

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. december 2025 blev i sag nr. 102550:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. Han har i klageskema af 6/11 2024 og et bilag til nævnet bl.a. anført:

"Jeg nødsages desværre til at anmode Ankenævnet om hjælp til at få udbetalt en erstatning som er anerkendt af forsikringsselskab, men som endnu ikke er udbetalt.

- Bilag 1 30. maj 2021 Mail fra mig til Tryg med oplysning om kontonummer hvortil erstatning kan udbetales
- Bilag 2 17. januar 2022 Svar fra Tryg til mig med anerkendelse af erstatning og anmodning om kontonummer
- Bilag 3 31. marts 2023 Mail fra mig til Tryg med rykker for udbetaling og renter
- Bilag 4 31. marts 2023 Mail fra Tryg til mig med kvittering for modtagelse af rykker

Der er uenighed om erstatningens endelige størrelse, men her og nu anmoder jeg om Ankenævnets bistand til at formå Tryg til at udbetale erstatning i overensstemmelse med sit eget tilsagn af 17. januar 2022 (bilag 2).

Endvidere om at formå Tryg til at udbetale renter af samme erstatning fra 30. maj 2021 (bilag 1), hvor jeg oplyste kontonummer. Jf. Trygs anerkendelse 17. januar 2022 (bilag 2) af at erstatningen er rentebærende fra oplysning om kontonummer.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udbetaling af anerkendt erstatning og renter af samme."

Ankenævnet for Forsikring

2.

102550

I brev af 27/2 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledning

Der klages over, at selskabet ikke har foretaget udbetaling af en anerkendte erstatning. Herudover fremgår det af klagerens indlæg til Nævnet, at klager er utilfreds med den opgjorte erstatning. Klageren kræver således en yderligere erstatning på 263.053,50 kr.

I relation til det første punkt, skal selskabet beklage, at selskabet havde overset, at klager i en af de mange mails, som selskabet havde modtaget, oplyste det registrerings- og kontonummer, som beløbet kunne overføres til med frigørende virkning.

Selskabet vil derfor en af de nærmeste dage udbetale den anerkendte erstatning med renter fra 13. juni 2021 og til betalingen sker.

Med hensyn til det yderligere erstatningskrav, er det selskabets opfattelse, at kravet er forældet efter de gældende forældelsesregler.

Selskabet har senest den 17. januar 2022 fastholdt den opgjorte erstatning, og da klager ikke forud for indbringelse af sagen for nævnet den 6. november 2024, havde foretaget retsligt skridt, vil yderligere krav end det anerkendte være forældet efter de gældende regler. I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at skaden skete den 20. juni 2011.

Sagen skal vurderes over klagerens bygningsforsikring, der på skadetidspunktet havde betingelser 0805. Betingelserne fremlægges som **Bilag A**.

Sagsfremstilling

Et skadeservicefirma, der var rekvireret af brandvæsenet, anmeldte den 21. juni 2011, at der var brandskader på klagerens ejendom. Årsagen til branden var, at en lejer havde sat en gryde olie over komfuret og glemt den. Køkkenet var delvist nedbrændt og der var sodskader i resten af ejendommen. Del af anlæggelsesbillede fremlægges som **Bilag B**.

Selskabet udmeldte en taksator, og den 22. juni 2011 modtog taksatoren en række billeder fra det pågældende skadeservicefirma. Billederne fremlægges som **Bilag C**.

Taksatoren besigtigede ejendommen den 23. juni 2011, og dagen efter udarbejdede taksatoren et sagsbehandlernetat, hvori det fremgår, hvad der var omtalt som udbedring efter branden. Notatet fremlægges som **Bilag D**.

Af notatet fremgår det blandt andet, at klageren i forbindelse med besigtigelse udtrykte ønske om at foretage forbedringer i ejendommen.

Selskabet modtog en række tilbud på det accepterede udbedringsarbejde, og den 19. juli 2011, sendte taksatoren en mail til skadeservicefirmaet, der var klagers kontaktperson, hvori selskabet opgjorde erstatningen. Mailen fremlægges som **Bilag E**.

I perioden fra 30. august 2011 til 19. september 2011 var selskabet sat cc på en mail til klagerens skadeservicefirma. Korrespondancen fremlægges som **Bilag F**.

I klagers mail af 30. august 2011 pointerer klager overfor skadeservicefirmaet, at det er klager og ikke selskabet, der er skadeservicefirmaets kunde.

Den 14. november 2012 sendte taksatoren en mail til klageren, hvori han opgjorde erstatningen på baggrund af en række tilbud, og samtidig meddelte, at hvis klageren ønskede en kontanterstatning, ville erstatningen blive opgjort til dagsværdi. Mailen fremlægges som **Bilag H**.

Samme dag udtrykte klageren utilfredshed med forløbet af sagen. Korrespondancen fremlægges som **Bilag I**.

I mailen indikerede klageren blandt andet, at selskabet skulle have produceret et tilbud til det pågældende møde på ejendommen. Klagerens henvendelse var ikke udarbejdet med virksomhedens logo.

Den 21. november 2012 modtog selskabet endnu en mail fra klager, hvori klager fremsatte og præciserede yderligere krav.

Denne henvendelse besvarede selskabets overtaksator den 26. november 2012, hvor selskabet i slutningen af mailen meddelte, at det ikke ville kommentere på beskyldningerne omkring fabrikering af tilbud, medmindre klageren klart kunne bevise dette.

Herudover fastholdt selskabet opgørelsen vedrørende hårde hvidevarer, og tilbød på ny at beregne erstatningen som konstanterstatning, således klageren ikke behøvede at fremlægge fakturaer for, at udbedringen var foretaget af håndværkere.

Den 28. november 2012 fastholdt klageren en højere erstatning end det af selskabet tilbudte, fastholdt samt at selskabet skulle have presset håndværkere til at reducere i tilbud, og endelig meddelte klageren, at hans formodning om urent trav ikke var afkræftet af overtaksatorens bemærkninger. Den 17. december 2012 sendte klageren en rykker til attesteret til taksatorens chef. Klagerens mails fremlægges som **Bilag J**.

Denne henvendelse besvarede taksatorens chef den 3. januar 2013, hvor selskabet accepterede det maksimale huslejetab på 12 måneder.

Den 8. januar 2013 skrev klageren til selskabets direktion, og i denne henvendelse henviste klageren på ny til urent trav, ligesom klageren fremsatte rentepåkrav. Henvendelsen fremlægges som **Bilag K**.

Denne henvendelse besvarede selskabets klageansvarlige afdeling den 24. januar 2013. Besvarelsen fremlægges som **Bilag L**.

Afslutningsvis henviste selskabets klageansvarlige klageren til at indbringe sagen for Nævnet, hvis klageren fortsat var uenig i afgørelsen.

Den 10. juni 2013 modtog selskabet en faktura fra skadeservicefirmaet (klagers rådgiver), og efter lidt korrespondance med firmaet anviste selskabet den 21. juni 2013 en mindre del af regningen til skadeservicefirmaet. Uenigheden i fakturaerne var, at skadeservicefirmaet havde påført omkostninger til rengøring og nedvaskning, som klageren ikke havde været enig i var udført.

Den 9. september 2013 sendte klageren en faktura fra sin elektriker. Mailen fremlægges som **Bilag M**, og fakturaen som **Bilag M1**.

Selskabet anviste beløbet samme dag til den af klager oplyste konto.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere til sagen indtil den 11. juli 2019, hvor man modtog en mail fra klageren. Af mailen fremgår blandt andet følgende:

'Jeg kan oplyse at huset reelt er nyt: Alt indvendigt træ og isolering – gulve døre, - karme er væk og der er lagt ny isolering, og herover lavet gulvvarme og støbt gulv – 120 m2. Nye døre, ny tilbygning, ny vandledning ind, helt nyt bad, delvis nye elinstallationer og meget andet. De er meget velkommen til selv at kontrollere.'

Mailen fremlægges som **Bilag N**.

Denne henvendelse besvarede selskabets taksator samme dag, og i svaret anmodede taksatoren om kopi af fakturaer for køb af materialer, hvilket han skulle anvende for at foretage en udbetaling. Klageren blev desuden bedt om at bekræfte sit kontonummer. Mailen fremlægges som **Bilag O**.

Dagen efter modtog selskabet en mail, hvori klageren anmodede om en taksatorbesigtigelse.

Denne henvendelse besvarede taksator den 1. august 2019, hvor han fastholdt, at klageren skulle indsende kopi af fakturaer, for at der kunne foretages udbetaling. Klageren sendte samme dag en ny mail til selskabet, og af denne fremgår det blandt andet, at klageren selv har udført arbejdet på ejendommen. Korrespondancen fremlægges som **Bilag P**.

Selskabet fastholdt, at klageren skulle fremsende regninger, for at erstatningen kunne beregnes korrekt, og der kan foretages udbetaling af erstatningen.

Den 11. august 2019 modtog selskabet en mail fra klageren, hvori han blandt andet anførte, at det skulle være pjat at fastholde kravet om bilag i sagen, og klageren henviste til, at den oprindelige taksator ikke skulle have kørt sagen efter reglerne. Mailen fremlægges som **Bilag Q**.

Den 11. september 2019 rettede klageren på ny henvendelse til selskabets klageansvarlige afdeling og fastholdt kravet om et afsluttende taksatorbesøg. Endvidere oplyser klageren blandt andet følgende i sin mail:

'Realiteten i sagen er, at der er arbejde for måske 90 % og materialer for 10 %. Det kan en kompetent taksator se på få sekunder. Yderligere sidder jeg i udlandet uden bilag.'

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt den 11. september 2019, at klageren skulle indsende fakturaer.

Dagen efter spurgte klageren blandt andet ind til, hvorledes man behandler en sag uden bilag.

Selskabet svarede klageren den 16. september 2019, og fastholdt, at det var klageren, der skulle dokumentere sit krav. Den samlede korrespondance fremlægges som **Bilag R**.

Den 9. december 2020 sendte klageren en mail til selskabet, hvori han redegjorde for det arbejde, der blev udført efter den anmeldte brand. Mailen fremlægges som **Bilag S**.

Taksator sendte den 9. marts 2021 en mail til klageren, hvori han blandt andet meddelte, at da der ikke er fremlagt kopi af fakturaer på køb af materiale og ej heller fra momsregistrerede håndværkere, vil erstatningen skulle beregnes, som om der var tale om en kontanterstatning.

Erstatningen blev beregnet til 184.137,54 kr., der blev tilbudt til fuld og endelig afgørelse af sagen. Taksatoren anmodede klageren om at bekræfte, at det tidligere kontonummer fortsat var gældende. Mailen fremlægges som **Bilag T**.

Den 9. december 2021 rettede klageren på ny henvendelse til den klageansvarlige afdeling, og klageren krævede yderligere erstatning på 263.053,50 kr. svarende til mere end klagerens estimerede udgifter til totalrenovering af huset minus den beregnede kontanterstatning. Mailen er fremlagt af klager.

Den klageansvarlige afdeling svarede klageren den 17. januar 2022 og fastholdt, at da klager ikke kunne fremlægge den korrekte dokumentation for kravet, ville erstatningen kunne/skulle beregnes ud fra beregningen af en kontanterstatning.

Afslutningsvis henviste den klageansvarlige afdeling til, at sagen kunne indbringes for nævnet, hvis klageren fortsat ikke var enig i afgørelsen. Svaret er fremlagt af klager.

Herefter indbragte klageren sagen for nævnet den 6. november 2024, eller mere end 2 år og 9 måneder efter selskabets sidste svar.

Forældelse

Klager mod et forsikringsselskab forældes efter bestemmelserne i Forældelsesloven, sammenholdt med forsikringsaftalelovens § 29, stk. 2-6.

Af Forældelseslovens § 3, fremgår følgende:

'Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser

Stk. 2 Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil.'

Det vil med andre ord sig, at forældelsesfristen begynder på det tidspunkt, hvor et forhold har fortættet sig i et sådant omfang, at det må have stået klageren klart, at der var tale om et forhold, som skulle anmeldes til selskabet.

I henhold til forældelseslovens § 16, afbrydes forældelsen, når fordringshaveren foretager retsligt skridt mod skyldneren. Anlæggelse af sagen i Ankenævnet for Forsikring betragtes som et retsligt skridt.

Det er imidlertid et retsligt skridt mod skyldneren, hvilket i denne sag er selskabet. Retsskridt mod selskabet blev først taget i forbindelse med sagens indbringelse for nævnet.

I forsikringsaftalelovens § 29 stk. 5, er følgende anført:

'Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til forsikringsselskabet indtræder forældelse af krav, som skaden kan give anledning til, tidligst 1 år efter selskabet helt eller delvis afviser kravet. Hvis selskabet anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravet, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.'

Selskabets vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det, at klager den 20. juni 2011 anmeldte, at en lejer havde en gryde med olie på komfuret, hvorved der opstod brand i køkkenet.

Selskabet beregnede en erstatning; men da klager flere år efter ønskede erstatningen udbetalt, oplyste klageren, at ejendommen var totalt renoveret, og det fremgår af de efterfølgende mails fra klageren, at arbejdet skulle være foretaget af klageren selv.

Klageren har ikke kunnet fremlægge dokumentation for udgifterne i forbindelse med udbedringen, herunder kopi af faktura for indkøbt materiale, eller kopi af fakturaer fra momsregistrerede håndværkere.

I den forbindelse henledes bemærker selskabet, at det i henhold til almindelige forsikringsretslige principper er klageren, der skal dokumentere rigtigheden og størrelsen af sit krav.

På den baggrund beregnede selskabet en kontanterstatning, og fremsatte tilbud på dette den 9. marts 2021, jfr. **Bilag V**.

Selskabet har senest den 17. januar 2022 fastholdt afgørelsen. Klageren indbragte som nævnt sagen for Nævnet den 6. november 2024.

Vedrørende forældelse

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, fremgår det blandt andet, at forældelse af krav indtræder tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvist afviser kravet.

Selskabet har som nævnt afvist yderligere erstatningen end 184.137,54 kr. den 17. januar 2022, hvorfor krav udover dette beløb forældes den 17. januar 2023.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at skaden skete den 20. juni 2011, hvorfor krav i henhold til forældelseslovens bestemmelser ville have været forældet pr. 20. juni 2014, svarende til tre år efter skadens opståen.

Herudover følger det af forældelseslovens § 3 stk. 3 at den absolutte forældelse af krav af denne art er 10 år efter begyndelsestidspunktets indtræden, hvilket medfører, at krav ud over det anerkendte er forældet den 20. juni 2021.

Forældelsen afbrydes ved retsligt skridt, herunder indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Idet klageren indbragte sagen for nævnet den 6. november 2024, eller mere end 1 år og 9 måneder efter forældelsen var indtrådt, vil klagerens krav om yderligere erstatning end den tilbudte kontanterstatning være forældet, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5. 1. pkt.

Vedrørende den anerkendte erstatning

I relation til den tilbudte erstatning skal selskabet beklage, at det ikke havde været opmærksomme på klagerens bekræftelse af sit registrerings- og kontonummer i mailen af 9. december 2021.

Selskabet har naturligvis en interesse i, at beløb af den anerkendte størrelse anvises til den korrekte konto, og det kan derfor ikke bebrejdes selskabet, at det den 9. marts 2021 anmodede klageren bekræfte registrerings- og kontonummeret.

Det er selskabets opfattelse, at klageren indtil fremsendelse af denne bekræftelse den 9. december 2021 har været i fordringshavermora, idet klageren ikke kunne have været uvidende om, at bekræftelsen er og var en forudsætning for anvisningen af erstatningen.

På den baggrund vil der tidligst skulle beregnes renter fra 9. december 2021.

Selskabet vil derfor en af de nærmeste dage henvise erstatningen til den oplyste konto med renter beregnet fra 9. december 2021.

For god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at renterne er skattepligtige, samt at selskabet skal oplyse udbetalte renter til Skat.

Sammenfatning

Sammenfattende kan det oplyses, at selskabet en af de nærmeste dage vil anvises det anerkendte beløb på 184.137,54 kr. med renter beregnet fra 9. december 2021.

Krav ud over dette beløb er forældet efter de gældende forældelsesregler."

Selskabet har den 4/4 2025 til nævnet bl.a. oplyst:

"Selskabet har den 19. marts 2025 anvist i alt 244.303,25 kr. til klager. Af beløbet udgør de 60.166,25 kr. renter fra 9. december 2021 til betalingen skete."

Klageren har i brev af 7/4 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tryg har 20. marts 2025 udbetalt kr. 244.303,25, svarende til anerkendt kontanterstatning kr. 184.137,54 samt renter af samme fra 9. december 2021.

Men erstatningens størrelse har ligget fast siden 14. november 2012 (Bilag H): 'Beløbet er dd. godkendt af Tryg'. Renter skal derfor beregnes fra denne dato.

At udbetaling ikke skete allerede dengang er ene og alene Trygs valg. Udbetaling burde være sket. Jf. i øvrigt princippet om tabsbegrænsning, som Tryg selv beskriver det i brev af 17. januar 2022 (Bilag 2), næstsidste afsnit. Tryg havde kontonr. til udbetaling og det blev bl.a. brugt 4 gange i 2013 til mindre beløb.

Ankenævnet for Forsikring

8.

102550

Trygs argument om fordringshavernes afvises derfor. Det er et faktum at Tryg - trods gentagne rykkere gennem årene - ventede 12 år og 4 måneder med at udbetale en anerkendt erstatning."

Selskabet har i brev af 22/4 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"I indlægget kræver klageren at der skal foretages renteberegning fra det 14. november 2012, og klageren henviser i den forbindelse til sagen Bilag H.

Udover fastlæggelse af den resterende erstatning fremgår blandt andet følgende af mailen:

'Så jeres erstatningsbeløb udgør derfor nu 220764,20 kr. excl moms. Beløbet er d.d. godkendt af [selskabet]. Til fuld og endelig afgørelse. I skal selv kontakte diverse håndværkere for igangsætning af arbejdet. Faktura skal skrives i jeres navn. Påført jeres skadenummer [nummeret]. Venligst fremsend accept på denne mail. Hvis I ønsker en kontant erstatning, vil skaden blive opgjort til dagsværdi, jfr. betingelserne 11,8. 'Erstatningen svarer til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden [dagsværdi], hvor der tages hensyn til bl.a. alder og slid.'

Det fremgår således klart af bilaget, at udbetalingen af erstatningen forudsatte, at klageren fremsendte kopi af fakturaer udstedt til klageren. Dette fremgår blandt andet af oplysningerne om, at hvis klageren ønskede en kontanterstatning, ville denne blive opgjort til dagsværdi.

Selskabet har ved gennemgangen af sagen for nævnet ikke kunnet se, at der skulle være modtaget den accept, som selskabet anmodede om. Hvis klageren er i besiddelse af en sådan **opfordres** klageren til at fremlægge den.

Juridisk set er **Bilag H** et betinget tilbud på en erstatning, der krævede en accept. Accepten ses aldrig modtaget, og betingelsen for tilbuddet er ikke opfyldt, hvorfor tilbuddet reelt set er bortfaldet.

Det er korrekt, som anført i klagerens seneste indlæg, at selskabet i 2013 udbetalte nogle beløb til klageren; men selskabet havde forud for disse udbetalinger modtaget de fakturaer, jfr. fx **Bilag M1**, som der var anmodet om i mailen, og udbetalingerne fandt sted inden for rimelig tid efter anmeldelsen af forholdet.

Efter udbetalingen af erstatningen for elektrikerarbejdet gik der 7 år og 10 måneder, inden klageren vendte tilbage til selskabet, jfr. **Bilag N**.

I dette bilag anfører klageren blandt andet følgende:

'Jeg kan oplyse, at huset reelt er nyt: Alt indvendigt træ – gulve døre – karme mv er væk og der er lagt ny isolering, og herover lavet gulvvarme og støbt nyt gulv – 120 m². Nye døre, ny tilbygning, ny vandledning ind, helt nyt bad, delvis nye elinstallationer og meget andet.'

Dette arbejde oversteg langt det arbejde, som taksatoren havde beskrevet i sit notat, jfr. **Bilag D**.

Selskabet anmodede klageren om kopi af faktura for det udførte arbejde, og den 1. august 2019 oplyste klageren blandt andet følgende:

'Der er kun faktura for materialer idet jeg har lavet det meste selv. Og de dokumenterer jo ikke, at arbejdet er lavet.'

Som det fremgår af **Bilag H** var den beregnede erstatning baseret på, at der kunne fremsendes faktura for det udførte arbejde, ligesom klageren var orienteret om, at hvis klageren ønskede en kontanterstatning ville erstatningen beregnes anderledes.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at det er praksis i nævnet, at når klageren selv udfører arbejdet, vil en erstatning bero på omkostninger til materiale, samt en godtgørelse for eget arbejde, der som tommelfingerregel beregnes til 100 kr. pr. time.

Som det fremgår af sagens **Bilag T**, foretog taksatoren den 9. marts 2021 en ny beregning af erstatningen, idet klageren ikke kunne fremsende faktura for udbedringen af selve brandskaden, og i denne beregning er den kontante erstatning beregnet til 183.137,45 kr., hvilket svarer til den erstatning minus renter, der er udbetalt den 19. marts 2025.

Afslutningsvis i **Bilag T** fremgår følgende:

'Der er tidligere lavet udbetalinger til dette reg/kontonummer [Nummeret]. Du må gerne bekræfte, at dette nummer stadig er i brug, og hvis ikke gerne fremsende dit nye reg/kontonummer.'

Henset til, at seneste udbetaling var sket omkring 8 år tidligere, var det et naturligt ønske at få bekræftet, at de pågældende numre stadig var valide.

Dette bekræftede klageren 9 måneder efter anmodningen.

Ud fra de foreliggende oplysninger vil klager ikke kunne støtte ret på **Bilag H**, og beløbet var ikke forfaldent førend selskabet fik bekræftelsen på reg – og kontonummer, hvortil beløbet kunne indbetales med frigørende virkning."

Klageren har i brev af 23/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det er et faktum at Tryg - trods gentagne rykkere og mange klager til direktion og kvalitetssikringsafdeling - ventede 12 år og 4 måneder med at udbetale erstatning.

Fordi Tryg har været så vrangvillig - nærmest kriminel - valgte jeg at indbringe sagen for Ankenævnet i den enklest mulige form. Så enkel at end ikke Tryg kunne undslå sig. 4 bilag. Og det lykkedes.

Hermed anmodes Ankenævnet om bistand til at få den resterende erstatning udbetalt.

For at forenkle sagen giver jeg hermed afkald på erstatning for moms af erstatningsbeløb. Så er det ikke et tvistepunkt. Tilbage er alene spørgsmålet om at Tryg skal udbetale erstatning i overensstemmelse med eget tilsagn. Og renter heraf.

Erstatningen

I mail af 26. november 2012 (**Bilag 5**) fra taksatorchef ..., hvor erstatningen også opgøres til kr. 220.761,20, gives følgende tilsagn:

'Ønsker du en kontanterstatning kan vi tilbyde erstatningsbeløbet udbetalt excl. Moms. og forudsætter at skaden bliver udbedret.'

Ankenævnet for Forsikring

10.

102550

Det er således en fejl når efterfølgende medarbejdere kræver fakturaer og angiver kontanterstatningen til kr. 184.137,54. Den manglende erstatning udgør kr. 36.623,66.

Skaden er udbedret

På grund af Trygs vrangvillighed pausede jeg kampen i en periode mellem 2013 og 2019. Her blev huset totalrenoveret, jf. mail af 11. juli 2019 (**Bilag N**) og 9. december 2020 (**Bilag S**). Trygs policeafdeling sendte en taksator ud som konstaterede at huset ganske rigtigt var et helt nyt hus. Derfor blev præmien sat væsentligt ned og der blev lavet ny police, jf mails af 10. december 2020 (**Bilag 7**).

Renter

For god ordens skyld meddelte jeg Tryg et rentepåbud 2. januar 2013 (**Bilag 6**), men reelt var dette ufornuddent henset til Forsikringsaftalelovens § 24.

Uagtet at jeg efter § 24, stk 1, 2. punktum 'givet' har krav på (i hvert fald delvis) erstatning og dermed renter fra 4. juli 2011 (skadefato 20. juni 2011 + 2 uger), er jeg indstillet på kun at kræve renter fra 14. november 2012 (**Bilag H**), hvor Tryg skriver:

'Så jeres erstatningsbeløb udgør derfor nu 220761,20 kr ex moms. Beløbet er dd. godkendt af Tryg.'

Dette dog forudsat at Tryg ikke bestrider renteberegningen.

Forældelse

Trygs anbringender om forældelse bestrides. Særligt 'fordringshaveremora' synes vel kreativt, henset til princippet om tabsbegrænsning som Tryg selv henviser til (**Bilag 2**), og til FAL § 24, stk 1, 2. punktum, der pålægger Tryg en egentlig betalingspligt fra 4. juli 2011.

Ny sag

Såfremt Tryg fastholder anbringender om forældelse, anmodes Ankenævnet om at vurdere og bedømme om hvorvidt Trygs håndtering af denne skadessag er i overensstemmelse med almindelig god dansk skik i forsikringsbranchen.

I så fald forbeholder jeg mig i det hele at fremlægge nyt materiale og fremføre yderligere anbringender. Herunder om erstatning for eget arbejde."

Nævnets sekretariat har i mail af 11/8 2025 til selskabet bl.a. anført:

"1. Vi skal bede selskabet redegøre nærmere for, hvorfor selskabet har tillagt renter fra 9/12 2021 og ikke fra 30/5 2021, hvor klageren oplyste sit kontonummer til selskabet, jf. klagerens bilag 1."

Hertil har selskabet i mail af 25/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet skal beklage, at det ikke var opmærksom på, at der var tale om en genfremsendelse af mailen fra 30. maj 2021.

Der vil jfr. renteloven og forsikringsaftaleloven tidligst skulle beregnes renter 14 dage efter selskabet har haft oplysningerne til at kunne opfylde kravet.

Vi skal derfor beregne de manglende renter for perioden 13. juni 2021 til 8. december 2021. Beregningen fremlægges som **Bilag V**.

Det resterende restbeløb på 6.882,50 kr. vil blive overført til klagerens oplyste konto en af de nærmeste dage. Beløbet vil desuden blive oplyst til SKAT."

I brev af 3/11 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"I en kort besked 2/7 2025 fastholder Tryg i helhed sine tidligere anbringender og afviser således min betingede fremstrakte hånd om en enkel og hurtig løsning. Derfor ændres min påstand / anmodning til Ankenævnet som følger:

Erstatningen

Principal

Ankenævnet bedes godkende en erstatning på kr. 263.053,50, som er det krav jeg har rejst overfor Tryg inden den ultimative forældelsesfrist på 10 år. Kravet er rejst 30. maj 2021 (bilag 1). At jeg på det tidspunkt var i en vildfarelse og opfattede beløbet som incl moms, kan ikke ændre på at jeg rent faktisk har krævet dette erstatningsbeløb af Tryg. Det er ærgerligt at jeg ikke fik rejst et større krav pga. udskiftningen af gulv mv, noget der normalt ville koste kr. 100-150.000,- ved jeg nu. Udskiftning af det sodskadede gulv var udtrykkeligt ikke medregnet i Trygs erstatning, jf. bilag D.

At der er udført arbejder for langt over kravet, har Tryg selv dokumenteret ved bilag 7 og ny police, **bilag 8**, der fremkom efter besøg af præmieafdelingens taksator.

Subsidiært

Ankenævnet bedes godkende en erstatning på kr. 220.761,20, svarende til tilsagn af 26. november 2012 (Bilag 5) fra taksatorchef ...:

'Ønsker du en kontanterstatning kan vi tilbyde erstatningsbeløbet udbetalt excl. Moms. og forudsætter at skaden bliver udbedret.'

Det er således en fejl når efterfølgende medarbejdere kræver fakturaer og angiver kontanterstatningen til kr. 184.137,54. Den manglende erstatning udgør kr. 36.623,66.

At skaden er udbedret har Tryg selv dokumenteret ved bilag 7 og bilag 8.

Det gøres gældende at Tryg i denne sag med held fik narret en uerfaren og naivt tålmodig forsikringstager til et alt for lille erstatningsbeløb. Bl.a. ved at ikke at medtage optagning og udskiftning af alle gulve og isolering, som alle var sodskadede. Det vidste taksatoren naturligvis alt om (Bilag B: *'... og sodskade i resten af huset.'*) - og burde have medtaget i erstatningen - men undlod.

Renter

Forsikringsaftalelovens § 24 er ufravigelig og skal forhindre at sorte selskaber beriger sig på kundens vegne. Uanset Trygs selvopfundne betingelser for udbetaling, forrentes erstatningen fra det øjeblik den er fastlagt. Det er compensationen for at Tryg har mine penge til rådighed.

Tryg udbetalte renter af huslejetab allerede i 2013, jf. bilag L.

Erstatningen i denne sag blev fastlagt i 3 omgange og skal således forrentes som følger:

- A. Kr. 121.210,- fra 2/8 2011 (19/7 2011 + 2 uger), jf. mail af 19/7 2011 (bilag E) fra taksator til skadesservicefirma. Beløbet fremkommer som kr. 153.710,- minus kr. 32.500,- til nedvaskning som Tryg betalte direkte. Tryg var på dette tidspunkt i besiddelse af sådanne oplysninger om skaden, at det måtte anses for sikkert, at erstatningen mindst udgjorde dette beløb. Jf. bl.a. Ankenævnskendelse 59.282 fra 2003.

Jf. også FAL § 24, stk. 1, 2. pkt. havde jeg krav på a conto udbetaling og forrentning af samme, da brandskaden uden for al tvivl ville blive bekostelig. Se fx fotos i bilag C.

- B. Kr. 220.761,20 fra 28/11 2012 (14/11 2012 + 2 uger), jf. mail af 14/11 2012 (bilag H) fra taksator til klager: *'Beløbet er dd. godkendt af Tryg.'* Beløbet bekræftes af taksatorchefen kort efter (bilag 5) og er således helt udenfor diskussion.

- C. Kr. 263.053,50 fra 13/6 2021 (30. maj 2021 + 2 uger), jf. mail af 30/5 2021 (bilag 1) fra klager til Trygs direktion, hvor beløbet kræves. Tryg var allerede før dette tidspunkt i besiddelse af sådanne oplysninger om skadens udbedring, at det måtte anses for sikkert, at erstatningen mindst udgjorde dette beløb. Jf. bilag 7 og 8 om besigtigelse og nedsættelse af præmien.

Trygs adfærd

Ankenævnet bedes vurdere og bedømme hvorvidt Trygs håndtering af denne skadessag fra 20. juni 2011 er i overensstemmelse med almindelig god dansk skik i forsikringsbranchen.

Finder Ankenævnet at Trygs adfærd er i strid med god skik, bedes Ankenævnet så vidt muligt pålægge Tryg en sanktion. Falder dette udenfor Ankenævnets muligheder, bedes sagen henvist til rette myndighed. Erstatningen og renterne er mine, så reelt er det vel underslæb der bør politianmeldes?

Generelt bemærkes at jeg er chokeret over hvordan et stort forsikringsselskab kan opføre sig, og her i særdeleshed overfor en loyal kunde gennem xx år (19xx-) der har lagt hundreder af tusinder kroner i præmie uden skader (3 ejendomme / 35.000,- årligt).

Det gøres gældende at Tryg i denne sag har opført sig utilstedeligt og i strid med almindelig god dansk skik for forsikringsselskaber, men også i strid med lovregler og normer og almindelig redelighed.

Jeg henviser til de mange bilag i sagen der dokumenterer dette og til Trygs svarskrift der direkte overfor Ankenævnet fortsætter med usandheder og argumenter i strid lovgivning og retspraksis.

Enkelte eksempler:

- Ved ikke at informere mig om mit krav på udbetaling, jf. FAL § 25.
- At trække sagen voldsomt i langdrag og ikke svare på mine henvendelser.
- At kræve fakturaer, trods tidligere tilsagn om ikke at kræve dette (Bilag 5).
- Ved ikke at udbetale erstatning i overensstemmelse med FAL § 24.
- Ved pludselig ikke at ville udbetale til mit kendte kontronr.
- Ved slet ikke udbetale, trods eget tilsagn (bilag 2), således at indbringelse for Ankenævnet var nødvendig.
- Ved under Ankenævnets sagsbehandling at udbetale for lidt i renter.

Ankenævnet for Forsikring

13.

102550

- Ved ikke loyalt at fremlægge afgørende bilag for Ankenævnet, særlig bilag 5, men også bilag 6-8 og U.

Tryg 'beklager' overfor Ankenævnet, men Trygs massive forkerte opførsel viser et tydeligt billede af at Tryg netop ikke beklager, men helt bevidst prøver at undgå at honorere sin del af forsikringsaftalen og at trække sagen så langt at kravet forældes.

Trygs anbringender om forældelse bestrides. Det gøres gældende at det er et ulovligt anbringende henset til at Tryg selv har forhalet sagen maximalt og med ulovlige, urigtige krav om fakturaer og kontonr, og helt kriminelt slet og ret undlader at udbetale trods eget tilsagn. Selv efter sagen blev indbragt for Ankenævnet betalte Tryg ikke, men trak sagen i mere end 100 dage og overholdt end ikke Ankenævnets svarfrist, men overskred med 18 dage. Hvad foregår der?

Særligt Trygs påstand om at 'fordringshaver mora' skulle betyde at jeg mister alle renter fra før en bekræftelse af kontonummer, bekræfter Trygs kriminelle tankegang. Påstanden er ulovlig og stridende mod betalingspligten i FAL § 24 og 25, mod muligheden for at frigøre sig ved at deponere på spærret konto og mod principperne om tabsbegrænsning og at pengeskyld er bringeskyld.

Det er et faktum at Tryg - trods de mange rykkere og mange klager til direktion og kvalitetssikringsafdeling - trak udbetaling af erstatning og renter 13 år og 8 måneder fra første opgørelse (bilag E). Og først udbetalte efter indbringelsen for Ankenævnet. Havde jeg ikke indbragt sagen ... ?"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 14/11 2012 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har d.d. Overført **8.578,13 kr.** til det oplyste reg/konto nummer ... For udlæg til div. Håndværker.

Desuden har I fremsendt et samlet tilbud a 02-11-2012. På udbedring af skaden på Adr. ... Samlet tilbudspris 225.341,20 kr. ex moms. Jeg har dd. Talt med ... fra ... Ang. Deres fremsendte tilbud a 09-11-2012. Han har reduceret deres tilbuds pris til 110.000,00 kr. ex moms.

Så jeres erstatningsbeløb udgør derfor nu **220.761,20 kr. ex moms**. Beløbet er dd. godkendt af Tryg. Til fuld og endelig afgørelse. I skal selv tage kontakt til div. Håndværker for igangsætning af arbejdet. Faktura skal skrives i Jeres navn. Påfør skadenummer ... Venligst fremsend accept på denne mail.

Hvis I ønsker en kontant erstatning. Vil skaden blive opgjort til dagsværdi jf. betingelserne 11,8. 'Erstatningen vil svare til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til bl.a. alder og slid.'

Ligeledes har jeg vedhæftet rapporten fra ... De oplyser at rep. af hvidevarer vil overstige nuprisen. Jf. deres rapport har de oplyst priser på forskellige maskiner. Det giver til sammen et beløb pålydende **23.700,00 kr.** Dette beløb er jeres erstatningsbeløb. Venligst giv accept og jeg vil overføre beløbet til Jeres reg/kontonummer."

Ankenævnet for Forsikring

14.

102550

Selskabet har i mail af 26/11 2012 til klageren bl.a. anført:

"I mail af 14.11.2012 opgør [taksator] erstatningen til 220.761,20 kr. excl moms. Denne erstatning kommer til udbetaling (+ moms) når der fremkommer fakturaer fra håndværkerne. Ønsker du en kontanterstatning kan vi tilbyde erstatningsbeløbet udbetalt excl. moms, og forudsætter at skaden bliver udbedret."

Klageren har i mail af 11/7 2019 til selskabet bl.a. anført:

"Deres håndtering af – og kommunikation i denne sag var kritisabel. Jeg valgte derfor at lave huset HELT færdigt inden jeg nu hermed beder Dem om at udbetale min resterende erstatning.

Jeg kan oplyse at huset reelt er nyt: Alt indvendigt træ og isolering – gulve døre, -karme mv er væk og der er lagt ny isolering, og herudover lavet gulvvarme og støbt nyt gulv – 120 m2. Nye døre, ny tilbygning, ny vandledning ind, helt nyt bad, delvis nye elinstallationer og meget andet. De er meget velkommen til selv at kontrollere."

I udateret mail fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din mail a 11. juli 2019. Vedr. kontanterstatning.

Du skriver at du har valgt at lave huset helt færdigt, jeg skal derfor høre om du har mulighed for at fremsende mig kopier af faktura på køb af materialer. Hvilket jeg skal bruge til dokumentation, før jeg kan lave din udbetaling.

Ligeledes må du gerne bekræfte at dette reg/kontonummer: ...55 stadig er det jeg skal bruge for udbetaling."

Af klagerens mail af 1/8 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Der er kun fakturaer for materialer idet jeg har lavet det meste selv. Og de dokumenterer jo ikke at arbejdet er lavet. Derfor er taksatorbesøg uundgåeligt. Fremskynd venligst sagen der har været længe undervejs. Jeg har meget bevidst IKKE henvendt mig tidligere, da jeg ikke gad diskutere niveauet for færdiggørelse. Huset er nu 200 % færdigt i forhold til standen inden branden.

Send venligst opgørelse over erstatningen og det hidtil udbetalte."

Af mail af 9/12 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Som dokumentation for at al arbejde i forbindelse med branden er udført – og langt, langt mere! – sender jeg her billeder. Billederne sendes da De ikke ønsker at sende en taksator.

I 2019 er gennemført en totalrenovering, da rensning efter branden i 2011 ikke var mulig: Al indvendig træ fjernet (gulv, døre, dørkarme, loftslem etc.), ny tilbygning på 13 m2 lavet, gl. varmeanlæg fjernet, ny gulvvarme overalt, ny gulvisolering, nyt niveaufri betongulv overalt, alle døråbninger udvidet til 90 cm med nye ståltegl og pudset op, nye murede vindueskarme overalt, nyt køkkenloft, alle lofter og vægge fuldspartlet, alle overflader malet med spærregrunder og 2 gange

Ankenævnet for Forsikring

15.

102550

maling, badeværelse totalrenoveret med nyt loft, vægge, gulv og afløb mv. Hertil væsentlig udvidet og ny elinstallation, helt nyt køkken og bryggers med alt i hvidevarer, nye yderdøre, ny vandforsyning udvendig og indvendig, ny varmepumpe.

Jeg mener at disse billeder bedre end regninger dokumenterer at der er brugt langt større beløb end erstatningen på udbedringen efter branden.

Sagen bedes venligst afsluttet med specificeret opgørelse og restudbetaling."

Selskabet har i mail af 9/3 2021 til klageren bl.a. anført:

"Tak for den fremsendte mail a 09 december 2020.

Der er tidligere fremsendt opgørelse 14-11-2012 samt genfremsendt 20-09-2020. Hvor dit erstatningsbeløb udgør 220.761,20 kr. ex moms (275.951,50 kr. incl. moms). Der er modtaget faktura fra [elektriker] pålydende 12.898,00 kr. incl. moms. Beløbet er anvist til dig som et udlæg, og fratrækkes erstatningsbeløbet.

Dit erstatningsbeløb udgør derfor $275.951,50 - 12.898,00 = 263.053,50$ kr.

Jf. Forsikringsbetingelserne 0805. Pkt. 11.8 Erstatning til fri rådighed.

Hvis skaden ikke udbedres, betaler vi en kontant erstatning, som du frit kan råde over, erstatningen vil svare til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til bl.a. alder og slid. Erstatningen kan ikke overstige handelsværdien, dvs. det bygningen eller bygningsdelen vurderes at kunne sælges til umiddelbart før skaden. For skader, der er dækket af Brandskade, men som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere.

Der er ikke modtaget kopi af faktura på køb af materialer, og ej hellere fra moms reg. Håndværker. Ud fra denne betragtning vil der være tale om en kontanterstatning til fri rådighed.

Kontanterstatningsbeløbet udgør 184.137,45 kr. Til fuld og endelig afgørelse.

Der er tidligere lavet udbetalinger til dette reg/konto nummer ...55. Du må gerne bekræfte at dette nummer stadig er i brug, og hvis ikke gerne fremsende dig nye reg/konto nummer."

Klageren har i mail af 30/5 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Til Direktionen for Tryg

Klage over behandlingen af ovennævnte sag og taksator ...

Jeg har tidligere klaget over behandlingen i denne sag, herunder bedt om ikke at blive betjent af [taksator].

...

I har anerkendt skaden og der resterer bare udbetaling af mit tilgodehavende. Det har I opgjort til kr. 184.137.45 som om at skaden ikke er udbedret, men at erstatning udbetales til fri rådighed.

Men skaden er jo udbedret! Endda meget bedre end man normalt gør! Det har policeafdelingen konstateret ved selvsyn. Og derfor har jeg fået rabat på præmien som svarer til præmien på et nyt hus. Hvordan kan skadestaksator så fastholde at skaden slet ikke er udbedret og at jeg derfor kun kan få udbetalt et reduceret beløb til pjank og pjat? Grotesk.

...

Jeg har selv renoveret og forbedret huset og kun brugt meget få håndværkertimer. Det er reelt kun til støbning af betongulv og til varmepumpen. Jeg har opgjort at jeg har brugt i alt kr. 401.116 incl. moms på materialer (og en smule håndværkere). Heri IKKE medregnet min egen tid! Lægges den oveni, bliver udgiften snarere det dobbelte eller mere.

Påstand

- Tryg er forpligtet til at udbetale resterende erstatning kr. 263,053,50 uden fradrag af nogen art, heller ikke moms.

Anbringender

Det gøres gældende at

- Tryg ved selvsyn har konstateret at huset er nyistandsat og at regler om kontanterstatning derfor ikke kan anvendes.
- Tryg ved selvsyn har konstateret at huset er nyistandsat og at bevidstløb fastholdelse af krav om kopi af regninger er urimeligt og utilstedeligt
- Tryg er forpligtet til at honorere mig rimeligt for min arbejdsindsats i gennem de 2 år istandsættelsen har varet

Erstatningsbeløbet bedes udbetalt til ...81"

Selskabets klageafdeling har i brev af 17/1 2022 til klageren bl.a. anført:

"I og med, at der ikke foreligger fakturaer fra diverse håndværkere, er forudsætningen for den beregnede erstatning på 220.761,20 kr. excl. moms ikke til stede, og erstatningen vil, som nævnt i mailen skulle beregnes som en kontanterstatning.

Vi har efterfølgende beregnet kontanterstatningen til 184.137,45 kr., jfr. vores mail af 9. marts 2021. I samme mail anmoder vi dig om at bekræfte, at erstatningen kan overføres til følgende reg./kontonummer ...55.

Da vi ikke har modtaget denne bekræftelse, har vi ikke kunne foretage en overførelse, af det anerkendte beløb.

Uagtet om du er uenig i afgørelsen eller ej, opfordres du til at bekræfte reg./kontonummeret, således at vi kan foretage udbetaling af det anerkendte beløb. For god ordens skyld skal jeg oplyse, at beløbet ikke kan blive rentebærende førend vi har modtaget oplysninger om, hvortil vi kan anvise beløbet med frigørende virkning.

Når vi har modtaget bekræftelsen eller det nye reg./kontonummer vil vi foretage udbetaling af det anerkendte beløb, og hvis du fortsat er uenig i afgørelsen, vil uenigheden alene vedrøre den resterende del af erstatningen."

Ankenævnet for Forsikring

17.

102550

I mail af 31/3 2023 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Hermed klages igen over Trygs behandling af ovennævnte sag.

Vi er meget uenige om erstatningens endelige størrelse, så det må vi åbenbart have andre til at afgøre.

Men trods at jeg allerede i mail af 30. maj 2021 oplyste min nemkonto, hvortil erstatning kan udbetales, er det beløb Tryg erkender at skyldes mig stadig ikke udbetalt. Hermed rykkes for udbetaling og for renter af samme."

Af mail af 31/3 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse til Kvalitetsafdelingen, som er den klageansvarlige afdeling i Tryg. Vi vil nu gennemgå sagen og herefter vende tilbage. Vi bestræber os for at besvare din henvendelse hurtigst muligt. Der kan dog i visse sager være op til 14 dages behandlingstid."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"11.8 ERSTATNING TIL FRI RÅDIGHED

Hvis skaden ikke udbedres, betaler vi en kontant erstatning, som du frit kan råde over. Erstatningen vil svare til den værdi, det ødelagte havde umiddelbart før skaden (dagsværdi), hvor der tages hensyn til bl.a. alder og slid.

Erstatningen kan ikke overstige handelsværdien, dvs. det bygningen eller bygningsdelen vurderes at kunne sælges til umiddelbart før skaden.

For skader, der er dækket af dækningen Brandskade, men som ikke udbedres, udbetaler vi kun erstatningen til fri rådighed, hvis der gives skriftligt samtykke fra samtlige panthavere."

Nævnet udtaler:

Klagerens ejendom, der var udlejet, blev den 20/6 2011 skadet ved en brand. Den 14/11 2012 opgjorde taksator en erstatning på 220.761,20 kr. eksklusive moms (275.951,50 kr. inklusive moms) til skadeudbedring, idet taksator anførte, at hvis klageren ønskede en kontanterstatning, ville skaden blive opgjort til dagsværdi. Den 26/11 2012 oplyste selskabet, at beløbet på 275.951,50 kr. ville komme til udbetaling, når der kom fakturaer fra håndværkerne. Selskabet tilbød at udbetale beløbet eksklusive moms på 220.761,20 kr. som en kontanterstatning.

Den 11/7 2019 oplyste klageren, at huset nu var blevet omfattende renoveret og forbedret. Klageren havde lavet det meste af arbejdet selv. Selskabet bad klageren om fakturaer for køb af

Ankenævnet for Forsikring

18.

102550

materialer. Den 9/3 2021 skrev selskabet, at selskabet havde modtaget en elektrikerfaktura på 12.898 kr., og at der i forhold til erstatningsopgørelsen af 14/11 2012 resterede et erstatningsbeløb på 263.053,50 kr. Selskabet anførte, at der ikke var modtaget fakturaer for køb af materialer eller fra håndværkere, og at selskabet derfor nu opgjorde en kontanterstatning på 184.137,45 kr. til fri rådighed. Selskabet opfordrede klageren til at bekræfte sit kontonummer. Den 30/5 2021 bad klageren om udbetaling af 263.053,50 kr. og oplyste sit kontonummer. Selskabets klageafdeling fastholdt den 17/1 2022, at der på grund af manglende fakturaer alene kunne tilbydes en kontanterstatning på 184.137,45 kr. Den 31/3 2023 rykkede klageren selskabet for udbetaling, og den 6/11 2024 klagede han til nævnet. Klageren ønsker udbetaling af 263.053,50 kr., subsidiært 220.761,20 kr., med tillæg af renter.

Selskabet har fastholdt, at klageren alene har krav på en kontanterstatning på 184.137,45 kr. Selskabet har anført, at klagerens krav på erstatning herudover er forældet. Der er tale om en skade fra 2011, og selskabet fastholdt den 17/1 2022, at klageren havde krav på en kontanterstatning på 184.137,45 kr. Selskabet har anført, at der indtrådte forældelse for yderligere krav den 17/1 2023. Selskabet har beklaget, at selskabet havde overset, at klageren den 30/5 2021 oplyste sit kontonummer, og at erstatningen ikke var kommet til udbetaling. Den 19/3 2025 udbetalte selskabet 244.303,25 kr. til klageren svarende til en kontanterstatning på 184.137,45 kr. med renter fra 9/12 2021. Den 25/8 2025 udbetalte selskabet yderligere 6.881,50 kr. i renter for perioden fra 13/6 2021 til 8/12 2021.

Klageren har anført, at nævnet skal tilkende en erstatning på 263.053,50 kr., således som selskabet har tilkendegivet den 9/3 2021. Klageren har krævet dette beløb udbetalt den 30/5 2021, før den ultimative forældelsesfrist på 10 år udløb. Klageren har anført, at taksator ved erstatningsopgørelsen den 26/11 2012 alene forudsatte, at skaden blev udbedret, og at det derfor er en fejl, når efterfølgende medarbejdere kræver fakturaer. Der er foretaget gennemgribende istandsættelsesarbejder for langt over den tilkendte erstatning, og klageren har opfordret selskabet til en besigtigelse. Klageren har anført, at der i selskabets erstatningsopgørelse ikke blev medregnet udgifter på 100-150.000 kr. til udskiftning af det sodskadede gulv, hvilket taksator var klar over, og at klageren således er blevet narret til et for lavt erstatningsbeløb.

Ankenævnet for Forsikring

19.

102550

Klageren har anført, at selskabet den 26/11 2012 opgjorde en kontanterstatning på 220.761,20 kr., og at det derfor er en fejl, at kontanterstatningen er blevet nedsat til 184.137,45 kr. Klageren har anført, at selskabets håndtering af skadesagen ikke har været i overensstemmelse med god skik.

Det fremgår af selskabets mail af 14/11 2012 til klageren, at "Så jeres erstatningsbeløb udgør derfor nu 220.761,20 kr. ex moms. ... Til fuld og endelig afgørelse. I skal selv tage kontakt til div. Håndværker for igangsætning af arbejdet. ... Venligst fremsend accept på denne mail. Hvis I ønsker en kontant erstatning. Vil skaden blive opgjort til dagsværdi jf. betingelserne 11,8".

Det fremgår af selskabets mail af 26/11 2012 til klageren, at "I mail af 14.11.2012 opgør [taksator] erstatningen til 220.761,20 kr. excl moms. Denne erstatning kommer til udbetaling (+ moms) når der fremkommer fakturaer fra håndværkerne. Ønsker du en kontanterstatning kan vi tilbyde erstatningsbeløbet udbetalt excl. moms, og forudsætter at skaden bliver udbedret".

Det fremgår af selskabets mail af 9/3 2021 til klageren, at "Der er modtaget faktura fra [elektriker] pålydende 12.898,00 kr. incl. moms. Beløbet er anvist til dig som et udlæg, og fratrækkes erstatningsbeløbet. Dit erstatningsbeløb udgør derfor $275.951,50 - 12.898,00 = 263.053,50$ kr. ... Der er ikke modtaget kopi af faktura på køb af materialer, og ej hellere fra moms reg. Håndværker. Ud fra denne betragtning vil der være tale om en kontanterstatning til fri rådighed. Kontanterstatningsbeløbet udgør 184.137,45 kr. Til fuld og endelig afgørelse. ... Du må gerne bekræfte at dette nummer stadig er i brug, og hvis ikke gerne fremsende dig nye reg/konto nummer".

Det fremgår af selskabets mail af 17/1 2022 til klageren, at "I og med, at der ikke foreligger fakturaer fra diverse håndværkere, er forudsætningen for den beregnede erstatning på 220.761,20 kr. excl. moms ikke til stede, og erstatningen vil, som nævnt i mailen skulle beregnes som en kontanterstatning. Vi har efterfølgende beregnet kontanterstatningen til 184.137,45 kr., jfr. vores mail af 9. marts 2021. I samme mail anmoder vi dig om at bekræfte, at erstatningen kan overføres til følgende reg./kontonummer ...55. Da vi ikke har modtaget denne bekræftelse, har

Ankenævnet for Forsikring

20.

102550

vi ikke kunne foretage en overførelse, af det anerkendte beløb. Uagtet om du er uenig i afgørelsen eller ej, opfordres du til at bekræfte reg/kontonummeret".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning eller renter til klageren. Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt fakturaer for afholdelse af udgifter til udbedring af skaden. Klageren har oplyst, at han har udført størstedelen af udbedringsarbejdet selv. Nævnet kan på den baggrund ikke kritisere, at selskabet den 9/3 2021 har opgjort klagerens erstatning ud fra reglerne om kontanterstatning til fri rådighed, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 11.8.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens eventuelle krav på en højere kontanterstatning end opgjort af selskabet til 184.137,45 kr. er forældet forud for klagerens klage til nævnet den 6/11 2024. Nævnet henviser til den 1-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. pkt., der skal regnes fra selskabets meddelelse om erstatningsopgørelsen. I denne sag kan 1-årsfristen senest regnes fra selskabets mail af 17/1 2022 fra klageafdelingen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke kan kræve udbetaling af en kontanterstatning på 220.761,20 kr., som selskabet tilbød ved mail af 26/11 2012. Som sagen foreligger oplyst, var der tale om et kontanterstatningstilbud, der forudsatte klagerens accept, hvilket ikke ses at foreligge. Klagerens eventuelle krav på udbetaling af beløbet i henhold til mailen af 26/11 2012 er dog endvidere forældet forud for klagen til nævnet. Nævnet henviser til den 10-årige forældelsesfrist i forældelseslovens § 5, stk. 1, nr. 3, der gælder, "når fordringens eksistens og størrelse er anerkendt skriftligt".

Nævnet har tillige lagt vægt på, at selskabet har udbetalt renter fra 13/6 2021 svarende til 14 dage efter, at klageren den 30/5 2021 oplyste sit kontonummer til brug for udbetaling af kontanterstatningen, der blev fastsat den 9/3 2021. Selskabet har efter nævnets vurdering forrentet erstatningen i henhold til forsikringsaftalelovens § 24. Nævnet bemærker, at den tidligere

Ankenævnet for Forsikring

21.

102550

opgjorte erstatning på 275.951,50 kr. ikke har været forfalden til betaling, idet erstatning for skader på bygninger i almindelighed først forfalder til betaling ved fremlæggelse af faktura. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet efter klagen til nævnet har udbetalt erstatning og renter til klageren.



Peter Thønning