925/13

Den 21. oktober 2013 blev i sag nr. 84.129:

xxxx xxxxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxx xx

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har sommerhusforsikring i LB Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en rådskade.

Selskabet henviser til, at erstatningen i henhold til forsikringsbetingelserne er opgjort til 74.733,34 kr. inklusiv moms. Selskabet gør endvidere gældende, at der ikke er indgået aftale om en højere erstatning.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 8/3 2013, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Denne tvist handler om en rådskade i et sommerhustag, som endeligt er blevet udført af …, jf. faktura af 30. september 2012, som tillagt a conto udgør kr. 169.750 inkl. moms. **(bilag …)**
>
> Der har i sagen været drøftelser med taksatoren … om, hvorvidt der skulle laves ændring af materialevalg vedrørende dels tagrender, ændring fra plast- til metaltagrender, dels ændring af trykimprægneret underbeklædning til et andet materiale kaldet hardyplank, som ikke er et træprodukt. Dette blev dog aldrig realiseret, idet klager valgte plasttagrender og underbeklædning i træ som hidtil.
>
> Der er indgået en aftale **(bilag …)** inden tilbudsindhentning med taksator … den 30. august 2011 om, at skaden skulle udbedres, og *'selvrisiko = 1/3 del af samlede reparationspris'.* Det fremgår af aftaleseddel af 30. august 2011 videre, at konstruktionen skulle åbnes før besigtigelse og overvejelse om reparation, og prisen skulle følge eksisterende konstruktion. Dette er også, hvad der er sket.

2. 84.129

[Taksator] anbefalede sin tidligere arbejdsgiver A., som afgav tilbud på kr. 138.680 excl. moms - et tilbud som fuldt ud efterfølgende prismæssigt er matchet af B., som har opført sommerhuset i 1970'erne.

Sagens kerne er aftaleretlig, at i det udaterede tilbud fra … fra A., som blev produceret på foranledning af taksator …, anslås kundens andel til kr. 49.000 **(bilag …).** B. udførte arbejdet for 135.800 kr. excl. moms, jf. bilag ...

Som **bilag …** vedlægges mailkorrespondance mellem klager og [taksator] vedrørende den beløbsmæssige opgørelse.

Herefter har Lærerstandens Brandforsikring udbetalt erstatning på kr. 74.733,34 svarende til kr. 59.786,67 + moms. Dette beløb er opgjort som 2/3 af kr. 89.680 + moms, som var differencen mellem A.'s tilbud på kr. 138.680 og den skønnede kundeandel på kr. 49.000, i alt kr. 89.680 + moms.

Det bemærkes, at i tilbuddet fra … fra A. (bilag …) blev punktet
'Underbeklædning som 6 mm eternit på forskalling' ikke udført, idet underbeklædningen var i trykimprægneret træ i B.'s tilbud og ikke det såkaldte hardyplank, som er et eternitprodukt.

Klager stiller sig uforstående over for erstatningsopgørelsen, idet klager rettelig burde have fået udbetalt 2/3 af fakturasummen fra B. på kr. 169.750 eller i alt kr. 113.166,67.

Derfor foreligger der en difference i forhold til den allerede udbetalte erstatning på kr. 74.733,34 på i alt kr. 38.432,99.

Klager henholder sig fuldt ud til, at der er indgået en skriftlig aftale med Lærerstandens Brandforsikrings taksator … den 30. august 2011, hvor forsikringstagers andel af genopretning af skaden udgør 1/3 af de samlede reparationsomkostninger. Denne aftale er ikke til at tage fejl af og er skriftligt dokumenteret, jf. aftalesedlen (bilag …).

At Lærerstandens Brandforsikring herefter udbetaler en erstatning efter et tilbud fra en af taksator anbefalet tømrermester, som foretager en skønnet kundeandel, og som ikke kender forsikringsvilkårene, er uhjemlet i aftalen.

Som **bilag …** vedlægges forsikringsselskabets brev af 17. januar 2013.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Lærerstandens Brandforsikring skal udbetale differencebeløbet på kr. 38.432,99."

Klagerens advokat henviser til en aftaleseddel, der er underskrevet af selskabets taksator den 30/8 2011. Heraf fremgår bl.a.:

"*Skadens omfang og reetablering*
M kontakter TØ som kontakter taks.
TØ åbner i udhæng før besigtigelse og overvejer reparation og pris som eksisterende konstruktion.

Selvrisiko = 1/3 del af samlede reparationspris."

3. 84.129

I brev af 9/4 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Vores medlem anmeldte den 30. juni 2011, at der var råd i tagkonstruktionen omkring overgangen mellem tag og tagrender samt dækbrædder under udhænget.

Den 1. november 2011 modtog vi et overslag fra B. dateret 26. september 2011 på 175.000 kroner.

Vores medlem kontaktede herefter A. Vi modtog herefter et nyt tilbud på 138.680 kroner, hvoraf vores andel herefter kunne opgøres til 89.680 kroner. Vores medlems andel heraf blev i buddet skønsmæssigt anslået til 49.000 kroner.

Den 29. november 2011 skrev taksator til vores medlem, at erstatningen ville blive beregnet ud fra det billigste tilbud. I e-mailen udregnede taksator en erstatning på 59.786,67 kroner eksklusiv moms svarende til 74.733,34 kroner inklusiv moms, som ville komme til udbetaling, når skaden var udbedret.

Den 12. oktober 2012 sendte vores medlem et tilbud fra B. af 1. december 2011 samt faktura dateret 30. september 2012 med anmodning om, at regningen blev betalt.

Vi udbetalte herefter erstatning i overensstemmelse med taksators e-mail fra den 29. november 2011 svarende til 74.733,34 kroner inklusiv moms.

Vores medlem sendte herefter et brev til os den 22. oktober 2012, hvori han meddelte, at det var en fejl, at vi havde udbetalt erstatning i overensstemmelse med taksators mail, fordi vores medlem mente, at erstatningen skulle beregnes ud fra tilbud fra B. af 1. december 2011.

Taksator sendte herefter en e-mail til vores medlem den 8. november 2012, hvori han forklarede nærmere omkring tilbud og erstatning. Samme dag sendte vores medlem en e-mail retur, hvori der blev anket over forskellen i størrelsen af egenbetalingen.

Den 9. november 2012 skrev vores taksator tilbage, at han undrede sig over, hvorfor vores medlem ikke allerede ved modtagelse af e-mail med erstatningsopgørelsen den 29. november 2011 havde gjort indsigelse.

Herefter foregik der yderligere mailkorrespondance, hvorefter medlemmet sendte en klage til den klageansvarlige den 27. december 2012. Den klageansvarlige fastholdt afgørelsen i brev af 17. januar 2013.

Herefter indbragte vores medlem via advokat sagen for nævnet.

Bygningsforsikringen
Skader som følge af råd i bygningsdele af træ, hvor dette har betydning for træets funktions- eller bæreevne, dog dækkes reparation af råd i vinduer og døre uden dette krav.

Som råd betegnes skader på træ forårsaget af svampe og bakterier, der er karakteriseret ved en langsom fortløbende ødelæggelse. Dette viser sig ved, at træet mørkfarves, mørknes og gennemsættes af ret tætliggende revner, som normalt må forventes i træ i fugtige omgivelser, medmindre der er truffet særlige foranstaltninger f.eks. ved kemisk træbeskyttelse.

4. 84.129

Rådskade skal være konstateret (lokaliseret) og anmeldt i forsikringstiden, og der skal være tale om en væsentlig nedsættelse af konstruktionens sædvanlige levetid. Til bedømmelse af levetiden kan anvendes Forsikring og Pensions 'Vejledning om levetider'.

Derudover dækkes skader, der anmeldes indtil 6 måneder efter forsikringens ophør, medmindre anden forsikring er tegnet.

Af enhver rådskade undtagen i skjult træværk bærer forsikringstageren en selvrisiko på 1/3 af den samlede erstatningsudgift, dog minimum 2.927,- kr. (i 2008), som indeksreguleres.

Argumentation
Vores medlem har via advokat indbragt sagen for nævnet, fordi han mener, at vi er aftaleretligt forpligtet til at betale en større erstatning end den allerede udbetalte. Til støtte herfor henviser advokaten og vores medlem til den aftaleseddel, som vores taksator har udleveret til vores medlem.

Indholdet i aftalesedlen ses at være i overensstemmelse med vilkårene, hvoraf det fremgår under punkt 5.27, at der ved enhver rådskade undtagen i skjult træværk gælder en selvrisiko på 1/3 af den samlede udbedrings pris, dog med et minimumsbeløb. Herudover fremgår det, at konstruktionen skulle åbnes for at der kunne afgives tilbud. Selve aftalesedlen mener vi således ikke giver vores medlem en berettiget forventning om, at der skal betales mere i erstatning, idet denne alene omhandler åbning af konstruktion for indhentning af tilbud, samt oplysning om at vores medlems selvrisiko er på 1/3 af reparationsprisen. Der er således forskel på selvrisiko og egenbetaling. Idet selvrisikoen en et policemæssigt bestemt beløb, som vil blive fratrukket fra dækningsberettigede arbejder, alt i mens egenbetalingen er det beløb, som vores medlem selv skal betale for de arbejder, der ikke er dækningsberettigede, og som vores medlem selv har ønsket foretaget i forbindelse med udbedringen af de dækningsberettigede rådskader.

I forbindelse med udbedring af skaden har vores medlem ønsket at få lavet nogle arbejder for egen regning, som ikke har relation til skadesudbedringen. Som følge heraf har det været nødvendigt at foretage en skønsmæssig vurdering af, hvad det ville koste at udbedre rådskaderne, og herunder hvad der var vores medlems egenandel.

I forbindelse med vores medlems klage over erstatningsopgørelsen har sagen været forelagt for både taksator …, men ligeledes også for taksator … og taksatorleder ...

Vores medlem henviser til, at der skulle være sket et telefonopkald den 29. november 2011. Det vil sige på dagen for modtagelse af erstatningsopgørelsen pr. e-mail. Taksator har ingen erindring om et sådan opkald, og der er ikke gjort nogen bemærkninger i hverken taksatorrapport eller i vores skadessystem om et sådan opkald, hvilket er helt fast praksis sker, når vi modtager telefoniske henvendelser på sagen.

Sådan som vores medlem har oplyst om sagen, skulle vores taksator have givet dækningstilsagn på baggrund af et tilbud modtaget mundtligt. Henset til størrelsen af erstatningen finder vi det ikke sandsynliggjort, at dette skulle være tilfældet, da dette ville være i strid med enhver form for forretningsgang for opgørelse af erstatninger i Lærerstandens Brandforsikring.

Som sagen ligger oplyst, har vores medlem kontaktet A. efterfølgende, hvilket vi står uforstående overfor, såfremt vores medlem mener at have fået et dækningstilsagn telefonisk.

De tilbud, som vores medlem har indhentet, omhandlede ikke kun selve udbedringen af rådskaden, men indeholdt forbedringer/arbejder, som ikke var omfattet af vores dækningstilsagn. Vores taksator har således i forbindelse med opgørelsen af erstatningen alene udregnet, hvad udbedringen af den dækningsberettigede rådskade ville koste. Det er af denne grund, at vores taksator i e-mail af 29. november 2011 har præciseret overfor vores medlem, hvor stort et beløb, der ville komme til udbetaling ved fremsendelse af faktura.

Herudover lægger vi vægt på, at vores medlem selv har taget kontakt i forbindelse med tilbudsindhentning, og at der ikke er indgået aftale med taksator om indhentelse af det seneste tilbud. Det tilbud, som vores medlem ønsker at få lagt til grund for erstatningsopgørelsen, er således ikke indhentet efter aftale med taksator, ligesom dette ikke er blevet godkendt af taksator forud for igangsættelse af arbejdet.

Sådan som sagen ligger oplyst, finder vi ikke anledning til at betvivle vores taksators opgørelse af erstatningen. Vi fastholder således, at vi ikke kan tilbyde yderligere i erstatningen.

Det er endvidere fortsat vores vurdering, at der ikke er tale om en sag af så kompliceret karakter, at det er nødvendigt med juridisk bistand. Vi fastholder således fortsat, at vi ikke kan tilbyde dækning for vores medlems udgifter til advokat med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3."

Hertil bemærker klagerens advokat i brev af 25/4 2013 til nævnet:

"Lærerstandens Brandforsikring (herefter 'LB') gør i afsnittet Sagsfremstilling, afsnit 3, gældende, at det var [klager], der kontaktede A.

Imidlertid forholder det sig sådan, at [klager] kontaktede A. på direkte opfordring fra taksator, idet A. var taksators tidligere arbejdsgiver. [Klager] kendte intet til firmaet og havde egentlig intet ønske om at benytte dette firma.

I afsnittet Sagsfremstilling, afsnit 9, fremgår det, at LB's taksator undrede sig over, hvorfor [klager] ikke allerede ved modtagelsen af e-mailen med erstatningsgodtgørelsen den 29. november 2011 havde gjort indsigelse. Hertil bemærkes, at [klager] allerede den 29. november 2011 gjorde indsigelser, jf. nærmere herom nedenfor.

I forhold til LB's bemærkninger i Argumentationen, afsnit 1-3, kan [klager] oplyse, at der i flere samtaler og e-mails var fremført, at det billigste tilbud skulle anvendes, hvilket der faktisk skete. [Klagers] ønske om at anvende andre materialer blev fraveget, fordi egenbetalingen blev for stor. Derfor blev samme materialer som oprindeligt anvendt, hvorfor der ikke er tale om forbedringer.

Det eneste ekstraarbejde, som [klager] ønskede udført, var et ekstra nedløbsrør i plast, som de øvrige nedløbsrør.

Der var således ikke tale om væsentlige forbedringer, men derimod en forbedring i størrelsesorden af kr. 500,00.

I afsnit 5-8 i Argumentationen oplyser LB om nogle telefonsamtaler, som taksator ifølge det oplyste intet husker noget om. Derfor skal jeg gøre rede for følgende opkaldsspecifikationer for [klagers] førte samtaler med taksator.

Den 28. november 2011 kl. 10:26:59 ringede [klager] til taksator (tlf. ...) **(bilag …)** og oplyste, at han havde fået et billigere tilbud fra B., hvorefter han oplyser, at det var hans ønske, at der skulle anvendes det billigste tilbud.

Den 29. november 2011 kl. 10:07 modtog [klager] en mail fra taksator, hvor han meddelte, at erstatningen beregnes ud fra billigste tilbud, og at [klager] kunne kontakte håndværker.

Den 29. november 2011 kl. 11:23:49 (tlf. …) (bilag …) ringede [klager] igen til taksator, idet [klager] ikke kunne forstå, at taksator skønnede en helt forkert pris, som var baseret på et forkert tilbud, samt at det var forudsat, at [klager] ville anvende andre materialer og dermed forbedre huset. [Klager] havde derimod besluttet, at anvende samme materialer, som huset oprindeligt var opført med, og derfor var dækket af forsikringen. Den eneste forbedring var, som tidligere nævnt, et ekstra nedløbsrør til ca. kr. 500,00.

Det er bemærkelsesværdigt, at taksator ingen erindring har om disse opkald.

I Argumentationens afsnit 9, gør LB gældende, at de har lagt vægt på, at [klager] selv har taget kontakt i forbindelse med tilbudsindhentningen. Hertil kan det oplyses, at [klager] selvsagt følte et vist pres fra taksator til at kontakte A.

LB er således ikke fremkommet med oplysninger, der begrunder fravigelse af det aftalte, hvorfor LB er forpligtet til at betale yderligere kr. 38A32,99 til [klager]."

Selskabet har i brev af 17/5 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Brevet har været forelagt for vores taksator, som er kommet med en udtalelse om de forskellige punkter i advokatens brev.

Vi vedlægger en kopi af advokatens brev, som taksator har givet numre for at lette overskueligheden. Vi vil i det følgende henvise til disse numre.

Ad 1:
Taksator har ikke rekvireret A., men har derimod alene nævnt disse, fordi de har forretningssted i samme by og taksator kun har gode erfaringer med dem fra tidligere skadesager.

Ad 2: Taksator oplyser, at han har tilsendt en e-mail med den opgjorte erstatning.

Ad 3:
Taksator henviser til, at det fremgår af regningen, at der først bliver konverteret materialer i afregningen som kommer senere end den af taksator fremsendte erstatningsopgørelse. Taksator er ikke gjort opmærksom herpå, og der er ikke regnet på en ny erstatning ud fra dette valg. Det er på baggrund heraf vores vurdering, at vores medlem må have forholdt sig til dette uden at inddrage taksator i valget.

Problemet med tilbuddet fra B. var, at det var for højt. Da vores medlem også fravælger B. må vi lægge til grund, at han også har syntes, at tilbuddet var for højt. Det betyder dog ikke, at det er tilbuddet fra B., som skal lægges til grund for beregningen af erstatningen. Vi henviser endvidere til, at de fleste håndværkere godt er klar over, at man kun får dækning for det man allerede havde i forvejen - og kun på det som var skaderamt.

Ad 4:

Taksator oplyser, at indholdet, der bliver refereret, til er forkert. Materialerne bliver først ændret senere - og at der således bliver brug andre materialer. Vores taksator husker ikke den konkrete samtale, men tager altid notat eller beder vores medlemmer om at sende ham en e-mail, hvori de bekræfter en eventuel aftale. Da dette ikke foreligger fastholder taksator og dermed også vi, at der skulle være indgået telefoniske aftale med vores medlem.

Ad 5:
Det er vores vurdering, at advokaten forsøger at dramatisere svarskrivelsen ved at bruge ordvalget 'et vist pres'. Vores taksator har alene ydet den service, at han har nævnt navnet på et firma fra lokalområdet, som kunne anvendes. Det er vores vurdering, at advokaten og vores medlem forsøger at miskreditere vores taksator - blandt andet ved at henvise til, at taksator har været ansat hos A. Det er meget normalt, at en taksator starter med en håndværkeruddannelse, hvorefter han læser videre til bygningskonstruktør, ingeniør eller arkitekt. Hvis taksator på den baggrund og i efterfølgende skadesager har gode erfaringer med et firma, er det naturligt at han vil foreslå disse til vores medlemmer, fordi han herved er sikker på, at vores medlemmer får den gode behandling, som vi ønsker for dem.

Som nævnet kan læse er det vores vurdering, at advokatens svar alene har til formål at stille spørgsmålstegn ved vores taksator - dette efter vores vurdering for at lede opmærksomheden bort fra, at vores medlem har fået udført arbejder, som ikke er omfattet af vores dækningstilsagn, og dermed heller ikke var omfattet af taksators erstatningsopgørelse.

Vi fastholder således fortsat vores afgørelse, at afventer nævnets stillingtagen."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder de indhentede tilbud på udbedringsarbejdet og parternes mailkorrespondance. Heraf fremgår bl.a.:

"28. november 2011 12:53
…
Hej [taksator]

Som kom endelig pris fra A., pris 138.680,00, sammenholder jeg det med prisen fra B. på 140.000,00, er der jo reelt ingen forskel.

Jeg har meget stor tillid til B. og ved at de udfører arbejde af høj kvalitet, og vi derfor gerne at de udfører opgaven.

B. har rykket for besked en enkelt gang, hvor jeg fortalte at du gerne ville se et tilbud fra en anden.

Jeg vil gerne at du snarest giver din accept af, at B. går i gang med opgagen.

Venlig hilsen
[klager]
…
29. november 2011 09:48
…
Hej [klager]

Ja der var ikke stor forskel på den pris og din erstatning beregnes ud fra billigste tilbud.

8. 84.129

Skaden er beregnet til 89.680 kr. Selvrisiko jf. betingelserne er en tredjedel af dette beløb da skaden er en synlig rådskade.

Til udbetaling når skaden er repareret er 59.786,67 kr.

Du kan igangsætte din håndværker. Såfremt skaden viser sig at værre større end vi har kunnet se og aftalt skal jeg kontaktes."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**Af enhver rådskade undtagen i skjult træværk bærer forsikringstageren en selvrisiko på 1/3 af den samlede erstatningsudgift, dog minimum 2.927,- kr. (i 2008), som indeksreguleres.**

…

5.40 Erstatning af bygning

5.40.1 Nyværdi

Skaden opgøres til det beløb, som det uden unødig forsinkelse vil koste at istandsætte eller genopføre det beskadigede med samme byggemåde og på nøjagtigt samme sted. Ved beregningen kan der ikke benyttes priser på materialer, der er dyrere end de beskadigede, eller priser på materialer og byggemetoder, der ikke er gængse på skadetidspunktet."

Nævnet udtaler:

Selskabet har opgjort erstatningen for rådskaden til 74.733,34 kr. inklusiv moms efter fradrag af selvrisiko, hvilket er meddelt klageren i mail af 29/11 2011.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det på det foreliggende grundlag hverken er bevist, at den erstatning selskabet har udbetalt, ikke skulle være tilstrækkeligt til at udbedre den omhandlede skade i overensstemmelse med de ovenfor citerede forsikringsbetingelser, eller at der mellem parterne - skriftligt eller mundtligt - er indgået aftalte om en højere erstatning.

Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet har afregnet erstatningen som sket.

9. 84.129

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand