

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 95217:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 3/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Tryg vedkendte sig d. 15. juni 2009 at dække 27.354,00 dkr. (ekskl. moms) for udbedring af følgende skade: Udskiftning af defekt gulv afløb (revnet afløbskål) i badeværelse.

Den. 6. aug. 2013 forespurgte vi om muligheden for, at få det dækningsberettigede beløb udbetalt, da vi gerne ville vente med udbedring af skaden af to årsager:

- 1) Vi havde mange andre skader, der også har skulle udbedres (utæt tag, vinduer m. råd, skimmel-svamp/vandskader, osv.) og,
- 2) Vi gerne ville vente med at udbedre skaden ifm. en påtænkt totalrenovering af badeværelset!

Tryg svarede d. 27. aug. 2013, at de kun ville udbetale det dækningsberettigede beløb når skaden var udbedret. Derfor spurgte vi d. 1. sep. 2013 specifikt om der var nogle tidsfrister vi skulle være opmærksomme på ift. at opnå forsikringsdækning: 'Vi ved endnu ikke helt, hvornår vi vil påbegynde renoveringen - måske bliver det først om yderligere nogle år. Er der i så fald nogen tidsfrister vi skal være opmærksomme på ift. opnå forsikringsdækning?'. Tryg svarede d. 18. sep. 2013, at der ikke var noget problem i at vente med at renovere, dvs. ingen tidsfrist: 'Der er ikke umiddelbart noget problem i at I venter med at renoverer, men vi ser helst at sagen bliver afsluttet inden for 1-2 år fra d.d.'.

Ved telefonisk henvendelse omkring 1. marts 2020 varskoede vi Tryg om, at vi snarligt ville påbegynde totalrenoveringen af badeværelset. Den 3. marts 2020 fik vi besked om at vi ikke ville kunne opnå forsikringsdækning da 'kravet er forældet'. Den 8. marts 2020 klagede vi derfor til Tryg Kvalitetsafdeling, som den 16. marts svarede tilbage, at de ikke ville ændre afgørelsen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

95217

Derfor indbringer vi hermed sagen for ankenævnet for forsikring, da vi mener at Trygs argument om at vores erstatningskrav er forældet ikke er rimeligt, når vi tidligere har fået at oplyst, at der netop ikke gælder nogen tidsfrist ift. at opnå dækning!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af den skade, som Tryg tidligere har vedkendt sig at være dækningsberettiget."

Selskabet har i brev af 26/5 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at selskabet betragter det anmeldte krav, der i juni 2009 var anerkendt også beløbsmæssigt, for at være forældet den 15. juni 2019 efter de gældende forældelsesregler. Sagen er vurderet over klagers Husforsikring.

3.0 Kort sagsfremstilling

Den 5. maj 2008 anmeldte klager telefonisk, at der var konstateret en revnet afløbsskål i badeværelset (Bilag A anlæggelsesbillede).

Forholdet blev besigtiget den 18. juni 2008, og den 10. juli 2008 sendte selskabets taksator et brev til klager (bilag B), hvori selskabet meddeler, at der var konstateret en revne i afløbsskålen i badeværelset.

Taksatoren modtog efterfølgende et tilbud af 2. juni 2009 på udbedringen af skaden (fremlagt af klager) fra klagers håndværkeren, og dette tilbud accepterede taksatoren den 15. juni 2009 (nederst bilag C).

Den 6. august 2013 modtog selskabet en henvendelse fra klager, hvori klager anmodede om udbetaling af det anerkendte beløb, uden at reetableringen skulle foretages (bilag C).

Samtidig meddeler klageren i mailen, at de på daværende tidspunkt havde planer om en totalrenovering af badeværelset

Denne henvendelse besvarede selskabets taksator den 27. august 2013, hvor taksatoren fastholdt, at der skulle foreligge en kvittering for udbedringen, for at der kan foretages udbetaling af erstatningen (bilag D).

Klager sendte herefter den 1. september 2013 en mail til selskabet, hvori klager blandt andet oplyste, at der nok ville gå nogle år, inden arbejdet skulle påbegyndes (bilag E).

I og med at klager oplyste, at der nok ville gå nogle år, meddelte selskabet ved mail af 18. september 2013, at det helst ses, at sagen afsluttes inden for 1 - 2 år fra samme dato (bilag F).

Herefter hørte selskabet intet til sagen førend den 2. marts 2020,- altså mere end 10 år efter anerkendelsen i juni 2009 - hvor klager rettede telefonisk henvendelse til selskabet (bilag G telefonreferat).

Den 3. marts 2020 sendte selskabet et brev til klager, hvori selskabet meddelte, at kravet var forældet (bilag H).

Den 8. marts 2020 rettede klager henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling (bilag I). Denne henvendelse besvarede selskabet den 16. marts 2020. Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

Vores argumentation

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at klager anmeldte en rørskade den 5. maj 2008; samt at dette ikke skulle være udbedret mere end 12 år efter anmeldelsen. Dette angiveligt på grund af, at klageren stod for en 'gennemrenovering af badeværelset'.

Selskabet accepterede den 15. juni 2009 erstatningsopgørelsen, og det er selskabets opfattelse, at der efter anerkendelsen af erstatningens størrelse er en absolut forældelse på 10 år, således at kravet senest forældes pr. 15. juni 2019.

Der henvises til Forsikringsaftaleloven med kommentar ... 1. udgave side 293, Karnov Group årgang 20. marts 2020, hvor der nærmere redegøres for, hvornår en taksatorrapport og andre af selskabets meddelelser til forsikringstageren udgør et særligt retsgrundlag, b.la. FED 2007 side 137 omtales, samt kendelserne 88999 og 85869.

Det ligger således fast, at klagers krav var forældet, da han kontaktede selskabet i marts 2020.

Klager har henvist til den korrespondance, der var i sagen i 2003.

Dette kan imidlertid ikke føre til et andet resultat.

I forlængelsen af mailkorrespondancen i 2009 forespurgte klageren den 6. august 2013 til muligheden for at få udbetalt beløbet på de 27.354 kr. excl. moms, hvilket selskabet afviste.

Derefter oplyste klageren den 1. september 2013, at der nok ville gå nogle år inden reparationen ville blive udført, hvortil selskabet den 18. september 2013 oplyste, at selskabet helst så, at sagen blev afsluttet inden for 1-2. Dette svarer til 6-7 år efter skaden var anmeldt, og inden forældelsen i 2019.

At selskabet gerne ville have mulighed for at lukke sagen inden for en rimelig tidshorisont, er en del af baggrunden for bestemmelserne omkring forældelse.

Klager kan ikke med denne besvarelse have haft en forventning om, at selskabet ville yderligere mere end 6 år, inden udbedringen blev foretaget, eller at selskabet ikke ville påberåbe sig forældelse, hvis dette var muligt.

Idet klager først rettede henvendelse til selskabet den 2. marts 2020, altså mere end ½ år efter forældelsen var indtrådt, er kravet mod selskabet forældet efter de gældende forældelsesregler.

Afslutningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at nævnet i kendelse 86311 har fastslået, at da forældelsesreglerne er lov har forsikringsselskaber ikke nogen almindelig forpligtigelse til at orientere forsikringstagere om reglernes indhold."

Klageren har i mail af 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis ønsker vi for god ordens skyld at påpege, at der er en fejl i Trygs høringssvar til Ankenævnet for Forsikring dateret 26. maj 2020. På side 2 i høringssvaret fremgår der følgende fejlagtige udsagn: *'Klager har henvist til den korrespondance, der var i sagen i 2003'*

Dette er ikke korrekt, da der ikke har været foretaget nogen korrespondance i sagen på dette tidspunkt. Det korrekte tidspunkt for den korrespondance, som vi (klager) henviste til, er foregået i 2013.

Til sagen vil vi gerne fremhæve, at vi i mail af 1. september 2013 specifikt forespurgte Tryg om eventuelle tidsfrister (forældelsesfrister mv.), som vi skulle være opmærksomme på, og at denne for sagen helt essentielle forespørgsel er udeladt i Trygs høringssvar (jf. Trygs bilag F). *'Vi ved endnu ikke helt hvornår vi vil påbegynde renovering – måske bliver det først om yderligere nogle år. Er der i så fald nogen tidsfrister vi skal være opmærksomme på ift. At opnå forsikringsdækning?'*

Forespørgslen foretog vi, da det for os som forsikringstager ikke var tydeligt, hvilke tidsfrister der ville være gældende i den nærværende forsikringssag, og vi dermed netop ville undgå at risikere at overskride eventuelle forældelsesfrister mv.

Til ovenstående forespørgsel svarede Tryg d. 18. september 2013 følgende: *'Der er ikke umiddelbart noget problem i at I venter med at renovere, men vi ser helst at sagen bliver afsluttet inden for 1-2 år fra d.d.'*

Dermed angav Tryg, at der udelukkende gjaldt en ønskelig tidshorisont (jf. brugen af ordet helst). Tryg henviser i høringssvaret til, at denne ikke har pligt til at oplyse om forældelsesregler mv., men at Tryg ikke gør dette, når der adspørges direkte, virker på os som om, at Trygs medarbejder ikke selv har haft kendskab til reglerne omkring forældelse.

Vi kan konstatere, at Tryg som et finansielt selskab er underlagt 'God skik regler'. Heraf fremgår bl.a., at en finansiell virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Det fremgår videre af reglerne, at virksomhedens rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende.

At det for os, som forsikringstager, ikke er gennemskueligt, hvilke tidsfrister der vil være gældende i en given forsikringssag, eksemplificeres ydermere tydeligt i Trygs egne klage- og høringssvar. Vi bemærker således, at Tryg i brev dateret 3. marts 2020 påberåber sig en forældelsesfrist på 3 år regnet fra 5. maj 2008, hvor skaden anmeldes, mens de i brev dateret 16. marts 2020, samt i høringssvar af 26. maj, påberåber sig en absolut forældelsesfrist på 10 år, fra accept af erstatnings-

Ankenævnet for Forsikring

5.

95217

opgørelse d. 15. juni 2009. Dette viser med al tydelighed, at det for os som forsikringstager er yderst vanskeligt at gennemskue dels, at der overhovedet er regler for forældelse, samt hvor lang forældelsesfristen er, og dels, hvorledes de beregnes.

Med henvisning til ovenstående finder vi, at Trygs rådgivning har været mangelfuld idet Tryg, som følge af den direkte forespørgsel om tidsfrister i mailkorrespondancen i 2013, skulle have oplyst om forældelsesreglerne. Konsekvensen af den mangelfulde rådgivning bør være, at Tryg har pådraget sig et erstatningsansvar.

I fald en absolut forældelse på 10 år gør sig gældende i nærværende forsikringssag, mener vi da at denne med al rimelighed bør beregnes fra 1. september 2013, hvor vi modtager den mangelfulde rådgivning."

Selskabet har i brev af 22/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I mailen af 1. marts 2013 oplyser klager blandt andet, at klager endnu ikke helt hvornår de vil påbegynde renoveringen – måske bliver det først om yderligere nogle år (vores fremhævelse).

Selskabet har således ikke haft anledning til at forvente, at klager ville afvente yderligere 7 år, inden klager ville påbegynde udbedringen.

Herudover er det selskabets opfattelse, at selskabets svar om, at der helst skal ske udbedring inden for 1-2 år stemmer overens med klagers oplysninger om, at 'det måske først bliver om yderligere nogle år'.

Det er desuden selskabets opfattelse, at selskabet ikke kan pålægges at orientere en forsikringstager om de nærmere bestemmelser i relation til forældelsesloven, hvilket er underbygget af den kendelse, som selskabet tidligere har henvist til.

Selskabet har ikke tilsidesat god skik, idet selskabet har svaret klagerens henvendelse ud fra de oplysninger, som klager gav i forbindelse med spørgsmålet. Det kunne på ingen måder forventes, at nogle år, skulle svare til næsten 7 år.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets brev til klageren af 10/7 2008 fremgår bl.a.:

"Skaden besigtiget den 18. juni 2008.

Under besigtigelsen kunne vi konstatere brud på afløbsskålen på toilet.

Skaden er omfattet af forsikringen.

Vi er enige om at du skal indhente tilbud på udskiftning af skål samt retablering med eksisterende/ nye klinker, der ydes erstatning for klinker til en værdi af 250.- pr m2. Når dette foreligger, skal det sendes til mig. Vi forbeholder os ret til at indhente yderligere tilbud.

Ankenævnet for Forsikring

6.

95217

Arbejdet må ikke påbegyndes uden accept fra Tryg.

Da de beskadigede stikledninger er ældre end 20 år, fratrækkes selvrisiko på 2.500,00 kr. Reparatøren udsteder regning til dig, og du godkender arbejdet ved at videresende regningen til mig. Jeg betaler regningen direkte til reparatøren – dog fratrukket egenbetalingen, som du må afregne direkte til reparatøren."

Af tilbud på reparation af kloak i toilet af 2/6 2009 fremgår bl.a.:

"Hermed fremsendes tilbud i henhold til forespørgsel.

Afmontering af sanitet og skab.

Flisegulv bankes op.

Udskiftning af kloak, gælder kun til nærmeste samling i toiletrum.

Støbning af 100 mm betongulv, lægning af 20 x 20 cm fliser. Der afsluttes med flisekant op mod eksist. Flisevæg.

Montering af sanitet og inventar.

Alle priser er excl moms. KR. 27.354,00"

Af selskabets taksators mail af 15/6 2009 fremgår bl.a.:

"Hej [Klager]

Hermed accept på vedhæftet tilbud.

Ja vi har holdt møde".

Af selskabets mail til klageren af 27/8 2013 fremgår bl.a.:

"Det er korrekt at der er givet tilsagn om erstatning på 27.354,00 kr. ekskl. moms, for reparation/udskiftning af gulvafløb på jeres badeværelse.

Erstatningen kan komme til udbetaling når jeg modtager noget dokumentation for arbejdets udførelse, i form af faktura.

Erstatningen vil blive fratrukket selvrisiko på 2.500 kr. som tidligere oplyst."

Af klagerens mail til selskabet af 1/9 2013 fremgår bl.a.:

"Vi ved endnu ikke helt, hvornår vi vil påbegynde renoveringen - måske bliver det først om yderligere nogle år. Er der i så fald nogen tidsfrister vi skal være opmærksomme på ift. Opnå forsikringsdækning?

Nu der nok bliver tale om en gennemrenovering af badeværelse vil I så stadig påkræve en delfaktura som kun omfatter de oprindelige arbejder iht. forsikringsskaden (af-/genmontering af inventar, gulvafløbsudskiftning, flisearbejde), eller er det fint med en samlet faktura på hele badeværelset eller alternativt på diverse gulvarbejder: f.eks. udskiftning af gulvafløb og andet gulvarbejde (ophugning, isolering støbning, etablering af gulvvarme, etc.)."

Ankenævnet for Forsikring

7.

95217

Af selskabets mail til klageren af 18/9 2013 fremgår bl.a.: "Der er ikke umiddelbart noget problem i at I venter med at renoverer, men vi ser helst at sagen bliver afsluttet inden for 1-2 år fra d.d.

Det er helt fint at I sender mig en samlet faktura indeholdende entreprisen på renoveringen af badeværelset."

Af klagerens mail til selskabet af 6/8 2020 fremgår bl.a.:

"For efterhånden lang tid siden har du givet accept på udbedring af et defekt gulv afløb i vores badeværelsesgulv iht. tilbud fra '...' beløbende sig til i alt 27.354,- dkr.. excl. moms.

Da vi har haft en lang række af omfattende forsikrings- og byggesager har vi ikke haft mulighed for at behandle ovennævnte skade før nu. I stedet for kun at udbedre skaden, går vi dog nu med planer om at foretage en fuldstændig gennemrenovering af badeværelset når vi alligevel skal igang med byggeroderiet.

Vi vil derfor høre om vi i stedet for at få foretaget udbedringen som beskrevet i ovennævnte tilbud, kan få udbetalt det dækningsberettigede beløb?"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/5 2008, at en afløbsskål var revnet i et badeværelse. Selskabet besigtigede forholdet den 18/6 2008, og ved brev af 10/7 2008 anerkendte selskabet, at skaden var omfattet af forsikringen. Selskabets taksator modtog et tilbud på 27.354 kr. på udbedring af skaden fra klagerens håndværker den 2/6 2009, som taksatoren accepterede pr. mail den 15/6 2009.

I august 2013 kontaktede klageren selskabet for at forhøre sig om, hvorvidt det var muligt at få udbetalt erstatningen kontant, da klageren ønskede at lave en gennemgribende renovering af badeværelset. Selskabet svarede, at klageren skulle fremsendes dokumentation for arbejdets udførelse i form af faktura, for at beløbet kunne komme til udbetaling. Klageren forespurgte herefter, om der var nogen særlige tidsfrister, han skulle være opmærksom på i forhold til forsikringsdækning, da der godt kunne gå yderligere nogle år, inden de påbegyndte renoveringen. Selskabet svarede hertil, "Der er ikke umiddelbart noget problem i, at I venter med at renovere, men vi ser helst at sagen bliver afsluttet inden for 1-2 år fra d.d. Det er helt fint at I sender mig en samlet faktura indeholdende entreprisen på renoveringen af badeværelset."

Ankenævnet for Forsikring

8.

95217

Den 2/3 2020 kontaktede klageren selskabet, da han ønskede, at få skaden udbedret.

Selskabet har over for nævnet afvist klagerens krav under henvisning til, at det er forældet. Selskabet har herved anført, at der efter anerkendelsen af erstatningens størrelse den 15/6 2009 er begyndt at løbe en absolut forældelsesfrist på 10 år, hvorfor der er indtrådt forældelse af kravet, inden klageren kontaktede selskabet i marts 2020. Selskabet har anført, at den korrespondance, som selskabet havde med klageren i 2013, ikke kan føre til andet resultat, da klageren ikke på baggrund af denne kan have haft en forventning om, at selskabet ville vente mere end 6 år, inden udbedring blev foretaget. Selskabet har anført, at klageren oplyste, at der nok ville gå nogle år, inden reparationen ville blive udført, og at selskabet oplyste, at selskabet helst så, at sagen blev afsluttet inden for 1 til 2 år.

Klageren har anført, at han specifikt har spurgt, om der var nogen tidsfrister, han skulle være opmærksom på, og at selskabet udelukkende gav udtryk for, at der var en ønskelig tidshorisont, da selskabet skrev, at de helst så sagen afsluttet inden for 1-2 år.

Nævnet bemærker indledningsvist, at forældelsesreglerne er lovfæstede, og at forsikringselskaber ikke har nogen almindelig pligt til at orientere forsikringstagere om reglernes indhold.

Efter forældelseslovens § 5, stk. 1, nr. 2, er forældelsesfristen 10 år, bl.a. hvis fordringens eksistens og størrelse er anerkendt skriftligt. Der foreligger i så fald et særligt retsgrundlag.

Nævnet finder, at der ved selskabets accept af tilbuddet den 15/6 2009 er tilvejebragt et sådant særligt retsgrundlag for klagerens krav på dækning for den anmeldte skade, at kravet ifølge forældelseslovens § 5 forældes efter 10 år. Fristen skal regnes fra det tidspunkt, hvor det særlige retsgrundlag tilvejebringes.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95217

Da klageren først i marts 2020 fremsatte krav om dækning, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist klagerens krav under henvisning til, at der var indtrådt forældelse af kravet forud for dette tidspunkt.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at indholdet af selskabets mail af 18/9 2013 ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at mailen ikke indeholder et tilsagn om, at selskabet vil være indforstået med at bortse fra den 10-årige forældelsesfrist, at selskabet svarede på et tidspunkt, hvor der først ville indtræde forældelse af kravet næsten 6 år senere, og at selskabet i brevet angav, at man forventede, at sagen burde kunne afsluttes inden ca. 2 år.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen