Ankenævnet for Forsikring

Den 4. februar 2015 blev i sag nr. 86589:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Dansk Boligforsikring A/S
Bysøplads 1
4300 Holbæk

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet ejerskifteforsikring i Dansk Boligforsikring A/S. Han klager over selskabets opgørelse af erstatningen for en anmeldt skade på en skotrende på sommerhusets tag.

Selskabet har afvist at betale yderligere med henvisning til, at sagen var forældet, da nævnet modtog klagen den 15/8 2014. Selskabet har endvidere anført, at klageren allerede har fået en erstatning, der modsvarer, hvad det koster at udbedre forholdet.

Klageren anmeldte i juli 2010, at der var vandindtrængen gennem taget på hans sommerhus. Selskabet anerkendte ved brev af 10/9 2010 dækning for bl.a. et forhold vedrørende fejlkonstruerede skotrender, som var utætte. Tømreren opdagede den 8/4 2011 under udbedringsarbejdet, at der som følge af de mangelfulde skotrender var opstået råd i taget omkring skotrenden.

Tømreren har siden udbedret forholdet vedrørende råd for 12.500 kr. inkl. moms. Selskabet har ved brev af 5/8 2011 anerkendt, at rådskaden er dækningsberettigende. Men selskabet har afvist at dække tømrerregningen og har i stedet tilbudt klageren at dække rådskaden skønsmæssigt med 3.000 kr.

Af klageskemaet af 14/8 2014 fremgår bl.a.:

"I forbindelse med anerkendt skade (DBF Ejerskifte) på tag, konstaterer tømrer den 8. april 2011 en underliggende rådskade som jeg samme dag orienterer selskabet om med foto.

16. juni 2011 rykker jeg selskabet for reaktion sammen med et overslag på opgaven. Arbejdet har i mellemtiden måtte påbegyndes for at beskytte bygningen, men har stadig kunnet besigtiges. 15. juli 2011 fremsender jeg fakturakopi på arbejdet til DBF. 11. august 2011 - over 4 måneder efter min anmeldelse af forholdet - reagerer DBF med en afvisning af betale regningen på 12.500, men afgør, at der på basis af en intern vurdering af det fremsendte kan udbetales kr. 3.000, hvilket afregnes.

På grund af to andre tvister med DBF (der systematisk modarbejder ethvert krav) orker jeg først nu at tage sagen op. DBF hævder at denne (og en anden sag …) er forældet på klagetidspunktet, men det mener jeg ikke, da sagens objekt - selskabets manglende anerkendelse af kravet - først er mig bekendt pr. 11-8-2011.

Klagen er anmeldt til selskabet den 24-3-2014, på anmodning specificeret 4-6-2014 og besvaret med afvisning (efter rykker) den 31-7-2014.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker dækning for det fulde beløb, som jeg har betalt tømrer … for udbedring af rådskaden (kr. 12.500). Jeg har modtaget kr. 3000. Kravet er derfor kr. 9.500.

PS: Rådskaden indgår i en samlet udbedring af skotrende, hvori selvrisiko kr. 5000 er modregnet."

I brev af 9/9 2014 fra selskabet til nævnet hedder det:

"Klagen vedrører vores opgørelse af erstatningen for skotrenden.

Der er tale om en gammel skadeanmeldelse, og jeg redegør derfor kort for det tidsmæssige forløb af den sag:

Juli 2010:	Skaden anmeldes (sammen med skaden på tagkonstruktion).
September 2010:	Vi dækker skaden - anmoder om fremsendelse af tilbud.
November 2010:	Vi meddeler kunden, at de fremsendte tilbud (… Tømrer) er for dyre (tilbud er på knap 40.000 for tagkonstruktionen og 31.750 for skotrenden).
November 2010:	Vi indhenter tilbud på skaderne (tagkonstruktion og skotrende).
November 2010:	Vi opgør erstatningen i henhold til det indhentede tilbud - taget opgøres til 17.475 og skotrenden til 4000 kr.
8. april 2011:	Kunden meddeler pr. mail, at der er fundet råd under skotrenden og fremsender fotos heraf.
16. juni 2011:	Kunden fremsender tilbud på rådskader fra … Tømrer. Tilbuddet er på 12.500 kr.
21. juni 2011:	Kunden rykker for svar vedrørende den underliggende rådskade.
5. august 2011:	Skadebehandleren opgør rådskaden til 3000 kr. - efter gennemgang af kundens fotos sammen med besigtigelseskonsulenten.
17. august 2011:	Kunden fremsender faktura på tag og skotrende samt faktura på rådskade. Bemærk, at … Tømrer kunne udføre arbejdet for tag og skotrende til samme pris som det af Dansk Boligforsikring A/S indhentede tilbud - på trods af, at firmaets tilbud var henholdsvis 22.000 kr. og 27.750 kr. dyrere!

19. august 2011. Erstatningen for tagkonstruktion og skotrende udbetales.
23. august 2011: Kunden beder om redegørelse for erstatningsudbetalingen.
6. sept. 2011: Skadebehandleren oplyser, at der er udbetalt 17.475 for taget (minus selvrisiko på 5000 kr.) og 7000 kr. for skotrenden (minus selvrisiko på 5000 kr.). Brevet af 5. august 2011, hvori erstatningsopgørelsen fremgår, fremsendes igen med denne mail.

Vi hører herefter ikke fra vores kunde omkring disse skadeforhold, indtil mail af 4. juni 2014, hvor opgørelsen af rådskaden på 3000 kr. påklages. Vi afviste klagen i mail af 31. juli 2014.

2. Dansk Boligforsikring A/S' opfattelse af sagen
Sagen drejer sig om, hvorvidt vores kunde har krav på en højere erstatning for rådskaderne under skotrenden, end de 3.000 kr. vi udbetalte 19. august 2011.

Vi har afvist at erstatte mere end 3.000 kr., fordi vi ikke mener, det koster mere at udbedre rådskaden, men også fordi vi mener en indsigelse omkring erstatningsopgørelsen er forældet.

Vedrørende forældelse:
Vi har opgjort erstatningen for rådskaden d. 5. august 2011. Beløbet blev afregnet d. 19. august 2011. Vi har ikke hørt noget fra vores kunde herefter - indtil mailen d. 4. juni 2014. Vores kunde havde kendskab til rådskaden allerede i april 2011, og det tilbud, som han indhentede, og som han mener erstatningen bør opgøres efter, er fra juni 2011.

Uanset om man bruger kendskabstidspunktet for rådskaden (april 2011), hans tømrers tilbudstidspunkt (16. juni 2011) eller opgørelsestidspunktet (5. august 2011), er der forløbet mere end 3 år. Vi har for længst afsluttet af afregnet skaden.

Klagen ses modtaget af Nævnet d. 15. august 2014 - det er mere end 3 år efter det seneste tidspunkt - opgørelsestidspunktet. Klager skriver selv i klagen, at kendskabstidspunktet er, da han blev klar over opgørelsen, han nævner datoen d. 11. august 2011. Selv ved brug af denne dato er en evt. indsigelse om opgørelsen forældet.

Vedrørende erstatningsopgørelsen:
Vi har opgjort erstatningen for rådskaderne til 3000 kr. ud fra de fremsendte fotos og vores konsulents tidligere besigtigelse af konstruktionerne. … har besigtiget konstruktionen i 2010 - og han kunne på baggrund af de fremsendte fotos oplyse, at det ikke ville tage mere end en halv dags arbejde og lidt materialer, at udbedre de underliggende rådskader. Det har vi opgjort (rundt) til 3000 kr.

Vores kundes tømrer har indsendt et tilbud på 12.500 kr. Vi mener ikke der er grundlag for denne voldsomme pris - se også arbejdsbeskrivelsen i tilbuddet. Det svarer til 3-3,5 dages arbejde (der er næsten ingen materialer).

Til illustration for tømrerens prisniveau bør Nævnet bemærke, at den samme tømrers priser på taget var næsten 40.000 kr. (vores kontratilbud var på 17.475) og 31.750 på skotrenden (vores kontratilbud var på 4.000 kr.). … tømreren udførte taget og skotrenden til samme pris som vores kontratilbud uanset de voldsomme tilbudspriser - uden i øvrigt nogen forklaring på, hvorfor arbejdet pludseligt kunne udføres til en brøkdel af de afgivne tilbud.

Da … tømrerens tilbud på rådskaderne også var urimeligt høje, har vi har opgjort erstatningen ud fra [besigtigelseskonsulentens] estimat."

Hertil har klageren i mail af 22/9 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Vedrørende forældelse:
>
> Tidsrummet fra jeg blev bekendt med, at selskabet ikke anerkendte betalingskravet fra tømrer (5. august 2011) til jeg gjorde skriftlig indsigelse mod den lavere tilbudte erstatning overfor DBF (24-3-2014, specificeret 4-6-2014) overholder forældelsesfristen på tre år.
>
> Vedrørende erstatningsopgørelsen:
>
> Som specificeret i min klage tog det DBF over fire måneder efter anmeldelsen af rådskaden at afvise tilbuddet fra tømreren. Det er jo lidt svært at vente på, når tagkonstruktionen er utæt. Ankenævnet har mig bekendt i tilsvarende sager bestemt, at det er tilbuddet, der er gældende."

Selskabet har i brev af 30/9 2014 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg skal bemærke, at mailkorrespondancen mellem klager og tømreren dokumenterer, at tømreren pludseligt - og uden begrundelse - kunne udføre arbejdet til samme pris, som det kontratilbud vi indhentede - trods at de oprindelige tilbud var henholdsvist 56 % og 87 % højere. Det virker temmelig useriøst at udfærdige tilbud (til forsikringsskader) på et niveau for så efterfølgende at være i stand til at reducere dem svarende til selskabets opgørelse. Tilbuddet på rådskaden må ses i det lys - det er 76 % højere end besigtigelseskonsulentens opgørelse, og baseret på tømrerens 'faktiske' udførelsespriser, er opgørelsen derfor helt i overensstemmelse med de faktiske markedspriser."

Klageren har hertil i mail af 7/10 2014 bemærket, at han ikke mener, at selskabets betragtninger om tømrerens seriøsitet kan lægges ham til last som lægmand.

Det fremgår af sagen, at klageren i marts/april 2014 havde en mailudveksling med selskabet vedrørende dels et forhold angående el-installationer, som klageren siden har frafaldet, og vedrørende dels rådskaden på taget. Af korrespondancen fremgår bl.a.:

> **24/3 2014, mail fra klageren til selskabet:**
> "1) Vil du oplyse, hvoraf forældelsesfristen du nævner, fremgår?
> 2) Jeg har tidligere bedt om refusion af regning på udbedret råd i tag for kr. 10.000 [12.500]. I har kun tilbudt kr. 3000. Jeg må fastholde at kravet er kr. 10.000. [12.500]
> Fastholder I de lavere beløb, ser jeg mig nødsaget til at gå videre med sagen."
>
> **1/4 2014, mail fra selskabet til klageren:**
> "Det er almindelige forældelsesregler, der gælder her. Det følger at forældelsesloven, at krav/fordringer forældes efter tre år regnet fra forfaldstidspunktet.
>
> Med hensyn til opgørelsen for rådskade i forbindelse med utæt skotrende - har du mulighed for at klage til vores klageafdeling. Du skal blot fremsende en mail til klage@danskboligforsikring.dk med beskrivelse af hvori din uenighed består og hvad du ønsker at opnå."

3/4 2014, mail fra klageren til selskabet:
"Som du burde vide er forældelsesfristen 10 år når forholdet er erkendt skriftligt. Se bekendtgørelsen § 5 stk. 3."

4/4 2014, mail fra selskabet til klageren:
"Den er ikke på 10 år, det er kun ved pengekrav, altså når erstatningen er opgjort med et beløb for den skade der er anerkend dækningsberettiget.
Ved almindelig fordring, altså når vi anerkender at du har et krav, er den på 3 år."

6/4 2014, mail fra klageren til selskabet:
"Jeg forstår det således, at du anerkender
1) at forældelsesfristen på den allerede opgjorte sag vedr. reparation af rådskade under skotrende i tag (anmeldt juni 2011) er en forældelse på 10 år.
…"

7/4 2014, mail fra selskabet til klageren:
"Med hensyn til reparation af skotrende og rådskader, så er erstatningen både opgjort og udbetalt. Din uenighed består i vores opgørelse af erstatningens størrelse - dette er omfattet af den 3 årige forældelse."

Nævnet har fået forevist fotos.

Nævnet udtaler:

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at rådskaden på taget ved skotrenden kom til klagerens kundskab den 8/4 2011. Nævnet finder, at klagerens krav på forsikringsdækning i anledning af denne skade derfor forældes 3 år efter den 8/4 2011, jf. forældelseslovens § 3.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., at et krav på erstatning for en anmeldt skade, som selskabet afviser at dække, dog tidligst forældes 1 år efter selskabets afvisning. Selskabet tilbød den 5/8 2011 at betale 3.000 kr. i erstatning og afviste samtidig at betale erstatning herudover. Nævnet lægger til grund, at selskabet ikke siden har genoptaget sagsbehandlingen på dette punkt. Nævnet finder, at 1-årsfristen i nævnte bestemmelse for så vidt angår klagerens eventuelle krav på dækning af resten af tømrerregningen derfor skal regnes fra den 5/8 2011.

Nævnet finder på den baggrund, at såvel den 3-årige forældelsesfrist, jf. forældelseslovens § 3, og den 1-årige frist, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., var udløbet,

da nævnet modtog klagen den 15/8 2014. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har anset klagerens eventuelle krav på yderligere erstatning i anledning af rådskaden for forældet.

Nævnet bemærker, at det ikke i sig selv har nogen afbrydende virkning for forældelsesfristen at anmelde det samme krav igen til selskabet, som selskabet på et tidligere tidspunkt allerede har afvist.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand