Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86580:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet i erstatningsopgørelsen for en stormskade har foretaget fradrag i arbejdsløn til udbedring af skaden. Derudover klager han over selskabets sagsbehandlingstid.

Selskabet har som begrundelse for afgørelsen henvist til forsikringsbetingelserne, og at der efter fast praksis foretages fradrag i den samlede reparationsudgift, herunder udgifter til arbejdsløn mv.

I klageskema af 14/8 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> ”Jeg anmeldte en stormskade for snart 3/4 år siden og har aftalt erstatning med Trygs taksator … fra … i marts måned i år.
>
> Vi aftalte, at Tryg skulle fradrage 45 % i erstatningen for afskrivning på udvendige sliddele, altså selve tagbelægningen og tilhørende lægter. Erstatningen på 55 % kunne jeg anvende til reparation. Den resterende del af reparationen ud over selve indkøbet af tagbelægningen og lægter, skulle erstattes uden afskrivning.
>
> Det er tilbuddet fra det tømrerfirma, som jeg har benyttet, der korrekt nok har dannet grundlag for erstatningsberegningen
>
> Efter meget langs tids venten og flere forsøg fra min side på, at komme i dialog med Tryg, lykkedes det mig, at få Tryg til at foretage erstatningsudbetaling. Det har dog vist sig, at erstatningsbeløbet er forkert beregnet og ikke lever op til den aftale, som jeg tidligere indgik med Trygs taksator.
>
> Det er derfor nødvendigt for mig, at klage over Trygs erstatningsberegning.

Jeg henviser til mail fra Steen Holmquist fra den 17. marts 2014, hvoraf det fremgår, at:
' … og hermed afslutte sagen med et forlig på 45/55. Det er kun udvendig sliddel, der foretages afskrivning på, samt lægtning'. Her fremgår 'intet om, at der afskrives på andet end de tagplader og de lægter, der indkøbes til montering.

… [taksator] er bemyndiget af Tryg til, at beslutte dækning og har skriftligt oplyst mig om, at det alene er tagbelægningen i sig selv og lægtningen, der foretages afskrivning på. Af netop den grund, skal der ikke ske fradrag på 45 % af arbejdslønnen for at, lægge tagpladerne. Dette uanset, at det måske er almindeligt, at foretage afskrivning på arbejdsløn. Det er et faktum, at jeg er blevet lovet, al der alene afskrives på selve tagbelægning og lægtningen. Dette løfte må Tryg holde mener jeg.

Herudover hår Tryg haft en kritisabel skadesagsbehandling, hvor skadesagen har haft et urimeligt langt forløb, og hvor det har været meget svært, at komme i dialog med Tryg. Dette klager jeg også over.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Udbetaling af det resterende erstatningsbeløb (afskrivningen på arbejdslønnen for oplægning af tagplader samt lægtning) + renter i henhold til Forsikringsaftaleloven"

Selskabet har i brev af 2/9 2014 til nævnet bl.a. anført:

"Vi modtog vores kundes telefoniske anmeldelse d. 29. oktober 2013 og noterede i den forbindelse følgende:
Stormskade på bygning 1 og 3. Stor skade på bygning 3, da halvdelen af bølgepladetag på 166 m2 mangler.

Sagen blev overgivet til ekstern taksering hos … d. 30. oktober 2013, og skaderne blev besigtiget d. 6. november 2013. Tilstede ved besigtigelse var taksator fra …, vores kunde og … Tømrermester. Det blev aftalt, at vores kunde skulle indhente 3 forskellige tilbud, hvor af det ene skulle være fra Tryg Bygningshåndværkeren … Tømrer og snedkermester. Denne aftale fremgår i rapport af 11. november 2013 fra ….

Efterfølgende havde taksator en dialog med vores kunde omkring afskrivning af erstatningen i henhold til 30 % reglen. I rapport af 29. november 2013 fremgår det, at taksator og vores kunde indgik et forlig hvor Tryg betalte 55 % i erstatning.

I mail af 19. juni 2014 til Kvalitetsafdelingen udtrykte vores kunde sin utilfredshed med, at han endnu ikke havde fået udbetalt erstatning i henhold til den indgåede aftale. Vores kunde fremsendte desuden faktura fra … [tømrer] på udførelse af reparationen. Fakturaen blev samme dag sendt til taksatoren hos ….

Vi modtog den afsluttende skaderapport fra … d. 23. juni 2014. Af rapport fremgik det, at vores kunde skulle have udbetalt erstatning på 73.525,00 kr. Regningen var modtaget hos … d. 25. april 2014, hvorfor erstatningen blev tillagt renter på 971,25 kr. og udbetalt d. 7. juli 2014.

Min afgørelse i sagen
Jeg beklager naturligvis, at vores kunde har følt sig dårligt behandlet og haft svært ved at komme i dialog med både Tryg og … . Jeg kan se, at vi har haft en løbende dialog med vo-

res kunde i november og december 2013, men herefter ser det desværre ud til at kommunikationen går i stå. Som tidligere nævnt har … modtaget den endelige faktura fra vores kunde d. 25. april 2014, men vi modtager den først til udbetaling ultimo juni. Det er selvfølgelig for lang tid, og vi har derfor betalt renter fra 25. april - 7. juli 2014. Jeg skal dog bemærke, at vores taksator fra … har været i løbende telefonisk kontakt med vores kunde både i maj og juni 2014.

Vores kunde henviser til en mail fra … [taksator] fra 17. marts 2014 som bekræfter, at det kun er udvendige sliddele der afskrives på. Jeg kan desværre ikke finde en mail fra 17. marts 2014, men i mailkorrespondance mellem vores kunde, … fra 28. november 2013 fremgår samme sætning. Jeg formoder, at det er den mail vores kunde henviser til.

Jeg mener dog ikke, at følgende udtalelse, '... og hermed afslutte sagen med et forlig på 45/55. Det er kun udvendige sliddele der foretages afskrivning på samt lægtning'., kan betragtes som en bekræftelse på, at der kun afskrives på materialerne. Det fremgår af den afsluttende skaderapport, at de godkendte tilbud fra … [tømrer] udgør henholdsvis 54.000,00 kr. inkl. moms for udbedring af skaderne under taget, og 35.500,00 kr. inkl. moms for udbedring af skaderne på taget. Det fremgår ligeledes af rapporten, at der udelukkende foretages afskrivning på reparationen af selve taget og ikke på reparationen af skaderne under taget. Vores kunde har været bekendt med tilbuddet gennem hele forløbet, og erstatningen er drøftet flere gange telefonisk.

Af responsum nr. 3419 af 31. marts 2008 spørgsmål 3[8] fremgår det, at man har bedt responsumudvalget svare på, hvilke dele af materiale-, håndværker- og stilladsudgifter der skal nedsættes jf. afskrivningen. Forsikring & Pension har svaret, at afskrivningen gælder hele arbejdet.

Ligeledes fremgår det af forsikringsbetingelserne 649-03 pkt. 0250-10:
'Erstatningen opgøres på grundlag af det beløb, som det efter priserne på skadetidspunktet vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted'. Og af pkt. 0250-40*:*
'Skaderamte genstande, som på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien, erstattes efter dagsværdi**'.

Jeg kan ydermere henvise til ankenævnskendelser 50.269, som omhandler en lignende sag.

Jeg må derfor fastholde, at afskrivningen foretages på hele arbejdet inkl. materialer og arbejdsløn."

I responsum 3419 af 31/3 2008 hedder det bl.a.:

"'Sagen vedrører anvendelsen af en fradragsregel i forsikringsbetingelserne ved partiel skade.

Af pkt. 18.1.4 i bygningsforsikringens forsikringsbetingelser fremgår følgende: *'Såfremt det skaderamte på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30% i forhold til nyværdien, fastsættes erstatningen under hensyn til sådan værdiforringelse.'*
…
Spørgsmål 3:
'Responsumudvalget anmodes om – for det tilfælde at Responsumudvalget finder bestemmelsen i forsikringsbetingelserne pkt. 18.1.4 anvendelig – at udtale sig om, hvilke dele af afhjælpningsomkostningerne, der skal nedsættes, herunder hvilke dele af materialeudgifterne,

håndværkerudgifter og stilladsudgifter, der kan kræves nedsat i medfør af bestemmelsen i forsikringsvilkårene.'

Forsikring & Pensions svar:
Hvis der skal ske afskrivning, så sker dette på de direkte udgifter, der medgår til udbedring af skaden, dvs. nye tagplader, arbejdsløn, materialer og stilladser. Udgifter til f.eks. afdækning erstattes fuld ud."

I forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**0250 skadeopgørelse**

0250.10 Erstatningen opgøres på grundlag af det beløb, som det efter priserne på skadetidspunktet vil koste at reparere eller genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.
…
0250.40 Skaderamte genstande, som på grund af slid og ælde er værdiforringet med mere end 30 % i forhold til nyværdien*, erstattes efter dagsværdi*."

Nævnet udtaler:
Nævnet bemærker indledningsvis, at det følger af praksis, at selskabet kan foretage fradrag i den samlede reparationsudgift, herunder udgifter til arbejdsløn mv.

Spørgsmålet er herefter, om det forlig, som er indgået med klageren, indebærer, at selskabet er afskåret fra at fortage fradrag i udgiften til arbejdslønnen for oplægning af tagplader samt lægtning.

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren har modtaget en mail, hvor forliget beskrives således. "Jeg mener derfor, at vi i situationen her bør benytte os af denne retningsgivende levetidstabel, og hermed afslutte sagen med et forlig på 45/55. Det er kun udvendig sliddel der foretages afskrivning på, samt lægtning. Såfremt ovenstående ikke accepteres vil…".

Nævnet bemærker, at denne mail er affattet af en taksator, som handler på selskabets vegne, og som – i forhold til klageren – må betegnes som den professionelle part i rets-

forholdet. Det er derfor selskabet, der har risikoen for eventuelle mangler eller upræcise formuleringer i forliget.

Nævnet finder, at klageren med den pågældende mail har fået en berettiget forventning om, at der alene foretages afskrivning på udvendig sliddel samt lægtning. Nævnet finder endvidere, at det – når man indgår forlig – er naturligt forekommende, at man fraviger praksis. Selskabet kan derfor ikke forvente, at man skal fortolke forliget i lyset af en praksis, som selskabet i øvrigt ikke har bevist, at klageren har kendskab til. Henset hertil, og da forliget er meget konkret i sin opregning af, hvad der afskrives på, finder nævnet, at selskabet ikke er berettiget til at fortage fradrag i udgiften til arbejdslønnen for oplægning af tagplader samt lægtning.

Nævnet finder ikke anledning til at gå ind i en nærmere vurdering af selskabets sagsbehandlingstid.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg A/S, skal anerkende, at selskabet som følge af forliget med klageren ikke kan foretage afskrivning på arbejdslønnen. Selskabet skal derfor genoptage sagen og skal udbetale fuld erstatning til klageren for så vidt angår udgifterne til arbejdsløn. Erstatningen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand