Ankenævnet for Forsikring

Den 18. februar 2015 blev i sag nr. 86432:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet husejerforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at dække udgifterne til udskiftning af trægulve med henvisning til, at hans krav er forældet.

Gulvene blev varmebeskadigede, da en termostat, der styrede gulvvarmen, blev defekt. Selskabet anerkendte i november 2009 at dække skaden på termostaten og følgeskaderne på gulvene. Klageren, som bor på en ø, har anført, at han har haft vanskeligt ved at finde en håndværker til at udføre arbejdet. Da han i januar 2014 opfordrede selskabet til at finde en håndværker, der kunne forestå udskiftningen, afviste selskabet med henvisning til, at hans krav var forældet.

Klageren har i klageskemaet af 6/7 2014 anført:

"**Sagsfremstilling**

Klage over afgørelse fra TRYG hus forsikring.

Jeg forstår ikke TRYGS afgørelse, om at den garanti de har udstedt om dækning af et ødelagt gulv, pludselig bortfalder på grund af forældelse.
Vi mener at forsikringen TRYG under disse konkrete omstændigheder, ikke har vejled os som forbruger, om risikoen for en forældelse af kravet, fordi TRYG ikke har fået yderlige oplysninger og priser i sagen.

Grunden til at vi klager er:

1. TRYG har 02.11.2009 tilkendegivet skriftligt at de lover erstatning og dækker et tilsvarende gulv.
2. TRYG har i brev fra egen taksator skønnet en pris på opgaven, men vedkommende ønsker ikke at udføre jobbet.
3. Vi bliver bedt om at indhente pris på opgaven, men har ikke modtaget nogen priser fra de håndværker, som vi har spurgt.
4. Vi informere løbende TRYG om at det er en meget svær opgave og vi ikke kan finde en håndværker, som vil påtage sig opgaven.
5. Vi beder Tryg om hjælp, men de opfordre os til at forsætte med at forsøge at indhente en pris fra en håndværker.
6. Vi spørger uden for …ø, men ingen vender tilbage
7. Vi kontakter TRYG igen og beder om hjælp og ved servicebesøg af assurandør, drøfter vi skaden og beder TRYG, om hjælp til en løsning.
8. Vi kontakter TRYG for at finde en løsning og foreslår en udbetaling af 2. kontantbeløb, som der står i vores forsikringsbetingelser.
9. Først her bliver vi orienteret om at sagen er forældet.

Vi mener ikke sagen er forældet:
1. Idet der ligger en skriftlig garanti om at TRYG erstatter gulvet og en midlertidig pris.
2. Idet der er løbende korrespondance mellem parter.
3. Idet tiden fra den sidste henvendelse ikke er over 3 år.
4. At TRYG har forsømt sin pligt til at informere os om at sagen bliver forældet, hvis vi ikke finder en løsning.
5. At TRYG har forsømt sin pligt til at udbetale et kontantbeløb, som der står i forsikringsbetingelserne, hvis der ikke kan findes en løsning.
6. At forældelsesreglen er så kompleks at vi ikke har nogen mulighed for at gennemskue hvornår den regel træder i kraft og slet ikke hvis vi ikke, får nogen vejledning af forsikringsselskabet.

Grunden til at sagsforløbet er lang, skyldes at hverken TRYG eller os har været i stand til at skaffe en håndværker, som vil påtage sig opgaven, da opgaven er kompleks. Det bekræftes allerede i første brev, som ... skriver og brevet som deres mand på …ø skriver, at det er en meget vanskelig sag, men TRYG udsteder en skriftlig garanti, hvor de lover at erstatter gulvet og jeg forstår ikke at de nu forsøger at løbe fra en skriftlig aftale.

Det er ikke ordentlig forretningsmoral og TRYG har ikke vejledt os som man må forvente af et forsikringsselskab, men blot ventet passivt på at de kunne anvende forældelses reglen.

Uddrag af vedhæftet garanti fra TRYG om erstatning af ødelagt gulv:
'Vi har lovet erstatning , og med den store forskel der er mellem vores opfattelser af udbedringsomfanget, tilbyder jeg, at betale et tilsvarende gulv.'

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At de står ved deres løfte om at erstatte gulvet, som de har afgivet skriftlig, så vi finder en løsning på skaden."

Selskabet har i brev af 6/8 2014 til nævnet anført:

"**Kort sagsfremstilling.**
Den 3. april 2009 anmelder vores kunde telefonisk, at termostat til gulvvarme ikke virker, hvorfor der er blevet lukket 100 g. varmt vand ud under trægulv i stue og 3 værelser. Trægulv er revnet.

Den 1. maj 2009 sender vi et brev til kunden, hvor vi oplyser, at forholdet ikke er omfattet af den tegnede forsikring, idet der ikke er konstateret utætheder i systemet, samt idet Udvidet Tryghed alene omfatter elektriske installationer.

Herefter afholdes der møde på ejendommen den 25. august 2009, og af referat af 4. september 2009 fremgår det blandt andet, at det blev accepteret, at udvidelsen på Udvidet Tryghed også skulle dække mekanisk svigt i den mekaniske termostat, forudsat, at termostaten er under 4 år gammel, og da dette blev bekræftet af kunden, anmodede om vi om kopi af faktura på udskiftning af termostaten, samt oplysninger omkring et gulvfirma.

Den 14. september 2009 sender vi et brev til vores kunde, hvoraf det blandt andet fremgår, at termostaten var 5 år gammel, hvorfor vi nu må meddele, at forholdet ikke er omfattet af forsikringen. Da der imidlertid er givet tilbud på en kulanceerstatning på 7.500 kr., anmoder vi kunden om at vende tilbage vedrørende hvorledes kulanceerstatningen skal udbetales. Der er ikke i det foreliggende materiale en henvendelse vedrørende dette.

Vores kunde vender tilbage den 16. september 2009 med en klage til vores kvalitetsafdeling, idet kunden er af den opfattelse, at vi skal dække følgeskader efter en ikke dækningsberettigende skade.

Af telefonreferat af 28. september 2009 fremgår det, at vi i forbindelse med en telefonsamtale samme dag meddelte kunden, at skaden på gulvet i stuen og de tre værelser herefter vil blive betragtet som dækningsberettigende skade under dækningen 'uheld'. Samme dag anmoder vi Snedkermester …, om at foretage en besigtigelse af gulvet efter aftale med kunden. Fotos fra Snedkermesterens besigtigelse vedlægges.

På baggrund af denne besigtigelse aftales det efterfølgende, at der skal foretages en ny besigtigelse med deltagelse af vores taksator, hvilket umiddelbart ikke kunne sted før uge 41 i 2009, men da kunden klager, ændres aftalen til den 6. oktober 2009.

Den 8. oktober 2009 sender vi et brev til kunden, hvor vi anmoder kunden fremsende en prøve af gulvet, samt foretage en optælling af antallet af revnede stave, idet taksatoren var af den opfattelse, at der kunne foretages en reparation af gulvet.

Vores kunde vender tilbage med den 26. oktober 2009 med oplysning om, at der skulle være tale om ca. 100 - 120 stave, og på den baggrund tilbyder vi den 2. november 2009 erstatning for udskiftning af gulvene. Samtidig anmoder vi kunden om at indhente tilbud på dette arbejde.

Den 30. september 2010 vender kunden tilbage med oplysninger om, at de ikke har kunnet skaffe et tilbud på udbedringen, og samtidig anmoder kunden os, fremskaffe et tilbud.

Samme dag meddeler vi kunden, at vi desværre ikke kan stille en håndværker til rådighed, da vores kunde ikke ønsker, at anvende den håndværker, som vi normalt anvender på …ø, og kunden må derfor selv indhente tilbud.

Den 22. januar 2014 eller mere end 3 år og 3 måneder efter denne mail, vender vores kunde tilbage med oplysninger om, at de fortsat ikke har indhentet et tilbud på udskiftningen af gulvet, og kunden spørger derfor til en kontanterstatning.

Denne henvendelse besvarer vi ved mail af 28. januar 2014, hvor vi meddeler kunden, at forholdet er forældet efter gældende regler. Samme dag har vores taksator en samtale med

kunden, hvor kunden udtrykker sin utilfredshed med afgørelsen, ligesom vi modtager mails fra kunden.

Disse mails besvarer vores kvalitetsafdeling den 28. marts 2014, hvor vi fastholder, at forholdet er forældet efter de gældende retsregler.

Den 1. april 2014 sender vores kunde en ny mail Kvalitetsafdelingen, og denne besvarer vi den 7. april 2014, hvor det fastholdes, at forholdet er forældet efter de gældende regler.

Vi modtager yderligere mails fra kunden, hvori kunden fastholder, at forholdet ikke kan være forældet, og den 14. maj 2014, fastholder vi vores afgørelse omkring forældelse af kravet vedrørende udbedringen af gulvene.

Herefter indbringes sagen for Ankenævnet.

Argumentation
Da forholdet i relation til Ankenævnsklagen alene vedrører spørgsmålet, om kundens krav på erstatningen er forældet eller ej, tillader vi os ikke at gennemgå dækningsforpligtigelserne i henhold til de dagældende betingelser; men vil alene argumentere i relation til forældelsesbestemmelserne.

Spørgsmålet omkring forældelse af krav om erstatning over en tegnet forsikring er reguleret i Forsikringsaftalelovens § 29, samt Forældelsesloven af 2008.

Af forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5, 2. pkt. fremgår følgende:

'Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

I henhold til 'Dansk Forsikringsret 9. udgave' af Henning Jønsson & Lisbeth Kjærgaard side 553, er denne 3 årige forældelsefrist absolut, og skal beregnes fra sikredes modtagelse af anerkendelsen med anmodning om yderligere oplysninger.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at vi den 2. november 2009, fremsatte anmodningen om yderligere oplysninger overfor kunden, og der er intet i sagen der tyder på, at kunden ikke skulle have modtaget denne anmodning, snarere tværtimod.

Forældelsen vedrørende udbedringen af gulvet er således indtrådt den 2. november 2012, og da kundens seneste henvendelse vedrørende opgørelsen er fremsendt den 22. januar 2014 er kravet forældet på dette tidspunkt.

Vores kundes henvendelse af 30. september 2010 om, at kunden ikke har kunnet fremskaffe et tilbud, medfører ikke en suspension eller forlængelse af denne frist, specielt ikke, når henvendelsen besvares samme dag.

Afbrydelse af forældelsen kunne på dette tidspunkt være sket, ved fremsendelse af et tilbud, eller ved et retsligt skridt, herunder indbringelse af sagen for Ankenævnet.

Selv hvis det må lægges til grund, at henvendelsen medfører en forlængelse af fristen, sker kundens reelle henvendelse i relation til opgørelsen først mere end 3 år og 3 måneder efter den 30. september 2010, hvorfor kravet fortsat må betragtes som forældet.

Der er derudover ikke dokumentation for, at vi ved vores handlemåder har givet udtryk for, at vi ikke ville gøre forældelse gældende i sagen, idet vi umiddelbart efter modtagelsen af henvendelsen fra 22. januar 2014, netop meddeler kunden, at kravet er forældet.

Det må derfor fastholdes, at kravet på erstatning for udbedringen af gulvet er forældet efter de gældende regler.

Vedrørende den tilbudte kulance erstatning på 7.500 kr. kan vi acceptere., at der ikke er indtrådt forældelse, idet tilbuddet er prisfastsat, hvorfor forældelsen tidligst indtræder 10 år efter fremsættelsen af tilbuddet.

Vi har imidlertid ikke modtaget de oplysninger, der er nødvendige for udbetaling af beløbet, hvorfor kunden opfordres til at oplyse et reg.nr. og kontonr. på den konto, hvortil vi kan overføre beløbet med frigørende virkning)."

Klageren har i mail af 19/9 2014 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"Tryg har en håndværkeraftale, som også omfatter en snedkermester på …ø. Tryg beder nævnte snedkermester om at gennemgå skaden og lave forslag på udbedring.

Der er lavet beregninger på udskiftning af gulve herunder arbejdsløn og materialepriser samt et løst overslag på eventuelle skade på vægge og køkkeninventar i forbindelse med udskiftning af gulvene. Snedkeren har taget billeder for fuldstændig belysning af skadens omfang og hvad udbedringen ville koste.

Snedkermesteren sender et brev til Tryg som han samarbejder med, og heri meddeler han, at han under - ingen omstændigheder vil udbedre skaden på mine gulve, og samtidig sviner han mig til over for Tryg. Da jeg får kopien af hans brev, er store dele af brevet overstreget Jeg har aldrig sagt at jeg ikke ville have Trygs mand til at lave arbejdet for så er det Tryg der havde ansvaret for at arbejdet blev udført korrekt.

Det er derfor ikke rigtigt at der ikke er indhentet tilbud som Tryg skriver i 1 afsnit på side 3 i deres svar. De har selv indhentet tilbud fra deres håndværker på …ø. Fordi han ikke ville udføre arbejdet hos mig, spurgte de om jeg kunne finde en håndværker — ikke et krav men en mulighed. Priserne på udbedring af skaden havde de fået, de var nemlig lavet af deres egen snedker. Hvis han havde påtaget sig opgaven i stedet for at svine mig til, så havde Tryg sammen med deres samarbejdspartner på …ø udbedret skaden.

Opgaven er ikke nem og det har været umuligt at finde en snedker. Jeg har flere gange bedt om at få en kontanterstatning for at få en afslutning på skaden, både til den daværende skadespecialist, der var på besøg på …ø, samt til min kontaktperson. Jeg forstår ikke at Tryg kan nægte at betale, de har jo selv skrevet at man kan lave en kontanterstatning jf. Betingelsernes. I pkt. 11 'Beregning af erstatning' hvor der i pkt. 11.8 står hvordan man beregner erstatninger til fri rådighed.

Vi får svar på en mail den 21.1.2014 hvor der står at vi skal huske at sende tilbud ind inden arbejdet udføres, hvis vi finder en håndværker der kan lave det. Det er klart at man skal have en pris inden arbejdet udføres, så det ikke ender i en retssag om opgavens og regningens størrelse. Men en uges tid efter er sagen pludselig forældet?

Jeg gør opmærksom på at Tryg undlader bilag til sagen som ikke er med i Trygs bilagsliste. Måske en forglemmelse herunder at min assurandør [navn] besøger mig og besigtiger sagen

hvor jeg beder ham om hjælp og foreslår en kontanterstatning som jeg flere gange har foreslået.

Kulanceerstatningen er lidt underlig at tage med i denne sag. Den var jo et tilbud som et plaster på såret, fordi Tryg ikke troede at skaden var dækket af forsikringen."

Selskabet har i brev af 8/10 2014 til nævnet hertil bl.a. anført:

"Vi har haft rettet henvendelse til vores erhvervsassurandør, der havde et møde med kunden den 18. september 2012.

Assurandøren oplyser, at han kan huske at kunden orienterede ham om, sagen, samt at de sammen besigtigede gulvet.

Vores assurandør ville og kunne ikke tage stilling til sagen, idet der var tale om en skadesag på en privat villaforsikring, og dette orienterede assurandøren kunden om.

Vores assurandør kan ikke erindre, at der i forbindelse med dette møde skulle have været talt om kontanterstatning; men kan erindre, at han opfordrede kunden til at få udbedret forholdet, da tiden jo gik.

Oplysningerne omkring dette møde har således efter vores opfattelse ikke betydning for vurderingen af sagen på den private villaforsikring.

Selv hvis mødet tillægges betydning, kan det efter vores opfattelse ikke medføre en yderligere frist, hvorfor de fremførte betragtninger omkring forældelse fastholdes i sin helhed.
…
Henset til, at der gennem hele sagen har været tale om at finde en håndværker, som ville påtage sig arbejdet, finder vi det ikke dokumenteret, at vores kunde tidligere i forløbet har anmodet om en kontanterstatning.

Ud fra det foreliggende må vi bestride, at vi som svar på mail af 21. januar 2014 skulle have meddelt, at regning skal indsendes.

Denne passus er senest anvendt i vores mail af 30. september 2010, jfr. vores kundes seneste bilag; mallen af 22. januar 2014, hvor det klart fremgår, at der er tale om et svar fra 30. september 2010; kopi med fremhævelse vedlægges for god ordens skyld.

Endelig fremgår det af ordlyden af denne mail, at det først er den 22. januar 2014, eller efter forældelsen er indtrådt, at kunden anmoder om en kontanterstatning."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i mail af 23/10 2014 og brev af 28/10 2014 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag heraf gengives i det følgende.

Selskabet har i brev af 10/9 2009 til klageren anført:

"I henhold til behagelig telefonsamtale den. 09.09.2009, vender jeg hermed tilbage.

Det blev ved et møde den. 25.08.2009 besluttet at skaden er dækket jf. betingelsernes afsnit 10. Udvidet Tryghed pkt. 10.4. Der er dækning for mekanisk funktionsfejl i termostat til gulvvarme samt for følgeskade på trægulv, hvis termostaten ikke er over 4 år gammel.
Du havde oplyst at termostat, efter sektionering af varmeanlæg vist kun var 1 ½ år gammel. Efterfølgende har du oplyst at termostat er lidt over 5 år gammel jf. faktura.

På baggrund af oplysninger om alder på termostat, er der ingen dækning for skaden.

På baggrund af skadens forløb, er der tidligere givet tilsagn om en kulanceerstatning på 7.500 kr. Denne erstatning fastholder vi naturligvis.
Vi afventer nærmere fra dig vedr. anvisning af denne.

Har du spørgsmål, er du naturligvis altid velkommen til at kontakte mig."

Den lokale snedkermester har i mail af 30/9 2009 til selskabet anført:

"Åe dette er en af den slags sager men helst ikke vil røre ved.
Først så jeg absolut ingen skader på gulvene der bevidnede total udtørring, men ved at ligge på knæ, ved deres gule elastikker, kunne man ane små svindrevner.

Jeg kontaktede [et gulvmonteringsfirma] ved …, som kunne bevidne at han havde set på gulvene efter skaden var sket. Dengang kunne en slibning og oliering ikke klare det. Jeg vil dog skønne at det ville være nok i dag.

Kunden ønsker 105 M2 nye gulve, fordelt på 4 rum.
Fodlister er spartlet og malet efter opsætning, hvilket betyder nye fodlister.
Køkkenet er monteret efter gulvet er lagt, hvorfor det skal nedtages, og opsættes igen. Hvad skade sker der på køkkenet.?

Et rimeligt overslag på lønudgifter er ca. 50.000,00 excl. Moms, dertil skal lægges nye gulve, lister og div.
Yderligt har de lige fået afsluttet en total indvendig maling af vægge, kommer der microskopiske ridser her, under arbejdet.?
Da de i 2002 fik lagt gulvene, blev der syn og skøn, da de ikke var tilfredse med finisen,. Resultatet blev dengang, en slibning og oliering af alle gulve."

Selskabet har i mail af 2/11 2009 til klageren anført:

"Jeg har, ud fra billederne, drøftet skaderne på jeres gulve med nogle eksperter på området Der er flere ting der kan tale for, at gulvet har skader af andre årsager, men det vil jeg frafalde at gøre gældende. Vi har lovet erstatning, og med den store forskel der er mellem vores opfattelser af udbedringsomfanget, tilbyder jeg, at betale for et nyt tilsvarende gulv.

Kender i en håndværker der kan udføre arbejdet og kan komme med en pris på udskiftning af gulvet? Prisen vil jeg gerne skal indeholde alle arbejder der er nødvendig for en udskiftning (nedtagning og genmontering af skabe, flytning af indbo o.s.v.) dog ikke malerarbejde, det kan vi først med sikkerhed vurdere, når det nye gulv er lagt.

Det har stor betydning, om vi kan lade køkkenet stå, så kan i få undersøgt, om soklerne på køkkenet kan tages af og genmonteres eller evt. kan udskiftes med nye, hvis de bliver skadet ved demonteringen."

Klageren har hertil i mail af 24/11 2009 til selskabet anført:

"Vi arbejder på at få fremskaffet en pris på nedennævnte - og har i den forbindelse kontaktet køkkenlev. for at høre om det kan gøres uden nedtagning af køkkenet og de mener at det er forsøget værd at prøve at bygge en ekstra sokkel uden på den som sidder der i forvejen.
Vi vender tilbage når vi har fået priserne."

Klageren har i mail af 30/9 2010 til selskabet anført:

"I forbindelse med ovennævnte forsikringssag, har vi forsøgt få tilbud frem fra 3 forskellige firmaer som vi mener kan løfte opgaven, dog uden held — vi vil derfor bede om jeres hjælp til at finde et professionelt firma som kan løse opgaven .

De kontaktede er … — … — … .

Vi har imidlertid ikke modtaget nogen tilbud fra de nævnte firmaer og mener derfor ikke at nogen på …ø kan løfte opgaven. Vi vil derfor gerne at i finder en professionelt gulvfirma fra fastlandet, som i kan stå inde for."

Selskabet har hertil i mail af 30/9 2010 til klageren anført:

"Tak for din mail vedr. skade på jeres trægulv på [adresse].

Vi kan desværre ikke stille en håndværker til rådighed, da I ikke ønsker den håndværker vi samarbejder med på …ø.

Er det ikke muligt at finde andre håndværkere end de 3 i har forespurgt? Husk at I skal indsende et tilbud inden udbedring af skaden igangsættes."

Klageren har i mail af 22/1 2014 stilet til samme taksator, som besvarede mailen af 30/9 2010, anført:

"Vi har stadig ikke fundet et firma som vil afgive pris på at udføre opgaven med udskiftning af beskadiget trægulve, da den på flere områder er vanskelig at prissætte. Kan vi lukke sagen med et aftalebeløb eller vil i forsat have fast pris.

Hvis opgaven ikke egner sig til fast pris på grund af ubekendte, vil en evt. pris som skal tage højde for værst tænkelige situation, blive for dyr..."

Selskabet har hertil i mail af 28/1 2014 til klageren anført:

"Vi har modtaget din mail om skaden fra 2009.

Da erstatningskravet i henhold til gældende lov er blevet forældet 3 år efter skadedatoen den 3. april 2009, kan vi ikke betale erstatning for skaden.

Sagen er herefter afsluttet"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"11.8 ERSTATNING TIL FRI RÅDIGHED

Hvis skaden ikke udbedres, betaler vi en kontant erstatning, som du frit kan råde over. Erstatningen vil svare til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til bl.a. alder og slid."

Nævnet udtaler:

Klagerens trægulve blev på grund af en defekt i gulvvarmetermostat beskadiget af for høj varme. Ved mail af 2/11 2009 anerkendte selskabet forholdet som dækningsberettigende og opfordrede klageren til at indsende et tilbud på udbedring af skaden i form af en udskiftning af gulvene. I september 2010 kontaktede han selskabet og oplyste, at han ikke kunne finde en håndværker, der ville påtage sig opgaven. Han kontaktede den 22/1 2014 igen selskabet og oplyste, at han fortsat ikke havde fundet en håndværker til at forestå udbedringen, og bad i samme forbindelse om en kontanterstatning. Ved mail af 28/1 2014 afviste selskabet hans krav med henvisning til, at forholdet nu var forældet.

Klageren gør gældende, at hans krav ikke er forældet. Han har blandt andet anført, at selskabet burde have vejledt ham om forældelsesproblematikken og hans mulighed for at få en kontanterstatning.

Nævnet bemærker indledningsvist, at forældelsesreglerne er fastsat i lovgivningen, og at forsikringsselskaber ikke har nogen almindelig pligt til at orientere forsikringstagere om reglernes indhold.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at forældelsesfristen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 2. pkt., må regnes fra den 2/11 2009, hvor selskabet anerkendte skaden på gulvene som dækningsberettigende og opfordrede klageren til at indhente tilbud på udbedring af forholdet. Nævnet finder herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet med henvisning til den 3-årige forældelsesfrist har anset hans krav mod selskabet som

forældet, da han den 22/1 2014 rettede henvendelse til selskabet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at erstatte udgiften til gulvreparationen.

Herefter, og idet nævnet har noteret sig, at selskabet er indstillet på, at udtale kulanceerstatningen på 7.500 kr., såfremt han oplyser et kontonummer, som selskabet kan indsætte erstatningen på

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels