Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2015 blev i sag nr. 87580:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet bygningsforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt stormskade på et hegn.

Klageren kræver hele hegnet udskiftet og klager over, at selskabet alene har udmeldt en håndværkstaksator til at besigtige hegnet.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at hegnet kan repareres for det beløb, håndværkstaksatoren har opgjort erstatningen til.

Klageren har i klageskemaet af 22/1 2015 anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt vedhæftes som bilag

Her har talt med forsikring ang mit hegn jeg fik en ud fra Topdanmak som var tømre han skulle se hvor meget der var galt med mit hegn han sagde at sådanne et hegn nok kommer til at koste 100.000 kr at få lavet. Der er 57 meter hegn i dobbelt klink med H stolper.Da han kommer hjem til sig selv. Skriver han at der skal skiftes 7 stolper og 50 bræddder Han har på inte tidspunkt rørt ved mit hegn det syntes jeg nu ikke er ok jeg har fået fat i en tømre han har skrevet til dem hvad det koster at skifte sådanne et hegn i materialer 32.481 ex moms. Løn 28.154 ex moms så har skrevet lidt. Eller meget frem og tilbage med en der hedder …Overtaksator, Privatskade. Han sagde hvad skal der til at får at få en tilfreds kunde sagde jeg at de skulle lave mit hegn. Så da der er gået så langt tid havde tømrer ikke tid så jeg skulle finde en andres tømre men det er nu svært da. De for at vide at det er Topdanmark så vil de slet ikke have noget med mit hegn at gøre Topdanmark vil

have at de kun kan købe i … derfor. Må jeg vente til den tømrer der har givet tilbud første gang har tid så det har han så her i jan i år men nu har … fået hukommelse tab at siger at han ikke har sagt de skal laves så skriver til ham at alt skal være på mail .så lige pludselig får jeg en mail fra en … at. De kun vil rep det ham … har sagt. Da jeg siger til dem at vi må tale sammen da jeg bliver nød til at tage til [udlandet] torsdag den 15/1-2015 finder jeg ud af at de har sat penge ind på min konto uden at jeg har god for noget af det jeg får så sendt penge retur og får så en mail at sagen er afsluttet ifølge
Aftale Jeg har på inte tidspunkt aftalt sådanne sludder men sjovt de lige sender penge når de ved jeg er på ferie ....

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Havde lavet mit plankeværk!!!!!Har sagt der må komme en ufrivillig
Tømre men det vil de ikke ,ham som Topdanmark har ansat er [firmanavn]. Har mail fra ham af

Selskabet har i brev af 17/2 2015 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 12. marts 2014 anmelder klager telefonisk, at der i forbindelse med storm er sket stormskade på hans plankeværk. Klager oplyser her, at skaden skulle være sket den 28. oktober 2013. Efterfølgende er skadedatoen imidlertid ændret til den 5. december 2013.

Ved den telefoniske anmeldelse aftaler skadebehandler med klager, at han skal indhente et udspecificeret tilbud på udbedring af skaden og indsende det til selskabet tillige med nogle fotos af skaden, hvorefter vi vil tage stilling til, i hvilket omfang vi kan yde erstatning.

Først den 7. oktober 2014, det vil sige næsten et år efter at skaden er sket og et halvt år efter at den er anmeldt til selskabet, modtager vi et skriftligt tilbud samt fotos fra klager. Tilbuddet fra … lyder på 60.635 kr. ekskl. Moms for en total udskiftning af hegnet.

Den 15. oktober 2014 besigtiger en af selskabets håndværkertaksatorer skaden og opgør her skaden som en reparation til i alt 38.600 kr. inklusive moms, jf. vedlagte kopi af rapport.

Umiddelbart efter at klager har modtaget rapporten, retter han henvendelse til selskabet og giver kraftigt udtryk for utilfredshed med selskabets opgørelse. Sagen bliver derfor overtaget af overtaksator …

… aftaler herefter med klager, at han skal indhente et nyt tilbud på reparation af hegnet.

Klager indsender herefter på ny tilbuddet fra …, idet han henviser til, at han skulle være lovet dækning i henhold til tilbuddet.

… kontakter herefter tømreren, … og får bekræftet, at det ikke er hele hegnet, som er skadet. Taksator fastholder derfor overfor klager, at vi kun kan betale for en reparation.

Klager har efterfølgende korresponderet med såvel … som med selskabets kundeklageansvarlige … Vi vedlægger kopi af korrespondancen, hvoraf det fremgår, at selskabet har fastholdt opgørelsen på 38.600 kr.

Den 15. januar 2015 har vi udbetalt det godkendte erstatningsbeløb med fradrag for selvrisiko 3.585 kr., det vil sige i alt 35.015 kr. Klager har imidlertid returneret beløbet.

Sådan erstatter vi
Af forsikringsvilkårenes pkt. 19.B. fremgår det, at skaden opgøres til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

De fremlagte fotos indikerer klart, at det kun er enkelte af fagene som er beskadiget, og dette har taksator da også fået bekræftet ved sin besigtigelse ligesom tømreren telefonisk har bekræftet forholdet. Klager har derfor ikke krav på en total udskiftning af hegnet, men kun krav på en reparation.

Taksator har opgjort reparationsprisen til 38.600 kr., og dette beløb ekskl. selvrisiko har vi stillet til rådighed for klager. Vi finder derfor ikke, at klager har krav på yderligere.

For god ordens skyld kan vi tilføje, at skaden i den mellemliggende periode muligvis er blevet kraftigt forværret på grund af nye storme, blandt andet Egon. Klager har således primo 2015 anmeldt, "Plankeværk er yderligere skadet. Da stormen skaden fra 2013 ikke er lavet er det nu helt faldet sammen".

Vi har ikke behandlet denne skade som en ny selvstændig skade, og vi har ikke foretaget fornyet besigtigelse. Efter selskabets opfattelse må eventuelle forværringer af skaden kunne henføres til klagers skadebegrænsningspligt, jf. FAL § 52. Klager har i mere end 1 år undladt at reparere hegnet, og klager må derfor selv bære risikoen for eventuelle forværringer."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger i breve af 3/3 2015 og 23/4 2015 til nævnet.

Klageren har fremlagt et tilbud af 10/10 2014 af hvilket der bl.a. fremgår:

"Hegn delvist væltet under storm, kunden der bor der har selv afstivet hegnet og midlertidigt reetableret i nødvendigt omfang.
Det eksisterende ft klink systemhegn i brunimprægneret har stolper i 90 cm og støbt i beton, nogle steder er stolperne delvist ødelagt/knækket omkring jord niveau.

Det nye hegn som der bliver givet tilbud på bliver samme steder som eksisterende, alle eksisterende stolper bliver gravet op og nye støbt ned. Det bliver bygget op med 100x100mm stolper i trykimprægneret, 50x100mm trykimp. Som skelet og udvendigt klinkbeklædning 25x125mm gran, imprægneret.
Inkl. 1 låge/port ved nuværende indgang.
Hegnets længde: 34m mod vej og 24m mod nabo, i alt: 58meter.
Højde: 1,80m

Materialer:	32.481,- ex. moms
Arbejdsløn:	28.154,- ex. moms"

4. 87580

Selskabets håndværkstaksator har i brev af 15/10 2014 til klageren bl.a. anført:

"**Vi dækker din skade**
Den 15. oktober 2014, var jeg ude hos dig for at se på din skade. Årsagen til din skade var storm.

Sådan dækker vi skaden
Topdanmark erstatter udgiften til:
- Forsigtig adskillelse af beskadigede hegnsfelter, ca. 10 stk.
- Udskiftning af ca. 7 knækkede h-stolper incl. betonfundamenter.
- Udskiftning af ca. 50 stk. klinke-brædder.

Vi erstatter ikke:
En generel ombygning af hegnet, så det får stærkere stolper og beklædning i forbandt. Forsikringen bringer kun hegnet til, som det var før stormen. Forsikringstager har dog ret i, at hegnet har for svage stolper og at det sandsynligvis vil knække igen. Hvis hegnet skal forbedres (forstærkes) skal forsikringstager selv deltage med ekstra udgiften hertil.

Her er, hvad vi aftalte
Forsikringstager har tømrermester til arbejdet.

Topdanmark og … har indgået samarbejde
Trælastfirmaet … og Topdanmark har indgået samarbejde, hvor … bliver primær leverandør til alle Topdanmarks bygningsskader. Det betyder, at alle håndværkere og de af vores kunder, der selv vil udbedre skaden, med stor fordel kan indkøbe bygningsmaterialer til udbedring af dækningsberettigede bygningsskader.

Bemærk derfor, at Topdanmarks skadesager bliver opgjort ud fra Topdanmarks materialepriser i. …. Yderligere information fremgår af rekvisitionen, som håndværkeren eller du skal bruge ved indkøb af materialer i …

Økonomisk oversigt over de ydelser, vi erstatter
Jeg har udarbejdet en oversigt over de forskellige ydelser, Topdanmark erstatter. Priserne, som er oplyst under punktet håndværkere, forudsætter, at arbejdet bliver udført af momsregistrerede firmaer. Hvis skadeomfanget ikke kan holde, vil jeg bede dig om straks at kontakte mig - mit nummer står sidst i rapporten.

Håndværkere + avance på materialer fra …
Tømrerarbejde kr 32.800,00

Topdanmarks materialepris i …
Tømrerarbejde kr 5.800,00

Andre håndværkere

Eget arbejde

Vilkårsmæssig afskrivning
I alt kr 38.600,00

Alle beløb er med moms"

Klageren har i mail af 15/10 2014 til selskabet bl.a. anført:

> "Han siger det kommer nok op i 100.000 kr for det kan ikke betale at rep det,men han tror ikke forsikringen vil betale for det.
> Han siger at selv om de prøver på at rep det vil det bare blæse omkuld næste gang det blæser fordi det er et klinke hegn med H stolper. Og at bære evnen ikke er stærk nok.
> Nu har jeg modtaget et rapport fra ham hvor han skriver hvad han vil give i K og ikke et brev mail fra forsikringen men vi er da enig om at jeg er kunde i Topdanmark ? og ikke i et tømmerfirma som kommer med denne prisjeg har ringet ind til jeres kundeservice. For at få en ufrivillig tømmermester. Til at bedømme hvad der skal ske,men hun sagde det kunne jeg ikke da det er Topdanmarks ansat ham tømmermesteren.
> Jeg vil gerne have en ufrivillig tømmermester til at se på skaden da jeg mener at jeres tømmermester ikke kan sidde i denne sag og sige hvad det koster da han er jeres ansat hos jer.
> Det er vel ikke fair .
> Han skriver det er 7 H stolper. Men hvor ved han det fra han har på intet tidpunkt hivet i hegnet det kan man også se på vores overvågning"

Selskabets overtaksator har i mail af 21/10 2014 til klageren anført:

> "Jeg har modtaget din mail vedrørende din skadesag, og jeg vil tage kontakt til dig i morgen, onsdag."

Selskabets overtaksator har i mail af 31/10 2014 til klageren anført:

> "Jeg vil blot sikre mig at jeg har forstået vores aftale således, at du vender tilbage med et tilbud fra en anden tømrer på sagen vedrørende dit hegn."

Klageren har i mail af 13/1 2015 til selskabets overtaksator anført:

> "Kan ikke forstå du ringer til mig og lover mig at jeg nok skal få lavet det plankeværk som den tømmeren der har givet jer tilbuddet skal lave. Men da han ikke kan lave det før i jan.så Skal vi ringes ved. Du skriver en dag til mig. Om jeg kan få tømmeren. Til at sende tilbud på det igen da i har smidt det væk .så får du det og Får at få sat igang med at få lavet det plankeværk. Du glemmer jo lige at i optager jeres samtaler så syntes jeg du skal have fat i jeres it afd for at høre hvad du lover mig ...
> Du siger. I Tlf hvordan kan jeg få dig. Som en tilfreds kunde siger i skal lave det det siger du ja til flere gange du undskylder. Flere gange. Over for mig at du er ked af at jeg skal sælge mine aktier Pga jer. Og nu har du fået. Hukommelse tab dårlig stil men hvorfor er det så du skriver flere gange til mig ang det tilbud. Når du lige pludselig ikke vil betale!"

Klageren har fremlagt et tilbud af 29/4 2014 af hvilket der bl.a. fremgår:

> "Vedr.: Udskiftning af systemhegn, efter stormvejr.
>
> Efter gennemgang af ovenstående opgave, fremsendes hermed tilbud på udskiftning af ovenstående hegn. Følgende arbejder er indeholdt i tilbuddet.
>
> - Nedrivning og bortkørsel af i alt 56m hegn.
> - Levering og montering af i alt 36 stk. nye nedstøbte stolper.

- Levering og montering af i alt 56m nyt hegn, som eksisterende.
- Levering og montering af 1 stk. ny låge, som eksisterende.

Der er i tilbuddet ikke medregnet nogen form for malerbehandling i tilbuddet.

Der tages forbehold for at samtlige eksisterende stolper kan optages ved håndkraft og at samtlige nye stolper kan håndgraves.

Pris: 86.750,00 excl. Moms."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Erstatningsregler**

19. Hvordan erstatter vi skaderne?

Sådan beregner vi erstatningen

A Det forsikrede er dækket til nyværdi, bortset fra de tilfælde hvor vi afskriver efter tabellerne i punkt 19F.

B Vi opgør skaden til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede med samme byggemåde og på samme sted.

…

E Vi betaler ikke erstatning for ubeskadigede bygningsdele på grund af farve-/andre forskelle, der opstår ved reparation i forbindelse med en skade. Det betyder, at der i forbindelse med en skade, fx på badeværelset, kun vil blive udskiftet hele den skaderamte flade, fx gulv eller en væg.

…

G Betaling af erstatning ved reparation eller genopførelse
Vi betaler erstatning, når det beskadigede er blevet repareret eller genopført, og vi har modtaget en regning.

H Betaling af kontanterstatning i stedet for reparation eller genopførelse
Hvis erstatningen ikke bliver brugt til reparation eller genopførelse af det beskadigede, opgør vi erstatningen som en kontanterstatning til fri rådighed.

Vi opgør skaden til dagsværdi, det vil sige med fradrag for værdiforringelse på grund af alder og slid."

Nævnet udtaler:

Selskabet har anerkendt en anmeldt stormskade på klagerens hegn som dækningsberettigende. Selskabets håndværkstaksator har vurderet, at hegnet kan repareres ved

adskillelse af ca. 10 hegnsfelter, udskiftning af ca. 7 knækkede stolper og ca. 50 klinkebrædder til en samlet pris på 38.600 kr. inklusive moms.

Klageren har klaget over, at selskabet ikke har udmeldt en uvildig håndværker til at vurdere skadeomfanget. Nævnet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet har udmeldt en håndværkstaksator til at opgøre den anmeldte skade. Nævnet bemærker, at klageren og selskabet ifølge mail af 31/10 2014 har aftalt, at klageren skulle vende tilbage med et alternativt tilbud.

Klageren klager endvidere over skadeopgørelsen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, punkt 19 B, at skaden opgøres til det beløb, det vil koste at genoprette det beskadigede på samme byggemåde og på samme sted.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet at måtte lægge til grund, at hegnet alene blev delvist beskadiget af stormen. Det er herefter nævnets opfattelse, at selskabet i henhold til forsikringsbetingelserne kan opfylde sin erstatningsforpligtelse ved en reparation af hegnet. Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at der skulle være indgået en – telefonisk – aftale om, at selskabet skulle erstatte en total udskiftning af hegnet.

De to tilbud, som klageren har fremlagt, vedrører begge en total udskiftning af hegnet. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at den af selskabet tilbudte reparation ikke kan udføres forsvarligt inden for den beløbsramme, selskabet har opgjort erstatningen til. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

8. 87580

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels