Ankenævnet for Forsikring

Den 8. november 2017 blev i sag nr. 90899:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Gable Insurance AG (under konkurs)
v/Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS (under konkurs)
Industrivej 2
4683 Rønnede

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 Gable Insurance AG (nu under konkurs) v/Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS (nu under konkurs). Hun klager over udbetalingen fra Garantifonden for Skadesforsikringsselskaber for lovliggørelse af en ulovlig skjult pumpebrønd i kælderen.

Topdanmark Forsikring A/S har som administrationsselskab for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber afvist at genbehandle forholdet med henvisning til, at klagen ikke er indbragt for Ankenævnet for Forsikring senest 3 måneder efter, at Fondens afgørelse om udbetaling blev meddelt klageren.

I klage modtaget 23/5 2017 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> 03-maj-2016 Mistanke om ulovlig, skjult pumpebrønd i kælder i forbindelse med eftersyn efter relæfejl.
> 09-maj-2016 Besigtigelse af pumpebrønd og herunder bekræftet ulovlig pumpebrønd foretages af [kloakmester 1].
> 17-maj-2016 Modtager overslag på lovliggørelse af pumpebrønd fra [kloakmester 1] på indvendig løsning i kælder og Aqualift S (47.663,- uden moms, med forbehold) som jeg videresender til Husejernes Forsikring sammen med skadesanmeldelsen.

24-juni-2016 Besigtigelse v. taksator …, Husejernes Forsikring. Denne sender sagen til ekstern kloakkyndig [kloakmester 2 mhp. alternativt tilbud uden forbehold samt forslag til alternative løsninger til Aqualift S.
04-juli-2016 Besigtigelse v. [kloakmester 2] samt modtagelse af tilbud fra denne samme dag på to mulige løsninger: henholdsvis løsning 1. udvendig løsning og løsning 2. indvendig løsning, som begge angives at være lovlige
05-juli-2016 Modtager afgørelse fra [taksator], som meddeler at Husejernes Forsikring vil dække det billigste tilbud (den indvendige løsning 38.125,-). Bliver af [taksator] anbefalet at jeg før endelig accept kontakter [kloakmester 2] og får en oversigt over hvad tilbuddet inkluderer (f.eks. tilslutning og montering)
06-juli-2016 Sender mail til [kloakmester 2] med forespørgsel om hvad tilbuddet inkluderer, men får ikke svar. Foretager herefter jævnligt telefonopkald til [kloakmester 2], som enten holder ferie, ikke besvarer opkaldene eller de gange hvor jeg taler med ham, lover at vende tilbage.
14-september-2016 Modtager omsider mail fra [kloakmester 2] med beskrivelse af Aquallift S, men fortsat ingen information vedrørende min forespørgsel angående hvad tilbuddet inkluderer.
27-september-2016 Rykker pr. mail [kloakmester 2] og medsender tidligere mail med forespørgsel om hvad tilbuddet inkluderer.
Slutning oktober/start november 2016 Taler med [taksator] om manglende reaktioner fra Husejernes Forsikrings eksterne konsulent [kloakmester 2] og muligheder for at få udbedret skaden. Han siger, at vi må tage det op, når fremtiden for forsikringsselskabet er afklaret, og råder mig til ikke at foretage mig mere før situationen for Husejernes Forsikring er afklaret.
16-oktober-2016 Meddelelse om at Gable Insurance er under konkurs.
21-februar-2017 Afgørelse om udbetaling meddeles til mig pr. mail af Topdanmark. Samtidig anføres at jeg skal fremsende faktura, når forholdet er udbedret, hvorefter det godkendte beløb fratrukket selvrisiko vil blive overført til mig.
Kontakter straks TopDanmark pr. telefon og anfører, at taksator fra HF havde sagt at vi kunne tage sagen op igen, eftersom HF's egen kloaksagkyndige aldrig vendte tilbage angående udbedring og at forholdet derfor ikke var lovliggjort endnu og at der derfor ikke forelå faktura på udbedret skade.
23-februar-2017 Modtager mail fra Topdanmark hvori de anfører at beløbet er overført til min konto, at erstatningen er til fuld og endelig afgørelse og betragtes som afsluttet.
26-april-2017 Bestiller ny gennemgang af kloak mhp. udbedring af skaden. [Kloakmester 3] afgiver tilbud på en udvendig løsning og angiver i den forbindelse, at tilkobling af spildevand fra kælder ikke må laves i den udvendige sandfangsbrønd, men skal tilkobles spildevandsledningen. Hermed ville en indvendig løsning som foreslået af ekstern kloaksagkyndig samt godkendt af taksator fra Husejernes Forsikring ikke have været lovlig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
I forhold til den vurdering samt dækning af skaden, som Husejernes Forsikring har givet i forbindelse med den ulovligt installerede pumpebrønd, mener jeg at der ikke er taget højde for at en indvendig løsning ikke ville ændre på det forhold at spildevand ikke må ledes ud i en udvendig sandfangsbrønd og at der derfor er beregnet og udbetalt dækning på et forkert grundlag. Hverken taksator eller kloaksagkyndig fra Husejernes Forsikring har tilsyneladende taget højde for dette, hvilket indebærer at en udvendig løsning som er væsentlig dyrere må foretages."

Selskabet har i brev af 9/6 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Klageren kræver yderligere i erstatning for en skade, dækket og opgjort af Husejernes Forsikring.
>
> Efter lovbekendtgørelse nr. 172 af 17/3 2005 om lov om en garantifond for skadesselskaber § 17, skal klager over afgørelser om udbetalinger, truffet af Topdanmark Administration, indbringes for Ankenævnet for Forsikring senest 3. måneder efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende.
>
> Ved mail af 21/2 2017 meddeler Topdanmark Administration klageren om, at erstatningen er opgjort til 18.125 kr. Vi vedlægger kopi af denne mail. Klagen blev modtaget i Ankenævnet den 23/5 2017.
>
> Vi kan herefter ikke tilbyde at genbehandle det anmeldte, idet klagen ikke er rettidigt indbragt for Ankenævnet for Forsikring, jf. lovens § 17.
>
> Vi gør for god ordens skyld opmærksom på, at sagen således ikke er realitetsbehandlet, og skulle nævnet mod forventning anse forholdet som rettidigt anmeldt, beder vi om lejlighed til at behandle sagen på ny."

Klageren har i mail af 2/8 2017 til nævnet hertil bl.a. anført:

> "Vedrørende det forhold at klagen ikke er rettidigt indbragt, er dette korrekt, hvis d. 21. februar 2017 antages at være den endelige afgørelse af sagen. Som anført i klagen, kontakter jeg samme dag, d. 21. februar, Topdanmark, idet jeg ikke har en faktura på arbejdet, da det endnu ikke er foretaget. Det vil Topdanmark se på. Modtager derefter mail d. 23. februar, hvor det anføres at beløbet nu er overført til min konto og at erstatningen er til fuld og endelig afgørelse og betragtes som afsluttet (se venligst nedenfor). Dette er grunden til at jeg betragter d. 23. februar som dato for afgørelse om udbetaling og sender klagen d. 22. maj."

Selskabet har i brev af 16/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Ved mail af 21/2 2017 meddeler Topdanmark Administration klageren om, at erstatningen er opgjort til 18.125 kr. efter fradrag af selvrisiko på 20.000 kr., og at beløbet vil blive udbetalt mod fremvisning af faktura. Det fremgår ikke af sagen, at Topdanmark Administration har modtaget noget fra klageren, efter fremsendelse af denne mail.
> Klagen blev modtaget i Ankenævnet den 23/5 2017.
>
> Vi kan herefter fortsat ikke tilbyde at genbehandle det anmeldte, idet klagen ikke er rettidigt indbragt for Ankenævnet for Forsikring, jf. lovens § 17."

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

Af mail af 21/2 2017 fra Topdanmark Forsikring A/S til klageren fremgår bl.a.:

> "Vi har kigget på din sag som du havde hos Husejernes Forsikring.
>
> Forholdet er godkendt, og opgjort til 38.125 kr.

> Vi skal derfor venligst bede dig sende faktura når forholdet er udbedret, og så vil vi overføre det godkendte beløb fratrukket selvrisiko, til din Nemkonto.
>
> Det fremgår af lov om ændring af lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber § 5a, stk. 2, at der gælder en selvrisiko på 20.000,- kr. for så vidt angår den første dækningsberettigede skade.
>
> Erstatningsopgørelse:
> Godkendt tilbud: 38.125 kr. Selvrisiko: -20.000 kr.
> Til udbetaling: 18.125 kr.
>
> Vi afventer faktura."

Af mail af 23/2 2017 fra Topdanmark Forsikring A/S til klageren fremgår bl.a.:

> "Blot til orientering - så har jeg d. d. overført erstatningen til din Nemkonto. Erstatning er til fuld og endelig afgørelse og sagen betragtes herefter som afsluttet."

Nævnet udtaler:

Lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber blev ændret ved lov nr. 1505 af 8/12 2016. Loven trådte i kraft den 9/12 2016.

Det fremgår af § 6 a, stk. 3, i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber, at klager over Fondens afgørelser om udbetalinger, der indbringes for Ankenævnet for Forsikring i medfør af § 17, og hvor klageren får helt eller delvist medhold, anses som rettidigt anmeldt til Fonden. Det fremgår af § 17 i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber, at afgørelser om udbetalinger truffet af Fonden kan indbringes for Ankenævnet for Forsikring senest 3 måneder efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende.

Klageren anmeldte en skjult ulovlig pumpebrønd i kælderen, og Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS anerkendte det anmeldte forhold på vegne af Gable Insurance AG og bad en kloakmester udarbejde et tilbud på lovliggørelse. Kloakmesteren udarbejdet to tilbud på henholdsvis en udvendig og en indvendig løsning. Selskabet tilbød en erstatning for det billigste tilbud baseret på en indvendig løsning og henviste klageren til at få afklaret med kloakmesteren, hvilke arbejder tilbuddet omfattede. Kloakmesteren besvarede ikke klagerens mails herom.

Topdanmark Forsikring A/S har som administrationsselskab for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber ved mail af 21/2 2017 til klageren opgjort erstatningen på baggrund af det af selskabet godkendte tilbud. Af mailen fremgår: "Vi skal derfor venligst bede dig sende faktura når forholdet er udbedret, og så vil vi overføre det godkendte beløb fratrukket selvrisiko, til din Nemkonto".

Klageren har i klagen til Ankenævnet for Forsikring oplyst, at hun straks kontaktede Topdanmark Forsikring A/S per telefon og anførte, at taksatoren fra Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS havde sagt, at sagen kunne tages op igen, eftersom kloakmesteren aldrig vendte tilbage angående udbedring, og at forholdet derfor ikke var lovliggjort endnu.

Topdanmark Forsikring A/S sendte den 23/2 2017 en mail til klageren, hvoraf fremgår: "Blot til orientering – så har jeg d.d. overført erstatningen til din Nemkonto. Erstatning er til fuld og endelig afgørelse og sagen betragtes herefter som afsluttet".

Klagen er modtaget hos Ankenævnet for Forsikring den 23/5 2017.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at erstatningen ikke var endelig fastsat, og at hendes sag stadig var under behandling hos Husejernes Forsikring Assurance Agentur ApS på tidspunktet for Gable Insurance AG's konkurs den 19/11 2016. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter henvisning fra selskabet havde stillet spørgsmål til selskabets kloakmester om omfanget af tilbuddet på den indvendige løsning, og at kloakmesteren ikke havde besvaret hendes henvendelser.

Topdanmark Forsikring A/S har på vegne af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber sendt klageren to mails om erstatningen henholdsvis den 21/2 2017 og den 23/2 2017.

Nævnet finder, at fristen for klage over Fondens afgørelse om udbetalinger skal regnes fra den 23/2 2017. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at Topdanmark Forsikring

A/S i denne mail omgjorde erstatningsopgørelsen fra en erstatning betinget af udbedring af det ulovlige forhold til en kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse.

Klageren skulle herefter have indbragt klagen for Ankenævnet for Forsikring senest den 23/5 2017, jævnfør § 6, stk. 3, og § 17 i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber. Da klagen er indbragt den 23/5 2017, er der klaget rettidigt, og Topdanmark Forsikring A/S har som administrationsselskab for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber været uberettiget til at afvise at genoptage det påklagede forhold.

Kopi af kendelsen er sendt til Topdanmark Forsikring A/S, der varetager sagsbehandlingen på vegne af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Topdanmark Forsikring A/S skal som administrationsselskab for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber genoptage sagsbehandlingen af det påklagede forhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt