på vestsiden, der var beskadiget.

Vi har derfor ikke tidligere haft mulighed for at revurdere omfanget af vores dækningstilsagn i forhold til vores brev fra den 20. august 2008.

Til orientering kan vi oplyse, at da vi nu dækker en større flade af tagbelægningen, har vi valgt at gøre regres over for den bygningssagkyndige.

Hvad drejer skadesagen sig om
Vores kunde har den 28. juni 2007 købt en ejendom, som hun har overtaget den 1. december 2007.

Vores kunde anmelder den 11. juni 2008 til os, at halvdelen af taget på den ene tagside er meget ødelagt - tagpladerne er færdige. Vores kunde oplyser i den forbindelse, at der er brugt andre tagplader i forhold til resten af taget.

Vores skadekonsulent aftaler med vores kunde, at besigtigelse kan ske den 8. august 2008. Ved besigtigelsen den 8. august 2008 kan vores skadekonsulent konstatere, at eternittagplader på 50% af tagflade mod vest smuldrer.

Vi har derfor den 20. august 2008 truffet afgørelse om, at vi dækker det anmeldte forhold ved at dække for en udskiftning af tagplader, der smuldrer. Vi gør fradrag for slid og ælde og dækker derfor 58% af udbedringsudgiften.

Vores kunde klager den 15. september 2008 over vores afgørelse. Vores kunde mener, at vi ikke kan gøre afskrivninger gældende, da vores assurandør har oplyst til hende, at vi ikke gør afskrivninger gældende.

Den 6. oktober 2008 fastholder vi vores afgørelse fra den 20. august 2008. Har får I vores forklaring på, hvorfor vi gør afskrivninger gældende.

Vi gør afskrivninger gældende
Er det beskadigede på grund af slid og ælde forringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, kan erstatningen fastsættes under hensyn til denne værdi forringelse, da forsikringen ikke dækker nyt for gammel. Dette fremgår af vilkårene til vores kundes ejerskifteforsikring.

Da vi udskifter hele tagbelægningen på vestsiden, har vi konkret vurderet ved besigtigelsen, at vi kan gøre afskrivning gældende i henhold til vores kundes vilkår for ejerskifteforsikring.

Skadekonsulenten oplyser i den forbindelse, at eternittagpladerne på baggrund af en konkret vurdering er værdiforringet med mere end 30%. Restlevetiden vurderes at være på '58%' af den normale levetid for tilsvarende eternittagplader. Vi kan derfor tilbyde at dække '58%' af udbedringen.

Vi skal i den forbindelse henvise til Skafors levetidstabeller, som dog kun er vejledende for skadekonsulenten. Det fremgår heraf, at eternitbølgeplader, som er 35 år, har en restlevetid på 56%.

I øvrigt skal vi beklage, at vi i vores brev fra den 20. august 2008 har skrevet 'rækværk' i stedet for eternittagplader. Det er en fejl.

Der er relevant praksis fra jer på netop det her område
Vi henviser i den forbindelse til kendelse AK 69.895, hvor I udtaler, at der kan gøres afskrivninger gældende på eternitbølgeplader på en ejendom opført i 1972.

For en god ordens skyld vil vi dog gerne igen præcisere, at levetidstabeller kun er vejledende, og at afskrivninger foretages efter en konkret vurdering.

Vi fastholder vores afgørelse for så vidt angår afskrivning
Vi mener, at sagen nu er behandlet ud fra de vilkår, der gælder for ejerskifteforsikringen og policen tegnet for ejendommen. Derfor må vi fastholde, at vi gør afskrivning gældende.

Vi har dog ændret vores tidligere afgørelser, så vi nu dækker hele tagbelægningen på vestsiden."

Nævnets sekretariat har ved skrivelse af 30/6 2009 anmodet selskabet om at indhente udtalelse fra sin assurandør vedrørende den ydede rådgivning om afskrivninger i forbindelse med salg af forsikringer til klageren. Foranlediget heraf har selskabet den 3/7 2009 til nævnet fremsendt en tidligere indhentet udtalelse fra assurandøren. Af udtalelsen - e-mail af 22/9 2008 - fremgår:

"Det er helt rigtig som [klageren] her skriver at vi ikke har 30% reglen i vores vilkår på husforsikring både den nye og bolig hus. Den hun havde printet ud var en bolig standard og der er jo afskrivning og det var ikke gældende på den forsikring jeg ville sælge til hende. Det i vil anlægge skaden over er en ejerskifteforsikring og der har jeg ikke udtalt mig om at der ikke var afskrivning."

I klagerens skrivelse af 28/8 2009 til nævnet hedder det:

"Hermed sender jeg mine bemærkninger i forhold til selskabets påstand, hvorvidt [selskabets assurandør] ikke skulle have berørt emnet ejerskifteforsikring.

Ejerskifte forsikring er for mig som kunde en meget vigtig forsikring, som jeg tegner for ikke at havne i en situation, som jeg jo rent faktisk sidder i nu.

Derfor er jeg ikke enig og finder det meget foruroligende, at samtlige møder med [selskabets assurandør] ikke skulle have haft berørt emnet ejerskifteforsikring?

Da valget i sin tid faldt på Topdanmark var jo netop pga. den slående problematik ingen 30 % regel, som [selskabets assurandør] dengang påpegede: kunne have stor betydning for mig som enlig, som eksempel stillede hun jo netop hvis noget var galt med taget.

Ydermere erfarer jeg dengang at det konkurrerende selskab, som jeg jo også havde i spil i 'forsikrings junglen', viste stor benovelse over, at netop Topdanmark ikke benyttede sig af denne regel. Derfor blev valget for mig i sin tid Topdanmark.

Som jeg har skrevet tidligere er det skuffende at modtage uærlige oplysninger fra et selskab, som jeg jo ellers havde tillid til, og samtidig står jeg nu med et defekt tag, et selskab som 'desværre ikke kan få repareret skaden endnu' med udsigten til en vinter. ☹"

Hertil har selskabet i skrivelse af 9/9 2009 til nævnet bemærket:

"Vores kunde gør gældende, at vi har sendt uærlige oplysninger til hende. Det er på ingen måde rigtigt. Vi har fremsendt den mail korrespondance der har været i sagen imellem os og vores forsikringssælger [selskabets assurandør].

Vi har stillet [selskabets assurandør] nogle spørgsmål om salgssituation og hvad hun har oplyst til vores kunde i forbindelse med salg af både husforsikringen og ejerskifteforsikringen.

Vi mener på ingen måde, at mail svaret fra [selskabets assurandør] er uærlige oplysninger, og vi kede af at erfare, at hun er efterladt med den overbevisning.

Vi mener derimod, at kundens opfattelse af de gældende regler om afskrivning, på henholdsvis hus- og ejerskifteforsikring, beror på en misforståelse, og vores kunde står derfor nu med nogle skuffede forventninger til ejerskifteforsikringens dækningsomfang. Det er vi naturligvis kede af.

Men hertil skal nævnes, at vores kunder altid får udleveret 2 separate sæt vilkår - et for husforsikringen og et for ejerskifteforsikringen. Afskrivningsreglerne er beskrevet forskelligt i disse 2 sæt vilkår. Hvis vores kunde havde kigget i disse vilkår eller læst dem, ville hun formentlig have haft spørgsmål til afskrivningsreglerne, og den misforståelse der nu er opstået, kunne formentlig have været undgået.

D. 2. november 2007 sender [selskabets assurandør] vores kunde et skriftligt tilbud på hendes forsikringer. I dette brev skrev [selskabets assurandør] blandt andet, at hun bør læse tilbuddet grundigt igennem, så det ikke får konsekvenser den dag, hun pludselig får en skade. Jeg har vedlagt en kopi af brevet til orientering.

Med et tilbud på forsikringer følger også altid vilkårene, da det naturligvis er dem forsikringsaftalen indgås på baggrund af. Jeg har vedlagt kopi af tilbud på ejerskifteforsikringen fra d. 15. oktober 2007, hvor vi har skrevet, at vores kunde kan læse mere om Ejerskifteforsikringen i vilkårene som er vedlagt.

Hertil kommer, at vores kunde også har haft en advokat på i forbindelse med købet af ejendommen, som hun kunne have rådført sig med, hvis hun mente, at ejerskifteforsikringen havde så fordelagtige afskrivningsregler, så selv konkurrerende selskaber viste stor benovelse. Det er vores opfattelse, at advokater i en ejendomshandel også bør kunne læse og forstå forsikringsvilkår og forklare deres klienter indholdet af disse, hvilket blandt andet er den rådgivning, som kunder betaler for, når de har advokat på i en ejendomshandel.

Vi må derfor oplyse, at vi desværre ikke kan ændre vores afgørelse, og vi fastholder dermed afskrivningsprocenten på den dækningsberettigede skade. Vi kan derfor fortsat tilbyde at dække 58 % af udbedringen."

Efterfølgende er parterne fremkommet med yderligere bemærkninger i flere skrivelser til nævnet.

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder bl.a. skadekonsulentrapport af 11/8 2008.

Af de forsikringsbetingelser, som ifølge klagerens police gælder for forsikringen, fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**

A Erstatningen beregnes som nyværdierstatning.

Skaden opgøres til det beløb, det vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde og på samme sted.

Ved erstatningens fastsættelse betales der ikke for dyrere byggematerialer end det beskadigede og højst med et beløb for byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

Hvis det skaderamte ikke kan genanskaffes, opgøres erstatningen til, hvad det koster at udskifte dette med tilsvarende i samme standard, og som er almindeligt anvendt på anmeldelsestidspunktet.

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

Ved vurderingen indgår bl.a. forholdet mellem den tid genstanden/bygningsdelen har været anvendt og dens formodede levetid. Vejledende regler herfor findes i Skafors vejledning 318 (levetidstabeller) fra Dansk Forening for Skadesforsikring."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabets assurandør i forbindelse med forsikringens tegning har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning vedrørende reglerne om erstatningens opgørelse i tilfælde af skade på ejerskifteforsikringen. Så vidt det er nævnet bekendt anvender alle de forsikringsselskaber, der tegner ejerskifteforsikring, 30% reglen som nævnt ovenfor.

Henset til tagets alder og det i øvrigt oplyste finder nævnet herefter ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse, som findes at være i overensstemmelse med de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand