Ankenævnet for Forsikring

Den 26. oktober 2016 blev i sag nr. 89658:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet husforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet efter udbedring af en dækket haglskade på et udestuetag har opkrævet ham en andel af reparationsudgiften ud over selvrisikoen.

Selskabet har henvist til, at der er sket afskrivning i erstatningen i henhold til forsikringsvilkårenes afskrivningstabel for tagbelægning af plast og pvc.

I klagen af 21/7 2016 har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen...
>
> I forbindelse med en voldsom haglstorm d. 15.09.2015 blev klagers udendørs plasttag ødelagt. Skaden anmeldtes d. 25.09. s.å. D. 02.10.2015 blev der fra forsikringsselskabets side foretaget besigtigelse, og selskabet overtog herefter hele sagsbhandlingen. Der blev ikke udfærdiget rapport over besigtigelsen.
>
> 01.02.2016 blev klager anmodet om at indbetale selvrisikoen, hvilket straks skete. Dagen efter blev klager anmodet om at indbetale hele reparationsudgiften på kr. 59.819,45. Dette har klager afvist, da han ikke har haft nogen indflydelse på reparationen og da forikringsselskabet på intet tidspunkt har oplyst, at den skulle være for egen regning, jfr. bilag
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> Fuldstændig dækning af skaden med fradrag af selvrisiko."

Selskabet har i brev af 12/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 24. september 2015 anmeldte klager telefonisk til selskabet, at der var sket haglskade på plasttag på udestue. Skaden var sket den 15. september.

Selskabet rekvirerede herefter en håndværktaksator til at besigtige taget. Håndværkstaksatoren besigtigede skaden den 2. oktober 2015 og udarbejdede efterfølgende et tilbud på udskiftning af taget.

Af tilbuddet fremgår det, at der gælder en afskrivning på 57.983,45 kr. Afskrivningen er foretaget på baggrund af tagets alder. Det er oplyst, at taget er 15 år. Efterfølgende oplyste klager dog, at taget er 10 år, hvilket selskabet har taget til efterretning.

Klager var utilfreds med den nævnte afskrivning og klagede derfor til selskabets klageansvarlige. Den klageansvarlige var enig i afgørelsen, men var dog indstillet på at indgå en forligsmæssig løsning med dækning af halvdelen af beløbet i alt 28.991,72 kr. … Klager var dog ikke interesseret i at indgå et forlig og sagen blev herefter indbragt til Ankenævnet.

Hvad dækker forsikringen
…
I denne sag har selskabet erstattet skaden på plasttaget. Erstatningen er opgjort ud fra vilkårenes erstatningsregler …

Den samlede omkostning ved udskiftning af taget udgør 78.686,07 kr. Herfra modregnes afskrivning på 57.983,45 samt selvrisiko på 1.836 kr. Selskabets erstatning udgør herefter 18.866,62 kr.

I vilkårenes afskrivningstabel er der bl.a. taget højde for alder og slid, da der er tale om en genstand, der har en begrænset levetid. Derfor vil der være en større afskrivning jo ældre og mere slidt genstanden er. Dagsværdien på taget er mellem 0 - 20 % pga. dets alder og det er således forventeligt, at udskiftning af dette lå indenfor en overskuelig årrække. Et forhold som dette hører under almindelig vedligeholdelse.

Vi fastholder vores afgørelse
Det påhviler klager at sandsynliggøre, at der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed samt størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Klager oplyser, at selskabet og/eller vores håndværkstaksator ikke har oplyst ham omkring afskrivningsreglerne i vilkårene. Selskabet gør i den forbindelse gældende, at afskrivningsreglerne fremgår af vilkårene og eventuelt ukendskab til disse, medfører desværre ikke friholdelse for betaling af kravet.

I denne sag finder vi ikke, at der er grundlag for at fravige vilkårenes afskrivningsregler og vi fastholder derfor vores krav i sagen. Dog er vi fortsat indstillet på at indgå et forlig, hvorefter vi nedsætter vores krav til 28.991,72 kr. svarende til halvdelen af den opgjorte afskrivning. Dette er vi indstillet på til trods for, at klager har afvist at indgå et eventuelt forlig i sagen."

I brev af 23/8 2016 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Under henvisning til vores tidligere brev … har vores klageansvarlige oplyst, … at han i brev af 26. maj 2016 til klagers advokat … yderligere har reduceret vores krav til 14.954,85 kr. pr. kulance.
>
> Det er naturligvis dette beløb, som vi mener, at vores kunde skylder os."

Klagerens advokat har i brev af 22/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Det fremgår af indklagedes bilag [Besigtigelsesrapport] under 'Dækning', at skaden er dækket. Dette kan kun forstås som fuld dækning Endvidere, at reparation allerede er startet. På denne baggrund har klager ikke haft nogen anledning til at stoppe arbejdet.
>
> Bilag [Tilbud på reparation] har klager aldrig modtaget. Hvis indklagede hævder det modsatte, opfordres denne til at fremlægge dokumentation i form af e-mail eller kvittering for afsendelse af anbefalet brev. Klager bliver først … klar over kravet om nedskrivning efter at have betalt selvrisikoen…
>
> Klager er blevet opkrævet selvrisikoen uden noget forbehold om yderligere betaling."

Selskabet har hertil i brev af 1/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi er ikke enige med selskabets advokat i, at dækning skal forstås som fuld dækning. Vi henviser i den forbindelse til, at det er fortsat er forsikringsvilkårenes erstatningsregler, herunder de nævnte afskrivningsregler, der er gældende for sagen.
>
> Det er korrekt, at bilag [Tilbud på reparation] ikke tidligere er sendt til klager. Dette er i overensstemmelse med selskabets praksis, hvorefter tilbud fra håndværkere ikke sendes til kunden af konkurrencemæssige hensyn."

Klagerens advokat og selskabet er kommet med yderligere indlæg i breve af 25/8 2016, 29/8 2016 og 9/9 2016.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af besigtigelsesrapport udarbejdet af selskabets håndværkstaksator den 13/10 2015 fremgår bl.a.:

> "**Generelt**
>
Forfatter:	[Håndværkstaksator]
Besigtigelsesdato:	02-10-2015 (08:30)
Dækning:	Dækket
Årsag til afgørelse:	Haglskade, udestue tag ødelagt. Taget er 15 år
Regres:	Nej
Kommentar til regres:	*Ikke angivet*
Reparation startet:	Ja

Skadebeskrivelse
Hagl skader på ft termo tag. Hele taget er totalskadet."

Af tilbud på reparation udarbejdet af selskabets håndværkstaksator den 16/10 2016 fremgår bl.a.:

"**Generelt**
Afskrivning: 57.983,45

Arbejdet omfatter
Udskiftning af Termotag og fastlock tag

Forsikringstagers deltagelse
Ikke angivet

Generelle aftaler (herunder kontanterstatning)
Ikke angivet

Kontanterstatning
Ikke angivet

Rapport
…

Subtotal: 62.948,86	Moms: 15.737,21	**Total: 78.686,07**

Selvrisiko:	-1.836,00
Afskrivning:	-57.983,45
Erstatningsbeløb:	18.866,62"

Af brev af 17/2 2016 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg må indrømme, at det kommer bag på mig, at håndværkeren ikke har oplyst dig om, at vi ikke betaler for et helt nyt plasttag men alene erstatter et beløb svarende til værdien af det gamle tag.

Når du fortæller mig det, vil jeg ikke tvivle på dit ord, men stadigvæk fremgår reglen af dine vilkår, som er tilgængelige. Det er vel egentligt også klart, at man ikke 'får nyt for gammelt', når man har en forsikringsskade.

Vi kan måske godt finde et forlig, men du må selv betale en del af beløbet."

Af mail af 11/6 2016 fra klagerens advokat til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Tak for Deres brev ... Jeg beklager at måtte meddele Dem, at min klient afslår tilbuddet.

Min klient modtog alene et kort besøg af en Deres konsulenter, som straks konkluderede, at taget skulle fornys, hvorefter Topdanmark overtog hele sagsforløbet. Min klient fik ingen oplysning om eventuel nedskrivning og indbetalte den opkrævede selvrisiko. Først efter, at arbejderne er afsluttede får han besked om, at Topdanmark anser udbedringen for at have været for hans egen regning. Under sådanne omstændigheder ville han aldrig været

gået med til den totale fornyelse, men havde selv med fornøden bistand udbedret skaderne i stedet for at skifte taget ud. Han er selv praktisk anlagt."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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.

…

F For følgende installationer, bygningsdele og bygninger gælder der særlige erstatningsregler. Vi afskriver efter tabellerne på grundlag af den samlede skadeudgift inkl. reparations- og håndværkerudgifter.

Afskrivningstabeller

Ved reparation betaler vi fuldt ud, dog højst den nævnte procent af det beskadigedes nyværdi.

…

5. Antenner med tilbehør og tagbelægning af plast og pvc

Alder	Erstatning
0 - 5 år	100 %
5 - 7 år	70 %
7 - 10 år	40 %
Herefter	20 %

…

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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 24/9 2015 en haglskade på sit udestuetag. Selskabets håndværkstaksator besigtigede og vurderede, at taget var totalskadet. Han fremsendte et tilbud på reparation til selskabet, hvoraf fremgik, at reparationsudgiften var på 78.686,07 kr., og at der kunne afskrives med 80 % på grund af tagets alder. Skaden blev udbedret af håndværkstaksatoren, og selskabet betalte håndværkeren. Den 1/2 2016 fremsendte selskabet en selvrisikoopkrævning til klageren på 1.836 kr., og den 2/2 2016 fremsendte selskabet en opkrævning til klageren på 57.983,45 kr. for klagerens andel af reparationsudgiften.

Klageren har ønsket fuldstændig dækning af skaden alene med fradrag af selvrisiko med henvisning til, at forsikringsselskabet på intet tidspunkt har oplyst, at reparationen skulle være for egen regning.

Selskabet har henvist til, at afskrivningsreglerne fremgår af vilkårene, og at eventuelt ukendskab til disse ikke medfører friholdelse for betaling af kravet. Selskabet har tilbudt at forlige sagen med klagerens betaling af 14.954,85 kr.

Selskabet har oplyst, at reparationstilbuddet ikke er sendt til klageren, hvilket er i overensstemmelse med selskabets praksis, hvorefter tilbud fra håndværkere ikke sendes til kunden af konkurrencemæssige hensyn. Nævnet lægger som ubestridt til grund, at klageren ikke på anden måde er blevet orienteret om, at han selv ville få en udgift til udskiftning af taget ud over selvrisikoen.

Ifølge forsikringsbetingelserne består selskabets forpligtelse i at opgøre en erstatning, som udbetales, når det beskadigede er blevet repareret eller genopført. I klagerens sag har selskabet tillige forestået tilbudsindhentning og skadesudbedring ved dets håndværkstaksator. Nævnet finder, at selskabet i en sådan situation også må varetage klagerens interesser og opgøre en forsikringserstatning over for klageren, inden udbedring finder sted, og således give klageren mulighed for at beslutte, om han vil have arbejdet udført. Nævnet har i den forbindelse blandt andet lagt vægt på, at klagerens andel af reparationen har udgjort et ikke ubetydeligt beløb på ca. 58.000 kr.

Nævnet finder, at klageren med rette kunne forvente, at selskabet ville orientere ham om en eventuel egenbetaling, når selskabet havde overtaget styringen af skadesudbedringen. Nævnet bemærker, at selv om afskrivningsprocenten fremgår af forsikringsbetingelserne, har klageren ikke kendt udbedringsudgiften og sin konkrete andel.

Nævnet finder herefter, at selskabet ikke har været berettiget til at gøre afskrivning gældende over for klageren.

7. 89658

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at det er uberettiget til at opkræve en andel af reparationsudgiften hos klageren bortset fra selvrisiko, som klageren har betalt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels