

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. juni 2025 blev i sag nr. 102255:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 9/9 2024 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Det vedrører en klage jeg har skrevet d. 7. august jeg har ikke fået svar d.d. Ligeledes er der blevet lovet at min far ikke skulle betale selvrisiko det har de ikke holdt. Desuden har min far en skade de har lovet (på skrift) at lave dog har de ikke afholdt hvad de lover jeg kan dokumentere det hele.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At min far får det fulde beløb 4000 kr. ligeledes svar på klagen og far får sin bil lavet som lovet."

Selskabet har den 8/10 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det har været vanskeligt ud fra klageskemaet at identificere hvilken – af mange – skadesager, som klagen angik. Det anførte skadenummer omhandler en anden situation end den, der er beskrevet i den kortfattede klagetekst.

Vi har ved besvarelsen af klagen taget udgangspunkt i den skadesag, der passer med klageteksten, og hvor vi har modtaget en kundeklage den 6. august 2024. Vi har modtaget flere kundeklager fra klager angående andre skader, men det er på nogle helt andre datoer.

Hvis vores kunde mener, at vi behandler den forkerte skade, bedes klager anføre dette og præcisere, hvilken skade (skadenummer, skadedato, beskrivelse), han så klager over.

Det fremgår af klageskemaet, at klagen angår en klage, som er skrevet den 7. august, men er ubesvaret. Vi fremlægger som bilag C mail modtaget af vores kundeklageansvarlige den 6. august, og vi antager, at det er den mail, der henvises til. Mailen blev først besvaret den 20. september – efter klagen blev indgivet til ankenævnet. Vi bemærker dog, at klagen allerede var besvaret den 3. maj og igen den 14. juni, jf. bilag E. Klager anfører, at tvisten omhandler en selvrisiko, som klager mener at være blevet lovet ikke at skulle betale. Dette svarer til indholdet af ovennævnte klagesag. Denne sag er en indboscade.

Klager anfører derudover, at ... far en skade, som vi har lovet at lave – muligvis på en bil. Klager har haft mange bilskader og vi skal venligst bede klager præcisere, hvilken skade kravet angår (skadenummer, skadedato, beskrivelse), da vi umiddelbart ikke kan finde oplysninger, der svarer til det i klageskemaet beskrevne. Vi har noteret, at klager har anført, at han har på skrift, at vi skulle have lovet at lave en skade, hvorfor vi formoder, det vil være let for klager at identificere klagen for os. Vi vil i nærværende skrivelse ikke komme nærmere ind på de mange bilskader.

Klager anfører endeligt, at han kræver 1) 'det fulde beløb 4.000 kr.', 2) svar på klagen og 3) lavet sin bil som lovet.

Da vi som nævnt indledningsvist har besvaret den klage, som vi tror, der henvises til, og da vi ikke kan identificere den omtalte bilskade, vil vi i dette svarskrift alene kommentere punkt 1. Det skal hertil bemærkes, at selvriskoen i den pågældende skade ikke er 4.000 kr., hvorfor vi også på dette punkt er i tvivl om, hvad klager konkret mener.

Generelt skal det siges, at vi i korrespondancen med klager (repræsenteret af hans børn) har haft overordentligt vanskeligt ved at trænge igennem med vores budskab. Vi har desværre ikke formået at forklare os på en måde, så klager(s børn) har forstået dem, selvom vi har forsøgt mange gange.

Skade 1-9-2023

Klager var med et familiemedlem involveret i et større færdselsuheld den 1. september 2023. Skaden blev anmeldt til vores autoafdeling af klagers [barn] den 4. september og til vores løssørefdeling den 29. september af en anden [søskende]. Til vores løssørefdeling forklarede vores kundes [barn], at [barnet] ikke vidste, hvad der er sket, men at der sket skade på en computer, en støvsuger og en bøtte maling er væltet rundt i bilen. Hun sender senere en skriftlig besked (bilag F) ledsaget af fotos af maling i bilen, en ødelagt iPad og briller.:

'I bilen havde vi en min MacBook, Nike sko, 2 iPads, støvsuger, maling, min fars skærm ødelagde på telefonen & hans briller.'

Erstatningen for de beskadigede indbogenstande blev opgjort i december 2023. Vi erstattede de ødelagte genstande fratrullet selvrisiko på 2.169 kr. Vores kundes [barn] var utilfreds med, at vi opkrævede selvrisiko, og vi oplyste [barnet] telefonisk, at vi ville forsøge at få beløbet erstattet af modparten, og at hvis det lykkedes, ville vi refundere selvriskoen.

Vores kundes børn ringede flere gange (bilag C s. 4) og beklagede sig over erstatningsopgørelsen og ikke mindst, at der var fratrullet selvrisiko. Som læsevejledning til bilag C kan vi oplyse, at SR står for 'selvrisiko', SP står for 'ScalePoint', som er vores erstatningsopgørelsessystem på indbo-skader og ..., som er en elektronikreparatør, vi samarbejder med.

Den 18. december ringede vores kundes [barn] atter med den agenda og forklarede så – efter igen at være forklaret sammenhængen – at de havde handlet fødevarer for 4.500 kr. på ulykkesdagen, som også var gået til, og at de måske ikke havde kvittering eller kontoudskrift som dokumentation herpå. Vi bad vores kunde sende dokumentation herpå (Bilag C s. 3-4).

Vi modtog aldrig dokumentation og opgjorde erstatningen til skønsmæssigt 450 kr., idet vi ikke havde tillid til, at de havde haft fødevarer for 4.500 kr. i bilen. Vores kundes [barn] og øvrige familiemedlemmer klagede flere gange herover og som led i et forsøg på at få afsluttet sagen, tilbød vi at erstatte 1.000 kr. ekstra mod at afslutte sagen endeligt. Vores kunde tog imod de 1.000 kr., men fortsatte med at beklage sig over opgørelsen (bilag C, s. 1-3). Erstatningsopgørelsen i aktuelle version fremlægges som bilag D.

Den 27. februar 2024 klagede vores kundes [barn] til vores kundeklageansvarlige. Klagen, svaret og korrespondance i øvrigt fremlægges som bilag E. Som anført indledningsvist må det være den email, der henvises til i webskemaet til nævnet.

Vores vurdering

Vi må beklageligvis meddele, at klagers [barn] beskriver sagsforløbet på en måde, som vi bestemt ikke kan genkende. Det er vores opfattelse gennem flere af de skadesager, der har været, at klager har en noget lemfældig omgang med sandheden. Vi kan derfor ikke genkende den fremstilling, som fremgår af i de mails, som klagers [barn] har sendt til vores kundeklageansvarlige (bilag E). Vi henviser til telefonnotaterne i bilag C, hvor det faktiske forløb gengives.

Overordnet påstår klager, at vi har lovet alt muligt. Klager påstår også at have dokumentation herfor, men har intet fremlagt.

Vi har opgjort erstatningen efter vilkårene – og endda ganske gavmildt. Det fremgår heraf i punkt 11, at man skal dokumentere sit krav, hvilket også følger af almindelige forsikringsretlige principper. Det kan naturligvis være vanskeligt at dokumentere et krav ned til mindste detalje og vi har som udgangspunkt tillid til vores kunder og deres forklaringer. Vi må dog sige, at vores tillid til klagers forklaringer efterhånden ligger på et meget lille sted.

Ved anmeldelsen nævnte klager, hvilke indbogenstande, der lå i den beskadigede bil. Disse genstande blev skrevet ind i vores erstatningsopgørelsessystem, Scalepoint (SP). En del af disse genstande er elektronik og ved elektronik samarbejder vi med reparatøren ... Reparatøren vurderer bl.a. for os, om skader kan repareres eller ej.

Udgiften til [reparatøren] på 4.198 kr. for reparation af en ... telefon blev ved en fejl medtaget i Scalepoint-opgørelsen (Se bilag D, ID5). Konsekvensen ved denne fejl er, at vores kunde ville få udbetalt beløbet på [indsæt], selvom vores kunde ikke havde afholdt udgiften til reparatøren. Udgiften til reparatøren er betalt af os uden om Scalepoint, og derfor skulle udgiften ikke være medtaget i Scalepoint. For at få Scalepoint-regnskabet (erstatningsopgørelsen) til at gå op, er beløbet derfor fratrullet nederst. Dette har vi gentagne gange forklaret vores kunde (bilag C), som mangler viljen eller evnen til at forstå det.

Hvad angår kravet om mad (ID 9) var mad ikke nævnt som beskadiget indbo i den oprindelige skadeanmeldelse. Punktet blev heller ikke nævnt i den efterfølgende korrespondance, ligesom der heller ikke sås fødevarer på de fotos fra bilen, vi fik tilsendt (bilag F). Krav om mad opstod først ef-

ter klager gentagne gange havde udtrykt sin utilfreds med at være blevet opkrævet selvrisiko og med, at der var blevet fratrukket 4.198 kr. ved erstatningsopgørelsen, jf. ovenfor. Kravet ligger da også beløbsmæssigt meget nær de 4.198 kr.

Det er usædvanligt at have fødevarer for 4.500 kr. og det undrer os noget, at klager ikke var kommet på dette krav før, det de anmeldte skaden kort efter færdselsuheldet og idet de begrundede det store fødevarekrav med, at de 'lige havde handlet, da der var tilbud' (bilag C, s. 4). Til trods herfor fremgår de store mængder fødevarer ikke af billederne fra bilen (bilag F) og klager har ingen anden dokumentation – f.eks. kvitteringer eller kontoudtog, der kan bekræfte købene – for købet. Vi har efterspurgt en sådan dokumentation, men klager har ikke været i stand til at fremsende det. Til sidst sendte de kontoudtog fra 2018, 2021, 2022 og 2023 og henviste bl.a. til køb fra ..., som end ikke forhandler fødevarer. (Bilag C og Bilag E)

Det er efter vores opfattelse yderst begrænset, hvad der har været af fødevarer i bilen på uheldstidspunktet og endnu mere begrænset, hvor mange af disse, der er beskadiget. Vi har været overordentligt imødekommende ved at erstatte 1.450 kr. herfor.

Hvad angår spørgsmålet om selvrisiko, er dette et uforsikret krav. Man vælger som udgangspunkt selv, hvilken selvrisiko man ønsker på forsikringen. Des højere selvrisiko, des lavere præmie. Det fremgår af policen (bilag A), at vores kunde har valgt en selvrisiko på (indsæt beløb). Selvrisikospørgsmålet behandles af vilkårenes punkt 6. Heraf fremgår, at Topdanmark ikke lægger ud for selvrisiko. Selvrisikoen er derfor fratrukket erstatningsopgørelsen.

I nærværende sag er der en ansvarlig skadevolder, idet vores kunde blev påkørt af en anden bil. Vi rejser krav mod modpartens forsikringselskab for vores skadeudgifter og som led heri medtager vi som en service også vores kundes selvrisiko. Hvis modparten over for os erstatter vores kundes selvrisiko, udbetaler vi denne til vores kunde. Vi har i skrivende stund ikke fået selvrisikoen erstattet. Vores kunde kan også selv vælge at rejse kravet om selvrisikoen mod modpartens forsikringselskab.

Konklusion

Vi fastholder erstatningsopgørelsen og afventer klagers præcisering af klagen angående bilskaden."

Klagerens repræsentant har i brev af 12/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med sagen er over et år gammel har jeg glemt de personers navne jeg har snakket med, dog har jeg dokumenteret alle samtalerne der er relevante for sagen.

Dette brev er et modsvar til Topdanmarks beskrivelser på syv sider, hvoraf der fremgår alt andet end det sagens klage/formål. Det er meget opsigtsvækkende eftersom de forsøger at snakke udenom. Det er korrekt der er flere sager, og det er fordi der bliver foretaget beslutninger uden min far bliver inddraget eller afhørt.

Som belyst og nævnt i starten af klagen er hele det her udsprunget fra at vi er blevet lovet en hel masse uden at det er blevet overholdt. Det eneste Top Dk, svarer og fumler med er de øvrige børn de har snakket med og de sager der har /er kørende som i øvrigt os skal lægges sag op. Det fortæller

Ankenævnet for Forsikring

5.

102255

meget om deres ringe service og svar tider.

Sagen udspringer d. 2 september 2023 hvoraf far og [barnet] køre ind i en bil ulykke. Det anmelder vi og får at vide at vi ikke skal gøre noget foruden at oplyse hvad der lå i bilen. Vi oplyser at dokumentere at der lå madvare, (olivenolie). De beder om at dokumenterer dette, dog er det ikke muligt, eftersom ut fortæller det er gamle kvittering beløb (2000kr.) Ut bliver. Vejledt og rådgivet at jeg skal sende hvilken som helst kvittering hvilket gør. Dette er dokumenteret fra TOP DK. Jeg taler med en [medarbejder] og han fortæller at han vil journalisere vores samtale. [Medarbejder] ringer korttid efter og siger han ligger 2000 kr. oveni uden vi dokumenterer noget, men bare vi lukker sagen eftersom vi har ventet længe. Ut er enig i dette, men min far føler sig taget ved snuden, hvorfor vi ikke siger. Dog har ut selvfølgelig loyalitetstro og er positiv omkring det ikke er løgn. Dog viser det sig at det har han aldrig sagt. Ut snakker efterfølgende med [medarbejder] og anmoder om at spørger [medarbejder] og henviser til samtals dag, men hun kan ikke finde noget foruden at vi har snakket om andet. [Medarbejder 2] ønsker at jeg sender optagelser, som jeg havde, dog bliver de slettet eftersom min telefon går i stykker. Ut oplyser dog at de os optager samtalen, men de kan ikke finde det og taler udenom hver gang.

Ydermere skriver jeg med [medarbejder 2], (se bilag) omkring at far bliver opkrævet for både selvrisiko og reparations risiko til sammen 6367 kr. [Medarbejder 2] beklager dette og skriver at det vil blive slettet. Dog er dette os misvisende og intet er blevet slettet. Top DK giver et beløb, men hæver det fra noget andet, det er simpelthen uprofessionelt. Ligeledes fortæller [medarbejder 2] at de ikke kan udbetale mere, fordi vi skal snakke med modpartens forsikring om yderligere et beløb. Når vi så kontakter modpartens forsikringselskabet, oplyser de at det er vores forsikringer der skal gøre det, og kan ikke være os behjælpelig.

Afslutningsvis har jeg dokumenteret hele korrespondancen mellem [medarbejder 2] og jeg fra marts 2023. Ligeledes har jeg markeret det hun lovede hun vil vende tilbage med, men aldrig har vi hørt mere. Foruden en latterlig afgørelse omkring de fastholder deres afgørelse. Jeg har ydermere dokumenteret samtalen mellem mig og [medarbejder 1].

...

Jeg har uploadede vores modsvar til Top Dk. Ligeledes alle de relevante mail, hvor [medarbejder 2] lovede at slette selvrisiko og modpartens skyld samt vende tilbage. Dog har vi ikke hørt noget. Jeg beklager mit forsøg på at sende dem mange gange, men havde overset, at de var inde i systemet."

Selskabet har den 17/3 2025 til nævnet bl.a. oplyst:

"Vi modtog en indbetaling fra modpartens selskab den 20. januar 2025 og udbetalte selvrisikobeløbet på 2.169 kr. til klager den 22. januar 2025, jf. bilag G."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Det fremgår af indboforsikringen af 18/2 2023 bl.a.:

"Dækning
Indbo inkl. bagage

Selvrisiko
2.169 kr."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102255

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 29/9 2023 bl.a.:

"Linje (kravstiller) Indbo, færdselsskade

[Klagerens barn] ringer ind. [Barnet] oplyser at [klageren] og [et af barnets søskende] har været involveret i et alvorligt trafik uheld

... er ikke i nærheden for at kunne fortælle hvad der er sket.

Der er sket skade på nogle indbogenstande i forbindelse med uheldet men [barnet] kan ikke komme nærmere hvad der er sket

[Barnet] ved bare at der er sket skade på en computer, en støvsuger og væltet en bøtte maling rundt i hele bilen."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 11/10 2023 bl.a.:

"I bilen havde vi en min MacBook, Nike sko, 2 iPads, støvsuger, maling, min fars skærm ødelagde på telefonen & hans briller.

Ft har vedhæftet nogle billeder i mailen, som jeg har sat ind i sp."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 8/11 2023 bl.a.:

"[Erstatningsopgørelsen] mdt

...

Jeg gennemgår denne.

En linje springer ud hvorfor jeg ringer ft op. Jeg kommer i kontakt med hans [barn] og gennemgår [erstatningsopgørelsen].

Jeg har oplyst at de 3 enheder er sendt til [reperatøren].

Alt andet i [erstatningsopgørelsen] er færdigbehandlet + har sat opg. op til regres."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 15/12 2023 bl.a.:

"... spørger ind til hvorfor at de skal betale for [selvrisikoen]. Jeg oplyser at det er det uforsikrede krav. Hvis de indsender oplysninger om skadevolder vil vi prøve at køre regres og hvis vi får penge retur, så vil vi sende [selvrisikoen] tilbage.

... spørger ind til hvorfor at de skal betale for reparation.

Jeg kan se at der er lavet en fejl og at det skal de ikke.

Jeg laver en ny linje da den anden ikke kan fjernes."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 18/12 2023 bl.a.:

"[Erstatningsopgørelsen] er korrekt!

Ankenævnet for Forsikring

7.

102255

De bliver erstattet med 4.198 kr, på 2. linje for reparation af ... telefon, og dette bliver fratrullet igen nederst i opgørelsen. Så det udligner hinanden, og ft dermed ikke har betalt for reparationen.

Ligeledes skal [selvrisikoen] trækkes fra, da der ikke er afklaring på, om der kan gøres regres mod en modpart.

