880/11

Den 28. november 2011 blev i sag nr. 79.721:

xxxx xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx x

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets opgørelse i forbindelse med en stormskade på den forsikrede ejendom.

Klageren anmeldte den 14. oktober 2008, at antennen på hans ejendom blæste ned fra taget og derved beskadigede en varmepumpe. Klageren fik efterfølgende skaderne udbedret for sammenlagt 180.986,69 kr. og anmodede den 26/8 2010 selskabet om dækning herfor.

Selskabets taksator beså efterfølgende forholdene, og selskabet opgjorde erstatningen til 30.000 kr. med henvisning til, at klageren den 21. oktober 2008 telefonisk til selskabet oplyste, at erstatningen ikke ville overstige dette beløb, og at skaderne ved selskabets taksators besigtigelse var udbedret i en sådan grad, at deres omfang ikke kunne vurderes.

Klageren har i klage af 19/12 2010[5] til selskabet bl.a. anført:

> "Jeg kan selvfølgelig ikke acceptere den udbetalte erstatnings størrelse.
>
> Det skal pointeres, at det aldrig kan være min fejl, at I ikke sender en taksator – det er ikke kundens ansvar at påtage sig, om I vælger at sende en taksator eller ikke! / venter til arbejdet er udført. Det må være for egen jeres regning.
>
> Du skriver at jeg har oplyst pris på 30.000 hvis det hele skulle skiftes – **det er ikke korrekt!**

Adspurgt dengang fortalte jeg, at det som var lavet indtil nu mindst løb op over de **30.000 som hun spurgte om ( det** var ikke mig som satte det beløb med hende som spurgte!) og det var konstateret, at varmepumpedelen **ikke** kunne genanvendes eller rep, derfor ville det blive væsentligt dyrere.
Alene denne oplysning ville få enhver forsikrings agent op ad stolen – da det som vedkommende bliver fortalt, er jo netop at skaden bliver væsentligt dyrere end det som der spørges om! Du skriver jo også selv, at skaden skulle besigtiges af en taksator – som aldrig kom!

Da jeg ikke har skrevet alt ned med hensyn til datoer, er det svært at modbevise jeres påstand, om jeg har rykket for en taksator! (jeg mener egentligt heller ikke jeg har pligt til at rykke for at I kommer! – det står ikke skrevet i betingelser!) Tidsmæssigt ligger det omkring april 2009 og så vidt jeg husker er navnet … – Hun siger at I altså har ret travlt fortiden, men hun vil se om hun kan få en taksator ud – hendes udsagn den gang! = idet hun kunne se den var anmeldt een gang, 'hvis ikke der er kommet en inden for 14 dage kan vi bare gå i gang', der kom aldrig nogen taksator og vi gik i gang!

**Følgende kan klarlægges:**

1) Idet det må være jeres egne forsikringsbetingelser jeg skal have erstatning efter, må vi henholde os til dem.
2) Skaden er anmeldt rettidigt.
3) Jeg er aldrig blevet forelagt og accepterer et tilsagn på kr. 30.000,-
4) jeg er ikke ansvarlig for taksering af skaden, men alene at anmelde skaden.
5) Taksator dukkede aldrig op.
6) Med henvisning til betingelser, har I ikke lovhjemmel til, at reducere min erstatning på oplyste grundlag.
7) Jeres taksering har i øvrigt ikke givet anledning til nogen bemærkninger.

Med grundlag i omstående imødeser jeg restbeløb indbetalt inden 8 dage.
Såfremt beløb ikke betales inden 8 dage, vil gøres påkrav om renter herunder procesomkostninger m.v. Alle rettigheder forbeholdes!"

Selskabet har heroverfor i brev af 21/12 2010[6+6A] til klageren bl.a. bemærket:

"Du har anmeldt en stormskade til din bygningsforsikring. I forbindelse med anmeldelse til os har du oplyst, at antenne og udedel til varmepumpe er beskadiget. Du har talt med en af vores skadebehandlere i vores bygningsgruppe, som har fået oplyst, at det vil koste ca. 30.000 kroner at udbedre. Hun har noteret i vores skadesystem, at du ville vende tilbage med pris på antenne og udedel, og at du er informeret om, at hvis det kostede 30.000 kroner eller mere, skulle der en taksator ud og besigtige det anmeldte forhold.

Efterfølgende har vi modtaget en regning på 180.986,69 kroner inklusiv moms. Hvorefter vi sendte bygningstaksator … ud og besigtige ejendommen. Ved besigtigelsen var forholdet imidlertid udbedret, og kunne derfor ikke vurderes.

Bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade, påhviler dig i henhold til forsikringsaftalelovens § 22, hvoraf det fremgår, at forsikringstageren skal give selskabet alle ham tilgængelige oplysninger.

I denne sag har du udbedret forholdet på trods af, at du har fået oplyst telefonisk, at hvis det kostede 30.000 kroner, skulle der en taksator ud og vurdere forholdet. Du har således fjernet beviserne for omfanget af den skete skade, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at besigtige

dette. Vi har derfor været nødsaget til at basere vores taksering på de oplysninger, som vi har i sagen.

Det er ikke vores hensigt, at pålægge dig som kunde ansvaret for, hvorvidt der skal en taksator ud og besigtige. Men når der bliver aftalt med skadebehandleren, at der skal angives en pris, og at der ved et beløb større end 30.000 kroner skal foretages en taksatorbesigtigelse, så mener vi også at have informeret om, at vi havde brug for yderligere oplysninger, og herunder ville have en besigtigelse, såfremt skaden oversteg det godkendte beløb.

Det er normal praksis, at vores skadebehandlere altid noterer aftaler med videre i vores skadesystem. Der er ingen notater gjort om, at du har kontaktet os i 2009 og fået oplysninger om, at du kunne gå i gang med udbedringen. En sådan oplysning ville være af en sådan vigtighed, at denne ville være blevet noteret.

Den fremsendte faktura er meget høj i forhold til det i telefonen oplyste beløb og kan ikke godkendes af taksator. Firmaet der har udført arbejdet på din ejendom … er endvidere registreret i CVR-registret med henvisning til dig. Som sagen ligger oplyst, er det således vores vurdering, at det er dit eget firma, der har udført arbejdet på ejendommen.

På det foreliggende grundlag, må vi lægge det dækningstilsagn, som er givet dig telefonisk på maksimalt 30.000 kroner til grund, og fastholder derfor, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere i erstatning."

Heroverfor har klageren i e-mail af 28/12 2010[7] til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har ikke nægtet nogen oplysninger - Jeg går ud fra at den fremsendte taksator er kompetent til opgaven! Eller det er måske også mit ansvar?
Der er ikke fjernet nogen beviser - Alle beviser var frit tilgængelige på stedet - **Jeg svarede på alle spørgsmål** - jeg fremviste alt som taksator ønskede at se. taksatoren ytrede ikke ønske om at tilse yderligere!
…
Jfr. ad.7 skriver du at det er eget firma, som har udført arbejdet. Dette er heller ikke korrekt! Firmaet er solgt! I øvrigt ser jeg heller ingen steder i forsikringspolicen, hvor det står at det ikke må være det? Det er måske endnu en undskyldning for ikke at betale?"

Af klageskemaet[1B] fremgår det bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I.f.m. stormvejr blæser antenne ned, lander på en såkaldt varmepumpe, som derved beskadiges, jeg rekv. Faglig assistance (jfr. faktura …) samtidigt anmeldes skade til Alm.Brand.

Alm. Brand påstår Jeg skulle have oplyst pris hvilket ikke er tilfældet de skulle sende en taksator hvilket de aldrig fik gjort. Tiden gik og vi rykkede da for taksering d 02062009 til en ansat … hvor vi fik beskeden: Hun siger at I altså har ret travlt fortiden, men hun vil se om hun kan få en taksator ud - hendes udsagn den gang! = idet hun kunne se den var anmeldt een gang, 'hvis ikke der er kommet en inden for 14 dage kan vi bare gå i gang', Der kom aldrig nogen taksator og vi gik i gang! Hvilket så fremgår af faktura …

Selskabet skriver Jeg har tilbageholdt oplysninger / fjernet beviser, dette er heller ikke korrekt! Alle dele var til fuld besigtigelse da deres taksator var tilstede! At han undlader at besigtige mener jeg ikke er mit ansvar.

I øvrigt henvises til korrespondance, som er vedlagt jfr. pkt. 3

**2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
Idet jeg har anmeldt skaden rettidigt og efterfølgende rykket for en taksering, hvor Alm. Brand stadig ikke kommer. Efterfølgende har fået skaden udbedret (hverken mere eller mindre) I det det her er tale om et varmeanlæg har vi måtte i perioden opvarme med alternative varmekilder hvilket også har kostet en del, men som vi endnu ikke har påberåbt os erstatning for. Vi har via experter søgt den nemmeste og billigste løsning på problemet.
Jeg kan ikke læse nogen steder at jeg ikke er dækningsberettiget fuldt ud! Altså krav er minimum betaling af omh. Fakturas."

Selskabet har i brev af 14/3 2011[2A+2B] til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Argumentation**
Vores kunde har anmeldt en stormskade sket den 5. oktober 2008. Ifølge DMI har der været storm den pågældende dato. Vi har derfor anerkendt, at der er sket en dækningsberettiget skade.

Vores kunde har talt med vores skadebehandler, og har i den forbindelse oplyst, at det ca. vil koste 30.000 kroner at udbedre antennen og varmepumpen, men at han vil undersøge nærmere. Skadebehandleren har noteret i vores skadesystem, at hun har meddelt, at der i givet fald så vil skulle en taksator ud og besigtige. Det blev aftalt og noteret i systemet, at vores kunde ville vende tilbage med en pris på arbejdet.

Den 21. april 2009 afsluttede skadeafdelingen sagen, fordi vi ikke havde hørt noget til vores kunde.

Vores kunde oplyser, at han har talt med skadeafdelingen, som har givet accept af at igangsætte arbejderne. Vi har ikke nogen systemmæssige registreringer af en sådan aftale. Da der er tale om en skade af økonomisk en relativt stor størrelse, ville en sådan aftale være noteret i vores skadessystem.

Først den 26. august 2010 modtager vi en faktura for udført arbejde. En faktura som er ca. 150.000 kroner dyrere end den oprindeligt oplyste pris på ca. 30.000 kroner.

Sagen bliver sendt til vores taksator på grund af beløbets størrelse og for en vurdering af forholdet. Ved besigtigelsen er der sket udbedring, således at det ikke er muligt at se, hvordan skaden har set ud forinden der sker udbedring.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 22 påhviler det vores kunde, at sandsynliggøre hans krav. Vores kunde har foretaget en udbedring, selvom han har fået oplyst, at hvis det kostede 30.000 kroner - og dermed også hvis det blev dyrere end det, skulle der en taksator ud og besigtige. Det har alene været muligt at se nogle rester af det beskadigede ved besigtigelsen. Dele af beviserne for skaden var således fjernet, hvorfor vi alene har haft mulighed for at opgøre skaden ud fra de oplysninger, som vi har fået mundtligt i forbindelse med anmeldelsen.

Vi har noteret os, at der er personsammenfald mellem firmaet, der har udført arbejdet og vores kunde. Vores kunde oplyser, at firmaet er solgt. Ved opslag i CVR-registret den 21. december 2010 stod firmaet dog stadig med relation til vores kunde. Der er naturligvis ikke noget til hinder for, at et hvilket som helst firma udfører udbedringsarbejder. Men tilbud og fak-

turaer skal altid godkendes af os, før der kan ske udbetaling af erstatning. Vi har aldrig modtaget et tilbud på arbejderne, og har meddelt, at selv ved en pris på 30.000 kroner ville der skulle en taksator ud og vurdere skaden. Vi har således ikke godkendt en samlet pris på over 180.000 kroner for arbejderne.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at betale mere i erstatning end det beløb på 30.000 kroner, som vi har noteret i vores skadesystem. Vi afventer derfor nævnets afgørelse og står gerne til rådighed med flere oplysninger, hvis nævnet måtte have brug for dette."

Nævnet udtaler:

Selskabet har anerkendt, at klageren er berettiget til erstatning for stormskade og har opgjort skaden til 30.000 kr. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at han er berettiget til yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand