Ankenævnet for Forsikring

Den 7. oktober 2015 blev i sag nr. 87650:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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 ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalte for en anerkendt stormskade på den forsikrede bygnings stråtag. Klageren kræver desuden dækning for rådgiverudgifter, der blev afholdt i forbindelse med erstatningens opgørelse.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning samt at dække udgifterne til klagerens rådgiver. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt at dække udgifterne til etableringen af en mønning af græstørv i stedet for af lyng. Selskabet har endvidere anerkendt at dække yderligere udgifter til udbedring af et loft.

I brev vedlagt klageskemaet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling:**
> I oktober/november 2013 blev stråtaget på klagerens ejendom, beliggende … stormskadet på 2 ud af 4 sider.
>
> Stormskaden blev anmeldt til indklagede, hvor klageren havde tegnet en bygningsforsikring, hvori forsikringsbetingelserne nr. 08.05 var integreret. Der henvises til Bilag 1.
>
> Efter skadeanmeldelsen besigtigede indklagedes taksator, … skaden den 3. april 2014. I h.t. en skrivelse af 4. april 2014 fra [taksator], jf. Bilag 2, anerkendte indklagede såvel stormskaden som de deraf følgende skader som værende dækningsberettigede i h.t. den hos indklagede tegnede bygningsforsikring. Stormskaden blev opgjort i h.t. tilbud af 17. december 2013 fra [tækker2], jf. Bilag 3.

Imidlertid ville indklagede kun betale 50% af udgiften til udskiftningen af stråtaget på de 2 stormskadede sider. Indklagede henviste til forsikringsbetingelsernes pkt. 11.2.

Klageren var ikke enig i indklagedes afgørelse, hvilket bl.a. blev meddelt ved en mail af 15. september 2014, jf. Bilag 4. Indklagede har imidlertid fastholdt sin afgørelse, jf. Bilag 5, hvorfor nærværende klage er nødvendig.

Anbringender:
Det gøres gældende,
at Klageren har krav på at få stormskaden på stråtaget dækket fuldtud af indklagede, idet der er tale om en reparation af stråtaget - og ikke en komplet udskiftning af dette. At der er tale om en reparation fremgår af den kendsgerning, at klagerens ejendom på tidspunktet for stormskaden var forsynet med stråtag på 4 tagsider. Alene 2 af disse tagsider blev stormskadet.

Det gøres gældende,
at udgiften til en reparation af de 2 stormskadede tagsider udgør kr. 286.000,00, incl. moms, jf. Bilag 6 - og ikke kr. 179.387,50, således som opgjort i bilag 3.

Det gøres gældende,
at en udbedring af følgeskaderne vil koste kr. 128.025,00, incl. moms, jf. Bilag 7. Denne udgift skal indklagede betale fuldt ud.

Det gøres gældende,
at at indklagede efter princippet i Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 skal betale udgifterne til [klagerens rådgiver], som klageren brugte som rådgiver i forbindelse med stormskaden. Udgifterne udgør i alt kr. 39.625,00, jf. Bilag 8."

Dertil har selskabet i brev af 12/3 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Erstatningsopgørelse på taget**
Vores kunde gør gældende, at udgiften til reparation af taget udgør 286.000 incl. moms. Vores kunde har i sin klage til Ankenævnet henvist til bilag 6, som er en e-mail fra Tækkefirmaet … af 20. marts 2014. Dette bilag er vi ikke tidligere blevet forelagt, hvorfor dette bedes fremsendt.

Vores kunde anmeldte den 29. oktober 2013, at der var blæst hul i ejendommens stråtag. Kunden kendte selv en stråtækker, som kunne afdække taget. Vi sendte samme dag vores kunde en e-mail med anmodning om overslag på udbedring af skade samt fotos af skaden.

Vores kunde ringede den 4. november 2013 med oplysning om, at udbedring af skaden ville koste 60.000 kr.

Den 13. november 2013 modtog vi et overslag på 186.437,50 kr. ([tækker1]) fra vores kunde. Der var ikke taget billeder af skaden.

Henset til udbedringsudgiftens størrelse, anmodede vi den 25. november 2013 [tækker2] om et tilbud på udbedring af skaden. Dette tilbud modtog vi den 27. december 2013, og tilbuddet var på 179.387,50 kr. Tilbuddet var således ca. 7.000 kr. billigere end tilbuddet fra kundens egen tækkemand.

Taget er fra 1977 og dermed 36 år på skadetidspunktet og begge tagdækkere var enige i, at det ikke var muligt at lave yderligere reparation af taget, hvorfor de stormskadede tagflader skulle udskiftes/monteres nyt stråtag.

Den 3. januar 2014 meddelte vi tilsagn til dækning af skaden i henhold til forsikringsbetingelsernes pkt. 11.2, herunder fratrukket fradrag på 50 % af 179.387,50 = 89.693,75 minus selvrisiko på 2.500 kr. = i alt 87.193,75 kr. (Se nedenstående afsnit omkring afskrivning).

Det skal her bemærkes, at vores kunde var svær at få kontakt med, hvorfor endelig tilsagn først blev givet den 3. januar 2014.

Konklusion:
Vi finder ikke, at vores kunde på baggrund af et tilbud, som vi aldrig har set eller modtaget, har godtgjort, at udgiften til udskiftning af tagfladerne udgør 286.000 kr. incl. moms. Vi har således ikke haft mulighed for at kommentere på tilbuddet samt omfanget at de arbejder, som tilbuddet indeholder.

Vi fastholder dermed i henhold til de afgivne tilbud fra henholdsvis vores kundes egen tækkemand samt vores udsendte tækkemand, at udgiften til udskiftning af tagfladerne udgør ca. 180.000 kr. incl. moms.

Afskrivning
Vores kunde har gjort gældende, at vi ikke er berettiget til at foretage afskrivning efter forsikringsbetingelserne for de to tagflader, der skal have pålagt nyt stråtag.

Der er tale om hele tagflader, der skal udskiftes, hvorfor der skal ske afskrivning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 11.2.5. Udskiftning af en hel tagflade kan ikke betragtes som en reparation. En reparation vil fx være, at man på en tagflade alene reparerer en mindre del.

Vi skal henvise til responsum 3419 af 31. marts 2008, hvor Forsikring og Pension blev bedt om at tage stilling til, hvorvidt fradrag kunne ske ved en forholdsvis begrænset skade. Forsikring og Pension udtalte hertil, *at det er almindelig forsikringspraksis at lade det være afgørende, hvorvidt den foretagne udbedring medfører en værditilvækst.*

I nærværende sag skal ske udskiftning af hele tagflader og ikke partiel reparation. Se vedlagte billede, der viser, hvor stor en del af taget, som skal udskiftes. Udskiftning af hele tagflader vil netop medføre en forbedring og værditilvækst for husejeren, hvorfor det er vores opfattelse, at der skal ske fradrag i henhold til forsikringsbetingelserne samt i henhold til det grundlæggende berigelsesforbud, der fremgår af forsikringsaftalelovens § 39.

I henhold til forsikringsaftalelovens § 39 stk. 1, er grundprincippet i en skadesforsikring, at forsikringsselskabet højst skal betale en erstatning, der svarer til den lidte skades dækning. Det vil sige, at forsikringsselskabet ikke er forpligtet til at betale erstatning ud over det lidte tab.

Det kan i øvrigt også bemærkes, at Ankenævnet for Forsikring giver følgende ex på sin hjemmeside, www.ankeforsikring.dk:

'Husejere, der får ødelagt deres ældre tag af f. eks. en storm, må tåle fradrag i erstatningen. Til ***gengæld*** *får de også et nyt tag, der kan holde mange flere år end det gamle. Be-*

står skaden blot i nogle få tagsten, der er blæst ned, bliver der udbetalt fuld erstatning. Taget holder jo ikke længere, fordi der er skiftet nogle få tagsten.'

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at ved skader på genstande, der er nævnt i tabellerne, under punkt 11.2, udregnes erstatningen efter tabellerne. Og under punkt 11.2.5 er der en tabel for tagbelægning af strå/rør.

Af punkt 11.2 - Erstatning efter tabeller - fremgår følgende:

> *Alt efter hvor gammelt det beskadigede var på tidspunktet for skaden, udregner vi et fradrag i nyværdierstatningen. Erstatningen udregnes efter tabellerne i dette afsnit.*
>
> *Fradraget beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inklusiv arbejdsløn m.m.*
>
> *Ved reparation betaler vi fuldt ud, dog højst den nævnte procent af det beskadigedes nyværdi.*

Vores kunde har oplyst, at taget er fra år 1977 og således 36 år på skadetidspunktet.

Af punkt 11.2.5 - Tagbelægning af strå/rør - fremgår:

Tagbelægning af strå/rør

Alder indtil	*Erstatning*
……..	……..
35 år	*.....50 %*
40 år	*.....40 %*
……..	……..

Vi har beregnet og givet tilsagn til en erstatning på 50 % af nyværdierstatningen. Idet taget var 36 år på skadetidspunktet, skulle tilsagn til erstatning korrekt have været 40 % af nyværdierstatningen. Dette fordi tabellen anfører, at hvis tagbelægningen er *indtil* 35 år, ydes erstatning med 50 % af nyværdierstatningen. Det vil sige, at hvis taget er 35 år og under 40 år, ydes alene erstatning med 40 % af nyværdierstatningen.

Vi er dog naturligvis fortsat indstillet på at betale erstatning med 50 % af nyværdierstatningen som givet tilsagn til den 3. januar 2014.

Konklusion:
Idet de er tale om hele tagflader, der skal udskiftes, og udskiftning af en hel tagflade ikke kan betragtes som en reparation, fastholder vi, at der skal ske afskrivning i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt. 11.2.5.

Følgeskader
Vores kunde gør gældende, at udgiften til udbedring af følgeskader udgør 128.025,00 kr. incl. moms. Vores kunde har i sin klage til Ankenævnet henvist til bilag 7, som er en e-mail af 20. marts 2014 med et overslag på udbedring af følgeskader. Dette bilag er vi ikke tidligere blevet forelagt, hvorfor dette bedes fremsendt.

[Klagerens rådgiver] anmeldte den 5. februar 2014 følgeskader i forbindelse med stormskaden på stråtaget, hvorfor vi først her blev bekendte med følgeskaderne.

Følgeskaderne inde i huset havde vores kunde ikke oplyst os om, ej heller selvom vores kunde flere gange har talt med assurandør …

Vi igangsatte fugtmåling hos vores kunde ved … … besøgte vores kunde den 18. februar 2014, men vores kunde ville ikke lukke … ind, idet kommunikationen skulle gå via [klagerens rådgiver]. Herefter blev aftalt et nyt besøg.

Den 25. februar 2014 modtog vi fugtrapport fra … Fugtrapporten viste, at der var målt fugt på ludbehandlet rustik loft og isolering på loftet, langs ydervæggen og ca. 55 cm ind fra væggen i stuen, depot, toilet og i 2 værelser. Fugten fordelte sig over et samlet areal på ca. 20-23 m2.

Ligeledes blev der målt fugt i 2 vægge ved det ene hjørne i det sidste værelse, svarende til et areal ca. 12 m2.

Det våde isolering på loftet skulle således fjernes og udskiftes og de beskadigede loftsbrædder skulle nedtages og nye tilsvarende opsættes. Vedrørende væggene, skulle puds fjernes, og væggene udtørres og derefter reetableres.

Vi oplyste, at vi havde mulighed for at bede en tømrer om at give tilbud på arbejdet, såfremt vores kunde var interesseret i dette. Alternativt ville vi bruge prisen fra den tømrer, som vores kunde ville vælge til det anførte arbejde.

[Klagerens rådgiver] vendte tilbage med, at vores kunde ønskede, at vi foranledigede en tømrer til at give tilbud på arbejdet.

Tømreren besigtigede ejendommen sammen med [klagerens rådgiver]. Idet tømreren ikke var af den opfattelse, at de skader, som [klagerens rådgiver] oplyste skulle med i tilbuddet, havde sammenhæng med stormskaden og fugtmålingerne fra …, blev der afholdt et møde på ejendommen den 3. april 2014, hvor vores kunde, [klagerens rådgiver] samt 2 taksatorer deltog. På mødet blev endnu engang oplyst, at skaden på taget var omfattet af forsikringen og tilsvarende følgeskaden på loftet, isoleringen og de 2 vægge.

Den 24. april 2014 sendte vi tilbud på udbedring af de indvendige skader, herunder udbedring af loft, isolering og dampspærre på 30.662 inkl. moms. Der var taget udgangspunkt i udskiftning af 30 kvm loft. Herudover dækker vi udbedring af de 2 vægge som oplyst ovenfor.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at forsikringen ikke dækker kosmetiske forskelle, hvilket fremgår af punkt 11.1 i forsikringsbetingelserne.

Af punkt 11.1 fremgår:

> *Rent kosmetiske forskelle er ikke dækket. Det er fx ved farveforskelle mellem det, der er blevet erstattet og det der ikke er skadet. Det gælder uanset, om det ikke har været muligt, at skaffe samme materialer som de skadede.*

Der er således ikke dækning for kosmetiske forskelle, men udbedringen skal fortsat være en tålelig løsning for kunden. Vi oplyste derfor, at det beskadigede loft ville blive udbedret med tilsvarende loft, og hvis dette ikke ville give en tilstrækkelig tålelig løsning, kunne vi tilbyde ludbehandling af det resterende loft inden for de naturlige afgrænsninger, som der var med de synlige bjælker.

Der er således givet tilsagn til udbedring af de indvendige skader i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Vores kunde har ikke positivt reageret på tilbud på udbedring af indvendige skader og vores tilsagn til dækning.

Konklusion:
Vi finder ikke, at vores kunde på baggrund af et tilbud, som vi aldrig har set eller modtaget, har godtgjort, at udgiften til udbedring af følgeskaderne udgør 128.025,00 kr. inkl. moms. Vi har således ikke haft mulighed for at kommentere på tilbuddet, samt omfanget at de arbejder som tilbuddet indeholder.

Vi fastholder dermed, at udgifter til udbedring af følgeskaderne i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne kan gøres for 30.662,00 kr. inkl. moms plus omkostninger til udbedring af de 2 vægge.

Udgifter til [klagerens rådgiver]
Vores kunde gør gældende, at vi skal betale vores kundes udgifter til [klagerens rådgiver], som er et firma, der har specialiseret sig i forsikringsrådgivning i forbindelse med skadesager, på 39.625,00 kr. efter princippet i Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3, kan sikrede kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

For at udgifter til advokat kan kræves dækket af forsikringen kræver det, at selskabets sagsbehandling har givet anledning til, at man har måttet søge advokatbistand. Det skal således afgøres efter en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed, om det har været rimeligt og nødvendigt, at sikrede har søgt advokatbistand. I givet fald erstattes udgifterne til et rimeligt arbejdsvederlag ud fra en konkret vurdering af den enkelte sag. I overvejelserne indgår om kravet er kompliceret, men navnlig om forsikringsselskabet ved sin handlemåde har givet anledning til, at den sikrede har søgt advokatbistand, herunder om selskabet har forsømt at give klagevejledning. Er der givet klagevejledning og har forsikrede anvendt advokat i stedet for at indbringe sagen for Ankenævnet, godtgøres udgifter ikke.

Efter vi havde anerkendt dækning af vores kundes skade den 3. januar 2014 i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, blev vi ved e-mail af 22. januar 2014 fra [klagerens rådgiver] bekendte med, at vores kunde havde bedt [klagerens rådgiver] bistå sig i sagen. Vi modtog ved denne e-mail faktura på 16.575,00 kr. Ved e-mail af 31. januar 2014 modtog vi endnu en faktura på 4.975,00.

Vi afviste den 4. februar 2014 betaling af fakturaerne, idet vi ikke fandt, at bistand til vores kunde i sagen var nødvendig, herunder at vores handling i sagen nødvendiggjorde bistand fra [klagerens rådgiver].

Den 5. februar 2014 vendte [klagerens rådgiver] tilbage, idet de fandt sagen kompliceret grundet følgeskaderne. Det var ved denne henvendelse, at følgeskaderne blev anmeldt. Vi fastholdt, at bistand til vores kunde ikke var nødvendig, og at vi ville sende en fugtekniker ud. (Se ovenstående afsnit om følgeskader). Som tidligere anført, havde vores kunde ikke tidligere sagt noget om følgeskaderne til os, ej heller selvom vores kunde flere gange har talt med assurandør …

Den 18. februar 2014 vendte [klagerens rådgiver] tilbage, idet de fortsat ikke var enige i, at vores kunde ikke var berettiget til deres bistand mod vores betaling af deres honorar.

Vi fastholdt, at udgifterne ikke var rimelige og nødvendige. [Klagerens rådgiver] indbragte herefter spørgsmålet om dækning af deres salær for Kvalitetsafdelingen i Tryg.

Klagen fra [klagerens rådgiver] blev besvaret den 24. februar 2014, hvor afgørelsen om, at den ydede bistand ikke havde været nødvendig eller påkrævet for at kunne opgøre/afslutte sagen, blev fastholdt.

Den 6. marts 2014 modtog vi endnu en faktura fra [klagerens rådgiver], idet [klagerens rådgiver] nu fandt, at sagen havde et væsentligt stort omfang, samt at de måtte synliggøre skadernes omfang og årsag.

Vi er ikke enige i, at [klagerens rådgiver] måtte synliggøre skadernes omfang og årsag. Der har ikke været uenighed om skadernes omfang på taget eller årsag til skaderne på taget. Først da [klagerens rådgiver] blev involveret i sagen - umiddelbart efter tilsagn til udskiftning af tagflader var givet - blev vi gjort opmærksomme på, at vores kunde/[klagerens rådgiver] var uenig i fradraget, som følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 11.2.5.

[Klagerens rådgiver] anmeldte som ovenfor anført følgeskaderne den 5. februar 2014. [Klagerens rådgiver] ønskede i den forbindelse at være til stede ved vores første besigtigelse af følgeskaderne, herunder da … foretog fugtmålinger, samt ved tømrerens besigtigelse for afgivelse af tilbud på udbedring af følgeskaderne.

Idet [klagerens rådgiver], efter de første besigtigelser af følgeskaderne, ikke var enige i vores vurdering af skadeomfanget deltog [klagerens rådgiver] igen i et møde den 3. april 2014. Mødet gav ikke anledning til ændring af vores vurdering af skaderne, skadeomfanget og dækningstilsagn.

Herefter forekom yderligere korrespondance mellem [klagerens rådgiver] og Tryg vedrørende dækning af salær og afskrivning på taget, og den 23. maj 2014 oplyste [klagerens rådgiver], at … ville følge sagen, og hvortil … skulle henvende sig. Vi er dog aldrig blevet kontaktet af …

Efterfølgende blev vi kontaktet af vores kundes advokat, idet denne ville høre, om vi kunne finde en løsning, idet kunden ønskede en større erstatning for stråtaget, samt at vi betalte rådgiver og/eller advokatomkostninger. Vi fastholdt vores afgørelse og har ikke siden hørt mere fra vores kundes advokat.

Konklusion:
Vi fastholder, at vores handlemåde, adfærd og sagsbehandling samt kompleksiteten i sagen ikke har nødvendiggjort [klagerens rådgivers] bistand i sagen. [Klagerens rådgiver] ydede bistand til vores kunde inden vi overhovedet var bekendte med, at der var uenighed omkring fradrag i erstatningen samt inden følgeskaderne overhovedet var anmeldt til os.

Yderligere har [klagerens rådgivers] medvirken i sagen ikke medført ændringer af vores vurdering af skadeomfang, skadeårsag og erstatningsopgørelser."

Med henvisning til selskabets bemærkninger er klagerens advokat fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 24/3 2015 til nævnet, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Ligeledes skal jeg bestride, at klager var svær at få kontakt med, idet årsagen til at [klagerens rådgiver] blev antaget, var begrundet i, at indklagede ikke reagerede på henvendelser og telefonopkald fra klager.
>
> Det fastholdes, jf. klageskriftet, at der ikke skal ske afskrivning, idet der er tale om en reparation af to ud af flere tagflader. Der er således ikke tale om nyt tag, men en partiel reparation. Det kan bemærkes, at skaden på taget heller ikke skete på hele tagfladen, men at der var blæst hul i ejendommens tag, og at dette hul efterfølgende er blevet afdækket."

I brev af 27/4 2015 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

> "**Bilag 6 - Tilbud på nyt stråtag**
> Vores kundes advokat redegør ikke for, hvorfor tilbuddet fra [tækker3] (bilag 6), som er ca. 100.000 kr. dyrere end både tilbuddet fra [tækker2] (det indhentede tilbud af os) samt tilbud fra [tækker1], (indhentet af kunden selv), er et mere korrekt tilbud end de billigere tilbud, samt hvorfor et væsentlig dyrere tilbud bør vælges frem for et billigere tilbud.
>
> Det skal her bemærkes, at det af os modtagne tilbud fra [tækker2] på 179.387,50 kr. indeholder reparation af kviste og valmen ligesom tilbuddet indeholder oplysning om en merudgift på 23.312,50 kr. for udskiftning af lægter, såfremt disse ikke kan genbruges. Tilbuddet fra [tækker3] indeholder ikke tilbud herpå, ligesom det ikke fremgår af tilbuddet fra [tækker3], hvor mange kvadratmeter tilbuddet omhandler. Videre indeholder tilbuddet fra [tækker2] mønning med lyng, som er en merudgift på tilbuddet fra [tækker3].
>
> Det skal for god ordens skyld oplyses, at såfremt der under arbejdet viser sig yderligere forhold, som er dækningsberettiget, vil forsikringen naturligvis også dække dette.
>
> Vi finder det således ikke godtgjort, at tilbuddet fra [tækker3] (bilag 6) er mere korrekt end tilbuddet fra blandt andet [tækker2] på udbedring af den dækningsberettigede skade.
>
> Vi fastholder dermed i henhold til de afgivne tilbud fra henholdsvis vores kundes egen tækkemand samt vores udsendte tækkemand, at udgiften til udskiftning af tagfladerne udgør ca. 180.000 kr. incl. moms og såfremt lægterne skal skiftes yderligere 23.312,50 kr.
>
> **Bilag 7 - Udskiftning af listeloft og isolering 167 kvm**
> Tilbuddet indeholder en total udskiftning af loft og isolering.
> …
> Endvidere er det ikke alle rummene på ejendommen, som er vandskadet i forbindelse med stormen i 2013. Det skal her bemærkes, at vores kunde i november 2011 også havde stormskade på tagrygning mod vest, syd og vestside af udestuen. Vi gav her tilsagn til erstatning og udbedring i januar 2012.
>
> Vores kunde kom desværre på grund af sygdom aldrig i gang med udbedring af skaden, hvorfor denne skade ikke er blevet udbedret.
>
> Flere af skaderne er med stor sandsynlighed kommet før stormskaden i 2013, da taget har været misvedligeholdt og ikke udbedret efter stormskaden i 2011.

Vi fastholder dermed, at udgifter til udbedring af følgeskaderne efter stormen i 2013 i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne kan gøres for 30.662,00 kr. inkl. moms plus omkostninger til udbedring af de 2 vægge.

Tilgængelighed
Vores kundes advokat gør gældende, at årsagen til at [klagerens rådgiver] blev antaget var, at vi ikke reagerede på vores kundes henvendelser.

29. oktober 2013 - Vores kunde anmeldte skaden og blev samme dag ringet op, hvor vores kunde blev oplyst, at han skulle indhente et tilbud på udbedring af taget. Såfremt tilbuddet var under 25.000 kr., kunne vores kunde bare gå i gang med udbedring. Vores kunde modtog endvidere en e-mail herom.

4. november 2013 - Vores kunde ringede til os og oplyste, at udbedring ville koste 60.000 kr. eller mere. Vi satte samme dag en taksator på sagen.

5. november 2013 - Taksator skrev til vores kunde, at han var på sagen, og anmodede vores kunde om at sende billeder og tilbud på udbedring af skaden.

12. november 2013 - Vores kunde sendte tilbud på udbedring fra [tækker1] på 186.437,50 incl. moms.

25. november 2013 - Vi anmodede [tækker1] om billeder af skaderne samt spurgte til alderen på taget. Samme dag anmodede vi [tækker2] om et alternativt tilbud henset til udgiftens størrelse på udbedring af skaden. Kunden blev samme dag orienteret herom og blev spurgt, om tidligere skader, var blevet udbedret.

16. december 2013 - Vi rykkede [tækker2] for alternativt tilbud. [Tækker2] svarede samme dag, at han havde nogle spørgsmål til vores kunde, men at han ikke kunne ringe vores kunde op.

24. december 2013 - Vores kunde rykkede os for at der skulle ske noget i sagen, da han var bekymret for vejret.

27. december 2013 - Taksator svarede vores kunde, at taksator godt kunne forstå vores kundes bekymring, men at [tækker2] ligesom taksator, havde haft svært ved at komme i kontakt med vores kunde.

Vores kunde svarede herpå samme dag, hvor vores kunde oplyste, at denne arbejdede i et frysehus og således var svær at få kontakt med, og at det var bedst efter 16.30.

3. januar 2014 - Tilbud om erstatning fremsendtes til vores kunde.

Vi bestrider, at vi har været svære at få kontakt med. Det var både svært for os samt [tækker2], at komme i kontakt med vores kunde, og som vores kunde selv oplyser, var han svær at få kontakt med, idet vores kunde arbejder i et frysehus. Der var således begrænsede tidspunkter, hvor vores kunde var mulig at komme i kontakt med.

Vi kan endvidere ikke ud af den første faktura fra [klagerens rådgiver] (19. januar 2014) se, hvornår i forløbet vores kunde anmodede [klagerens rådgiver] om at bistå ham, og hvornår der blev afholdt et møde inklusiv forberedelse på 6 timer, samt hvornår der blev foretaget en håndværksmæssig gennemgang af forsikringsskaden på 6 timer.

Det er yderligere først i forbindelse med nærværende sag, at vi gøres bekendte med, at årsagen til at vores kunde bad [klagerens rådgiver] bistå ham, var at vi var svære at komme i kontakt med.

Tidligere skader
Det skal slutteligt bemærkes, at vores kunde den 27. november 2011 havde en stormskade på sit tag, hvor vi anerkendte dækning af ny mønning i lyng samt reparation af tag på udbygning.

Kunden fik aldrig udbedret skaden.

Den 22. april 2013 anmeldte vores kunde endnu en stormskade på sit tag, hvor vi igen anerkendte dækning af skaden med afskrivning med 40 %. Denne skade synes vores kunde ej heller at have fået udbedret."

Heroverfor har klagerens advokat i brev af 8/6 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Det er klagerens opfattelse, at der skal tages udgangspunkt i tilbuddet fra [tækker3], jfr. bilag 6, fordi dette tilbud omfatter en komplet udskiftning af stråtaget på syd- og vestsiden af taget. Desuden omfatter dette tilbud en mønning af græstørv. Med denne beskrivelse vil en udførelse af de i bilag 6 indeholdte ydelser medføre, at stråtaget bliver udbedret i det af klageren krævede omfang og med en mønning af græstørv, som den eksisterende. Tilbuddet fra [tækker2] forudsætter et tilbud på ca. 135 m2, der ikke nødvendigvis svarer til 2 tagflader. Desuden indeholder sidstnævnte tilbud ikke en udgift til en rygning med græstøv - men derimod til en rygning med lyng, hvilket ikke svarer til den eksisterende rygning.

Konkluderende er det kun tilbuddet i henhold til bilag 6, som vil medføre en reparation, som klageren har krav på i henhold til forsikringsbetingelserne, uden noget fradrag.

Overslaget i henhold til sagens bilag 7 omfatter ikke en total udskiftning af loftet og isoleringen. Tværtimod omfatter overslaget kun det loft og den isolering, som er berørt af skaden.

Følgeskaderne kan ikke udbedres for det tilbudte beløb, stort kr. 30.662,00 incl. moms + omkostninger til udbedring af 2 vægge.

Det er korrekt, at der er opstået en stormskade i 2011, som ikke er blevet udbedret. Imidlertid har denne stormskade ikke indflydelse på stormskaden i 2013, idet førstnævnte stormskade skete på mønningen. En sådan skade medfører ingen nævneværdig utæthed, idet stråtaget støder sammen i spidsen under mønningen.

Klageren har gjort brug af [klagerens rådgiver] med fuld orientering til Tryg, der ikke har haft indvendinger herimod. Herudover kan klageren ikke besvare de af Tryg stillede spørgsmål."

Selskabet har heroverfor i brev af 16/6 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tag

Vores kundes advokat oplyser, at der skal tages udgangspunkt i tilbuddet fra [tækker3] - bilag 6 -, idet dette tilbud omfatter en komplet udskiftning af stråtaget på syd- og vestsiden samt på udestuen. Det fremgår ikke af tilbuddet, hvor mange kvadratmeter [tækker3] har indregnet i tilbuddet.

Vores kundes advokat anfører samtidig, at [tækker2's] tilbud alene anfører ca. 135 kvm Hertil skal bemærkes, at der står 'ca'. Som det fremgår af den tidligere fremsendte tegning er det ca. det område, som er markeret på tegningen, der skal udskiftes, og der skal ikke på det anførte område udføres reparationer.

For god ordens skyld skal oplyses, at forsikringen alene dækker de skader, som er relateret til stormskaden.

Mønning med græstørv
Vedrørende dækning af mønning med græstørv, fremgår det af tilbuddet fra [tækker3] - bilag 6 -, at mønning med lyng er en merudgift. Mønning med græstørv synes således, at være en billigere løsning end en mønning med lyng. Forsikringen dækker naturligvis mønning med græstørv, såfremt den eksisterende mønning er med græstørv.

Jeg vedlægger for god ordens skyld brev af 16. januar 2012 vedrørende stormskaden i 2011, som ikke blev udbedret. Heraf fremgår, at det blev aftalt, at rygning skulle udskiftes med ny mønning i lyng.

Indvendig loft
Vedrørende overslag fra … - bilag 7 -, anfører vores kundes advokat, at det ikke omhandler en total udskiftning af loftet og isoleringen. Tilbuddet i henhold til bilag 7 omhandler udskiftning af listeloft og isolering af ca. 167 kvm, men hvor skaden alene udgør ca. 30 kvm loft. Tilbuddet indeholder opbygning af et nyt loft med listebrædder med skyggelister, dampspærre, ændring af afstanden mellem spær samt 290 mm isolering.

Forsikringen dækker ikke en total udskiftning af loft på 167 kvm med ny dampspærre, ændring af afstanden mellem spær og isolering med 290 mm ved en skade på 30 kvm loft.

Som tidligere anført er der ikke dækning for kosmetiske forskelle, men udbedringen skal fortsat være en tålelig løsning for kunden. Det beskadigede loft vil blive udbedret med tilsvarende loft, og hvis dette ikke giver en tilstrækkelig tålelig løsning, vil vi dække ludbehandling af det resterende loft i de 2 rum, hvor der er sket skade.

Vi vil således dække ludbehandling af hele det resterende loft i de 2 rum, hvor der er sket skade, hvis ikke udbedring med tilsvarende loft af de beskadigede 30 kvm er en tålelig løsning.

Omkostninger til [klagerens rådgiver]
Sluttelig bestrides, at vi har været bekendte med vores kundes brug af [klagerens rådgiver] før ved e-mail af 22. januar 2014, hvor vi modtog den første faktura fra [klagerens rådgiver]. Yderligere bestrides det, at vi har accepteret dækning af vores kundes udgifter til [klagerens rådgiver]. Såfremt [klagerens rådgiver] har tilkendegivet over for vores kunde, at forsikringsselskaberne som oftest betaler for deres rådgivning (som skrevet på deres hjemmeside), er dette os uvedkommende."

12. 87650

Klagerens advokat er herefter fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 3/7 2015 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Tilbud af 17/12 2013 fra tækker 2 hvoraf fremgår:

Iflg. aftale fremsendes tilbud på tækning af ca. 135 m2 med rør. Hvis lægterne ikke kan genbruges, koster det yderligere 25 312,50 kr yderligere. Arbejdet udføres i henhold til Tækkevejledningen 5. Udg. For tilbuddet gælder AB Forbruger. Hvis tilbuddet accepteres, bedes kopien tilbagesendt i underskreven stand i løbet af en måned.

	Antal Enhed	á pris	Beløb
Nedtagning af gammelt tag	135,000 m²	120,00	16.200,00
Tækkearbejde	135,000 m²	690,00	93.150,00
Rygning med lyng	42,000 lbm	500,00	21.000,00
Tillæg for kvist	2,000 stk	4.000,00	8.000,00
Tillæg for valme	2,000 stk	1.000,00	2.000,00
Oprydning	8,000 timer	395,00	3.160,00
Betaling: Netto kontant	Nettobeløb		**143.510,00**
	Moms 25,00% af	143.510,00	**35.877,50**
	Total		**179.387,50**

Mail af 12/2 2014 til selskabet fra klagerens rådgiver hvoraf bl.a. fremgår:

> "Vi må henvise til, at sagen er meget omfangsrig og kunden ikke kan overskue sagen, hvilket også er illustreret ved, at [klageren] ikke har kunnet overskue at indberette følgeskaderne.
> Vi har haft flere sager sammen med Tryg, og disse er alle løst til Jeres og kundernes tilfredshed og vores rimelige udgifter er dækket hver gang.
> Med henvisning til Forsikringsaftaleloven § 32.3 så har en kunde ret til bistand ved en sag, som de ikke kan klare alene. Den udgift skal betales af selskabet, når omkostninger er rimelige."

Klagerens advokats bilag 7, der er et overslag af 20/3 2014 fra et byggefirma hvoraf fremgår:

Udskiftning af listeloft og isolering, i ca. 167 m2.
Opbygning af ny loft med:

4` ludet og vokset listebrædder, med skyggelister.
Dampspærre.
Regler hvor spær afstanden, er over 100 cm.
Ca. 290 mm. isolering.

Fjernelse af affald og oprydning, er medregnet.

Materiale pris ca.	kr. 39.800,00
Fjernelse af affald ca.	kr. 8.900,00
Arbejdsløn ca. 136 timer a kr. 395,00	kr. 53.720,00

13. 87650

I alt	kr. **102.420,00**
Moms	kr. 25.605,00
I alt incl. moms	kr. **128.025,00**

Klagerens advokats bilag 6 der er en mail af 20/3 2014 fra tækker 3, hvoraf fremgår:

Vedr pris på stormskade i stråtag.
Pris på nyt stråtag på siden mod syd, vest og på udstue.

Nedtagning af gl. stråtag	21.100,00 kr.
Nyt stråtag.	173.500,00 kr.
Mønning af græstørv på hele huset.	34.200,00 kr.
Total pris ekskl. moms	228.800,00 kr.

Prisen er ekskl. reparation af lægter, spær, udhæng og kviste.
Evt. mønning af lyng. 16.800,00 kr. ekskl. moms.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**11.1 OPGØRELSE AF ERSTATNING**

Erstatningen udbetales, når skaderne er udbedret, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaderne udbedres.

Erstatningen opgøres som nyværdi, undtagen ved

- Skader på de genstande, der er nævnt i tabellerne under punkt 11.2. Erstatningen udregnes efter tabellerne.

…

11.2.5 TAGBELÆGNING AF STRÅ/RØR

ALDER INDTIL	ERSTATNING
20 år	100%
25 år	70%
30 år	60%
35 år	50%
40 år	40%
45 år	30%
derefter	20%

11.2.6 INDVENDIGE MALEDE OVERFLADER SAMT OVERFLADER AF TAPET OG LIGNENDE. GULVBELÆGNING I FORM AF TÆPPER, VINYL OG ANDRE LIGN. PRODUKTER, HERUNDER LAMINAT

ALDER INDTIL	ERSTATNING
10 år	100%
derefter	70%

14. 87650

Nævnet udtaler:

Indledningsvist bemærker nævnet, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Det er derfor klageren, der bl.a. skal bevise, at det af selskabets foreslåede udbedringsforslag ikke er tilstrækkeligt til udbedring af den anerkendte skade.

Tag

Klagerens advokat har i brevet, der var vedlagt klageskemaet, henvist til, at der er tale om stormskade på 2 tagflader. Klagerens advokat har endvidere anført, at der er tale om en reparation af stråtaget, og at klageren derfor er berettiget til erstatning uden fradrag. I sit brev af 8/6 2015 har han desuden anført, at tækker 3s udbedringsforslag omfatter "en komplet udskiftning af stråtaget på syd- og vestsiden af taget", og at udbedringsforslaget fra tækker 2 "ikke nødvendigvis svarer til 2 tagflader."

Selskabet har i sit brev af 12/3 2015 til nævnet bl.a. anført, at der skal ske udskiftning af hele tagflader, at der ikke er tale om en partiel reparation, og at udskiftningen af hele tagflader vil medføre en forbedring og værditilvækst for husejeren. For så vidt angår udbedringsforslaget fra tækker 3 har selskabet anført, at det ikke er godgjort, at dette er mere korrekt end tilbuddet fra bl.a. tækker 2.

Nævnet bemærker, at prisen for tækker 2s udbedring alene er 7.000 kr. billigere end prisen for tækker 1s udbedring, og at tækker 3s pris er over 100.000 kr. dyrere end tækker 2s pris.

Nævnet går ud fra, at der kan ske udskiftning af de omhandlede 2 tagflader uafhængigt af de resterende flader, og at taget således kan fungere efter udskiftningen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabets udbedringsforslag ikke er tilstrækkeligt til udbedring af de anmeldte skader.

Da stråtaget er fra 1976, og henset til selskabets afskrivningstabel, punkt 11.2.5 for stråtage, og efter en gennemgang af sagens øvrige oplysninger finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne kritisere den foretagne afskrivning, der efter nævnets vurdering er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningsregler.

15. 87650

Nævnet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag pålægge selskabet at betale mere end den allerede tilbudte erstatning.

Skader på tilstødende bygningsdele

Klagerens advokat har i sit brev af 8/6 2015 anført, at følgeskaderne ikke kan udbedres for det tilbudte beløb.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabets udbedringsforslag ikke er tilstrækkeligt til udbedring af de anmeldte skader, og nævnet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag pålægge selskabet at betale mere end den allerede tilbudte erstatning. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet i brevet af 27/4 2015 har anført, at såfremt der under arbejdet viser sig yderligere forhold, som er dækningsberettigende, vil forsikringen dække dette.

Rådgiver

Klagerens rådgiver har i sin mail af 12/2 2014 til selskabet bl.a. anført, at sagen er meget omfangsrig, og at klageren ikke kan overskue sagen – herunder at anmelde følgeskader.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde, at selskabet er forpligtet til at dække udgifterne til klagerens rådgiver helt eller delvist.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand