Ankenævnet for Forsikring

901/12

Den 15. oktober 2012 blev i sag nr. 81.906:

xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom ejerskifteforsikring i Tryg forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den udbetalte erstatning i forbindelse med anerkendte skader på den forsikrede ejendom.

Klageren gør gældende, at selskabet efter sin taksering har givet hende tilsagn om at erstatningen udgør 42.287,50 kr. eksklusiv moms. Selskabet har anført, at der var tale om et overslag, og at klageren burde have indset dette. Selskabet har herefter opgjort erstatningen med udgangspunkt i de endelige reparationsomkostninger.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "I forbindelse med forsikringssag på mit hus, modtager jeg en mail fra taksator, hvori samlet erstatningssum lyder på 42.287,50 ex. moms. Der er ingen vedhæftede filer med forbehold for beløbet eller ordlyd i taksators mail, der indikerer forbehold for størrelsen på erstatningssummen.
> Da huset er blevet lavet, sender jeg faktura til taksator som aftalt. Men erstatningssummen er nu kun 29.309,- ex. moms.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Jeg føler mig snydt for 16.223,12 inkl. moms i erstatning, da jeg ikke mener, taksator har gjort opmærksom på de forbehold der var omkring størrelsen på erstatningssummen i den mail han sendte. De papirer der skulle understøtte størrelsen på erstatningen modtog jeg ikke."

2. 81.906

Ved brev af 16/2 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Vores kunde anmelder den 6. juni 2011 en række forhold til sin ejerskifteforsikring, og vi besigtiger forholdene den 28. juni 2011, samt skriver til kunden den 29. juni 2011, hvor vi meddeler, at forholdet omkring facaderne og soklen ikke vurderes at være dækningsberettigende.

På baggrund af kundens henvendelse lader vi Arkitekt og murer ... besigtige og vurdere ejendommen.

Arkitektens vurdering modtager vi den 8. november [august] 2011, og den 11. november [august] 2011 sender vores taksator en e-mail til kunden.

Af denne mail fremgår det indledningsvis at rapport og overslagspris fra arkitekten er vedhæftet til orientering; men dette er tilsyneladende ikke sket.

Imidlertid reagerer kunden ikke på denne manglende vedhæftning i sine senere henvendelser. Kunden efterlyser således ikke bilagene i de efterfølgende 8-9 henvendelser.

Vores taksator har dog i sin mail klart taget udgangspunkt i de bilag, der skulle have været vedlagt mailen, og det er derfor efter vores opfattelse klart, at den økonomiske beregning, som taksatoren har foretaget, er foretaget på baggrund af de bilag, som vi havde modtaget, herunder især den erstatningsopgørelse, som vi havde modtaget.

Det fremgår således klart at taksator har beregnet 50 % af tilbudsprisen, samt at en erstatning før fradrag af selvrisiko derved bliver 42.287,50 kr. excl. moms. Dette viser klart at tilbuddet på arbejdet har lydt på 84.575,00 kr. excl. moms.

I sin e-mail af 31. august spørger kunden til, om der kan foretages en kontant erstatning, således at kunden selv kan udbedre forholdet, og til denne henvendelse svarer vi, at så vil erstatningen skulle beregnes anderledes.

Dette underbygger efter vores opfattelse, at beregningen af erstatningen i e-mailen af 11. august 2011 er foretaget på baggrund af det tilbud, der forelå på det tidspunkt, samt at vores kunde burde have kunnet indse dette.

Kunden anmoder fortsat ikke om at få bilagene tilsendt.

I henhold til betingelserne for ejerskifteforsikringen pkt. 9 skal erstatningen beregnes ud fra nyværdiprincippet efter, hvad det vil koste at udbedre fejlen efter samme byggeprincipper som oprindeligt og på samme sted.

Hvis de skaderamte er værdiforringet med mere end 30 % på grund af slid og ælde, skal der ved opgørelsen tages hensyn hertil. Kunden har ikke bestridt, at der skal ske fradrag med 50 % på grund af slid og ælde.

Erstatningsopgørelsen skal således tage sit udgangspunkt i de faktuelle priser, og kan ikke alene baseres på et overslag.

Sidstnævnte medfører, at hvis prisen for udbedringen bliver større end overslaget, vil der i erstatningsopgørelsen skulle tages hensyn hertil, og tilsvarende hvis prisen bliver mindre.

I den konkrete sag, er omkostningerne ved udbedringen af forholdet blevet mindre end overslaget fra den håndværker, som vi sendte ud, og det er vores opfattelse, at man ved almindelig regning kunne have beregnet sig frem til tilbudsprisen fra vores håndværker.

Endvidere er det vores opfattelse, at kunden har haft lejlighed til at efterlyse de bilag, som ifølge e-mailen skulle have været vedhæftet denne, samt at kunden ikke skal stilles bedre, ved ikke at efterlyse disse bilag.

Det er således fortsat vores opfattelse, at vi ved betalingen af 31.636,25 kr. har opfyldt den retslige forpligtigelse, som vi har i sagen."

I telefax af 23/2 2012 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Tryg Forsikring skriver flere steder i deres svar, at: '*Dette viser klart...', '..., samt at vores kunde burde have kunnet indse dette' og '... man ved almindelig regning kunne have beregnet sig frem til tilbudsprisen...'.* Men siden hvornår er det blevet kundens job at foretage beregninger, tænke logisk, minde forsikringen om at sende alle relevante papirer ud, samt læse mellem linierne, for at kunne forstå forsikringsbrevene? Og hvordan er det klart for mig som kunde, at en anderledes beregning af kontanterstatningen burde vise, at de kr. 42.287,50 eks. moms var et tilbud, som Tryg Forsikring formulerer det i deres svar?

Det kan godt være at Tryg Forsikring mener, at taksatoren klart har taget udgangspunkt i bilagene til den økonomiske beregning, men da der ikke var de bilag til at understøtte hans mail, dateret d. 11-08-2011, fik ordlyden bare en anden betydning.
Jeg tolkede i hvert fald klart erstatningssummen til at være kr. 42.287,50 eks. moms, ud fra det taksator skrev: '... *således at den samlede erstatning udgør kr. 42.287,50 excl. moms. Erstatningen kommer til udbetaling..., når der fremsendes dokumentation for reparationernes udførsel i form af faktura fra Håndværker.'* Der var intet i sætningerne der indikerede, at erstatningen afhang af en faktura på 84.575,- eks. moms eller at håndværkeren skulle hedde ... Jeg så den tilkendte erstatningssum som et fast beløb huset kunne laves for, om håndværkeren så hed det ene eller det andet.
Min mail dateret d. 31-08-2011, er et tydeligt bevis på, at jeg har tolket de kr. 42.287,50 eks. moms som en fastsat erstatningssum og at taksator derfor ikke har gjort det klart nok, at der var tale om et tilbud.
I mailen har jeg haft kontakt med en murermester, som har givet et tilbud på facadereparationerne. Da jeg i mailen spørger ind til muligheden for en kontant udbetaling, formulerede jeg det således: '... *er det så muligt at få pengene udbetalt (minus selvrisiko...? I har jo fastsat en sum penge til reparationerne,'* Men til trods for min tilsyneladende forkerte tolkning af størrelsen på erstatningssummen, kommenterede taksatoren det ikke. Han informerede heller ikke om reduktionen i erstatningssummen, hvis jeg valgte at gøre brug af tilbuddet fra min egen murermester. Så igen, hvordan skulle jeg så vide, at de kr. 42.287,50 excl. moms var et tilbud?

Afslutningsvis vil jeg sige, at da det er mit eget ansvar, at Tryg Forsikring modtager alle mine relevante papirer i forbindelse med forsikringssagen, så kan det også kun være deres ansvar at alle relevante papirer er sendt til mig. De handler ud fra det de får fra mig og jeg kan kun gøre det samme i denne sag."

Af selskabets taksators mail til klageren af 11/8 2011 fremgår bl.a.:

4. 81.906

"Som aftalt skal jeg venligst komme tilbage i sagen, idet jeg nu har modtaget rapport og overslagspris fra ... efter sin besigtigelse.
Rapport og overslagspris vedh. til orientering.

Med udgangspunkt i rapporten er der udført en fejlbehandling af facaderne, hvorfor forholdet er dækket på ejerskifteforsikringen, og opgøres med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1. hvor der bl.a. er anført, er det skaderamte på grund af slid, alder og ælde forringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien, fastsættes erstatning under hensyn til denne forringelse.
Værdiforringelsen fastsættes til 50% ud fra en vurdering på stedet og kendte levetider på filtsede facader, således at den samlede erstatning udgør kr. 42.287,50 excl. moms
Erstatningen kommer til udbetaling med fradrag af 2 gange selvrisiko ialt kr. 5.000,- når der fremsendes dokumentation for reparationernes udførsel i form af faktura fra håndværker."

Af arkitektens rapport af 8/8 2011, der fejlagtigt ikke blev videresendt til klageren, fremgår bl.a:

"**Arkitektoverslag vedr. fejlbehandlede facader ? gavle. (opført ca. 1980, med flere gange overfladebehandling)**

Efter anmodning besigtigedes facader på ovennævnte adresse for konstatering af skadeårsag, 02-08-11 :
Facader er opført af blødstrøgne teglsten, som er filtsede og efterfølgende malede af flere omgange, med henholdsvis cementmaling, og plastmaling hvilket har resulteret i afskalningerne af maling og nogle steder teglsten.
Flere af malingerne har ikke været diffusionsåbne med fugtansamlinger bag maling, med frostsprængning / afskalning til følge.
Udbedringsforslag: Facader skal sandblæses med så lidt vand som muligt fra afdækkede stilladser, hvorefter jeg vil foreslå en hvid færdig fils fra Weber as, NCS 1002-Y Hvid eller efter kundens valg, om der skal forbehandling til kan først konstateres efter sandblæsningen, men i øvrigt skal arbejdsanvisningen fra Weber følges.
Afmontering af tagrender og nedløb. Kunde egenbetaling af udbedring af revner langs tagstensforskælling, og udfræsning af 4 stk vandrette revner på gavle incl. stopning og gummifugning.
Malerarbejde er ikke nødvendig idet filtsen er indfarvet.

Entrepriser	Tilbud	Realiserede	Uforudsigelige
Sandblæsningsentreprisen:			
Sandblæsning med meget lidt vandforbrug 136m^2	13.736,00		
Tilrigning og kørsel	5.000,00		
Stillads:			
Stillads på gavle 56 m^2	6.720,00		
Afdækning af stillads 56m^2	3.472,00		
Leje pr. dag 1,50 kr /m^2 afsat 25 dage	*2.100,00*		
Murerarbejde:			
Filtsning af gavle og facader incl. afdækning 136m^2	27.200,00		
Eventuel forbehandling (grunding) afsat	*16.320,00*		

5. 81.906

Udskift. af korrosionsødelagt overligger over havedør	2.500,00		
VVS-arbejde:			
Af og påmontering af tagrender og nedløb afsat	3.500,00		
Byggepladsindretning afsat	*4.027,40*		
Selvrisiko.?			
All-risk forsikring afsat			
Arkitekt / ingeniørhonorar	10.149,05		
I alt arkitektoverslag ekskl. moms	**94.724,45"**		

Af den af klageren omtalte mail til selskabet af 31/8 2011 fremgår bl.a.:

> "Mht. udbetalingen af forsikringssummen, er det så muligt at få pengene udbetalt (minus selvrisikoen på de 5.000,-), så vi selv kan købe materialer og udbedre skaderne på facaderne? I har jo fastsat en sum penge til reparationerne."

Vedhæftet mailen var et af klageren indhentet tilbud fra en murer. Af dette tilbud fremgik, at tilbudssummen for reparationen eksklusiv moms var 65.800 kr. Fra dette beløb skulle der fradrages 7.200 kr. for en sokkelreparation, der ikke var omfattet af selskabets dækningstilsagn. Så vidt ses blev klageren faktureret et lidt højere beløb efter arbejdets udførelse i nov 2011.

Ved mail af 1/9 2011 til klageren svarede taksatoren:

> "Såfremt i ønsker at udføre facadereparationerne selv opgøres skaden, som en kontant erstatning, svarende til materialeudgiften ifølge bilag samt eget arbejde, hvilket timeopgørelse efter nærmere aftale. der afregnes med kr, 85,- pr. time."

Ved mail af 1/12 2011 til klageren anførte taksatoren bl.a.:

> "Jeg har d.d. i henhold til dækningstilsagn og opgørelse anvist 50% af facaderenoveringen med kr. 36.636,25 med fradrag af selvrisiko kr. 5.000,- ialt kr. 31.636,25 til murermester ..."

Ved mail af samme dag til taksatoren bemærkede klageren hertil bl.a.:

> "I din mail dateret 11.08.2011 skrev du følgende:
>
> Værdiforringelsen fastsættes til 50% ud fra en vurdering på stedet og kendte levetider på filtsede facader, således at den samlede erstatning udgør kr. 42.287,50 excl. moms
>
> Hvorfor lyder dækningen d.d. så kun på 36.636,25 incl. moms?"

6. 81.906

I mail af 5/12 2011 svarede taksatoren hertil bl.a.:

"Det er rigtig jeg i min mail har meddelt, at erstatningen på baggrund af fremsendte arkitektoverslag fra ... opgøres til kr. 42.287,50 excl moms, hvilket forudsætter, at der udføres og dokumenteres arbejde for kr. 84.575,40 excl, moms.

I fremsender et nyt alternativt tilbud fra murermester ... dateret den 29.08.11 på kr. 58.650,- excl, moms vedr. facadereparationer, som undertegnede godkender, hvilket således er udgangspunktet for erstatningsberegningen."

I brev til klageren fra selskabet af 5/1 2012 hedder det endvidere bl.a.:

"Hermed bekræftes modtagelsen af din klage af 20. december 2011.

Af mailen fremgår det, at du klager over den endelige erstatningsopgørelse, idet det er din opfattelse, at vores taksators mail af 11. august 2011 må anses for tilkendegivelse af, hvilket beløb, der vil blive udbetalt.

Indledningsvis i den pågældende mail henviser vores taksator til en rapport og en overslagspris på udbedringen af forholdet. Begge disse bilag var vedhæftet den mail, som vores taksator sendte til dig.

På baggrund af disse dokumenter foretager vores taksator en beregning af, hvilken erstatning, der ville kunne komme til udbetaling, hvis dette tilbud blev den endelige pris for udbedringen.

I mailen beskriver vores taksator således, hvorfor der skal foretages reduktion, samt foretager en udregning på baggrund af de oplysninger, der forelå på det tidspunkt.

Efterfølgende indhenter du tilbud hvor omkostningerne til den dækningsberettigende del af skaderne er væsentlig reduceret, og de samlede omkostninger til udbedringen af de dækningsberettigende skader beløber sig til 58.650 kr. + moms samt 1.450 kr. + moms,

Sidstnævnte beløb er under den policemæssige selvrisiko, hvorfor den samlede selvrisiko blev nedskrevet; men der blev foretaget beregning af erstatningen på baggrund af de faktiske udgifter, der var ved reparationen af facaden.

Beregningen af erstatningen blev foretaget efter den model, som var beskrevet i mailen af 11. august 2011, dog således, at det var de faktiske beløb, og ikke overslaget, der blev anvendt til erstatningsberegningen.

I henhold til vilkårene for den tegnede ejerskifteforsikring pkt. 9.1 skal erstatningsberegningen tage udgangspunkt i det beløb, det vil koste at genoprette skaden.

Den endelige erstatningsberegning vil således skulle tage udgangspunkt i de faktiske udgifter, og ikke et overslag på omkostningerne.

I og med vores taksator i mailen af 11. august 2011 netop henviser til de modtagne bilag, samt vedhæfter disse, vil mailen efter vores opfattelse ikke kunne medføre et andet resultat, end at opgørelsen skal foretages efter de faktiske omkostninger.

Hvis det var blevet dyrere at udbedre facaderne end forventet ved mailen af 11. august 2011, ville vi tilsvarende med formuleringen af mailen, skulle foretage en fornyet beregning, med deraf følgende større erstatningsudbetaling end fastsat i mailen.

Ud fra disse betragtninger er det vores opfattelse, at ordlyden i mailen ikke binder os til yderligere erstatning end allerede udbetalt, samt at vi ved udbetalingen har opfyldt de retslige forpligtigelser vi har i forbindelse med denne skade."

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 9.1 fremgår bl.a.:

"**9 Hvorledes beregnes erstatningen**

9.1 Ejerskifteforsikringen
Erstatningen beregnes som nyværdierstatning og fastsættes til det beløb, som det efter priserne på skadedagen vil koste at genoprette det beskadigede som nyt med samme byggemåde på samme sted.

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

Nævnet udtaler:

I mailen fra selskabets taksator til klageren af 11/8 2011 fremgik det, at rapport og overslagspris var vedhæftet til orientering. På denne baggrund finder nævnet, at klageren burde have indsat, at det beroede på en fejl, at filen med rapport og overslagspris ikke var vedhæftet mailen, og at klageren herefter selv burde have bedt selskabet om at fremsende filen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets dækningstilsagn må forstås således, at den af selskabet beregnede samlede erstatning var opgjort på baggrund af arkitektens overslag, og således at selskabet i reparationsomkostningerne fradrog 50 % på grund af værdiforringelse og yderligere fratrak to gange selvrisiko.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke, at taksatorens mail af 11/8 2011 og den efterfølgende korrespondance med selskabet har givet klageren en berettiget forventning om, at erstatningen var fastsat til 42.287,50 kr. uanset størrelsen af de endelige reparationsomkostninger. Da de endelige reparationsomkostninger viste sig at blive

mindre end forudsat i arkitektens overslag, finder nævnet herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har beregnet en lavere erstatning.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand