Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. august 2018 blev i sag nr. 91204:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Betri Trygging
Kongabrúgvin 1
Postboks 329
110 Torshavn

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring i Betri Trygging. Klageren, der bor i den forsikrede ejendom, klager over selskabets erstatningsopgørelse vedr. en skade på tagrende. Hun har i klageskemaet af 9/8 2017 bl.a. anført:

> "15.02.16: Et træ falder ind i tagrende og den partvis ødelægges. Mange skader sker der om dette tidspunkt, så det er svært at få fat i forsikringsselskabet igennem telefon.
>
> 24.03.16 tager jeg sagen i egne hænder og tager ned i … og fortæller om skaden. Jeg bliver bedt om selv at vurdere skaden og vurderer den til ca. 5.000 kr.
>
> 07.04 får jeg en håndværker at se på skaden og han siger det bliver meget dyrere. Jeg ringer siden til Betri for at få nogen til at se på skaden men min sagsforvalter er ikke på arbejde, så jeg siger det til den jeg snakker med. 2½ måned efter ringer jeg igen fordi ingen er kommet, men min sagsforvalter er heller ikke på arbejde denne gang, så jeg beder den jeg snakker med om at sende nogen at se på skaden. Der kommer ingen, så jeg får håndværkeren at erstatte tagrenden inden vinteren kommer.
>
> Jeg forventer at få pengene refunderet da Betri ikke har gjort deres arbejde ordentligt, men jeg får kun 2.000 kr. ekstra – 7.000 kr. tilsammen. Det kostede 31.466,94, så det hjalp meget lidt. Det kostede så meget fordi tagrenden var af zink og det var billigere at skifte det hele ud med plastik end at reparere zinktagrenden.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at få en passende kompensation."

2. 91204

I brev af 30/10 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "… er forsikringstager i denne sag, og [klageren] repræsenterer forsikringstageren i kommunikationen med forsikringsselskabet.
>
> Den 5. april 2016 blev skaden tilmeldt til forsikringsselskabet via telefon. Skadetidspunktet var den 15. februar 2016. Samme dag sendte forsikringsselskabet et brev (bilag 1), hvor forsikringsselskabet stadfæstede erstatningspligt i sagen, og henviste til at vi mente at reparationen ville koste ca. Kr. 3.000 - 4.000. I samme brev skriver forsikringsselskabet, at hvis [klageren] eller reparatøren har noget at bemærke, bedes de venligst meddele forsikringsselskabet snarest.
>
> Forsikringstageren burde ikke have påbegyndt reparationen inden hun havde fået en vurdering af skaden fra reparatøren. Hvis forsikringsselskabet havde fået meddelelse om, at forsikringstageren ikke mente at vurderingen var tilstrækkelig, ville forsikringsselskabet besigtige skaden. Desværre fik forsikringsselskabet ikke denne mulighed, da skaden var repareret når vi modtog regningen.
>
> Forsikringstageren skulle have bedt reparatøren om et tilbud inden reparationen blev sat i gang og oplyst reparatøren om, at hendes vurdering sammen med forsikringsselskabet var ca. kr. 3.000 - kr. 4000 for reparation af skaden.
>
> I telefonsamtalen oplyste [klageren], at cirka 5 meter af tagrende var knækket, fordi at et træ væltede i stormvejr og skadede tagrenden. I en mail fra skadesbehandleren til taksatoren sendt den 1. september 2016 forklarer skadesbehandleren, at [klageren] har oplyst, at skaden ville koste ca. Kr. 3.000 - 4.000 (bilag 2). Den 1. september modtog forsikringsselskabet en regning på kr. 31.466,94 for arbejdet (bilag 3).
>
> Den 20. september 2016 skrev forsikringsselskabet et brev til forsikringstageren, hvor der blev oplyst, at forsikringsselskabet godtager en erstatning på kr. 5.000 for skaden og henviser til foregående brevudveksling med kunden (bilag 4).
>
> På et møde med forsikringstageren blev erstatningen yderligere forhøjet med kr. 2.000 – til i alt kr. 7.000 (bilag 5).
>
> Den 7. november 2016 modtog forsikringsselskabet et brev fra en advokat (bilag 6), hvor han argumenterede, at [klageren] ikke havde kompetence for at udtale sig om, hvor store omkostninger skaden ville medføre. [Klageren] fik oplyst fra dem som skulle reparere skaden, at den ville koste mere end den oprindelige vurdering og siger, at hun har ringet til forsikringsselskabet for at meddele om dette.
>
> I vores system registreres alle opkald fra kunderne. I henhold til registreringsfunktionen er der ikke registreret noget opkald fra kunden.
>
> Advokaten nævner i brevet, at [klageren] har valgt at skifte alle tagrenderne i huset, og ikke kun den del som fik skade.
>
> Dette ville forsikringsselskabet aldrig godtage. Jf. FAL § 39 stk. 1 skal forsikringsselskabet stille den forsikrede i den samme finansielle situation, som han var i inden skaden skete. Derfor mener forsikringsselskabet, at kravet er denne uvedkommende. Forsikringsselskabet mener ikke det er

sandsynligt, at det var billigere at skifte tagrenderne rundt hele huset i plastik i forhold til at skifte 5 meter af tagrende i zink. Denne påstand vil forsikringsselskabet på det kraftigste tilbagevise.

I brev til advokat (bilag 7) afviser selskabet at imødekomme klagen.

Forsikringsselskabet modtager endnu en klage fra [klageren] bilag 8, hvor hun beskriver, at hun har ringet til selskabet og sagt at skaden var større end forventet. Også lægger hun vægt på, at hun som … ikke havde evne til at vurdere størrelsen af skaden.

Den 6. juni 2017 modtager [klageren] besked om, at klagen bliver ikke imødekommet (bilag 9). Begrundelsen for, at klagen ikke bliver imødekommet er blandt andet, at al kommunikation mellem [klageren] og forsikringsselskabet vedrørende at skaden vurderes større end forventet, foregår efter at skaden er bleven udbedret. Selskabet mener, at [klageren] havde rigeligt at tid til at sige fra, hvis hun mente, at vurderingen ikke var tilstrækkelig tit at udbedre skaden. Vurderingen for skaden lå på et niveau som er almindeligt for denne type skader.

Forsikringsselskabet understreger også, at reparationsregningen er fra …, hvor forsikringstager er direktør. Derfor må forsikringsselskabet gå ud fra, at forsikringstageren har både de rigtige forudsætninger og kompetencer at vurdere prisen af sådanne skader."

Forsikringstageren, klagerens søn, har i brev af 24/11 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Skaden blev meldt til Tryggingarfelagið Føroyar den 5. April 2016.

Vi satte os straks efter anmeldelsen i forbindelse med forskellige tømrere for at få dem til at udbedre skaden, men ingen af dem havde ikke tid før en gang til efteråret.

Først i juli, da jeg var rejst på sommerferie, hørte jeg at …, der arbejdede som tømrer i …, var på Færøerne. Han skyldte mig nogle penge, så jeg spurgte ham om vi ikke kunne afvikle vores mellemværende ved at han skiftede tagrenderne. Han ville påtage sig opgaven, men så skulle det gøres den næste uge (dvs. anden uge i juli) og jeg skulle skaffe et stillads. En …, der er tømrer, ville låne mig et stillads mod, at jeg selv betalte for transporten (kr. 600,00 hver vej).

Jeg er …, og beskæftiger mig kun med ... Jeg har ingen erfaring med arbejde med tagrender eller stilladser.

Forsikringsselskabet burde vide at kr. 3.000,00 til 4.000,00 på ingen måde ville være nok til reparation af en tagrende i 5,5m højde. Bare lejeomkostningerne af et stillads i en uge ville under almindelige omstændigheder overstige 3-4.000,00 kr.

Den side af taget hvor tagrenden fik skade har to udbygninger/karnapper således at tagrenden begynder med en udvendig vinkel, så kommer ca 1m lige tagrende med nedløb, en indvendig vinkel, ca 40cm lige tagrende, en udvendig vinkel, ca 2,5m lige tagrende, en udvendig vinkel, ca 40cm lige tagrende, en indvendig vinkel, ca 2m lige tagrende en indvendig vinkel, ca 40cm lige tagrende, en udvendig vinkel, ca 2,5m lige tagrende, en udvendig vinkel, ca 40cm lige tagrende, en indvendig vinkel, ca 1m lige tagrende med nedløb og tilsidst en udvendig vinkel. De tre andre sider er alle lige.

Vi har på alle måder bestræbt os på at holde omkostningerne så langt nede som muligt.

- Vi har brugt plastik tagrender i stedet for zink hvilket giver en stor besparelse både i materialeomkostninger og i arbejdstimer.
- Vi har faktureret materialerne for indkøbspris
- Vi har kun faktureret for transporten af stilladset (at jeg låner et stillads af … behøver ikke nødvendigvis at betyde at forsikringen ikke skal betale for det)
- Arbejdslønnen på kr. 6.467,20 er en akkord som fremkommer ved at det var det beløb … skyldte mig (han brugte 3 dage (24 timer) på opgaven
- Vi har ikke faktureret noget for bortskaffelse.

Jeg forstår ikke hvordan et forsikringsselskab kan begrunde sin afgørelse for kun at dække en brøkdel af reparationen af ovenstående skade med at en … årig … dame i en telefonsamtale har vurderet at skaden ville koste kr. 3-4.000,00. Der er ingen opgørelse, over hvad tallet bygger på – det er bare et skud fra hoften uden kendskab til hvad arbejdet indebærer, materialeforbrug eller materialeomkostninger.

Der har aldrig været noget der har hindret forsikringsselskabet i at syne skaden. Er det ikke lidt for billigt for Tryggingarfelagið Føroyar, når de siger at de ikke behøver at syne skaden fordi [klageren] vurderer skaden til kr. 4.000,00. TF kan ikke regne med at [klageren] har den mindste anelse for hvad materialepriserne er, ej heller kan de regne med at hun i øvrigt ved om hvad arbejdet indebærer f.eks. stilladsarbejde mm.

Hun kan allerhøjst komme med et meget ukvalificeret bud på lønomkostningerne."

Selskabet har i mail af 14/12 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klageren skriver i mailen, at han mener ikke at det er i orden, at vi vurderede skaden sammen med [klageren] til at koste ca. kr. 3.000-4.000.

Vi har udbetalt i alt kr. 7.000,00 for skaden. Derfor er den første vurderingen på kr. 3.000-4.000 uvæsentlig for denne sag og skal vi foreholde os til de kr. 7.000, som vi har erstattet klageren.

Det skal bemærkes, at der er tale om 5 meter af tagrende som er beskadiget. Klageren har valgt at udskifte tagrenderne i hele huset.

Vedhæftet sender jeg registreringsudskriften for selskabet, som har lavet reparationen. Den viser tydeligt, at det er klager/forsikringstageren som ejer og er direktør for selskabet. Selskabet er registreret med formålet, drive håndværk og anden aktivitet, som har forbindelse med dette erhverv. Denne oplysning bevidner det faktum, at klageren har den nødvendige kompetence til at vurdere omkostningerne af reparationen."

Forsikringstageren har i mail af 4/1 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"De gamle tagrender var af zink. De nye er af plast, der jo både er betragteligt billigere at købe og montere. Det var umuligt at få nogen blikkenslager til at udføre arbejdet inden for en overskuelig fremtid. Derfor valgte vi i stedet at udskifte tagrenden hele vejen rundt. (Vi kan selvfølgelig ikke acceptere at tagrenden på den ene side af huset er af plast og resten er af zink) Jeg har derfor ac-

cepteret en billigere løsning i plast, frem for en reparation af zinktagrenden, mod at få en ens tagrende hele vejen rundt.

Den beskadigede del af tagrenden er meget mere kompliceret, med to karnapper, mens resten er lige. Arbejdet med den beskadigede del af tagrenden udgør derfor mindst 75% af det samlede arbejde.

Jeg har forhørt mig hos en blikkenslager, som siger at reparationen nok ikke ville være blevet billigere af at man kun udskiftede den beskadigede del af tagrenden idet

- materialeprisen for plast er billigere end for zink
- prisen for montagen af plast er betragteligt billigere og nemmere end for zink (plast kommer i længere stykker end zink, dermed færre samlinger)
- zink skal loddes sammen
- plast bliver limet sammen"

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne: mails af 22/3 2018, 11/4 2018 og 20/4 2018.

I brev af 5/4 2016 fra selskabet til klageren – som oversat til dansk af selskabet – hedder det bl.a.:

"Den 05.04.2016 gives meddelelse om, at ca. 5 meter tagrende er knækket på grund af at et træer væltet på tagrenden i stormvejr på …

Efter vores oplysninger koster reparation af den skadede tagrende ca. kr. 3.000 - kr. 4.000, at reparere. Vi har, ud fra oplysningerne i sagen, stadfæstet erstatningspligt i henhold til paragraf 50.

Erstatningen bevilges i henhold til ovenfor nævnte. Timeløn er gældende, når arbejdet bliver udført af professionelle; der er mvg- og v-talsregistreret.

Har du eller reparatøren noget at bemærke, bedes I venligst meddele os det snarest.

Lad skaden reparere og send os bevidnede regninger for arbejdsløn og materiale. Regningerne skal være stilet til dig. Hvis du vurderer, at reparationen er i orden, venligst underskriv regningen og send den til os.

Ifald forsikringstager selv udfører arbejdet, yder vi kr. 100,00. i arbejdsløn pr. time."

Af faktura af 22/7 2016 fremgår bl.a.:

Vørunr.	Vøruheiti	Nøgd	Eind	Eindarprísur	Avsláttur	Upphædd
	Plastmo Takrennur nr. 10 hvítar, 4,00m	7	stk	512,50		3.587,50
	Rennustokkur 75mm	23,8	m	125,75		2.992,85
	Tútastykki 10/75	6	stk	154,00		924,00
	Bend 75mm 45°	10	stk	79,00		790
	Útv. Horn nr. 10 90 °	4	stk	165,00		660,00
	Rørsamlimuffa 75mm nr. 25	7	stk	76,00		532,00
	Endabotnur nr. 10	8	stk	66,00		528,00
	Rennuskoyti nr. 6	7	stk	33,00		231,00
	Rennuhaldarar	70	stk	41,50		2.905,00
	Rennustokshaldarar 2stk	1	pk	118,00		118,00
	Rennustokshaldarar Icopal	40	stk	83,00		3.320,00
	Y-greinrør Plastmo 75mm	1	stk	335,00		335,00
	Skrúvur 4 x 35mm	1	pk	95,00		95,00
	Skrúvur 5 x 35mm	1	pk	365,00		365,00
	Casco Takrennulím	2	stk	39,00		78,00
	Pensil	1	stk	45,00		45,00
	Leiga Stillads					1.200,00
	Arbeiðsløn	16		404,20		6.467,20

...

MVG-skyldugt	MVG-frítt	MVG	MVG-uphædd	At gjalda
25.173,55	0,00	25%	6.293,39	31.466,94

Nævnet har fået forelagt fotos af huset efter udskiftningen af tagrenderne.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/4 2016 telefonisk, at ca. 5 meter tagrende var knækket, da et træ var væltet i stormvejr. Samme dag anerkendte selskabet at yde dækning for en reparation af tagrenden til en pris på 3.000-4.000 kr., idet klageren telefonisk havde skønnet, at en udbedring ville koste dette beløb. Af selskabets brev fremgik det, at klageren eller reparatøren skulle give meddelelse til selskabet snarest, hvis de havde noget at bemærke.

Klageren har krævet dækning for en faktura på 31.466,94 kr., idet hun i stedet for at reparere den gamle zinktagrende valgte at udskifte hele husets tagrende med en ny plasttagrende, som er betragteligt billigere end en zinktagrende både med hensyn til materialer og arbejdsløn. På den side af huset, hvor tagrenden var ødelagt, er der to karnapper og mange vinkler på tagrenden, og arbejdet med den beskadiget del af tagrenden udgjorde derfor ifølge klageren hovedparten af den samlede arbejdsopgave. Tagrenden befinder sig i 5,5 m højde, så arbejdsopgaven kræver udgifter til stillads.

Selskabet har anført, at selskabet først hørte fra klageren igen, efter arbejdet var udført, og at klageren burde have kontaktet selskabet, da det stod klart, at reparationen ville blive meget dyrere, end selskabet havde givet tilsagn om at dække. Selskabet har forhøjet den tilbudte erstatning til et skønsmæssigt fastsat beløb på 7.000 kr.

Klageren har anført, at hun flere gange forsøgte at kontakte selskabet telefonisk uden at kunne få fat i sagsbehandleren. Selskabet har oplyst, at der ikke er registreret nogen telefonopkald fra klageren i selskabets registreringssystem, som registrerer alle kundehenvendelser til selskabet.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af størrelsen på det rejste erstatningskrav, som hun har rejst.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen for skaden på tagrenden skønsmæssigt til 7.000 kr. Nævnet finder det ikke godtgjort, at der er tale om et klart forkert skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at den fremlagte faktura vedrører en udskiftning af hele husets tagrende. Idet nævnet lægger til grund, at træet kun havde beskadiget ca. 5 meter tagrende – hvilket kun udgør en mindre del af hele husets tagrende – kan nævnet ikke pålægge selskabet at betale for en udskiftning af hele tagrenden, uanset at der ved udskiftningen er anvendt billigere materialer (plast), og at omkostningerne i øvrigt er forsøgt holdt nede.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har været i dialog med selskabet om en ny taksering af skaden, inden skaden blev udbedret. Nævnet finder det ikke godtgjort, at denne omstændighed skyldes mangelfuld sagsbehandling fra selskabets side. Det må derfor lægges til grund, at selskabet ikke har haft mulighed for at foretage besigtigelse af skaden, efter klageren indså, at udbedringsomkostningerne ville blive væsentlig større end først antaget, eller i øvrigt haft mulighed for at indgå en ny aftale med klageren om erstatningens størrelse. Det er næv-

nets opfattelse, at klageren på den baggrund har bragt sig i en bevismæssig vanskelig situation med hensyn til at bevise, at hun har krav på yderligere erstatning end tilbudt af selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings