Ankenævnet for Forsikring

Den 17. november 2014 blev i sag nr. 85902:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har fritidshusforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt stormskade på et vinduesparti.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til manglende vedligeholdelse. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt at yde forsikringsdækning. Selskabet har udbetalt 13.500 kr. til klageren og har påpeget, at det er aftalt med klagerens repræsentant, at erstatningen er udbetalt til fuld og endelige afgørelse af klagerens krav. I mail af 2/4 2014 til selskabets taksator kræver klagerens repræsentant udbetaling af i alt 16.760 kr. og har i sin mail af 11/4 2014 til nævnet afvist, at der er indgået en aftale om erstatningens størrelse. Klagerens selvrisiko udgør 3.240 kr.

Klagen blev indbragt for nævnet ved klageskema af 5/3 2014.

Klagerens repræsentant kontaktede en tysk forhandler af vinduer og bad om et tilbud på levering af et vinduesparti. Af mail af 2/4 2014 kl. 9:52 fra den tyske forhandler fremgår bl.a.:

> "Et 'Rosenholm' vinduer fra Vrøgum, fast karm, glas Ug 1,1 med steg I gmr og påklebede sprosser 22mm I størrelsen 1998 x 2098 koster 1.254,60 € +19% moms = 1.492,97 €"

Af klagerens repræsentants mail af 2/4 2014 kl. 10:48 til selskabets taksator fremgår bl.a.:

> "Efter vores snak om plastvinduer i mit gamle træhus og du som tømrer klart anbefalet trævinduer, fik jeg et nyt tilbud på trævinduer fra Tyskland og det kan du se neden for.
>
> Derfor ønsker jeg at købe 1 vinduesparti og selv sætte det i samt selv reparere det store vindue i den modsatte side af udestuen.
>
> Har talt med en ny tømrer, der skulle bruge meget tid på at tage vinduerne glasset ud og trykke vinduespartiet på plads og sætte nye lister på og sætte glasset ind igen.
>
> Ønsker med de nye oplysninger 16.760 kr. og ingen selvrisiko."

I mail af 2/4 2014 kl. 14:36 har selskabets taksator bl.a. oplyst:

> "Ang: Kontanterstatning.
>
> Vi har dd. Indgået aftale om et erstatningsbeløb pålydende 13500,00 kr. Til fuld og endelig afgørelse. Jf forsikringsbetingelserne 9221. Afsnit 9.
> Erstatningsberegning. Undtagelser & begrænsninger.
> Desuden kan jeg oplyse at beløbet er blevet overført dd. Til ... ...banken.
> Jeg ser hermed sagen som afsluttet."

Heroverfor har klagerens repræsentant i mail af 11/4 2014 til selskabets taksator bl.a. anført:

> "Jeg er ikke enig med dig, som du skriver, 'Til fuld og endelig afgørelse'
>
> Jeg har en sag kørende, som du ved hos Forsikrings Ankenævnet og den kører videre."

Selskabet har i brev af 1/5 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Af den seneste korrespondance fremgår det blandt andet, at vi har anerkendt dækningen over forsikringen, samt at vores taksator den 2. april 2014 var overbevist om, at der var indgået en mundtlig aftale om erstatningens størrelse. Dette fremgår af e-mailen af samme dag.
>
> Til Ankenævnets orientering kan vi oplyse, at beløbet 13.500 samme dag blev anvist til skadelidte, samt at det ikke er blevet returneret.
>
> Af de foreliggende oplysninger fremgår det endvidere, at vi ikke forud for den telefonsamtale, som lå til grund for betalingen af erstatningen, var i besiddelse af et kontonummer, og vores taksator har oplyst, at han i forbindelse med samtalen gjorde det klart, at oplysningen af kontonummeret skulle betragtes som en accept af tilbuddet.
>
> Baggrunden for erstatningstilbuddet var blandt andet tilbuddet fra ... dateret 2. april 2014, hvoraf det fremgår, at der kan leveres nye vinduespartie til et beløb på 1.492,97 Euro, svarende til 11.144,42 kr.

Af aftalelovens § 3 stk. 2 fremgår det, tilbud, der fremsættes mundtligt uden angivelse af frist for antagelse, må antages straks.

Henset til, at vi ikke forud for de sidste forligsdrøftelser var i besiddelse af kontonummeret, og at vores taksator har oplyst, at det må have været klart for vores kunde, at oplysningerne omkring kontonummeret måtte betragtes som en accept af forligstilbuddet, finder vi det dokumenteret, at der allerede den 2. april 2014 var indgået et mundtligt forlig.

Som nævnt sendte vores taksator samme dag en e-mail til kunden, hvoraf det dels fremgår, at der er indgået et forlig til fuld og endelig afgørelse, samt at beløbet samme dag er overført til kontoen.

Kundens e-mail af 11. april 2014 må efter vores opfattelse juridisk betragtes som en tilbagekaldelse af accepten af forligstilbuddet, og i henhold til Aftalelovens § 7, skal en sådan tilbagekaldelse komme til modtagerens kendskab forinden eller samtidig med, at accepten kommer til Modtagerens kendskab.

Allerede fordi der går 9 dage fra afsendelsen af e-mailen, og at vi har overført forligstilbuddet, lever tilbagekaldelsen af accepten ikke op til denne bestemmelse, hvorfor det indgåede forlig må betragtes som accepteret af vores kunde.

Herudover kan det konstateres, at forligstilbuddet, og det vi har betalt på sagen var 13.500 kr., og da der på policen er en selvrisiko på 3.240 kr., udgør 'værdien' af forligstilbuddet 16.740 kr.

Forligstilbuddet var som nævnt fremsat på baggrund af et tilbud fra ... på et beløb svarende til 11.144,42 kr., og på, at vores kunde selv stod for selve reparationen.

Fratrækkes dette tilbud, i værdien af det accepterede forligsbeløb, vil vores kunde have 5.595,58 kr. i godtgørelse for eget arbejde med udskiftningen af det skadede.

Beregning af godtgørelse for eget arbejde tager udgangspunkt i en timeløn på 85 kr., hvorfor den godtgørelse, som er iberegnet i det accepterede forligstilbud medfører, at kunden skal anvende omkring 65 timer på udskiftning af vinduespartiet.

Ud fra disse beregninger er det endvidere vores opfattelse, at vi med det fremsatte og accepterede forligstilbud har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på forsikringen."

Nævnet har fået forelagt bilag – herunder fotos, samt tilbud af 24/11 2013 fra et byggefirma, hvoraf bl.a. fremgår:

"Tilbud på udskiftning af 2 vinduespartier efter stormskade.

- Demontering af de 2 ødelagte vinduespartier.
- Montering af 2 stk. Kpk vinduespartier med små sprosser.
- Udvendig afslutning fuge.
- Indvendig afslutning hvid Acryl og lister.

- Alt affald vil blive kørt til genbrug.

Tilbuddet er inkl. alle materialer og arbejdsløn.

Pris:
24.600.00 eksklusiv moms

6.150,00 Moms

Total Kr. 30.750,00 Inkl. moms"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Erstatningsberegning

Hvorledes beregnes erstatningen
Erstatningen, der normalt skal anvendes til istandsættelse eller genopførelse af bygningen, fastsættes til det beløb, der på skadedagen vil medgå til genoprettelse af det beskadigede på samme sted (nyværdierstatning).

Erstatningen udregnes efter prisen på tilsvarende byggematerialer som de beskadigede og kan ikke overstige prisen på byggematerialer og byggemetoder, der er almindeligt anvendte på skadedagen.

Ændringer af byggepriserne inden for en normal byggeperiode indgår i erstatningsberegningen.

Udbetaling af en erstatning sker, når det beskadigede er istandsat eller genopført.

Ved større skader, hvor det skønnes hensigtsmæssigt, kan erstatningen udbetales i passende rater.

Undtagelser og begrænsninger
Hvis det skaderamtes værdi på grund af alder og brug eller andre individuelle omstændigheder er forringet mere end 30% i forhold til nyværdien, foretages der fradrag i erstatningen (dagsværdierstatning).

Fradraget sker efter forholdet mellem den beskadigede genstands normale levetid og dens alder på skadedagen."

Nævnet udtaler:

Selskabet gør gældende, at der er indgået en gyldig og bindende aftale om erstatningens størrelse. Klagerens repræsentant er uenig heri.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at der er indgået en aftale om erstatningens størrelse.

Klagerens repræsentant har i sin mail af 2/4 2014 oplyst, at han selv ønsker at købe et vinduesparti, og at han selv vil indsætte dette i huset, samt at han selv vil reparere et andet stort vindue. Det fremgår endvidere af tilbuddet af 24/11 2013 fra byggefirmaet, at der er tale om 2 vinduespartier.

Selskabet har i sit brev af 1/5 2014 til nævnet bl.a. påpeget, at selskabets erstatning er beregnet på baggrund af levering af "…nye vinduespartie til et beløb på 1.492,97 Euro, svarende til 11.144,42 kr.", samt erstatning for eget arbejde. Selskabet har ikke oplyst, om erstatningen for eget arbejde relaterer sig til både isætningen af det nye vinduesparti samt reparationen af det andet vindue.

På denne baggrund samt henset til tilbuddet fra byggefirmaet finder nævnet efter en samlet bedømmelse af sagen, at selskabet i alt skal udbetale 16.760 kr. til klageren. Da selskabet har udbetalt 13.500 kr., skal selskabet herefter udbetale 3.260 kr. til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal betale 3.260 kr. til klageren.

Poul Sørensen