

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 100105:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 11/7 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har skybrud den 8/7-21. Jeg er ikke selv på adressen (er på arbejde i [udlandet]). Jeg får venner til at tømme en del af vandet ud af min kælder.

Jeg kontakter Tryg om morgen den 9/7 fra [udlandet]. Jeg er hjemme den 9/7-21 herefter kontakter jeg Tryg igen med henblik på at stoppe skaden og finde ud af hvad der skal ske. Det er svært/umuligt at komme i kontakt med Tryg.

Jeg får at vide der kommer nogen fra Tryg en af de kommende dage. Denne aftale flyttes 3 gange. Jeg oplyser jeg skal på ferie om tirsdagen og spørg om jeg skal aflyse min ferie. Hertil får jeg et nej.

Der kommer en fra [skadeservicefirmaet] og skal gennemgå mit hus, denne person kommer sent og har ikke tid, så aftaler at de får en nøgle. Jeg er der utryg ved dette pga. ting som personen udtale sig om da hun er på adressen. Derfor ringer jeg til Tryg og aftaler DE kun må lave skade stop og ikke må tømme min kælder.

Da jeg kommer retur fra ferie, får jeg at vide af nabo der har tilset mit hus at [skadeservicefirmaet] har været og tømme huset få dage før jeg kom hjem.

De har smidt en masse effekter udendørs blandt andet computer, ting som indbo ikke dækker og alt muligt andet. Resten er taget med.

Sagen starter: nedenstående holdes kort, jeg har mails og telefonoptagelser på alt.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100105

Jeg får taksator ud efter meget tovtrækkeri den 6/9-2021, hvor alle tingene har lagt udendørs uafdækket. Jeg får udlevere en meget ufærdig liste over, hvad der er kasseret. Jeg kan dokumentere at der ligger mere end hvad der står på listen (alt dokumenter med billeder).

Jeg spørger her ind til hvad med resten af mit indbo - hvor er det? De oplyser det er 'et sted hos [skadeservicefirmaet]'. Jeg beder om en liste over hvad der er taget med, så jeg kan vurdere om noget er stjålet fra bunken.

Denne liste er stadig ikke udleveret og jeg har stadig ikke modtaget mine ting retur.

Ting retur: Jeg har efter skybruddet modtaget få genstande retur fra [skadeservicefirmaet] som var livsnødvendige, disse er tilbageleveret urengjort (har været i kloakvand). Jeg har klaget over dette. Dette har Tryg heller ikke reageret på. Tingene står stadig i mit hus og er ubrugte af mig da de ikke er rengjorte men overhældt med parfume.

Jeg beder om en undskyldning på sagen og en liste over hvad de har af mine ting for jeg kan vurdere hvad jeg skal skrive som krav. Dette modtager jeg aldrig og derfor har jeg ikke kunne sende mit krav til Tryg.

Tryg vælger på et tidspunkt at lukke sagen uden at oplyse mig om dette. Jeg vælger, da jeg opdager dette at skrive en klage til kvalitetssikringsafdelingen (klageinstans). Efter mange forgæves opkald lykkes det at få et svar herfra, der tages stadig ikke stilling til udlevering af mine opbevarende ting, og der loves udbetaling af kr. 30.000 i erstatning ugen efter som opgjort erstatning. Disse skulle være udbetalt 1 uge efter, men disse er stadig ikke udbetalt. Jeg er ikke tilfreds med erstatningsbeløbet.

Vedhæftet 2 bilag, det ene er en mail/klagen sendt til der kvalitetssikringsafdeling. Og det andet er deres skriftlige svar til mig.

Da der er mange bilag i sagen er det ikke muligt at vedhæfte alle her, men jeg har alle dokumenter så i er velkommen til at forespørge.

1: bilag 'brev ang. indborskade' mit krav da de pludselig havde lukket min sag.

2: Bilag 'Svar fra tryg klage- indbo'

Jeg har hold denne redegørelse meget kort, men jeg har forsøgt at få essensen i sagen med.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mine ting retur, en undskyldning og erstatning både for ødelagte ting, forsvundne ting og erstatning for alle de fejl de har begået i denne sag.

Der er blandt andet sket følgende fejl.

- Kassering af ting som ikke havde været i vand og som ikke er indbo og derfor ikke dækket af nogen!)
- Kassering af ting som ikke har været i vand som var indbo (de har glemt at sortere)
- Ødelæggelse af ting
- Dækning af forsvundne ting (formoder ting er forsvundet de har ingen lister/vil ikke udlevere noget)

- Dækning af afhentning af affald (mine (forsikringens ting) som de havde lagt udenfor (ligger der stadig)
- Dækning af dårlig sagsbehandling der her gjort denne sag er trukket urimeligt i langdrag.
- Mine computer med personoplysninger har også været lagt uden for (jeg fjernede dem selv)
- Gået ind i min ejendom uden tilladelse og fjernet næste alt i kælderen."

Selskabet har den 3/8 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at klageren er utilfreds med det erstatningsbeløb selskabet har udbetalt til ham i forbindelse med en skybrudsskade.

Selskabet har af flere omgange bedt klageren om at indsende en liste over de genstande, han mener blev skadede i forbindelse med skybruddet. En sådan liste fra klageren har selskabet aldrig modtaget. Selskabet tilbød derfor en skønsmæssig erstatning på 25.000 kr. ved et taksatorbesøg, hvor genstande blev besigtiget. Erstatningen blev i forbindelse med den skriftlige klage sat op til 30.000 kr. i alt.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af forsikringsbetingelserne med nummer 1211. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren ringede til selskabet den 9. juli 2021 og anmeldte, at der havde været skybrud den 8. juli 2021. Selskabet satte en taksator på sagen. Derudover rekvireredes skadeservice til at undersøge, om genstande kunne rengøres, eller om de var totalskadede.

Taksatoren skrev en besked til klageren den 9. juli 2021 og informerede om, at der var rekvireret skadeservicefirma til at klarlægge omfanget af skaderne, og de ville kontakte klageren vedrørende besigtigelse. Beskeden fra selskabet fremlægges som bilag 2.

Den 12. juli 2021 ringede klageren igen til selskabet og rykkede for takseringen, fordi klageren skulle på ferie dagen efter.

Klageren ringede endnu en gang til selskabet den 13. juli 2021 og oplyste, at han tog på ferie nu, og at en fra skadeservicefirmaet havde fået nøgler til hans hjem. Han oplyste, at såfremt der blev smidt noget ud, ville han gerne orienteres om dette på mail. Notat fra selskabet på skaden fremlægges som bilag 3.

Den 15. juli 2021 skrev taksatoren på sagen, at skadeservicefirmaet var blevet sat i gang med rengøring med mere, og at tilbud fra skadeservicefirmaet var blevet accepteret, fordi skaden ellers ville udvikle sig. Internt notat fra selskabet fremlægges som bilag 4.

Klageren sendte en mail til selskabet den 27. juli 2021, hvor han angav, at han ønskede nogle genstande udleveret efter aftale med taksator. Derudover oplyste klageren i mailen, at flere af hans computere lå udendørs, dette fandt klageren uacceptabelt. Mailen fra klageren fremlægges som bilag 5.

Skadeservicefirmaet sendte den 28. juli 2021 en besked til selskabet, hvoraf det fremgik, at nogle af klagerens oplysninger i mailen af den 27. juli 2021 var uærlige. Blandt andet havde skadeservicefirmaet ikke frasorteret nogen computer. Beskeden fra skadeservice fremlægges som bilag 6.

Skadeservicefirmaet meddelte selskabet den 29. juli 2021, at man havde skrevet og spurgt klageren, hvor de skulle levere det løsøre, han ønskede. Dette havde klageren endnu ikke svaret på. Beskeden fra skadeservicefirmaet fremlægges som bilag 7.

Den 4. august 2021 meddelte skadeservice, at listen over de skadede genstande var lagt på sagen samt sendt til klageren. Beskeden fra skadeservicefirmaet til selskabet fremlægges som bilag 8.

Ved mail af den 11. august 2021 fremsendte klageren 17 klagepunkter. Det fremgik bl.a., at klageren var meget utilfreds med sagsforløbet. Derudover anførte klageren, at han ikke havde tillid til skadeservicefirmaet. Han var utilfreds med at der lå en bunke kasseret indbo udenfor hans hjem, og han var utilfreds med rengøringen af de effekter, skadeservicefirmaet havde gjort rene. Klageren gjorde endvidere gældende, at han ville afsætte 10 timer til at lave en liste over de effekter, der befandt sig i hans indkørsel. Klageren forventede at få dette tidsforbrug betalt af selskabet medmindre han hørte andet. Klagerens mail fremlægges som bilag 9.

Klageren ringede til selskabet den 26. august 2021 for at få gennemgået de indsendte klagepunkter. Selskabet oplyste, at man ville komme ud og besigtige skaderne og aftalte en besigtigelse den 6. september 2021.

Under selskabets besøg hos klageren oplyste han, at han mente, at der var skade på effekter med en nyværdi på i alt mellem 50.000 kr. og 100.000 kr. Taksatoren vurderede, at de beskadigede genstande var mellem 5 og 30 år. Det blev afslutningsvist aftalt, at klageren skulle udfærdige en liste over beskadigede genstande, og at han ville få 1.500 kr. for småskader i kælderens og få vasket sit tøj om, idet det lugtede af parfume. Det interne notat fra besøget fremlægges som bilag 10.

Sagen blev herefter drøftet med den fagansvarlige taksator, og selskabet tilbød den 7. september 2021 klageren 25.000 kr. skønsmæssigt uden en liste over de beskadigede genstande. Klageren mente, at dette beløb var helt urealistisk, hvorfor han blev oplyst af selskabet om, at sagen ville fortsætte som tidligere aftalt. Internt notat fra selskabet af denne samtale fremlægges som bilag 11.

Selskabet var igen i telefonisk kontakt med klageren den 29. oktober 2021. Under samtalen var klageren utilfreds med, at han ikke havde modtaget svar på sin mail med de 17 klagepunkter.

Den fagansvarlige taksator oplyste, at grunden til der ikke var blevet svaret på klagepunkterne var, at en taksator i stedet for, havde været hjemme hos ham for at besigtige skaderne for at få sagen løst. Selskabet undskyldte under samtalen mange gange.

Klageren oplyste, at han mente, at han skulle have en kompensation på 50.000 kr. for fejl, der var sket, fordi en mail mellem selskabet og skadeservicefirmaet var blevet misset. Selskabet afviste at yde den ønskede kompensation.

Selskabet bad endnu en gang klageren lave en opgørelse over beskadigede og bortkomne effekter.

Klageren ville fortsat have svar på sin mail med de 17 klagepunkter, hvilket selskabet oplyste, var formålsløst, men at klageren nok skulle få et svar. Det interne notat fra sagen fremlægges som bilag 12.

Klageren modtog ved en beklagelig fejl ikke svar fra selskabet og sendte derfor en skriftlig klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, den 30. april 2023.

I sin skriftlige klage til selskabet, fremførte klageren mange af de samme anbringender, som han har gjort gældende i sin klage til Nævnet.

Klageren skrev også, at han var indstillet på at afslutte sagen med et forlig på 650.000 kr. uden en undskyldning fra selskabet. Dette beløb skulle dække ting som var kasseret og lå i klagerens indkørsel og bortskaffelse af disse ved sagens afslutning. Derudover skulle det dække genstande, der var fjernet fra klagerens hjem og de effekter, der efter klagerens oplysninger var skadede grundet varme fra affugtere i kælderens og som stadigvæk befandt sig i klagerens hjem.

Det fremgik af klagen, at klageren på skadetidspunktet havde boet i sin kælder grundet ombygning, hvorfor det indbo, der havde befundet sig i kælderens på skadetidspunktet, havde en høj værdi.

Slutteligt anførte klageren, at han havde to løsningsforslag. Det første var, at han ville sørge for at få hentet alle tingene og kasseret dem forsvarligt. Det andet var, at han blot afhentede de genstande, der havde affektionsværdi og selskabet så skulle sørge for, at kassere resten forsvarligt. Den skriftlige klage fremlægges som bilag 13.

Den 2. juni 2023 svarede selskabet på klagen. Selskabet opridsede i hovedtræk sagsforløbet. Derudover gjorde selskabet klageren opmærksom på, at de for god ordens skyld skulle oplyse om, at han under alle omstændigheder havde en makssum ved blandt andet skybrudsskader i kælder, der udgjorde 87.050 kr. pr. skade på skadestidspunktet. Denne makssum fremgik af klagerens police. Policen fremlægges som bilag 14.

Af selskabets svar på klagen fremgik det endvidere, at selskabet samme dag havde været i telefonisk kontakt med klageren for at forsøge at finde en løsning på sagen. Klageren havde under samtalen fastholdt at han mente, at 650.000 kr. ville være en rimelig kompensation i nærværende sag. Hertil oplyste selskabet, at på baggrund af sagens oplysninger, fastholdt de afgørelsen, som var på 25.000 kr. men ville dog tilbyde klageren 5.000 kr. oveni beløbet, så den samlede erstatning ville lyde på 30.000 kr.

Dette beløb var klageren fortsat ikke tilfreds med. Selskabet oplyste, at såfremt det ikke hørte mere fra klageren ville de overføre erstatningen på 30.000 kr. til klageren i løbet af den kommende uge. Svaret på klagen fra selskabet fremlægges som bilag 15.

Selskabet hørte ikke yderligere fra klageren hvorfor det den 9. juni 2023 overførte erstatningen til klageren på 30.000 kr. via Scalepoint. Klageren må derfor have modtaget en mail med et link og en sms med en adgangskode for at kunne logge ind og hente sin erstatning. Mailen fra Scalepoint kan i nogle tilfælde lande i spamfiltret.

Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren anmeldte en skybrudsskade, som værende sket den 8. juli 2021. Klageren har anført, at han havde oplyst selskabet om, at han ikke ønskede, at der skulle fjernes ting fra sin adresse, men at der udelukkende skulle ske skadestoppende aktiviteter fra det skadeservicefirma, selskabet havde rekvireret.

Selskabet har jf. bilag 12, beklaget, at en mail med en sådan information til skadeservicefirmaet må være misset. Det fremgår dog af en mail fra skadeservicefirmaet til selskabet af den 23. august 2023, efter både selskabet og skadeservicefirmaet havde modtaget klagerens mail med 17 klagepunkter, at såfremt kælderen ikke var blevet tømt, var skaden blevet forværret. Mailen fra skadeservicefirmaet fremlægges som bilag 16.

Klageren oplyste ved selskabets besigtigelse på adressen den 7. september 2021, at han mente, at hans krav lå på mellem 50.000 kr. og 100.000 kr. jf. fremlagte bilag 10. Da klageren og selskabet var i telefonisk kontakt den 29. oktober 2021 oplyste klageren, at han mente, at det ville være retfærdigt hvis han modtog en kompensation på 50.000 kr. for de fejl, han fandt at selskabet havde begået i forbindelse med skadesagen. Dette afviste selskabet.

Da selskabet modtog den skriftlige klage fra klageren den 30. april 2023 fremgik det, at klageren nu ønskede et beløb på 650.000 kr. Dette afviste selskabet.

Det fremgår af klagerens police, at der gælder en makssum for blandt andet skybrudsskade i kælder. Denne makssum lød på skadetidspunktet på 87.050 kr. (2021). Makssummen er gældende for udgifter i forbindelse med skade i kælder ved skybrudsskade, den gælder derfor også det arbejde, skadeservicefirmaet udførte.

Selskabet har betalt en faktura for skadeservicefirmaets arbejde som lød på i alt 46.875 kr. Fakturaen fremlægges som bilag 17. Derudover har selskabet erstattet 30.000 kr. til klageren. Erstatningen på nærværende skade lyder derfor på i alt 76.875 kr.

Selskabet har flere gange bedt klageren om at udfærdige og indsende en liste til selskabet over de genstande, han mener er totalskadede og kasserede. En sådan liste er aldrig modtaget fra klageren, hvorfor selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt efter besigtigelsen af genstandene på klagerens bopæl.

Idet skaden ville blive forværret, såfremt kælderen ikke blev tømt, er det selskabets vurdering, at det ikke ville have gjort nogen forskel, om skadeservicefirmaet havde modtaget besked fra selskabet om, ikke at tømme kælderen, eftersom skaden ville skulle begrænses mest muligt og for at dette kunne ske, var der behov for at tømme kælderen.

Selskabet skal bemærke, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som kravstiller, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Skadeservicefirmaet tog billeder af klagerens hjem, som de sendte til selskabet, da de var ude på klagerens adresse. Et uddrag af de billeder, der blev taget af indbogenstande fremlægges som bilag 18.

Selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet på erstatningsretligt grundlag – grundet fejl – ifalder erstatningsansvar overfor klageren. Det er derfor selskabets opfattelse, at det ikke er forpligtet til, at udbetale yderligere erstatning end hvad der er udbetalt i erstatning til klageren og ej heller ifalder erstatningsansvar udover forsikringssummen.

Begrundelsen for dette er, at selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af, at skadeservicefirmaet har tømt klagerens kælder. Ved denne vurdering, har selskabet lagt vægt på, at det var nødvendigt for at skadebegrænse at tage genstandene ud af kælderen. Derudover findes det, at klageren ikke har dokumenteret sit fremsatte krav på 650.000 kr. henset til de fremlagt billeder af bilag 18, samt den vurdering taksatoren lavede ved sin besigtigelse på skadestedet.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående den opgjorte erstatning. Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at klagerne flere gange er blevet bedt om, at udfærdige en liste over de totalskadede og kasserede genstande, hvilket klager ikke har imødekommet.

Selskabet har besigtiget klagerens adresse med de genstande, der var kasserede og på baggrund af besigtigelsen opgjort erstatningen skønsmæssigt til 25.000 kr. hvorefter der er lagt 5.000 kr. oveni beløbet så den samlede erstatning til klageren i alt lyder på 30.000 kr. Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist at have krav på yderligere erstatning end den allerede opgjorte. Derudover har selskabet betalt for rengøring af genstande hos et skadeservicefirma. Selskabet har ligeledes lagt vægt på, at det var nødvendigt at tømme kælderen for de fleste indbo-genstande for at kunne begrænse skaden mest muligt.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har bevist at han har krav på yderligere erstatning for indbogenstandene, end de 30.000 kr. selskabet allerede har udbetalt til ham."

Klageren har i brev af 21/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Der er ikke enighed med Tryg om hvad sagen er angående.

Naturligvis er jeg på ingen måde tilfreds med den tilkendte erstatning, da den på ingen måde svarer til det økonomiske tab jeg har haft i forbindelse med skaden – ud over dette har Trygs fejl og mangler i sagsbehandlingen haft store både økonomiske og personlige konsekvenser for mig.

Helt generelt virker det som om Tryg ønsker at gøre klageprocessen så besværlig for deres kunder som muligt. Gentagne gange beder de en om at lave skriftlige klager – som de efterfølgende ikke besvarer. Samtidig er det nærmest umuligt at få ansvarlige chefer/overordnede i tale.

Erstatningskravet på kr. 650.000,- er for både skadet indbo, ikke returneret uskadet indbo fjernet af [skadeservicefirmaet], indbo der ikke er afleveret retur ordentligt rengjort samt erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og generel spild af min tid grundet Trygs ekstrem mangelfulde sagsbehandling.

Sagsfremstilling

Jeg er ikke fagperson og jeg har derfor haft svært ved at lave denne sammenfatning. Jeg har valgt at lave den i punktform som så kan uddybes efter ønske.

Jeg vedlægger desuden et bilag for min korrespondance med TRYG og dennes samarbejdspartner. Dette skal bevise den mængde tid jeg har brugt for at komme i dialog med Tryg samt den frustration jeg har følt over for den manglende respons fra TRYGS Side.

Jeg vedlægger desuden et bilag med en liste over ting som ligger i min indkørsel. Listen er lavet for lang tid siden, men er ikke udleveret til TRYG da jeg endnu ikke har fået svar på mine spørgsmål og derfor kan listen være mangelfuld.

Trygs sagsbehandlingen har blandt mange mindre problemer haft følgende mangler:

[Skadeservicefirmaet]

- Har udeblevet fra flere aftaler
- Har kasseret ikke ødelagt indbo (ikke været i vand)
- Deres lister over kasserede indbo har været mangelfuld og fejlbehæftet (Bilag B2). Der er indsendt klage. (Jeg har ikke fået svar)
- Igangsættelsen af fjernelse af indbo sker først 8 dage efter der er sat affugter op (11 dage efter skaden er sket). Efterfølgende hævder [skadeservicefirmaet] at tømningen af indbo skulle ske inden affugtning blev igangsat da indbo eller ville tage skade. Dette er ikke overholdt, da affugter har været i gang i 8 dage inden arbejdet udføres.
- Både [skadeservicefirmaet] skadeservice og Tryg var informeret om at jeg ønskede en mail med alt indbo der blev fjernet og/eller kasseret fra mit hus så snart det blev fjernet/kasseret. Dette er ikke sket, jeg har d.d. stadig ikke modtaget noget ud over listen i bilag B2
- har ødelagt ting i mit hjem under fjernelsen af møbler
- har ødelagt bygningsdele under fjernelsen af møbler

Listen over ting der er kasseret af [skadeservicefirmaet] (bilag B2) er ekstrem mangelfuld. Dette kan ses af mine midlertidige lister over indbo Bilag B3, derudover har jeg følgende bemærkninger.

- Der stod IT udstyr med personlige data på i min indkørsel da jeg kom hjem (disse er ikke registreret af [skadeservicefirmaet])

Jeg har billede dokumentation over det indbo jeg har dokumenteret på min liste i bilag B3.

TRYG

- Glemmer at give [skadeservicefirmaet] besked om at mit INBO ikke må fjernes. Der må kun laves skadestop uden at flytte ikke skadet indbo.
- TRYG nægter at sende en taksator til mit hus, så dette sker først 60 dage efter skaden er sket.
- TRYG er informeret om at jeg ønsker en mail med hvad der er fjernet af min indbo og hvad der er renoveret og taget med til opbevaring. Dette er ikke sket. (ud over bilag B2)
- Tryg skriver at uanset om de havde lavet en fejl, så skulle indboet have være fjernet da det ellers ville være ødelagt. Hvorfor går der stå 11 dage fra skade til fjernelse af indbo starter!

Beløbsgrænse

Da jeg tegnede forsikringer Police er med som Bilag B7 jeg ikke blevet gjort bekendt med at der var en beløbsgrænse på indbo opbevaret i kælder. Dette er jeg først blevet gjort opmærksom på i Trygs svar i denne ankenævns sag.

Dertil kommer at Tryg bygning har anvist at jeg skulle opbevare store dele af mit indbo i kælderen grundet råds-kade i de øverste 2 etager i bygningen, der ikke kunne bebos. Hvis indboforsikringen ikke vil dække dette indbo grundet en beløbsgrænse - hvem skal dække det? Bygningsforsikringen der har anvist?

Kommunikation

Jeg har lavet en liste med hvor når og hvad jeg har været i kontakt med Tryg og [skadeservicefirmaet] (Bilag B1) Jeg vil her blot nævne et par eksempler.

- Tryg har gentagne gange ikke svaret på skriftlige og mundtlige henvendelser. Der har gjort en egentlig opgørelse af skaden umulig.
- Det krævede stort set en hel dag til at kommunikerer for at få lavet aftale om udlevering af vigtige ejendele såsom nøgler, cykelhjelm og andet uundværligt indbo (ingen ville tage ansvar)
- Tryg har svært ved at selv at finde ud af om enkelte ting som eks. Gulvtæpper i kældre, ikke monterede bygningsmaterialer o. lign. Skal dækkes af bygnings- eller indboforsikringen. De sender blot mig fra den ene til den anden flere gange i sagsforløbet.
- Alt afhentet indbo der ikke var skadet af kloakvand, er ikke leveret tilbage, det er ikke oplyst hvordan det vil være muligt at få det udleveret.
- Jeg har anmodet om nødvendig advokatbistand til udenretslig opgørelse med forsikringen - dette er kategorisk afvist at det kunne dækkes - jeg har senere fundet ud af, at jeg kan få omkostninger dækket jf. Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 – dette har forsikringen gentagne gange ikke oplyst om og afvist

Jeg har d.d. stadig ikke modtaget et svar fra TRYG på min klage fra den 11/8-2021 (og heller ikke mange andre skrivelser – det kan ses ud af Bilag B1)

Taksator

Efter mange telefonsamtaler med TRYG/[skadeservicefirmaet] får jeg endelig en taksator til at komme fysisk ud på min adresse den 6/9-2021 (altså 60 dage efter skaden) De har indtil da nægtet at komme ud på min adresse.

På adressen har jeg en samtale med TRYG omkring sagens håndtering, ting i bunken, min frustration

omkring at listen modtaget fra [skadeservicefirmaet] er ukorrekt, frustration omkring modtagelsen af ting som ikke er rengjort.

Taksator lytter ikke, men fortæller at han mener at der er værdi for 5.000 kr. jeg mener at der er værdier for omkring 50.000-100.000 kr. Han siger jeg skal lave en liste, da vi er enige om at listen fra [skadeservicefirmaet] ikke er fyldestgørende - jeg spørger hvem der skal betale for at jeg skal lave denne liste og gennemgå en tilnærmelses sundhedsskadelig bunke af indbo?

Jeg afviser at kunne lave en korrekt liste da jeg først vil have svar på min klag af den 11/8-21 før jeg vil lave den pågældende liste korrekt, da det er svært for mig at vurdere hvad der 'burde' ligge i bunken, da jeg jo ikke ved om noget er forsvundet eller taget med af [skadeservicefirmaet]. (Der er blandt andet 2 sengebord i mahogni træstubbe og en kommode som står på listen men som [skadeservicefirmaet] fortæller står hos dem).

Jeg kan kun opføre det der på dagen ligger fysisk i bunken. Jeg er frustrerede da en del af de ting som er kasseret, ikke har noget at gøre med skybrugsskaden, men blot er kassere af TYGS Samarbejdspartner [skadeservicefirmaet] uden gyldig grund. Ydermere bærer bunken tegn af at ubudne gæster har fjernet effekter fra indboet bliver tømt ud og til jeg kommer hjem fra ferie – ingen ved hvad der kan være fjernet her. Listen er med som Bilag B3

- Taksator bliver flere gange udskiftet uden jeg får besked på dette.
- Der har i alt være 3 forskellige taksator inde og ude af min sag (flere gange) plus en skadeservice medarbejder (...) som også udgiver sig for at være taksator.

Lukning af sagen

- Tryg vælger at lukke sagen uden at informerer mig og uden at udbetale nogen erstatning.
- Tryg har ikke som foreskrevet i forsikringsaftalelovens § 25 vejledt om retten til at kræve betaling
- Bunken af kasseret indbo befinder sig stadig i min indkørsel - den er ikke fjerne
- Tryg har ikke udleveret det ikke skadede og renoverede indbo der er fjernet fra min adresse.

Kvalitetsafdelingen

Det går desværre ikke meget bedre, da jeg efterfølgende indklager sagsforløbet til Trygs kvalitetsafdeling. Se Bilag B1 med liste over hvor mange gange jeg har været i dialog med Kvalitetsafdelingen og hvad det har drejet sig om. Her under næves et par enkelte ting.

- Kvalitetsafdelingen overholder ikke deres udsendte svarfrist. På 14 dage.
- Efter 26 dages venten på svar rykker jeg telefonisk. Får at vide jeg må vente til starten af næste uge.
- Efter 30 dage rykker jeg igen. Jeg får igen at vide at jeg skal vente og der kommer svar i starten af næste uge. Efter at insistere på at jeg SKAL have svar nu får jeg blot fortalt at jeg kan lave en skriftlig klage og sende til kvalitets afd over deres eget arbejde og så vente på svar på den.
- Først efter en meget hårdt formuleret skriftlig klage (bilag B6) sætter nogen sig lidt ind i sagen. Jeg bruger alligevel over en time i telefonen, for at medarbejderen får forståelse for hvad sagen går ud på. PGA manglende forberedelse fra hendes side.
- Medarbejderen har efter eget udsagn ikke mandat til at gøre andet end at hæve den forkert opgjort erstatning på kr. 25.000,- til kr. 30.000,-

Bemærk: Hun starter ingen intern undersøgelse eller får lavet nogle af de manglende svar på skrivelser. Det er heller ikke muligt at forelægge sagen for en chef eller overordnet der kunne lave en ordentlig vurdering af sagen.

Jeg har d.d. stadig ikke modtaget et svar fra TRYG på min klage fra den 11/8-2021

Min vurdering

Jeg har haft en skybrudsskade som fra starten af, er blevet behandlet forkert af TRYG. I sagen er der begået flere alvorlige fejl som har haft meget store økonomiske og personlige konsekvenser for mig.

Tryg har lavet en fejl som de har indrømmet 'glemt at videre give information til [skadeservicefirmaet]'. De mener dog at uanset, så ville det ikke have gjort nogen forskel for sagsforløbet, da kælderen skulle tømmes!

Jeg er uenig i denne fremlæggelse og det virker som en undskyldning for at undgå at skulle tage ansvar.

- 1) [skadeservicefirmaet] kommer først og tømmer kælderen 11 dage efter skybrug. (det vil sige 3 dage før jeg er tilbage fra ferie)
- 2) Der er opsat affugtet 8 dage før kælder tømmes ([skadeservicefirmaet] har udtalt at ting bliver ødelagt hvis de står sammen med en affugter i længere tid, så må man formode at tingene allerede er ødelagt 8 dage efter)

Tryg har ikke svaret på mine skriftlige klager. Tryg har flere gange ikke vendt tilbage til mig som lovet, de har derved forhalet sagens forløb. De har skiftet taksator og har ændret mening flere gange i sagens forløb.

De har ikke overholdt god forretningsskik og de har glemt at oplyse mig om mine rettigheder.

Konsekvenser listet herunder

- 1) Manglende stort set alle ejendele (stadig ikke modtaget dem som [skadeservicefirmaet] /TRYG har i deres varetægt). Der er blandt andet ting med høj affektionsværdi der ikke var skadet, som er blevet fjernet af [skadeservicefirmaet]
 - Jeg kan ikke få oplyst hvad de har liggende.
 - Jeg kan ikke få oplyst hvor de ligger.
 - Jeg kan ikke få oplyst hvad der er gjort ved dem og hvordan jeg får dem retur.
- 2) Jeg har måtte genhuse mig selv i møbleret lejlighed – Tryg bygning vil ikke betale for dette
 - Jeg har måtte erhverve mange nye ting for at kunne have en tilnærmelsesvis normal hverdag
- 3) Jeg har måtte dokumentere alle de ting som lå udendørs (de ligger der stadig, formoder stadig at Forsikring kommer og rydder op efter sig selv) Bilag B2A
- 4) Jeg har måtte dokumentere ting som ligger i kælder og som har stået i lille rum med affugter og som derfor også er ødelagt på grund af høj varme.
- 5) Psykisk belastning grundet sagsforløbet
- 6) Uoverskuelig meget tidsforbrug på telefoner og mailkorrespondance med TRYG og deres valgte samarbejdspartner [skadeservicefirmaet]. SE bilag 1B

Jeg vil erkende at jeg på grund af de manglende svar har opgivet at få svar fra TRYG. Og afventet at de kom retur med et svar til mig. Dette er ikke sket, og jeg fik ikke engang besked da min sag blev afsluttet hos TRYG.

Lister med indbo

Jeg har liste med ting der er kasseret af [skadeservicefirmaet] (uden mit samtykke) nogle af tingene har fået vand, andre er bare smidt udenfor. Bilag B2A

Liste med rengøringsmidler der er ødelagt pga. affugter i meget lille rum. Samt andre effekter [skadeservicefirmaet] ikke har taget med/ødelagt under deres besøg (bilag B2)

Jeg mener at TRYG bør dække alt mit indbo, da en stor del af indboet ALDRIG har fået kloakvand og derfor ikke burde være kasseret som en del af Skybrugsskaden.

Min opgørelse

Alle mine ejendele som stadig er i TRYGS varetægt, og som jeg IKKE har fået svar på hvor er, og som jeg IKKE har haft adgang til, har jeg opgjort til en pris på KR 400.000. Disse ting er en del af mit normale indbo (alt til køkken, tv, anlæg, stole, soveværelse med senge, en masse tøj, spejle, smykker, kontanter og diverse møbler)

Ting der er lagt udendørs (noget skadet og andet bare smidt) samt rengøringsmidler og ting der er efterladt i kælder vurderet til cirka 200.000 kr.

Resten af beløbet 50.000-100.000 kr. har. Jeg mener at TRYG skal betale som kompensation/erstatning

- for dårlig og ekstremt fejlbehæftet sagsbehandling
- for at trække sagen i langdrag ved at ikke at svare på henvendelser
- manglende udbetaling af erstatning som de jf. lovgivning er forpligtet til og undladelse om at give lovpligtig information til mig
- rentebetaling jf. Forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2.
- Tabt arbejdsfortjeneste da jeg har brugt mange timer på opgørelser, billedokumentation, sidde i telefonkø, tale i telefon og skrive mails

Sammenfatning

Tryg mener ikke at deres fejl om manglende besked til [skadeservicefirmaet] har nogen konsekvenser. Dette er jeg uenig i, da kælder først tømmes 11 dage efter skybrud og 8 dage efter indsættelsen af affugter. Min påstand er at der var ikke sket yderligere skade med indbo ved at have ventet yderligere 3 dage (til jeg kom hjem).

Jeg mener ikke at TRYGS erstatning af mit indbo er korrekt vurderet. Da de vurderer mine ting efter de har stået 60 dage uden overdækning i sol og regn. (Her vil alt se ødelagt og gammel ud.) De vurderer hvad der er i bunknen ud fra en liste som de selv mener er mangelfuld. Mange af tingene burde ALDRIG have været kasseret af [skadeservicefirmaet] da indboforsikringen ikke ønsker at dække dem og de har heller ikke fået kloakvand.

Jeg anmoder om at Tryg fremlægger deres billeder der er taget af kasseret indbo, så jeg kan se om der er flere effekter der er forsvundet fra bunknen i indkørslen inden min hjemkomst.

Jeg mener derfor at det er rimeligt at TRYG skal betale for de ting som er kasseret uden at være skadet af kloakvandet der kom ind i kælderen.

Jf. Trygs påstand om maksimal erstatning, så står dette ikke i min police fra forsikringen blev indgået (se bilag B7). En del ting er flyttet fra andre etager til kælder efter anvisning fra TRYG Bygning pga. anden skade i huset – Jeg skal blot vide om jeg skal stille kravet videre til Tryg bygning.

Samtidig er maks beløbet ment til at dække indbo der er skadet på grund af kloakvand – Det kan ikke passe at skade forvoldt af Tryg og deres samarbejdspartnere skal medregnes – herunder kassering af indbo der ikke er beskadiget og uskadet indbo der ikke leveres tilbage.

Jeg finder det urimeligt at Tryg

- ikke vil svare skriftligt på min klage og bare lukker sagen.
- ikke fortælle mig hvor mine ejendele som er taget med at deres samarbejdspartner [skadeservicefirmaet] befinder sig.

- Ikke vil klage til [skadeservicefirmaet] over deres mangelfulde behandling i sagen, efter jeg har opfordre dem til dette.

TRYG har endnu ikke ubetalt 30.000 kr. til min bankkonto.

Jeg har på intet tidspunkt blevet forelagt et tilbud fra [skadeservicefirmaet] eller godkendt dette og den vedhæftede faktura er uden nogen form for specifikation og kan ikke på nogen måde godkendes.

Jeg mener at TRYG bevidst har forhale sagen, ved ikke at vende retur på henvendelser og ved at nægte at svare på min skriftlige klage.

Egentlig mener jeg at denne sag ville passe bedre i en retssag, hvor begge parter er repræsenteret af en professionel advokat – og ikke i dette, ankenævn hvor der kun er professionelle på den ene side af bordet.

Jeg anmoder derfor ankenævnet tage med i deres overvejelser at dette til stadighed er Davids kamp mod Goliat for at retfærdigheden kan ske fyldest."

Selskabet har i brev af 11/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Skadeservicefirmaet meddelte selskabet den 29. juli 2021, at de havde skrevet og spurgt klageren, hvor de skulle levere det løvsøre, han ønskede. Dette svarede klageren ikke på. Beskeden fra skadeservicefirmaet er tidligere fremlagt som bilag 7.

Idet klageren ikke svarede på, hvor løvsøre skulle leveres til, er dette fortsat opbevaret hos skadeservicefirmaet. Selskabet ville opbevare dette indtil sagen på bygningsforsikringen var afsluttet. Såfremt klageren ønsker genstandene udleveret bedes han kontakte skadeservicefirmaet for at lave en aftale om selv at afhente det, eller om at de leverer det til ham.

Klageren har i sit svar anført, at det kasserede indbo fortsat befinder sig i hans indkørsel. Klageren bedes enten selv fjerne det og ellers kan skadeservicefirmaet gøre dette hvis de skal levere det opbevarede indbo til klageren.

Klageren har endvidere anført, at han ikke har modtaget erstatningen fra selskabet. Erstatningen har stået i selskabets onlineerstatningssystem, Scalepoint, som klageren havde fået adgang til. Selskabet har dog, efter modtagelse af klagerens seneste indlæg til ankenævns sagen udbetalt erstatningen til klagerens NemKonto. Dette er sket den 20. februar 2024, hvorfor penge bør fremgå af klagerens konto på nuværende tidspunkt.

Under selskabets besøg hos klageren oplyste han, at han mente, at der var skade på effekter med en nyværdi på i alt mellem 50.000 kr. og 100.000 kr. Taksatoren vurderede, at de beskadigede genstande var mellem 5 og 30 år.

Sagen blev herefter drøftet med den fagansvarlige taksator, og selskabet tilbød den 7. september 2021 klageren 25.000 kr. skønsmæssigt uden en liste over de beskadigede genstande, men på baggrund af besøget af taksatoren, som havde besigtiget genstandene.

Det fremgår af klagerens police, at der gælder en makssum for blandt andet skybrudsskade i kælder. Denne makssum lød på skadetidspunktet på 87.050 kr. (2021). Makssummen er gældende for udgifter i forbindelse med skade i kælder ved skybrudsskade, den gælder derfor også det arbejde, skadeservicefirmaet udførte.

Selskabet fastholder, at erstatningen ikke kan overstige 87.050 kr. på indbosagen. Såfremt bygningsforsikringen har stillet krav om, at der skal opbevares indbo i kælderen, der overstiger denne sum, skal klageren tale med bygningsforsikringen om dette.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt efter besigtigelsen af genstandene på klagerens bopæl.

Selskabet skal bemærke, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som kravstiller, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet på erstatningsretligt grundlag – grundet fejl – ifalder erstatningsansvar overfor klageren. Det er derfor selskabets opfattelse, at det ikke er forpligtet til at udbetale yderligere erstatning end hvad der er udbetalt i erstatning til klageren og ej heller ifalder erstatningsansvar udover forsikringssummen.

Begrundelsen for dette er, at selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af, at skadeservicefirmaet har tømt klagerens kælder. Ved denne vurdering, har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret sit fremsatte krav på 650.000 kr. henset til de fremlagt billeder af bilag 18, samt den vurdering taksatoren lavede ved sin besigtigelse på skadestedet.

Derudover finder selskabet, at klageren ikke har bevist, at der er sket skade på bygningsdele og indbøgenstande i forbindelse med tømning af kælderen.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående den opgjorte erstatning.

Selskabet har besigtiget klagerens adresse med de genstande, der var kasserede og på baggrund af besigtigelsen opgjort erstatningen skønsmæssigt til 25.000 kr. hvorefter der er lagt 5.000 kr. oveni beløbet for at forsøge at imødekomme klageren. Den samlede erstatning til klageren lyder derfor i alt på 30.000 kr. Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist at have krav på yderligere erstatning end den allerede opgjorte ej heller ud fra den liste, klageren nu har indsendt i forbindelse med ankenævns sagen. Derudover har selskabet betalt for rengøring af genstande hos et skadeservicefirma. Selskabet har ligeledes lagt vægt på, at det var nødvendigt at tømme kælderen for de fleste indbøgenstande for at kunne begrænse skaden mest muligt."

Klageren har i brev af 13/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"For at gøre sagen mere overskuelig i forhold til Tryg forsikrings ekstremt rodede fremlægning af sagen er store dele af forsikringens svar citeret med mine bemærkninger neden under. Afsluttede med en generel konklusion på sagen.

1. Tryg skriver:

'Skadeservicefirmaet meddelte selskabet den 29. juli 2021, at de havde skrevet og spurgt klageren, hvor de skulle levere det løsøre, han ønskede. Dette svarede klageren ikke på. Beskeden fra skadeservicefirmaet er tidligere fremlagt som bilag 7.

Idet klageren ikke svarede på, hvor løsøre skulle leveres til, er dette fortsat opbevaret hos skadeservicefirmaet. Selskabet ville opbevare dette indtil sagen på bygningsforsikringen var afsluttet. Såfremt klageren ønsker genstandene udleveret bedes han kontakte skadeservicefirmaet for at lave en aftale om selv at afhente det, eller om at de leverer det til ham.'

Min kommentar:

Tryg forsikrings i dette tilfælde på ingen måde har fremstillet sagen korrekt, da der forelægger svar på ... ([skadeservicefirmaet]) mail fra 29. juli – ovenikøbet samme dato.

Dette ses tydeligt i fremlagte Bilag B1 og jeg har nu fremlagt dokumentation for denne mailkorrespondance i Bilag C1.

Det ses tydeligt i Bilag C1 at denne korrespondance udelukkende er omkring den lille del af uundværligt indbo såsom nøgler, cykelhjelm, sportsbeklædning o. lign der kunne udleveres grundet Tryg forsikring havde tømt mit indbo uden min accept.

Det fremgår også i dette bilag at det resterende indbo ikke er klar til udlevering da der skrives – citat: 'Lister på det frasorterede kommer når løsøre er rengjort og desinficeret'.

Påstanden om at jeg ikke har svaret på mail af 29. juli 2021 tilbagevises da svaret er sendt 2 timer og 9 minutter efter mailen er modtaget.

Disse omfattede ting blev tilbageleveret senere på dagen 29. juli 2021 – der er blevet klaget over beklædningsgenstandene ved denne returnering da de ikke var rengjort men blot blevet overhældt med parfume – se punkt 14 i bilag 9.

Jeg har INGEN direkte kontakt med skadesfirma, al kontakt med skadefirmaet har efter dette kørt igennem Tryg, da det er firmaet jeg er forsikret hos og det er dem der fejlagtigt har sat [skadeservicefirmaet] i gang med opgaven at tømme mit indbo ud.

Jeg har erfaret firmaet [skadeservicefirmaet] ikke længere eksisterer, det vil derfor være umuligt at tage kontakt til firmaet for at få udleveret mit indbo.

Da det ikke er muligt at kontakte skadeservicefirmaet længere og Tryg har lukket sagen, må jeg anse mit indbo som gået tabt og kræver at Tryg erstatter disse ting – det skal bemærkes at disse ting på ingen måde var skadet af det opstående vand men i stedet er bortkommet i Trygs varetægt.

Jeg må derfor endnu en gang anmode Tryg om at fremsende en liste over de objekter de har fjernet fra min adresse, så jeg kan vurdere værdien på disse.

Hvis Tryg finder ud af, hvor mit indbo står opbevaret, ønsker jeg øjeblikkeligt at få udleveret en liste over de objekter der er opbevaret samt en udførlig beskrivelse af hvad skadeservicefirmaet har gjort for at sikre at de ikke er ødelagte pga. kloakvand og opbevaring.

Der ud over ønsker jeg at besigtige mit indbo der hvor det står opbevaret, så jeg kan kigge om forholdene er som det skal være og om opbevaringen er sket på forsvarlig vis.

Da Tryg på ingen måde har været samarbejdsvillige og løsningsorienterede i forhold til mit indbo og har fjernet disse uden min tilladelse er det en umulighed at lave en bedre bevisførelse og vurdering om erstatningens størrelse – derfor fastholdes kravet.

2. Tryg skriver:

'Klageren har i sit svar anført, at det kasserede indbo fortsat befinder sig i hans indkørsel. Klageren bedes enten selv fjerne det og ellers kan skadeservicefirmaet gøre dette hvis de skal levere det opbevarede indbo til klageren.'

Mine kommentarer:

Jeg vil gerne have fjernet skadet indbo fra indkørsel når denne sag er afsluttet – alternativt økonomisk kompensation for arbejdet.

Dog vil jeg igen gøre opmærksom på at mange effekter, der ikke er registreret 'frasortet' af [skadeservicefirmaet] befinder sig i bunken – jeg antager at Tryg erkender at ville erstatte disse når de skriver at disse gerne må fjernes.

Jeg antager at ved accept af fjernelse af bunken i indkørslen accepterer Tryg at de erstatter alle effekter listet op i bilag B3A og B3B til de oplistede priser.

Som bevisførelse for indholdet i bunken er der vedhæftet billeder af indbo (bilag C2) fra de pågældende lister i bilag – Billederne stammer fra min egen gennemgang af indboet – da Tryg udtrykte under deres besøg at de ikke ønskede at gennemgå dette.

Når Tryg har udbetalt denne del af erstatningen, forventer jeg at Tryg kommer og rydder op efter dem selv og samtidig udbedrer evt. skader på belægning efter opbevaring af skadet indbo i min indkørsel i lang tid uden aftale med mig.

3. Tryg skriver:

'Klageren har endvidere anført, at han ikke har modtaget erstatningen fra selskabet. Erstatningen har stået i selskabets onlineerstatningssystem, Scalepoint, som klageren havde fået adgang til.

Selskabet har dog, efter modtagelse af klagerens seneste indlæg til ankenævns sagen udbetalt erstatningen til klagerens NemKonto. Dette er sket den 20. februar 2024, hvorfor penge bør fremgå af klagerens konto på nuværende tidspunkt.

Under selskabets besøg hos klageren oplyste han, at han mente, at der var skade på effekter med en nyværdi på i alt mellem 50.000 kr. og 100.000 kr. Taksatoren vurderede, at de beskadigede genstande var mellem 5 og 30 år.

Sagen blev herefter drøftet med den fagansvarlige taksator, og selskabet tilbød den 7. september 2021 klageren 25.000 kr. skønsmæssigt uden en liste over de beskadigede genstande, men på baggrund af besøget af taksatoren, som havde besigtiget genstandene.'

Mine kommentarer:

Tryg har aldrig oplyst mig om brug af scalepoint og her ej heller oplyst mig om nogen udbetaling dertil.

Der står ikke nogen steder at Scalepoint vil blive benyttet og det er på ingen måde blevet accepteret af mig at udbetaling skulle ske der i gennem.

Der er kommet en udbetaling fra Tryg d. 21. feb. 2023 på kr. 30.000,-

Da udbetalingen på ingen måde overholder udbetalingspligten som beskrevet i forsikringsaftalelovens § 24. Forstår ikke at Tryg ikke allerede har tillagt rente i henhold til rentelovens § 5 – Dette stilles der krav om betaling af rente for beløbet.

Det må også anses som et klagepunkt at Tryg først udbetaler noget som helst efter en ankesag er i gang.

Desuden har tryg til stadighed ikke opfyldt deres pligt til vejledning i retten til at kræve betaling jf. forsikringsaftalelovens § 25 – hvilket er under al kritik og har gjort at jeg ikke har stillet krav om renter før nu.

Hvad angår min vurdering af det skadede andrager dette kun de effekter der befandt sig i min indkørsel (effekter listet i bilag B3A og B3B) – og der var ikke tale om en nypris vurdering – men en vurdering fra min side til et muligt erstatningsbeløb – senere er lister i bilag B3A og B3B lavet, så der er ingen tvivl om hvad der befandt sig i bunken – disse er understøttet af bilag C2 der tydeligt viser indholdet.

At Trygs taksator vurderer at genstandene var mellem 5 og 30 år mener jeg ikke er en korrekt vurdering, da takseringen er sket meget lang tid efter vandskaden og at effekterne var blevet lagt i indkørslen – vejr, vind, mug og korrosion havde i perioden fået frit spil på indboet – hvilket fik det til at se meget gammelt ud – hvis Tryg havde efterkommet min anmodning tidligt i sagens forløb med at sende en taksator ud inden for rimelig tid ville vurderingen helt sikker have været en anden.

Derudover oplyste jeg også taksatoren om at der var en hel del effekter der var forsvundet fra bunken, imens den har lagt uden opsyn i indkørslen – hvilket han total ignorerede.

4. Det fremgår af klagerens police, at der gælder en makssum for blandt andet skybrudsskade i kældere. Denne makssum lød på skadetidspunktet på 87.050 kr. (2021). Makssummen er gældende for udgifter i forbindelse med skade i kældere ved skybrudsskade, den gælder derfor også det arbejde, skadeservicefirmaet udførte. Selskabet fastholder, at erstatningen ikke kan overstige 87.050 kr. på indbosagen. Såfremt bygningsforsikringen har stillet krav om, at der skal opbevares indbo i kælderen, der overstiger denne sum, skal klageren tale med bygningsforsikringen om dette.

Mine kommentarer:

Først og fremmest fremgår det af bilag B7 at den indgåede aftale med Tryg ikke omfatter en dækningsgrænse for denne type skader. Tryg er i min tidligere skrivelse af 20. jan. 2024 i denne sag

gjort opmærksom på at de ikke har oplyst om denne væsentlige ændring af policen og har valgt ikke at dokumentere dette. Det må derfor være policen vedlagt som bilag B7 der er gældende.

Ud over det må man antage at Tryg benytter et professionelt skadeservicefirma der formår at lave en korrekt registrering af de dele der er skadet af den egentlige skybrudsskade. Listen skadeservicefirmaet har lavet fremgår af bilag B2. Det må derfor anses for at kun disse effekter skal dækkes som have taget direkte skade af skybruddet. ALLE resterende dele af indbo der stilles erstatning for må anses som følgeskader efter elendig håndtering, mangelfuld udførelse af arbejdet og mange skift af ansvarlige fra Tryg og deres samarbejdspartnere – ydermere er sagen også blevet lukket af selskabet uden at give nogen form for besked eller opgørelse, hvilket strider imod al normal skik i forsikrings­sagsbehandling.

Da Tryg forsikring mener at det er en anden skade der er anmeldt ved Tryg selv der bør dække erstatningen i denne sag anmoder jeg, hvis ankenævnet er enige med indklagede at inddrage denne part (altså Tryg Forsikrings repræsentant for bygningsskader) i denne sag.

Dog må jeg henstille til at jf. eks. Bilag B5 og flere andre tidligere nævnte episoder at Tryg ofte ikke engang kan vejlede deres kunder korrekt i forhold til om det er den ene eller anden forsikring der dækker – jeg finder det derfor absurd at skulle inddrage den samme kvalitetssikringsafdeling for samme selskab gentagne gange i samme sag – jeg mener heller ikke at det er mit problem at den ene afdeling i Tryg ikke kender til dækninger i deres andre afdelinger.

For det tredje har jeg på ingen måde bedt om at få udført arbejdet som skadeservicefirmaet har udført. Jeg har tydeligt bedt Tryg om ikke at tømme min kælder for indbo. Kælderen er blevet tømt stik imod min vilje og uden mit samtykke. Tryg har erkendt både mundtligt og skriftligt at det er sket grundet en kommunikations fejl fra deres side – derfor skal udgifter til dette ikke ligge mig til last. Faktura fra [skadeservicefirmaet] godkendes derfor ikke af mig.

Tryg har ikke fremført bevis for oplysning om ændring af police. Så maksimumsum i forbindelse med skaden afvises – herudover er store dele af det krævede erstatningsbeløb ikke skader der er på grund af skybrudsskade – men i stedet på grund af elendig, dårlig og uprofessionel håndtering af skaden fra Trygs side.

Ud over dette hævder Tryg af have brugt en stor del af pengene på skadeservice services som jeg frabedte mig – men grundet elendig, dårlig og uprofessionel håndtering af skaden fra Trygs side fik mod min vilje.

5. Tryg Skriver:

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt efter besigtigelsen af genstandene på klagerens bopæl.

Selskabet skal bemærke, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som kravstiller, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet på erstatningsretligt grundlag – grundet fejl – ifalder erstatningsansvar overfor klageren. Det er derfor selskabets opfattelse, at det ikke er forpligtet til at udbetale yderligere erstatning end hvad der er udbetalt i erstatning til klageren og ej heller ifalder erstatningsansvar udover forsikringssummen.

Begrundelsen for dette er, at selskabet finder, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af, at skadeservicefirmaet har tømt klagerens kælder. Ved denne vurdering, har selskabet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret sit fremsatte krav på 650.000 kr. henset til de

fremlagt billeder af bilag 18, samt den vurdering taksatoren lavede ved sin besigtigelse på skadestedet.

Mit svar:

Se svar på pkt. 1 og derudover er der i bilag B3 understøttet af C2 stor bevisførelse for erstatningsstørrelse jf. B3.

Ang. afhentet indbo fra adressen er dette meget svært at bevise yderligere da alle mine ting blev fjernet imens jeg var på ferie, før jeg fik mulighed for at dokumentere dette. Jeg har som nævnt masser af gange forgæves forsøgt at få liste over fjernede genstande fra adressen uden held. Derfor er det umuligt at vide præcis hvad de har medtaget eller ikke og når der så samtidig på ingen måde er styr på hvad der er kasseret jf. den ekstrem mangelfulde liste fra [skadeservicefirmaet] i bilag B2 er opgaven med bevisførelse umuliggjort af Tryg.

Det kan ikke passe at et forsikringselskab uden tilladelse må tømme personligt indbo ud af et hus, sende det til 'opbevaring' hvor det aldrig kommer retur fra og derefter kan kræve at man skal dokumentere hvad man har mistet for at få erstatning for det.

Jeg har tidligere spurgt Tryg om jeg var nødt til at politianmelde det fjernede indbo som et tyveri, så sagen kunne blive behandlet som et tyveri begået af skadeservicefirmaet eller Tryg – da det sagtens kunne gå ind under straffelovens §276 da tingene er fjernet uden mit samtykke. Tryg afviste af det var nødvendigt (flere gange).

Jeg har derfor ikke politianmeldt det endnu – men jeg gør det hellere end gerne hvis det er et krav for at få udbetalt en erstatning fra Tryg. Det betyder nemlig at der ikke er nogen tvivl om maksbeløb i forsikringssummen.

Jeg er af den overbevisning at det samlede krav på kr. 650.000,- er rigeligt bevist i sagen. Da der på ingen måde kan være tvivl om at alt indbo fra min kælder er væk. Herunder også indbo fra flere rum på andre etager, da huset var i gang med undersøgelser af forsikringsskader flere andre steder og Tryg selv havde bedt mig om at opbevare mit indbo fra disse rum i min kælder.

6. Tryg skriver:

Derudover finder selskabet, at klageren ikke har bevist, at der er sket skade på bygningsdele og indbogenstande i forbindelse med tømning af kælderen.

Mit svar:

Det er meget uklart hvilken yderligere bevisførelse der skal til før Tryg mener det er bevist at der er sket skade på disse.

- Det er blevet gennemgået med taksator under besøg – der ville undersøge med skadeservice firmaet hvad de havde at sige – der er aldrig kommet svar.
- Det er blevet indklaget umiddelbart efter min gennemgang efter hjemkomst
- Der er i denne ankesag i bilag B3 udførligt listet op hvad der er skadet
- Alle skadede dele ER allerede set af Trygs taksator.
- Tryg og [skadeservicefirmaet] har flere gange fortalt mig at [medarbejder fra skadeservicefirmaet] var taksator på skaden – hvorfor hun også set disse ting under hendes besøg. Men hun er åbenbart 'kun' en skadeservicemedarbejder selvom hun præsenterer sig som noget andet. Så hvad hun har set må også ses som bevisførelse.

Der kan ikke føres mere bevis for dette. Hvis Trygs taksator ikke har styr på hvad der bliver gennemgået på deres besøg må det være et mellemværende mellem taksator to tryg.

Men både ankenævnet og [selskabets medarbejder] er meget velkommen til at komme forbi på min adresse efter aftale og gennemgå dette en gang mere (efter forudgående aftale). Dog ser jeg det ikke muligt at andre repræsentanter fra Tryg kan gennemgå dette da de allerede har gjort dette uden Tryg kan finde ud af at holde styr på hvad de har set.

7. Tryg skriver:

Fastholder på baggrund af ovenstående den opgjorte erstatning.

Selskabet har besigtiget klagerens adresse med de genstande, der var kasserede og på baggrund af besigtigelsen opgjort erstatningen skønsmæssigt til 25.000 kr. hvorefter der er lagt 5.000 kr. oveni beløbet for at forsøge at imødekomme klageren. Den samlede erstatning til klageren lyder derfor i alt på 30.000 kr. Det er selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist at have krav på yderligere erstatning end den allerede opgjorte ej heller ud fra den liste, klageren nu har indsendt i forbindelse med ankenævns sagen. Derudover har selskabet betalt for rengøring af genstande hos et skadeservicefirma. Selskabet har ligeledes lagt vægt på, at det var nødvendigt at tømme kælderen for de fleste indbogenstande for at kunne begrænse skaden mest muligt.

Mit svar:

Jeg fastholder som tidligere skrevet i dette brev mit krav.

Trygs besigtigelse har som tidligere beskrevet været ekstrem mangelfuld og er først sket ca. 2 måneder efter skaden var sket – hvilket har medført at alt indbo der var opbevaret i indkørslen (placeret der er skadeservice uden accept fra mig) var i elendigt stand og det var denne stand det blev vurderet i.

Selvom det er forelagt Tryg flere gange i sagens løb at de gulvtæpper der var i kælderen jf. forsikringens fordelingsnøgle SKAL dækkes af indboforsikringen – nægter Tryg stadig at dække dette (både bygning der ikke skal dække det og indbo der SKAL dækket det nægter). [Selskabets medarbejder] har selv under samtale 2/6 2023 har udregnet og erkendt at disse alene beløber sig til mindst kr. 16.000,- mener Tryg stadig ikke at de skal tages med i erstatningen – hvilket under ingen omstændigheder kan accepteres.

Den udbetalte sum på kr. 30.000,- dækker på ingen måde i nærheden af det skadede, end ikke hvis vi kun forholder os til de effekter der er blevet skadet af kloakvand.

At Tryg samtidig MOD MIN VILJE har rekvireret et skadeservice firma, der umiddelbart kun har gjort skaden meget værre ved at tømme alt indbo ud af min kælder UDEN min tilladelse og desuden stik imod hvad der blev lovet af [skadeservicefirmaet] og Tryg hhv. 12/7 2021 og 13/7 2021. Tryg fik direkte ordre fra mig på at mit indbo IKKE skulle fjernes i mens jeg var på ferie – og jeg gjorde det klart at hvis det var en nødvendighed at fjerne det ville jeg aflyse min ferie. Tryg forsikrede mig 13/7 2021 om at det ikke var et problem og jeg roligt kunne tage på ferie.

Samtidig klinger det meget hult at Tryg skriver at det var nødvendigt at tømme kælderen for at begrænse skaden.

Normalt vil sådan en tømning skulle ske inden affugtning og optørring skal startes for at have nogen effekt.

Affugtning blev opstartet af [skadeservicefirmaet] d. 11/7 2021 om morgenen og tømning af kælderen sker 19/7 2021.

Indboet står altså 11 dage efter skaden er sket og over 8 dage efter affugtning er startet. Jeg kom hjem blot 3 dage efter.

Tryg mener altså at indboet ikke tog skade de første 11 dage men absolut ikke kunne stå der 3 dage yderligere – Der er absolut INTET korrekt i dette efter min mening. Jeg vil anbefale at vi får en sagkyndig til at vurdere om de ekstra 3 dage ville have noget at sige.

Hvis yderligere skade på indbo skulle have været undgået skulle [skadeservicefirmaet] /Tryg have været mødt op til en af de 3 første aftaler der blev indgået, hvor [skadeservicefirmaet] /Tryg ikke overholdt deres aftale og undlod at fremmøde.

Havde [skadeservicefirmaet] /Tryg overholdt en af disse aftaler havde tømning af indbo kunne være sket imens jeg havde været hjemme før jeg tog på ferie.

Havde Tryg fortalt mig at det var nødvendigt at tømme indbo ud af min kælder inden jeg kom hjem fra ferie (og ikke det stik modsatte) ville jeg have været blevet hjemme fra ferie, så det kunne gøres med min tilstedeværelse.

Men Tryg valgte i stedet at tilsidesætte enhver aftale der var indgået og tømme alt indbo ud fra min kælder UDEN min tilladelse imens jeg var på ferie og samtidig lave en ekstrem mangelfuld og tilnærmelsesvis ulæselig liste over kasseret indbo (bilag B2).

Langt det meste af mit indbo har jeg ikke set siden 13/7 2021 hvor jeg tog på ferie.

Tryg har valgt at 'opbevare' det – selvom jeg flere gange har forsøgt at få at vide hvor og hvordan jeg kunne få fat på det har Tryg ikke ville hjælpe med det.

I dag eksisterer [skadeservicefirmaet] ikke længere og mit indbo er der ingen der ved hvor er.

At Tryg mener at det er vigtigt at anføre at de har betalt for rengøring af genstande hos skadeservicefirmaet, er tilnærmelsesvis Tragikomisk – For det er da meget rart at det indbo jeg aldrig har fået igen er blevet rengjort før det er forsvundet i Trygs varetægt – men det giver ikke mig den mindste værdi.

Hvad angår rengøring af de tilbageleverede effekter er dette blevet indklaget at rengøringen på ingen måde var ordentligt rengjort – effekter der efter returnering måtte kasseres ses i bilag B4. Effekterne er i dag blot opbevaret, [selskabets medarbejder9 og ankenævnet er velkommen til besigtigelse (efter foregående aftale)

Konklusion:

Skrivelsen fra Tryg giver klart indtryk af at Tryg endnu ikke har formået at have en repræsentant der har sat sig ordentlig ind i sagens detaljer, hvilket gør at de på et helt horribelt grundlag fastholder deres erstatning.

Fakta er:

Tryg valgte ikke at overholde de 3 første aftaler der blev indgået om skadesbehandling på stedet efter vandskaden – hvor indbo kunne være flyttet med min tilstedeværelse

Tryg har mod min vilje fjernet alt mit indbo i min kælder imens jeg var på ferie – selv om det var indskærpet på det kraftigste at de ikke måtte gøres uden min tilstedeværelse (imens jeg var på ferie).

Tryg afventer 11 dage efter skaden før de tømmer indbo ud af kælder – ved at vente blot et par dage mere ville jeg have kunne være til stede – det ville ikke have forværret standen væsentligt på mit indbo at stå i 14 dage i stedet for 11 dage før flytning.

Tryg fremsender efter flere rykkere ekstrem mangelfulde og tilnærmelsesvis ulæselige lister over kasseret indbo – der på ingen måde har noget med hvad der i virkeligheden er kasseret.

Trygs ansatte har meget svært ved at definere hvem der har hvilken rolle og det er specielt svært for dem at definere hvem deres overordnede er når man beder komme i kontakt med de ansvarlige. I stedet skifter de rundt på ansvarlige hele tiden – man føler som skaderamt at det tilnærmelsesvis er chikane og der bruges urimeligt lang tid på at sætte Tryg ind i sagen igen og igen.

Tryg har udfærdiget liste i bilag B2, som de mener er det indbo der har taget skade af det egentlige kloakvand. At Tryg så vælger at opbevare store dele af mit indbo i min indkørsel under åben himmel og det derfor går i stykker er blot et udtryk for Trygs inkompetence i denne sag.

Tryg forholder sig på ingen måde til mine tidligere indklagede punkter og har ikke på noget tidspunkt ønsket at komme med en fyldestgørende besvarelse på mine klager. Der er stadig ikke kommet et uddybende svar på klage af 11/8 2021

Trygs kvalitetsafdeling vælger aldrig at svare tilbage på klage af 5/10 2021

Tryg har endnu ikke vejledt mig jf. forsikringsaftalelovens § 25 som de har pligt til inden for 3 måneder efter skadesdato.

Tryg vælger at lukke sagen uden:

- Udbetaling af opgjort erstatning
- Tilbagelevering af 'opmagasineret' indbo
- Meddelelse mig om at sagen bliver lukket
- At svare på skriftlige klager de har modtaget i sagen (både taksator og kvalitetsafd.)

Efter lukning af sagen klager jeg til Kvalitetsafdelingen i Tryg.

- De overholder de ikke deres egne angivne svar tider (på 2 uger)
- De vælger først at reagere efter 5 henvendelser – længe efter deres svartid er ovre og jeg truede med at sagen ville sendes videre til Ankenævn, retssystem eller medier.
- De oplyser mig intet om mit 'opbevarede' indbo i deres svar
- De besvarer kun meget få af mine tidligere klagepunkter."

Selskabet har i brev af 17/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren oplyser i sit seneste svar til sagen, at [skadeservicefirmaet] ikke længere findes. Vi skal gøre opmærksom på, at [skadeservicefirmaet] har ændret navn til [skadeservicefirmaet], det er derfor fortsat muligt for klageren at kontakte dem, for at besigtige og få det opbevarede indbo leveret tilbage eller afhentet. Selskabet har opbevaret genstandene, idet der fortsat er en verserende bygningsskade.

Selskabet har dækket de beskadigede indbøgenstande med en skønsmæssig erstatning på 25.000 kr. plus yderligere 5.000 kr. efter behandling af klagerens klage til Kvalitetsafdelingen. Selskabet

har ad flere omgange fastholdt denne erstatning. Erstatningen er skønsmæssig samlet erstatning foretaget på baggrund af selskabets taksators besøg på klagerens adresse. Erstatningen er derfor inklusiv det gulvtæppe klageren omtaler i sit seneste svar i sagen.

Klageren har i sit seneste svar skrevet, at han ikke har modtaget mails fra Scalepoint, hvor erstatningen har stået frem til at beløbet blev udbetalt til klagerens NemKonto den 20. februar 2024. Klageren modtog en mail om, at erstatningen var klar den 9. juni 2023 og en påmindelse om det den 24. januar 2024. Som dokumentation på dette fremlægges bilag 19. Beløbet er således først overført af selskabet til klagerens NemKonto efter sagen blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring, erstatningen har dog været tilgængelig for klageren via Scalepoint siden den 9. juni 2023.

Selskabet anerkender at betale renter til klageren. Renterne forrentes fra 14 dage efter den 7. september 2021, hvor selskabet besigtigede klagers bolig. Selskabet tilbød under dette møde at dække klagers ting med 25.000 kr. Dette fandt klageren helt urealistisk, selskabet bad ham derfor lave en liste over sit krav. Den liste indsendte klageren aldrig i forbindelse med skadesagen. Selskabet har dog alligevel valgt at tillægge renter fra 14. dage efter tilbuddet på de 25.000 kr. Selskabet vil tillægge renter af det samlede beløb på 30.000 kr. og frem til dags dato.

Renterne beregnes således fra den 21. september 2021 og frem til dags dato. Beløbet lyder på i alt 7.703,75 kr. Selskabet skal bede klageren fremsende registrerings- og kontonummer for at rentebeløbet kan overføres.

Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående den opgjorte erstatning. Selskabet vil dog udbetale renter af det fulde beløb på 30.000 kr. fra den 21. september 2021, som er 14 dage efter at selskabet besigtigede klagers bolig, og frem til dags dato."

Klageren har i brev af 12/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I svar fra indklagede oplyser indklagede at [skadeservicefirmaet] har ændret navn til [skadeservicefirmaet].

Jeg har, som det ses i Bilag D1, slået dette navn op i virksomhedsregisteret for at verificere og må konstatere at [skadeservicefirmaet] ikke eksisterer.

Tryg Forsikring kan derfor ikke forklare hvor de har opbevaret mit indbo, som de har fjernet fra min adresse mod min vilje og uden min tilladelse – hvilket burde føre til politianmeldelse af dem.

Da hverken [skadeservicefirmaet] eller [skadeservicefirmaet] i dag er eksisterende virksomheder, må det fastholdes at det, lige som skrevet i tidligere svar, at Tryg på ingen måde ved hvor mit indbo befinder sig – og der må derfor være tale om total erstatning for alt indbo der er fjernet – da der ikke er tale om indbo skadet af opstående vand i kælder.

Samtidig mener jeg det er forkert at det er mig den forurettede der skal gå på 'jagt' efter mit indbo, ved ikke eksisterende firmaer grundet Tryg og deres samarbejdspartneres fejl der førte til fjernelse af indbo uden min accept og mod min vilje.

Jeg har naturligvis genanskaffet meget af det indbo der blev fjernet, da Tryg ikke på noget tidspunkt har kunnet fortælle hvor mit fjernet mit indbo befinder sig. Der er dog store dele af det

fjernede indbo der har stor affektionsværdi – derfor imødeser jeg gerne at Tryg finder frem til mit indbo.

Jeg vil stadig kræve erstatning selvom mit indbo tilvejebringes da jeg har måtte genskaffe en del af det manglende indbo, derfor fastholdes kravet mod Tryg Forsikring.

Der stilles ydermere endnu engang krav til Tryg om at dokumentere hvilke effekter de har fjernet fra min adresse uden min tilladelse og mod min vilje. Dette er endnu ikke sket på trods af, kravet er stillet utallige gange i denne sag.

Samtidig skal det nævnes at jeg på intet tidspunkt har accepteret at benytte den 3. partnere som Tryg har valgt at anvende. Jeg er forsikret hos Tryg og det er dem jeg skal have en dialog med og ikke en tilfældig 3. partner som de har valgt.

Den skønsmæssige erstatning som Tryg kom frem til 7 sept. 2021 var udelukkende en vurdering af bunken af kasserede ting som befandt sig adressen – her er ikke taget højde for:

- Forsvundne effekter (bunken bar præg af effekter var fjernet inden jeg kom hjem fra ferie, der lå ting rundt omkring og plastikken fløj rundt)
- Indboet havde lagt cirka 2 måneder i regn, sol og vind hvilket gjorde indboet synede i dårlig stand
- Taksatoren ønskede kun at se på overfladen af bunken (der var mug på mange effekter)
- Taksatoren ønskede ikke at se eller medtage det indbo der var ødelagt og som stadig befandt sig i kælderen
- Der er ikke i skønnet medtaget de effekter der er oplistet på [skadeservicefirmaets] liste over ødelagte ting og ikke befandt sig i bunken af indbo i indkørslen. Se bilag B3F
- Taksatoren har i sit skøn ikke medtaget tæpper der skulle dækkes af indbo (jf. fordelingsvejledning). Dette bevises ved at tryg indbo til stadighed nægter, at de skal dække disse tæpper d. 4/10 2021 – de mener dette skal dækkes af husforsikringen. Over en måned efter erstatningen er skønnet, mener man ikke at skulle dække tæppet - derfor kan det umuligt være medtaget i skønnet. Det er derfor en direkte løgn.

Der er derfor tale om en skønsmæssig erstatning der på ingen måde er fyldestgørende for skadens omfang derfor fastholdes kravet mod Tryg. Kravet i forhold til både registreret (af [skadeservicefirmaet]) og ikke registreret (af [skadeservicefirmaet]) ødelagt indbo er i Bilag B3A, B3B, B3D, B3E og B3F listet op med priser, dette er understøttet af billeder i bilag C2, ydermere tillægges indbo ødelagt af [skadeservicefirmaet] listet op i Bilag B3C. Listerne har som anført i mail til Tryg af 11/8 2021 (bilag 9) ikke fremsendt i mens sagen var åben, da Tryg valgte af lukke sagen inden de svarede på denne klage og jeg skriver i mail at lister med priser vil blive sendt når jeg har modtaget fyldestgørende svar på denne mail – hvilket til stadighed ikke er modtaget. Samt erstatning for indbo fjernet uden min tilladelse, mod min vilje – der endnu ikke er opgjort grundet manglende tilsendelse af liste over effekterne som Tryg burde have og Gulvtæpper i kælder der er dækket af indboforsikring jf. fordelingsvejledningen samt meget andet tidligere nævnt.

Ang. Udbetaling af skønsmæssig erstatning har jeg aldrig accepteret at der skulle indblandes en 3. part (scalepoint) – i stedet er der i mail af 30/4 2023 fra [selskabets medarbejder] lovet der vil ske overførsel af kr. 30.000,- til min konto (altså IKKE via scalepoint). Det skal også bemærkes at Tryg lukker forsikrings sagen længe inden de udbetaler nogen form for erstatning til mig hvilket er under al kritik. Endvidere overholder Tryg ikke deres oplysningspligt (jf. forsikringsaftalelovens § 25)

Ankenævnet for Forsikring

25.

100105

for vejledning ang. retten til at kræve betaling jf. forsikringsaftalelovens § 24 – hvilket også er yderst kritisabelt.

Ang. bilag 19 – bilaget er ekstremt mangelfuldt som bevisførelse for noget som helst – endvidere er mail der skulle være sendt til mig dateret 17/6 2024 – men det ser jeg bort fra – jeg må blot konstatere at de mails ikke er nået frem til mig – de kan være endt i spam-mails, da jeg ikke ventede at få mails fra scalepoint – men i stedet en udbetaling fra Tryg til min bankkonto.

Rentebeløbet accepteres, og jeg vil bede Tryg om at fremsende beløbet til min NemKonto lige som de gjorde 20. februar 2024. Jeg undere mig over at Tryg ikke automatisk sætter beløbet til udbetaling til min NemKonto som de tidligere har benyttet – det virker mest af alt som om de ønsker at trække tiden unødigt. Skulle det være uden for Trygs kompetence at overføre et beløb til min NemKonto igen, kan de benytte følgende konto i [bank]: reg.nr. ... konto:

Jeg imødeser udbetaling af beløbet snarest.

Som nævnt ovenfor fastholdes erstatningskravet jf. både dette skriv samt den meget omfattende bevisførelse der er fremlagt tidligere.

Skulle Ankenævnet For Forsikring mene at der mangler dokumentation for min argumenter er I meget velkomne til at kontakte mig, da yderligere dokumentation kan fremsendes.

Jeg imødeser at Ankenævnet for Forsikring stopper høringsfasen nu og kommer med en afgørelse ud fra det allerede fremlagt grundlag. Da Tryg øjensynligt intet nyt bringer til sagen, men kun forplumrer sagsfremlægningen med deres mails, som jeg ser mig nødsaget til at svare på.

Som nævnt tidligere hører denne sag bedre hjemme ved domstolen, hvor begge parter kan være ligelig repræsenteret af advokater og ikke som her hvor det mere er Davids kamp mod Goliat. Det er som privat person umuligt at kende alt lovgivningen og som det tydeligt er bevist overholder Tryg øjensynligt ikke alle love og regler overfor deres kunder."

Selskabet har i brev af 15/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal beklage, at der manglede et '...' i navnet [skadeservicefirmaets nye navn]. [Skadeservicefirmaet] har CVR nr.

Selskabet har overført rentebeløb på 7.994 kr. til klagerens oplyste konto- og registreringsoplysninger dags dato, hvorfor beløbet bør være til rådighed på den oplyste konto i løbet af 2-3 hverdage. Dette beløb svarer til at der udbetales renter fra den 21. september 2021 og frem til den 17. juli 2024.

Selskabet finder at klageren ikke er fremkommet med nye oplysninger i sit seneste høringssvar hvorfor selskabets afgørelse fastholdes. Selskabet har ikke yderligere kommentarer til sagen."

Klageren har i brev af 5/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bekræfter hermed overførslen af kr. 7.994,- som rente af for sent betalt erstatning. Dog bør det bemærkes at denne udbetaling ikke ændrer på at Tryg forsikring ikke har overholdt forsikringsaftaleloven ang. oplysningspligt om udbetaling.

Jeg takker for korrekte oplysninger omkring hvilket firma Tryg enehændigt har valgt til at udføre tømning af min bolig uden min tilladelse og mod min vilje.

Da det ikke lader til at Tryg ønsker at være yderligere behjælpelig med at rette op på deres lange række af fejl de har lavet i denne sag, må jeg selv forsøge at efterforske om mit indbo skulle være muligt at tilvejebringe.

Da Tryg ikke ønsker at gøre yderligere i sagen og ej heller ønsker at kommenterer sagen yderligere må jeg anmode Ankenævnet om at fremkomme med en afgørelse på sagen, hvor de tager udgangspunkt i at Tryg forsikring ikke har kunnet tilvejebringe det indbo de har fjernet uden min tilladelse og mod min vilje – dette skal derfor betragtes som værende tabt.

På den baggrund fastholdes det lavt satte skønsmæssige erstatningskrav.

Det skønsmæssige krav skal ses i forhold til at det mistede er blevet fjernet at Tryg forsikring uden min tilstedeværelse og jeg derfor ikke har haft nogen mulighed til at lave lister ud over det der ses i bilag B2, B3A, B3B, B3C, B3D, B3E og B3F.

Tryg Forsikring er adskillige gange blevet bedt om at fremsende lister over det indbo de har fjernet fra min adresse hvilket de ikke har gjort.

En skønsmæssige erstatning den eneste mulighed for opgørelsen.

Dog bør der til erstatningskravet tillægges et beløb til fjernelse af skadet indbo der til stadighed er efterladt i min indkørsel (samt evt. udbedringer af skader det har forvoldt på belægningen i indkørslen.

Der henvises ydermere til mine tidligere opgørelser af erstatningen i sagen.

Jeg imødeser en hurtig behandling af sagen hos Ankeklagenævnet og bistår gerne med yderligere oplysninger og dokumentation hvis dette ønskes – der er også mulighed for besigtigelse af det kasserede indbo i min indkørsel som Tryg ikke har fjernet.

Tryg er ikke fremkommet med nyt i sagen i deres sidste skrivelse.

Jeg anmoder derfor ankenævnet om en afgørelse i sagen, så den om nødvendigt kan videreføres i retten, hvor begge parter kan være repræsenteret mere ligeligt af jurister for begge parter."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens police af 13/2 2018, klagerens police af 9/7 2021, selskabets telefonnotat af 13/7 2021, skadeservicefirmaets besked af 28/7 2021, selskabets taksators notat af 7/9 2021 efter besigtigelse og skadeservicefirmaets faktura af 30/11 2021. Nævnet har videre modtaget klagerens lister med efterladte genstande i kælderen og i indkørslen, klagerens lister med genstande, der er taget med af

skadeservicefirmaet og skadeservicefirmaets optællings- og frasorteringsliste samt et uddrag af skadeservicefirmaets fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der havde været skybrud den 8/7 2021, hvor der var kommet kloakvand i kælderen. Selskabet tilbød en skønsmæssige erstatning på 30.000 kr. for ødelagte genstande. Klageren ønsker en højere erstatning og udlevering af genstande fra skadeservicefirmaet. Klageren har oplyst, at erstatningskravet på 650.000 kr. omfatter skadede indbogenstande, ikke-retourerede indbogenstande, dækning af omkostninger til fjernelse af affald, tabt arbejdsfortjeneste og generelt spild af tid på grund af selskabets ekstremt mangelfulde sagsbehandling. Klageren har oplyst, at han på grund af en anden skade boede i kælderen, hvorfor stort set alle indbogenstande befandt sig i kælderen på skadetidspunktet. Klageren har anført, at skadeservicefirmaet uden tilladelse og mod hans vilje begyndte oprydningen i kælderen, og at han havde aftalt med selskabet, at der kun måtte foretages skadeforbyggende foranstaltninger, mens han var på ferie. Skadeservicefirmaet kasserede/efterlod genstande i indkørslen – herunder computere med personlige oplysninger – der ikke havde været i vand og skadeservicefirmaet ødelagde en række genstande. Klageren har anført, at skadeservicefirmaet ikke har udleveret alle genstande, der har været taget med for rengøring. Klageren har anført, at selskabets sagsbehandling har været meget mangelfuld og langtrukken, og at han er blevet kastet rundt mellem skadeafdelingerne. Klageren har anført, at indboforsikringen ikke blev tegnet med et dækningsmaksimum for skybrudsskader i kælderen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning for indbogenstandene. Selskabet har anført, at klageren ved selskabets besigtigelse den 7/9 2021 mente, at kravet lå på mellem 50.000 kr. og 100.000 kr., og at selskabet modtog en skriftlig klage fra klageren den 30/4 2023, hvor klageren nu ønskede et beløb på 650.000 kr. Klageren har først fremsendt lister over indbogenstandene efter sagens indbringelse for nævnet. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabet på erstatningsretligt grundlag ifalder

Ankenævnet for Forsikring

28.

100105

erstatningsansvar, og at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab som følge af, at skadeservicefirmaet har tømt klagerens kælder. Selskabet har anført, at det var nødvendigt at tage genstandene ud af kælderen for at skadebegrænse. Selskabet har anført, at der gælder et dækningsmaksimum for skybrudsskade i kælder, og at makssummen er gældende for udgifter i forbindelse med skade i kælder ved skybrudsskade, herunder skadeservicefirmaets arbejde.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det henset til sagens karakter ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. En sådan bevisførelse må i givet fald ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings