877/11

Den 17. oktober 2011 blev i sag nr. 79.408:

xxxxxxxx xxxx
xxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets opgørelse af erstatningen for udskiftning af termoruder i hans udestuetag.

Selskabet har tilbudt at dække 50 % af udgiften til nye termoruder med henvisning, at ruderne var 26 år gamle og punkterede.

Det fremgår af sagen, at klageren i april 2001 anmeldte, at der var råd i de bjælker, der bar glastaget i udestuen. Skaden blev udbedret, men det viste sig efterfølgende, at skotrenden var utæt. I maj 2009 rettede klageren henvendelse til selskabet og oplyste, at skotrenden fortsat ikke var tæt. Selskabet anerkendte at udbedre skaden. I forbindelse med reparationen blev termoruderne i udestuetaget beskadiget.

Af klageskemaet, som er underskrevet den 21/11 2010, fremgår bl.a.:

> **"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> At få dækket udgifter i.h.t. tilbud fra … fra den 9/6-2010 på kr. 71.920,- incl. moms, hvor Tryg kun vil dække kr. 24.217,10."

I bilag vedlagt klageskemaet har klageren redegjort for sagen således bl.a.:

> "Tryg aftaler med [tømrermester …], at han skal fremsende tilbud på at få løst problemet med utæt skotrende, dette tilbud modtages den 14. august 2009, **hvor han tager forbehold for, at der efter reparationen stadigvæk kan indtrænge små mængder af vand igennem taget/skotrenden,** derfor fremsendes der samtidig et tilbud fra tømrermesteren på den løsning,

som han finder er den rigtige, og den løsning, som man bruger i dag, han oplyste, at den måde min udestue var konstrueret på, var den man brugte på det tidspunkt, hvor jeg havde fået opført min udestue, men at man var blevet klogere. Da der var tale om en væsentlig forbedring meddeler Tryg/[medarbejder K.] i en mail den 22. februar, at Tryg betaler for en reparation af skotrenden, men hvis jeg selv ønsker at betale merprisen til en ny konstruktion, er det op til mig selv.

Efter at have kontaktet firmaer til at reparere skotrenden, vælger jeg, at [glarmester …] skal stå for reparationen.

Under nedtagning af glastaget går ruderne fra hinanden, så jeg kontakter Tryg den 2.juni 2009, og taler med [medarbejder B.], som oplyser, at T. først er tilbage den 7. juni, og at han er den eneste der kan behandle sagen, det viser sig, at ruderne ikke er blevet monteret korrekt, er ikke lagt i korrekt underlag ved genmonteringen, (dette er måske også årsagen til, at skotrenden aldrig er blevet tæt), hvilket har gjort, at limen i ruderne er blevet opløst af at ligge i vand i skotrenden, hvilket er årsagen til, at ruderne gik fra hinanden, da de skulle nedtages.

Den 7. juni kontakter [glarmester …] [medarbejder T.], og han anmoder dem om, at sende ham et tilbud, så vil han vende hurtigt tilbage.

Den 9. juni sender [glarmesteren] tilbud, og jeg sender selv en mail til T., jeg har på dette tidspunkt allerede været uden ruder på halvdelen af glastaget i over en uge.

Den 11. juni meddeler T., at han har overdraget sagen til F., som skal se om tilbuddet er rimeligt. Jeg sender mail til F., for at høre om, hvornår jeg kan forvente en tilbagemelding, [glarmesteren] meddeler mig, at de også har rykket for svar, og at de har faxet yderligere information til jer.

Den 14. juni rykker jeg F., da jeg intet har hørt fra ham.

Den 16. juni ringer F. til mig, og oplyser, at han forventer at vende tilbage næste dag, men at sagen stadigvæk ligger hos T.

Den 20. juni har jeg stadigvæk lokke fået tilbagemelding fra Tryg.

Den 24. juni modtager jeg først mail fra F., som meddeler, at TRYG har været ude og indhente kontroltilbud og dette tilbud er på kr. 44.000,- incl. moms, hvor tilbuddet fra [glarmesteren] var på kr. 71.920,- tilbuddet var iflg. Tryg fra …, jeg henvendte mig pr. mail til …, men fik en tilbagemelding om, at de kun handlede med deres egne glarmestre, og derfor ikke ville give oplysninger til mig, eller handle med mig, så det tilbud kunne jeg jo ikke rigtig bruge til noget.

Min anke går derfor på, at Tryg har brugt unødig lang tid på at behandle det tilbud, som de modtog fra [glarmesteren], over 3 uger fra min første henvendelse, og at den leverandør, de henviser til, slet ikke vil levere direkte til mig, og at [glarmesteren] overfor mig oplyser, at den pris ... har oplyst er helt hen i vejret. (se bilag …), jeg kan desuden meddele, at TRYG på et tidspunkt har udbetalt over kr. 20.000,- for udskiftning af en enkelt rude, som en håndværker ødelagde i.f.m. installation af solfangere, derfor fandt jeg ikke prisen på kr. 71.920,- for 8 ruder urimelig, og derfor var i god tro, da jeg traf aftale med [glarmesteren] om at få sat gang i sagen, da TRYG var urimelig lang tid om at vende tilbage, ruderne skulle jo under alle omstændigheder udskiftes.

Tryg vil desuden kun dække 50% af udgiften til ruderne, 50% af de kr. 44.000,- som de selv har hentet som kontroltilbud, da ruderne var punkterede, upåagtet, at de i tidligere brev har oplyst, at jeg selv skulle skaffe håndværkere til udbedring af skaden, (da de ikke fremover ville drages til ansvar, hvis det var dem der havde anvist håndværkere, og der ville opstå nye problemer, **står for min egen regning).**

At ruderne var punkterede, skyldes jo at ruderne ikke var monteret korrekt af den håndværker som Tryg selv havde anvist, til både at nedtage, opbevare og montere glasset igen.

Jeg kan desuden oplyse, at da ruderne er i et glastag i min udestue, var jeg ikke utilfreds med, at ruderne var punkterede, da det tog solens skarpe lys, til orientering kan oplyses, at min nabo har investeret i et gardin, der automatisk glider ned over hans glastag, når solen skinner, dette behøvede jeg ikke p.g.a. mine punkterede ruder, hvor lys alligevel kom gennem ruderne.

Hvis ruderne ikke var gået i stykker under nedtagningen, kunne de jo være blevet lagt op igen, det er vel ikke mit problem, at dette ikke kunne lade sig gøre, og TRYG kan vel ikke pålægge mig, at jeg skal udskifte mine punkterede ruder til nye ruder, med de omkostninger dette ville medføre?"

Selskabet har i brev af 20/12 2010 til nævnet redegjort for sagen og sin stillingtagen hertil således bl.a.:

"Som vores kunde oplyser, er der sendt mange e-mails og breve i sagen siden 2001, hvorfor vi her alene vil oplyse om korrespondancen fra september 2009 og indtil nu.

Den 23. september 2009 modtager vi en e-mail, der omhandler selve overslaget for reparation af udestuen. Samme dag oplyser skadeafdelingen telefonisk til vores kunde, at udgangspunktet for forsikringens dækning er tilbud fra tømrermester på 81.790 kr., og at hvis de punkterede termoruder knækker i forbindelse med reparationen, erstattes disse med 50 % af nyprisen.

Den 19. november 2009 sender skadeafdelingen et brev, hvor det oplyses, hvor meget Tryg vil betale i erstatning for udestuen. Her oplyses det bl.a., at erstatningen kan opgøres til 81.790 kr., og punkterede termoruder erstattes med 50 %, hvis nogen af ruderne bliver beskadiget i forbindelse med reparationen. Endvidere oplyses det, at forsikringen alene dækker reparation med samme byggemåde på samme sted, og at vi derfor ikke kan tilbyde betaling af en ny og bedre konstruktion end den beskadigede.
…
Den 9. juni 2010 modtager vi e-mail fra vores kunde, hvoraf det fremgår, at der er problemer med nedtagningen af ruderne. Der er vedhæftet tilbudspris på nye ruder fra kundens egen håndværker. Tilbuddet lyder på 57.536 kr. ekskl. moms.

Vi meddeler vores kunde den 16. juni 2010, at vi vil indhente kontrolpris på ruderne.

Vores taksator modtager en e-mail med en kontrolpris fra ... den 16. juni 2010, som er på 44.000 kr. Denne kontrol pris oplyser vi til vores kunde den 23. juni 2010 pr. telefon samt pr. e-mail den 25. juni 2010.

Grunden til ekspeditionstiden med kontrolprisen er, at vi afventede endnu et kontroltilbud. Dette kontroltilbud var billigere end den oplyste pris fra … Vi valgte dog at anerkende prisen fra … og ikke den billigste pris.

Vores kunde sender e-mail den 20. juni 2010 hvor det foreslås, at vi udbetaler beløb svarende til tømrer- og glarmestertilbud. Det oplyses, at ruderne op til skotrenden er punkteret, fordi disse har ligget i vand fra den utætte skotrende.

Vi sender e-mail til kunden den 23. juni 2010 og meddeler, at han vil blive kontaktet af taksator, og at vi som tidligere meddelt, alene kan tilbyde betaling af 50 % af udgiften til udskiftning af de punkterede termoruder.

Den 15. september 2010 modtager vi e-mail fra vores kunde, hvor af det bl.a. fremgår, at han forventede dækning for omkostninger til udskiftning af glas, der gik i stykker, i det han ikke havde hørt fra os i 3 uger vedrørende tilbuddet på udskiftning af glas.

Skadeafdelingen svarer den 17. september 2010, at erstatningen fastholdes for både tømrerarbejde og den tidligere oplyste dækning på 50 % af ruder.

Vi skriver den 18. september 2010, at vi har betalt 106.007,10 kr. til reparatøren, selv om beløbet overstiger de 103.790 kr., vi tidligere har godkendt.

Den 27. september 2010 modtager vi en klage til Kvalitetsafdelingen. Her fremgår det, at vores kunde ikke er tilfreds med den udbetalte erstatning, og at vi ikke vil betale hele udgiften på 71.920 kr. for udskiftning af ruder.

Vi får den 12. oktober 2010 oplyst af glarmesteren, at stort set alle ruder var helt mælkehvide undtagen 2-3 ruder, der var af nyere dato. Det oplyses endvidere, at ruderne er udskiftet med nye solafvisende termoruder, hvilket er en dyrere og bedre løsning end den eksisterende.

Kvalitetsafdelingen sender den 15. oktober 2010 et brev til vores kunde, hvor vi fastholder vores tidligere afgørelse. Her henviser vi bl.a. til tidligere kendelse nr. 52.995 fra Ankenævnet for Forsikring.

Vi afholder et møde med vores kunde den 15. november 2010, hvor vi endnu engang har fastholdt vores afgørelse. Den 19. november 2010 sender vi e-mail til vores kunde, hvor erstatningsopgørelsen fastholdes.

Herefter klager vores kunde til ankenævnet.

Vores vurdering
Efter modtagelsen af klagen har vi gennemgået sagen på ny.

Der er alene klaget over erstatningens størrelse for de punkterede termoruder, der angiveligt ikke kunne genanvendes i forbindelse med reparation af rådskaden på ny.

Rådskaden er oprindeligt fra 2001 og udbedret i 2002. Vi har på grund af tvivl om, hvorvidt det oprindelige reparationsarbejde blev rekvireret af os eller af kunden, accepteret at betale for en ny reparation af tagkonstruktionen.

Udestuen er opført i 1984, hvilket vil sige, at de punkterede termoruder var 26 år på reparationstidspunktet i 2010. Allerede ved besigtigelsen den 17. juni 2009 blev det konstateret, at stort set samtlige termoruder i udestuetaget er punkteret (se vedlagte billeder bilag …).

Den omstændighed at termoruderne kan være opbevaret uhensigtsmæssigt i forbindelse med reparationen i 2001, og at der ikke skulle være anvendt korrekt fugemasse ved skotrenden, kan ikke godtgøre termorudernes stand. Termoruder har generelt en forventet levetid på ca. 20 år, og for termoruder der anvendes som tag, må levetiden forventes at være kortere på grund af vejrlig påvirkning.

Det er derfor vores vurdering, at en erstatning på 50 % for de punkterede termoruder er korrekt i forhold til rudernes alder og funktion, i det nye termoruder i hele taget er en klar forbedring i forhold til de gamle, og denne forbedring kan vi ikke tilbyde at betale.

Det er således vores opfattelse, at uanset den omstændighed at rådskaden i udestuetaget skulle laves om, kunne vores kunde forvente en snarlig udskiftning af de punkterede termoruder, hvilket henhører under almindelig vedligeholdelse af ejendommen. Dette er således ikke en udgift, der er dækket af forsikringen, selvom udskiftningen sker i forbindelse med udbedringen af en skade, der er dækket af forsikringen.

Den dækningsberettigede skade er alene de udgifter, der er forbundet med reparation af selve rådskaden, og det at termoruderne ikke kan genanvendes fordi de på grund af alder går itu, gør ikke at forsikringen efterfølgende skal betale for helt nye termoruder.

Ved at erstatte 50 % af udgiften mener vi, at vi har kompenseret vores kunde for de ekstra udgifter, han er blevet påført i forbindelse med forsikringsskaden. Vores kunde har således ved, at få helt nye termoruder fået et udestuetag, der kan holde mange år fremover.

Som det fremgår af vores brev den 15. oktober 2010, har vi over for vores kunde beklaget, at det tog 13 hverdage at indhente to kontrolpriser på de punkterede termoruder. At vores kunde bestiller de nye termoruder som ifølge [glarmesteren] er sol afvisende og specielt beregnet som tagglas, før vi vender tilbage med vores kontroltilbud, mener vi ikke godtgør at forsikringen skal betale hele udgiften. Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at allerede i brev af 23. september 2009, har vi meddelt vores dækningsomfang på 50 % for termoruder, hvis de i forbindelse med udbedring af rådskaden ikke kunne genanvendes.

I øvrigt gør vi opmærksom på, at kundens [glarmester] telefonisk oplyste den 7. juni 2010, at nogle af de ruder de skulle fjerne i forbindelse med reparation af skotrenden er gået i stykker (udskrift fra vores skadesystem vedlægges bilagslisten).

Endvidere skal vi ikke undlade, at gøre opmærksom på, at vores kunde allerede inden ruderne blev nedtaget har forespurgt den 23. september 2009 om, hvad vi ville erstatte hvis de gik i stykker ved nedtagningen. Vi meddelte, at vi på baggrund af rudernes tilstand ville betale 50 % af udgiften.

Til orientering er vores kundes egen håndværker [glarmesteren] medlem af ... som vores kontrolpris er indhentet fra. Vi finder derfor ikke grundlag for at anvende en højere nypris end den indhentede pris fra …

Det skal endvidere bemærkes, at det tilbud vi har indhentet hos ..., er beregnet ud fra samme type termoruder som de beskadigede og ikke hvad specielle termoruder til tag med solafvisning mv."

Hertil har klageren i brev af 28/12 2010 til nævnet bl.a. anført:

> "For at der ikke skal være tvivl, er det tilbud, som glarmester … har givet på kr. 57.536,- excl. moms et tilbud der dækker samme ruder, som gik i stykker under nedtagningen, og har intet at gøre med de ruder, som jeg efterfølgende valgte.
> …
> Det skal oplyses, at ruderne er monteret i en udestue, der ikke er godkendt til beboelse, og termoruderne derfor ikke udnytter isoleringsevnen, og at det derfor er uden betydning, at de var punkterede.
>
> Når Tryg henviser til, at de har modtaget billigere tilbud fra ..., har jeg efterfølgende fået oplyst, at de efterfølgende beregner sig et administrationstillæg, som er hemmeligt, men efter hvad jeg har hørt ligger det på 25 - 30% oven i den pris, som deres glarmestre modtager."

Af de af selskabet fremsendte forsikringsbetingelser fremgår:

> "**Erstatningsopgørelse**
> Erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra:
> - Skade, hvor der foretages afskrivning efter afskrivningstabellerne.
> - Beregning af kontanterstatning til fri rådighed.
> - Skade på udvendig udsmykning.
> - Skade på haveanlæg.
> - Skade på bygninger under renovering/modernisering.
> - Skade på bygninger bestemt for nedrivning
>
> **Nyværdi**
> Erstatning efter nyværdi udgør det beløb, det på skadetidspunktet vil koste at genopføre det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.
>
> Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt anvendt på skadetidspunktet."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den omfattende korrespondance mellem parterne samt fotos af udestuen.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har været berettiget til at indhente et kontroltilbud på udskiftning af ruderne samt at lægge dette tilbud til grund for erstatningsopgørelsen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at erstatningen opgøres som nyværdi bortset fra tilfælde, hvor der foretages afskrivning efter afskrivningstabellerne i forsikringsbetingelserne. Skade på glas er ikke omfattet af en afskrivningstabel. Nævnet finder på denne baggrund, at erstatningen for de beskadigede termoruder skal opgøres til nyværdi uden fradrag.

Nævnet finder herefter, at selskabet skal yde dækning for termoruderne i overensstemmelse med det indhentede tilbud på 44.000 kr. inklusiv moms.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal opgøre erstatningen for termoruderne til nyværdi og som følge heraf yde dækning med 44.000 kr. inklusiv moms med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Marianne Højgaard Pedersen
formand