840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.484:

xxxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxx xx

mod

Fair Forsikring A/S
Krumtappen 2
2500 Valby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husforsikring i Fair Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på en kloakledning.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet klageren tilsagn om at betale renter for en nærmere bestemt periode. Herudover har selskabet fastholdt, at det har behandlet sagen korrekt.

Forud for sagens indbringelse for nævnet fremsendte klageren skrivelse af 28/4 2009 til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

> "Sagen kort:
>
> Den 3/11-2007 ringede jeg til Fair Forsikring og meddelte, at spildevand flyder over alle gulve i kælder.
>
> Den 5/11-2007 blev afledningssystemet på foranledning af Fair Forsikring spulet af … Maskinstation, i den forbindelse konstateredes, at afløbsledningen er faldet sammen.
>
> Den 13/11-2007 mødtes Fair Forsikrings skadeskonsulent K.S. og K.G. fra … Maskinstation for fælles gennemgang af skadessituationen (sammenfalden afløbsrør over hele ledningsstrækningen fra hussokkel til samlekloak ved offentlig vej.)
>
> K.S. udbad sig et overslag over reparationsomkostninger - dette overslag blev telefonisk meddelt fra K.G. til K.S., som omgående gav grønt lys til K.G. om, at foretage udbedring af skaden.

På grund af travlhed blev renoveringen først udført primo marts 2008.

Fair Forsikring har på intet tidspunkt i sagen oplyst mig om, at der var forbehold for fuld dækning fra Fair Forsikrings side - bortset fra selvrisikoen.

Den 31/5-2008 modtager jeg en faktura fra … Maskinstation kr. 33.920,63 incl. moms.

Denne faktura sender jeg til Fair Forsikring, idet det er Fair Forsikring/K.S. der har aftalen med … Maskinstation.

Få dage senere modtager jeg en check fra Fair Forsikring - checken dækker kun ca. 2/3 af fakturaen fra … Maskinstation.

Jeg kontakter Fair Forsikring og gør opmærksom på de manglende ca. kr. 10.000,00 for fuld dækning af fakturaen.

Fair Forsikring meddeler, at jeg skal returnere checken til Fair Forsikring, hvilket sker straks og Fair Forsikring vil selv afregne med … Maskinstation.

Ca. 1 måned senere modtager jeg en rykker fra … Maskinstation på hele fakturabeløbet.

Jeg ringer til Fair Forsikring og spørger hvad der egentlig foregår, idet jeg formodede, at Fair Forsikring som tidligere meddelt selv afregnede med … Maskinstation.

Fair Forsikring oplyste mig, at den sag var afsluttet såvidt Fair Forsikring kunne konstatere.

Fair Forsikring ville kontakte K.S. og tale med ham om sagen.

En måned senere kommer en ny rykker fra … Maskinstation på det fulde beløb.

… Maskinstation oplyser, at de har fremsendt 5 rykkere på fakturaen.

Den 19/3-2009 ringer bogholderen fra … Maskinstation og oplyser, at de har modtaget en check på kr. 23.767,87 fra Fair Forsikring og spørger samtidig - hvad med resten af fakturabeløbet.

Fakturaen er i sagsforløbet blevet tilskrevet kr. 4.460,56 i rente.

Hver gang … Maskinstation har fremsendt en rykker til mig er den straks blevet videresendt til K.S., der jo var min kontaktperson til Fair Forsikring.

Ved Fair Forsikrings fremsendelse af checken kr. 23.767,87 til … Maskinstation var der ingen redegørelse medsendt om hvad beløbet dækkede/ikke dækkede af fakturabeløbet.

I medfølgende skrivelse var ordret skrevet: 'Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte vores skadecenter på telefon 70102001 mandag til fredag fra kl. 08.30 - 16.00' d.v.s. medfølgende brev intet fortalte om hvorledes Fair Forsikring var kommet frem til beløbet kr. 23.767,87.

… Maskinstation ringede derfor til Fair Forsikring og fik oplyst, at min forsikringspolice var tegnet med en selvrisiko pr. skade på kr. 2.669,00 endvidere dækkede forsikringen ikke 'skade på eller fra drænrør eller brønde'

For at få stoppet rentetilskrivningen har jeg selv betalt restbeløbet plus renter til … Maskinstation.

Med baggrund i ovenstående sandfærdige beretning tænker jeg igen på Jeres slogan 'Vi er også Fair, hvis skaden sker'

K.G. har efterfølgende oplyst mig om, at den oprindelige samlerør/inspektionsrør - godt kunne være bevaret, men arbejdsomkostninger til udskæringer/tilpasninger lapninger m.v. til de nye PVC-kloakrør ville udgøre et større beløb end bekostningen ved at udskifte samlerør/inspektionsrør med et nyt PVC-rør.

Med baggrund i ovenstående redegørelse og Jeres slogan om, at I også er Fair, når skaden er sket er det min opfattelse, at sagens økonomiske forhold bør afsluttes således:

Faktura 13814 incl. moms fra … Maskinstation	kr. 33.920,63
- selvrisiko jfr. policebestemmelser	kr. 2.669,00
+ tilskrevet rente:	
4.460,56 - (4.460,56 x 2.669,00/33.920,63)	kr. 4.109,56
- fremsendt check fra Fair Forsikring	kr. 23.767,87
I alt	kr. 11.593,32

Jeg har i opgørelsen ikke medtaget nogen som helst af de reparationsomkostninger jeg selv efterfølgende har afholdt til retablering af græsplæne/terrasse og genplantning af buske m.v. - disse reparations-retableringsomkostninger hører også med under omkostninger ved reparation af kloakledningen.

Jeg ser frem til at modtage en check fra Dem på kr. 11.593,12."

Selskabet afviste klagerens krav ved skrivelse af 29/6 2009, og sagen blev umiddelbart herefter indbragt for nævnet.

Klageren har i klageskrivelse af 6/7 2009 til nævnet anført:

"Vedlagte bilag indeholder sagsforløb, opgørelse over skadens udbedring samt godtgørelsesbeløb fra Fair Forsikring i forbindelse med reparation/udskiftning af kloakledning på min ejendom (enfamilieshus) beliggende G.vej …, R.

Jeg har intet at klage over hvad angår entreprenørens arbejde med udbedring af skaden.

Hvad angår Fair Forsikring har håndteringen af sagen været under al kritik.

Den papirmæssige side af sagen er trukket unødvendig i langdrag, idet sagen i en lang periode var blevet forlagt i Fair Forsikring. Fair Forsikring mener ikke, der i den forbindelse bør ydes mig en rimelig rentegodtgørelse til dækning af de renter jeg har måttet betale til entreprenøren p.g.a. forsinket betaling fra bl.a. Fair Forsikring.

Det er også min opfattelse, at Fair Forsikring, uden nogen form for redegørelse, fratrækker et alt for stort beløb til selvrisiko, administrationsomkostninger og dele af materialer, der efter Fair Forsikrings opfattelse ikke kan godtgøres med forsikringserstatningen.

Fair Forsikrings administrationsomkostninger dækkes af indbetalte forsikringspræmier - der står ingen steder i policen, at Fair Forsikring beregner sig administrationsomkostninger dækket ved beregning og udbetaling af forsikringserstatninger - alligevel beregner Fair Forsikring sig et administrationsgebyr på kr. 2.500,00 og dækker beløbet ind under selvrisiko.

Ved nærværende henvendelse anmoder jeg Ankenævnet for Forsikring om, at fremkomme med en endelig seriøs afgørelse som følger gældende regler."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 13/10 2009 til nævnet anført:

"Sagen vedrører en sammenfaldet kloakledning. Tvisten vedrører dækning af brønd og drænrør.

Sagsfremstilling
Vi modtager 6. november 2007 en henvendelse fra vores kunde, som oplyser af der muligvis er et brud på hans kloakstikledning.

Vi rekvirerer sammen dag vores taksator K.S., som vi beder foretage besigtigelse og aftale om det videre forløb.

Vores taksator foretager besigtigelse af skaden sammen med vores kunde og kloakmesteren fra … Maskinstation.

Ved besigtigelsen kunne vores taksator se, at skaden på kloakledningen er dækket af husforsikringen, og accepterede derfor en udskiftes på selskabets regning. Entreprenøren bliver bedt om at komme med en overslagspris på udskiftning af kloakledningen. Dette fremgår også af taksatorens rapport, som er udleveret i kopi til vores kunde. Det fremgår også af denne rapport, at kunden bedes rykke for en pris.

Ifølge vores kunde bliver reparationen ikke igangsat med det samme grundet travlhed hos maskinstationen. Reparationen foretages i marts måned 2008.

Vi har på det tidspunkt stadigvæk ikke modtaget et overslag fra reparatøren.

Den 11. november 2008 meddeler vores taksator, at han stadigvæk ikke har modtaget et overslag fra reparatøren, men har nu i stedet for modtaget en endelig faktura. Denne faktura indeholder udskiftning af en brønd, en kegle og et dæksel til brønden hertil kommer der et tidsforbrug. Disse udgifter beløber sig til 4.983,75 kr. inklusive moms. Disse udgifter trækkes ud af fakturaen fra maskinstationen.

Den 13. november 2008 sender vi vores kunde en check, som svarer til den del af skaden som vedrører kloakledningen, som vi fra starten har anerkendt at yde erstatning for.

Checken til vores kunde lyder på 23.767,87 kr. efter den policemæssige selvrisiko på 2.669 kr. og omkostningssikring på 2.500 kr. er modregnet.

Vores kundes rør er over 40 år gamle på skadetidspunktet, og derfor er der i henhold til forsikringsvilkårene særlige afskrivningsregler. Disse regler er imidlertid sat ud af kraft, da vo-

res kunde har tegnet omkostningssikring, og her gælder en egen betaling på 2.500 kr. plus selvvalgt selvrisiko. Dette fremgå af side 8 i hans forsikringsvilkår.

Efterfølgende returnerer vores kunde checken til os, da han gerne vil have at vi betaler direkte til maskinstationen. Han skriver i sit brev til os, at vi er løbet fra den aftale som der er indgået med maskinstationen. Vi tager derfor kontakt med vores taksator omkring dette.

Vores konsulent taler med reparatøren, som udbeder sig en forklaring på hvorfor vi ikke vil betale det fulde beløb. Vi forklarer ham, at brønde og drænrør ikke er dækket af forsikringen, og at hvis han havde sendt et overslag som aftalt kunne vi have informeret om dette inden reparationen blev igangsat.

Konklusion

Vi er enige med vores kunde i, at sagen har kørt i lang tid. Det er også vores opfattelse at dette til dels skyldes, at maskinstationen ikke har tid til at igangsætte reparationen før ca. 5 måneder efter vi har anerkendt erstatningspligten for udskiftning af kloakledningen.

Vores kunde skriver i sin klage, at han mener vi burde betale renter til maskinstationen. Regningen er modtaget fra dem den 22. oktober 2008. Det fremgår af indstemplingen i vores postafdeling. Vi betaler denne regning til vores kunde 13. november 2008. Vi har således betalt den del af regningen vi kan deltage i direkte til vores kunde, da vi netop alene har anerkendt den del der vedrører udskiftningen af kloakledningen.
Vores taksator har den 11. november 2008 skrevet til vores kunde og redegjort for, hvordan vi kommer frem til erstatningsbeløbet. At vores kunde således ikke betaler den del af fakturaen videre til reparatøren, og således pålægges en del renter, mener vi ikke at vi skal lastes for.

Efter vores kundes ønske betales maskinstationen, men dette trækker ud og sker først i marts 2009.

Vi har fra starten fortalt vores kunde og maskinstationen, at vi anerkender udskiftning af kloakledningen.

Det fremgår af vores kundes forsikringsvilkår side 7 under punktet stikledningsforsikring, at skade på eller fra drænrør eller brønde ikke er dækket.

Vores kunde skriver også i sin klage, at vi har beregnet et administrationsgebyr. Dette er ikke korrekt. Vi har trukket omkostningssikring, som er en del af vores kundes forsikringsaftale, jf. ovenfor.

Omkring renterne som vores kunde mener vi skal betale, må vi henvise til at vores kunde har modtaget erstatningsbeløbet rettidigt, men da vores kunde med det samme sendte checken retur, og vi først ca. 2 måneder efter betalte maskinstationen, vil vi betale forrentning efter rentelovens regler af dette beløb i den periode. Beløbet sendes til vores kunde snarest muligt.

Vi kan ikke tilbyde vores kunde dækning af den del af regningen som vedrører drænrør og brønde, da dette er undtaget for dækning i forsikringsvilkårene. Ligeledes kan vi ikke deltager i yderligere renteudgifter, som er pålagt maskinstationens regning end de udgifter vi har tilbudt at betale."

Hertil har klageren i skrivelse af 25/10 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg kan … oplyse, at jeg ikke personligt har underskrevet nogen som helst taksator rapporter i sagen, idet skadens konstatering og udbedring udelukkende er et forhold mellem Fair Forsikring/taksator og … Maskinstation.

Fair Forsikring nævner, at 'tvisten vedrører dækning af brønd og drænrør'.

Dette er kun en del af virkeligheden, idet tvisten omfatter hele sagens forløb - primært Fair Forsikrings håndtering af betalingen af entreprenørens faktura, hvilket er årsagen til de tilskrevne renter.

En normal ekspeditionsgang for betaling for udført arbejde er:

1. Entreprenøren udfærdiger sin faktura med kunden som debitor og fremsender fakturaen direkte til Forsikringsselskabet/taksatoren.

2. Forsikringsselskabet betaler sin andel direkte til entreprenøren og anmoder kunden om at betale resten direkte til entreprenøren.

I brevet fra Fair Forsikring er angivet, at jeg skulle være anmodet om at rykke … Maskinstation for et overslag/pris på projektet - dette er ikke tilfældet.

Fair Forsikring anfører, at de d. 11/11-2008 modtager første faktura fra deres taksator.

Den 2/6-2008 modtog jeg fakturaen fra … Maskinstation og kontaktede straks telefonisk Fair Forsikring om dette - Fair Forsikring bad mig om straks at fremsende fakturaen, hvilket skete.

Det forekommer mig, at kommunikationen mellem taksatoren og Fair Forsikring har været stærkt mangelfuldt, hvilket er årsagen til rentetilskrivningen kr. 4.460,26."

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 9/11 2009 til nævnet anført:

"Vor˙es kunde oplyser i sit brev, at han ikke er blevet bedt om at rykke … Maskinstation for regningen. Dette er ikke korrekt. Det fremgår af vores taksators rapport, som kunden også modtog en kopi af i starten af forløbet. Rapporten er tidligere fremsendt sammen med vores brev af 13. oktober 2009.

Da vi ikke modtager overslag fra maskinstationen som aftalt med vores kunde, men derimod en regning, som omfatter reparationer som ikke er dækket af hans husforsikring, har vi valgt at betale vores del af regningen direkte til vores kunde.

Vores kunde har selv rekvireret … Maskinstation, og må derfor selv betale for den del af skaden som ikke er omfattet af forsikringsdækningen.

Vi har tidligere redegjort for, at kunden selv er skyld i en del af de renter, som maskinstationen har pålagt regningen.

Som tidligere skrevet har vi afregnet renter til vores kunde for den tid efter han beder os betale vores andel direkte til maskinstationen og indtil selve betalingen rent faktisk sker.

Vores kunde skriver, at regningen fra maskinstationen er sendt til os den 2. juni 2008. Dette er ikke korrekt. Det fremgår af vores indstempling at den først er modtaget 22. oktober 2008, og der kan naturligvis være løbet renter på i perioden.

Vi kan ikke tilbyde, at betale for de resterende renter som vores kunde gør krav på, og ej heller for den del af regningen som vedrører drænrør og brønde."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder taksatorens rapport, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

"

Dato	06. november 2007	1. Besigtigelse	13.11.07

…

Skade: Brud på kloakledning mellem bolig og skel.

Omfang: Beskrivelse af skadede dele

Kloakledningen skiftes. Jeg har talt med entreprenøren, som lovede at sende overslagspris, men det er endnu ikke sket. Du bedes rykke ham for pris.

TILFØJET TEKST DEN 11.11.08:

Der er ikke modtaget overslagspris fra entr, som anført ovenfor.

Dog kan faktura godkendes med følgende fradrag:
Brønde er ikke dækket af forsikringen, kr. 1.575
Kegle og dæksel, kr. 375
3 timer minigraver, kr. 1125
3 timer kloakmester, kr. 912
I alt fradrages kr 2987 excl moms. (kr 4983,75 incl moms)

Fakturabeløb, kr 33.920,62 - kr 4983,75 = kr 28.936,87

Selvrisiko på kr. 2669 og kr. 2500 = kr 5169 fratrækkes.

Kr 23.767,87 kan udbetales.

Skaden afsluttes.

TILFØJET TEKST SLUT"

Det fremgår af klagerens forsikringspolice, at husforsikringen dækker stikledninger, og at der er tegnet omkostningsforsikring for stikledninger. Endvidere fremgår det, at der er en selvrisiko på 2.669 kr. (2007).

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Tillægsforsikringer** - hvis du har købt en udvidet dækning

	Dækker	**Dækker ikke**
…		
Stikledningsforsikring - rør i jorden uden for huset	• Reparationsomkostninger og udgifter til opsporing af fejl efter aftale med Fair Forsikring ved: • Brud på skjulte stikledninger til gas-, vand-, varme- eller afløbsinstallationer mellem huset og hovedledningen.	• Skade på eller fra drænrør eller brønde.

…

Erstatning - sådan erstatter vi din skade

Særlige regler	• Ved skade på nedenstående genstande beregnes erstatningen ud fra genstandens alder. **Bemærk** Det gælder både materialer og arbejdsløn.		
		Alder	**Erstatning**
…			
	Stikledninger, skjulte rør og kabler *omkostningsforsikring kan købes	0-39 år 40-49 år 50-59 år Over 59 år	100% 75% 50% 25%
…			
*Omkostningsforsikring ved skade på rør, kabler og stikledninger	• Ved skade på rør, kabler eller stikledninger, som er over 40 år gamle, kan du sikre, at din maksimale omkostning kun bliver 2.500 kr. (beløbet indekseres ikke) plus din eventuelt selvvalgte selvrisiko. Det betyder, at ovenstående tabel ikke bliver benyttet."		

Nævnet udtaler:

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet givet tilsagn om at betale renter i perioden fra tidspunktet for klagerens returnering af erstatningsbeløbet til tidspunktet for selskabets betaling til maskinstationen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, som findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Nævnet kan således heller ikke kritisere, at selskabet i forbindelse med erstatningens opgørelse har fratrukket policemæssig selvrisiko på 2.669 kr. samt omkostningsforsikringens maksimale egenbetaling på 2.500 kr.

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