Autoskade afventer politirapporten, og ud fra denne kan det afgøres, om der kan rettes regres imod nogen.

[Medarbejderen] har ved en fejl, sendt yderligere 4.198 kr. i erstatning til ft, som modregning til reparation. Denne erstatning har jeg slettet, og sendt ny opgørelse til FT.

...

... oplyser også at FT havde for 4.500 kr. mad som de lige havde handlet da der var tilbud. ... oplyser at de måske ikke har kvittering eller kontoudskrift."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 19/12 2023 bl.a.:

"Jeg ringer ... op, da jeg også sidder som sagsejer. [Klagerens barn] oplyser at samtalen bliver optaget.

... spørger først ind til [selvrisikoen].

Jeg oplyser at det er det uforsikrede krav som ... har indgået en aftale med os om og at dette står på policen. Det forstår [klagerens barn] godt.

Derefter spørger [barnet] ind til hvorfor der er fratrullet 4198kr fra opgørelsen til en reparation.

Jeg oplyser at vi har sendt en [telefon] ind til [reparatøren] som har lavet en reparation. Det fremgår derfor på opgørelsen at vi har medtaget de 4198 kr og til sidst har fratrullet beløbet. [Klageren] skal ikke have beløbet udbetalt da det ikke har haft en udgift. Når vi fratrækker beløbet til sidst i opgørelsen så giver det 0kr."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 7/2 2024 bl.a.:

"[Klagerens barn] oplyser at de er utilfreds med den erstatning som vi har sendt dem. De havde et krav på 4000kr for madvarer og vi har erstattet 450kr.

Jeg spørger [barnet] ind til hvorfor at det først er nu de reagere på det, når vi har talt med dem om opgørelsen flere gange. Jeg får at vide at det skal jeg ikke blande mig i.

[Barnet] spørger ind til hvilke lovgivninger vi har erstattet madvarerne ud fra. Jeg oplyser at vi har gjort det ud fra indbo betingelserne, hvor der står at man skal kunne dokumentere sine krav og hvis man ikke kan det, så har vi mulighed for at afvise eller lave skønsmæssig erstatning.

... oplyser at vi har opgjort erstatningen forkert og at det er vores ansvar at spørge ind til dok. De oplyser at bilen er totalskadet og det burde være dok.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102255

Jeg bliver fortalt at jeg gjorde arbejdet godt nok da jeg opgjorde erstatning (jeg har ikke opgjort erstatning).

jeg fastholder beløbet, da jeg ikke finder det sandsynligt at der har været for 4000kr mad.

...

Jeg aftaler med ... at jeg forsøger at ringe til kunden for at få sagen endeligt afsluttet.

Jeg kommer igennem til [barnet] hvor vi får en god samtale om de ting der eventuelt er gået skævt i sagen. Vi taler om at det er svært at sandsynliggøre for deres krav på 4.500 kr. for madvarer. De har måske ikke kvitteringer eller kontoudtog.

For at få sagen afsluttet tilbyder jeg at jeg ligger 1.000 kr oveni madvarerne.
Dette er [barnet] glad for og vil vende det med ... far og vende tilbage."

Det fremgår af selskabets notat vedr. kontakt til klageren af 26/2 2024 bl.a.:

"**Linje (kravstiller)** Indbo, færdselsskade ...

De indsender kontoudskrifter blandt andet fra 2018.

De har tidligere i sagsforløbet oplyst at det er varer som de lige har købt da det var på tilbud.

Jeg kan ud fra de indsendte kontoudskrifter ikke revurdere sagen da det er tilbage til 2018, 2021, 2022 og midt 2023. Dette sandsynliggør eller dokumenterer ikke for deres krav.

...

De mener at de kontoudskrifter er nok til at vi kan revurdere sagen.

Jeg fastholder de 1.000 kr vi har tilbudt og afslutter på det.

Kunden har fået den maksimale erstatning vi kan tilbyde, hvorfor vi ud fra det indsendte ikke kan revurdere yderligere.

Jeg sender ny erstatning og mail til [barnet] ved endelig afslutning på sagen."

Det fremgår af mail fra klagerens barn til selskabet af 27/2 2024 bl.a.:

"Det omhandler min far, som har været udsat for en bilulykke i september 2023. Vi snakker med en [medarbejderen] som skønner, vores varer til 400kr uden at havde inddraget, min far eller spurgt indtil hans kvitteringer ej heller hært ham ad inden afgørelsen.

Jeg snakker med en [medarbejder], som så oplyser at min far ikke skal betale selvrisiko eftersom politiets afgørelse fremgår det at, min far er uskyldig. Han siger at han vil journaliserer det til sagen og ut . Skal kontakte ham i løbet af denne uge. Jeg kommer i dialog med en [medarbejder], som så fortæller at han kan tilbyde 2000kr og er ked af at [medarbejderen] lægger røret på og ikke har givet os en god oplevelse, eftersom vi ikke blev hørt eller inddraget. Han lover så, at vi kan få 2000kr og ved yderligere så skal der fremvises kvittering. Vi har en telefonisk samtale i februar, hvor det aftales at vi takker ja til det han tilbød. I går, får vi en afgørelse som er så ringe.

Det fremgår at , han havde sat 1000kr ekstra og han har i forvejen modtaget 400kr. Men aftalen var 2000kr dog opkræver I selvrisiko på 2169kr. Det er det rene vanvid !

Ligeledes kræver I reparationsomkostninger for 4.198kr . Det vil sige far er nede på 13.069,40kr.

Det er simpelt under alt kritik, når det fremgår i politi rapporten at min far er uskyld så hvorfor alle de omkostninger og selvrisiko ?

Ydermere er det ikke 1 000kr men 2000kr der med aftalt telefonisk, igen påminder jeg dig om, at jeg har optaget samtalen herom.

Jeg har endvidere snakket med en [medarbejder] der oplyste, at vi ikke skulle betale for selvrisiko hvis politiet har afgjort at far er uskyldig, så hvorfor kræver I det? Jeg har igen optaget den samtale, og han er journaliseret det på sagen.

til det ovenstående svarer, [medarbejderen] han ikke kan sige mere vedrørende denne sag og henviser til kundeklage. Behandler i vitterlig kunderne på denne måde? Kan det virkelig være rigtigt?"

Det fremgår af mail fra selskabet til klagerens barn af 3/5 2024 bl.a.:

"Det fremgår af sagen, at I har et krav for nyindkøbte madvarer på 4.000 kr., som skulle være blevet beskadiget ved færdselsuheldet. I den forbindelse har vi bedt jer dokumentere kravet, hvorefter I har indsendt 5 forskellige kontoudtog, hvoraf det nyeste er fra maj måned 2023 og vedrører et køb hos ..., som ikke sælger madvarer. De øvrige hævebilag er fra henholdsvis 2018, 2021 og 2022. Da alle købene er foretaget længe før skaden, kan vi ikke lægge dem til grund som dokumentation for kravet. Dertil kommer, at dette heller ikke stemmer overens med oplysningen om, at der var tale om nyindkøbte madvarer. Som følge af dette har vores skadeafdeling udbetalt en skønsmæssig erstatning for madvarer på 1.400 kr., hvilket jeg mener, er et rimeligt beløb på det foreliggende grundlag.

Du nævner, at du er i besiddelse af en samtale med én af vores skadebehandlere, hvori han tilkendegiver, at vi gerne vil imødekomme yderligere 2.000 kr. frem for 1.000 kr. for madvarerne. Hvis det har været tilfældet, er vi naturligvis villige til at opjustere erstatningsbeløbet, da vi selvfølgelig holder, hvad vi lover. Jeg har dog brug for, at du indsender lydfilen til mig, som dokumentation for din påstand herom.

Jeg kan se på sagen, at du flere gange har været i dialog med vores skadeafdeling om, hvorfor vi har fratrukket selvrisikoen i erstatningsopgørelsen. Som vi tidligere har meddelt dig, er en selvrisiko et uforsikret krav, hvilket vil sige en form for egenbetaling i forbindelse med enhver skade. Man vil derfor altid have et mindre økonomisk tab, når der sker en skade, fordi selvrisikoen vil blive modregnet i det endelige erstatningsbeløb.

Det er dog sådan, at når der er en modpart, som er skyld i skaden, har man mulighed for at rette selvrisikobeløbet videre mod den pågældende skadevolders ansvarsforsikring og på den måde undgå et økonomisk tab.

Dette vil selvfølgelig også være muligt for jer, hvis det er modparten, som bærer den fulde skyld for færdselsuheldet. Men da vi for nuværende ikke har modtaget en accept fra modpartens forsikringsselskab om, at dette anerkender erstatningspligten i sagen, kan vi ikke eftergive jer selvrisikobeløbet. I vil dog få besked herom fra skadeafdelingen, så snart vi ved nærmere.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102255

Jeg beklager, at vi ved en fejl i første omgang har fratrasket reparationsudgiften på 4.198 kr. i erstatningen. Dette er dog efterfølgende blevet rettet, så beløbet ikke længere modregnes i erstatningsopgørelsen. Dette fremgår også af opgørelsen i Scalepoint, som vi har tilsendt jer.

Sammenfattende må jeg på baggrund af ovenstående fastholde, at vi på det foreliggende grundlag ikke kan imødekomme yderligere erstatning i sagen. Men som sagt er vi villige til at opjustere erstatningen for madvarer, hvis du sender mig lydfilen, hvori vi skulle have givet tilsagn om at forhøje erstatningen med 2.000 kr. Derudover vil I muligvis også få selvriskobeløbet refunderet fra enten os eller modpartens ansvarsforsikring, når vi har endeligt kendskab til placering af ansvaret for færdselsuheldet."

Det fremgår af mail fra klagerens barn til selskabet af 25/5 2024 bl.a.:

"Jeg er kommet til at slette dem, eftersom jeg troede de var vedhæftede mailen - hvilket jeg kan se de ikke er !"

Det fremgår af mail fra selskabet til klagerens barn af 14/6 2024 bl.a.:

"Jeg kan ikke se du har sendt nogle filer og du skriver også at du har slettet dem, hvorfor jeg desværre ikke kan hjælpe dig".

Det fremgår af mail fra klagerens barn til selskabet af 6/8 2024 bl.a.:

"Nu bliver jeg nød til at henvende mig igen. Eftersom I ikke har holdt hvad I har lovet.

Jeg har d. 3 maj skrevet med [medarbejder] vedr. klage. Der skriver hun, at omkostningsbeløbet vil blive slette det en fejl, og det samme med selvrisiko. Hun skriver det vil blive oplyst til scalepoint. I dag vil vi udbetale pengene og beløberne er IKKE blevet rettet.

Jeg skriver til [medarbejder] d. 6 juni og får auto svar, at hun først er tilbage d. 13 juni. I dag er det den 6 august. Hvorfor jeg kontakter jer, og oplyser at vi ikke har fået svar fra [medarbejder]. Jeg får afvide af [medarbejder] at han ikke kan svarer på det, men har brug for min fars cpr nr. Jeg giver det og venter tålmodigt. Efter en halv time oplyser han at han ikke sidder med det og vi er nød til at kontakte jer igen, ligeledes oplyser han , at I har sagsbehandlings tid. Tænker den er overskredet og er så rystet over jeres uprofessionelle håndtering af klager og service.

Jeg er blevet kastet rundt fra afdelingen til afdeling og alligevel ender bliver jeg vejledt til at klage igen! Det er simpelthen ikke i orden.

Forventer blot et svar, med at beløberne er nu rettet så min far kan få sine penge efter et år!"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. 6676-2:

"6 Selvrisiko

A Betaling af selvrisiko

Har forsikringen en selvrisiko, fremgår beløbet af policen, opkrævningen eller under den enkelte dækning i vilkårene. Du betaler den første del af enhver skade med selvrisikobeløbet, efter at erstatningen er opgjort. Topdanmark lægger ikke selvrisikobeløb ud.

B Mindre skader eller krav

1. Du behandler og betaler selv krav, der ikke overstiger selvrisikobeløbet
2. Forsikringen dækker ikke omkostninger og renter vedrørende krav, der ikke overstiger selvrisikobeløbet

C Hvis flere forsikringer bliver ramt af samme skade

Har du flere forsikringer i Topdanmark, der bliver ramt af samme skade, gælder kun det højeste selvrisikobeløb blandt de skaderamte forsikringer.

...

11 Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 29/9 2023, at han havde været i et trafikuheld den 1/9 2023, og at der var sket skade på indbogenstande i bilen. Selskabet har udbetalt 13.119,40 kr. i erstatning for indbogenstande, herunder 1.450 kr. for madvarer. Klageren er utilfreds med erstatningsopgørelsen i forhold til madvarer, reparationsomkostninger og selvrisiko. Selskabet har efterfølgende den 22/1 2025 afregnet selvrisikobeløbet på 2.169 kr. til klageren, idet selskabet har fået beløbet udbetalt af modpartens ansvarsforsikring.

Nævnet bemærker, at klageren i klageskemaet har anført, at han ønsker, at han "får sin bil lavet som lovet". Selskabet har den 8/10 2024 bedt klageren oplyse, hvad der skulle være blevet lovet i forhold til bilen, idet selskabet er af den opfattelse, at de ikke har lovet noget i forbindelse

Ankenævnet for Forsikring

12.

102255

med ulykken den 1/9 2023. Klageren har herefter den 12/1 2025 sendt screenshots og indlæg omhandlende indboet.

Nævnet lægger efter sin gennemgang af sagen til grund, at klagen alene angår erstatningsopgørelsen for ødelagte indbogenstande ved trafikuheldet den 1/9 2023.

Klageren har anført, at han har fået at vide af selskabet, at han blot skulle oplyse, hvad der lå i bilen, og at han "skal sende hvilken som helst kvittering". Han anmeldte til selskabet, at der lå madvarer for 4.500 kr., herunder olivenolie, men selskabet har lukket sagen uden at dække hele kravet. Klageren har anført, at der i erstatningsopgørelsen fejlagtigt er fratrasket "reparationsomkostninger -4.198,00 kr." Han er således både opkrævet selvrisko på 2.169 kr. og en reparationsomkostning på 4.198 kr. Klageren har anført, at selskabet har givet tomme løfter og ikke er vendt tilbage på hans henvendelser.

Selskabet har anført, at erstatningen for madvarer er fastsat skønsmæssigt, idet det ikke var nævnt i skadeanmeldelsen eller under de efterfølgende samtaler, at der var madvarer i bilen på skadetidspunktet. Selskabet har anført, at klageren ikke har sendt dokumentation for at have købt madvarer for 4.500 kr., idet han har sendt kvitteringer fra 2018-2022 fra en butik, der ikke sælger madvarer. Selskabet har anført, at kravet om erstatning for madvarer først er fremsat, efter der i øvrigt er opstået tvist om erstatningsopgørelsen. Selskabet har anført, at posten "reparationsomkostninger -4.198,00 kr." er udtryk for en korrektion, idet der i erstatningsopgørelsen fejlagtigt står, at klageren skal have dækket en ny telefon til 4.198 kr. Dette er ikke korrekt, da telefonen er blevet repareret på selskabets regning af selskabets reparatør for dette beløb. Selskabet har i første omgang fratrasket selvrisko i henhold til forsikringsaftalen. Selskabet har efterfølgende udbetalt selvriskobeløbet to dage efter, at selskabet modtog beløbet fra modpartens selskab.

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 29/9 2023, at "der er sket skade på nogle indbogenstande i forbindelse med uheldet men hr fts [barn] kan ikke komme nærmere hvad der er sket. [Barnet]

Ankenævnet for Forsikring

13.

102255

ved bare at der er sket skade på en computer, en støvsuger og væltet en bøtte maling rundt i hele bilen".

Det fremgår af selskabets notat af 11/10 2023, at klageren i bilen havde "en min MacBook, Nike sko, 2 iPads, støvsuger, maling, min fars skærm ødelagde på telefonen & hans briller. Ft har vedhæftet nogle billeder i mailen".

Det fremgår af selskabets notat af 18/12 2023, at "[erstatningsopgørelsen] er korrekt! De bliver erstattet med 4.198 kr., på 2. linje for reparation af ... telefon, og dette bliver fratrasket igen nederst i opgørelsen. Så det udligner hinanden, og ft dermed ikke har betalt for reparationen. Ligeledes skal [selvriskoen] trækkes fra, da der ikke er afklaring på, om der kan gøres regres mod en modpart. ... [Medarbejderen] har ved en fejl, sendt yderligere 4.198 kr. i erstatning til ft, som modregning til reparation. Denne erstatning har jeg slettet, og sendt ny opgørelse til FT. ... Hun oplyser også at FT havde for 4.500 kr. mad som de lige havde handlet da der var tilbud. Hun oplyser at de måske ikke har kvittering eller kontoudskrift".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11.a, at "for at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning end opgjort af selskabet for ødelagte indbogenstande i forbindelse med trafikuheldet den 1/9 2023.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning på 1.450 kr. for ødelagte madvarer.

Ankenævnet for Forsikring

14.

102255

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren først den 18/12 2023 – 2-3 måneder efter skadeanmeldelsen – har oplyst, at der var ødelagte madvarer i bilen. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, at han har købt madvarer for 4.500 kr. tidsnært før uheldet eller på anden måde sandsynliggjort, at der var madvarer i bilen for et sådan beløb.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at klageren har fået sin telefon repareret for 4.198 kr., hvorfor klageren ikke har krav på en ny telefon. På den baggrund har klageren ikke sandsynliggjort, at der er fejl i selskabets erstatningsopgørelse angående erstatning for telefonen.

Nævnet bemærker, at klageren har fået udbetalt den fratrukne selvrisiko på 2.169 kr., idet selskabet har fået beløbet udbetalt af modpartens ansvarsforsikring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings