

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103852:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 25/6 2025 har klageren bl.a. anført:

"Vandskade fra overbo i oktober 2018, hvor 4 Arne Jacobsen Girafstole blev ødelagt. TJM godkender ombetrækning af 4 Girafstole, men forlanger at vi skal bruge deres møbelpolstrer. Det skal vi lige tænke over. I september 2019 fik vi en ny vandskade fra overbo, hvor yderligere 2 Arne Jacobsen Girafstole blev ødelagt. Vi anmelder skaden pr. tlf. til TJM, der godkender ombetrækning af de yderligere 2 Girafstole. Vi gør samtidig opmærksom på at vi vil have [reparatør2] til at ombetrække alle 6 Girafstole. Derefter hører vi intet fra TJM. Pga. Covid-19 panik må jeg isolere mig i vores sommerhus, da jeg er ... Der går 2 år og så bliver min [familiemedlem] ramt af [sygdom], der er så voldsom, at hun må ... Dette gør at vi først i 2024 får overskud til at ringe ind til TJM, hvor vi overrasket får at vide at sagen er forældet. Vi spørger hvorfor vi ikke er blevet kontaktet af TJM (som vi har haft i 30 år) og gjort opmærksom på at sagen udløber. TJM's svar er, at det er de ikke forpligtet til. Vi erfarer så efterfølgende at vores sag åbenbart er blevet lukket internt allerede i oktober 2019. TJM siger de intet havde hørt fra os, men det er bare ikke sandt, da vi netop kontakter dem i september 2019 med ny vandskade af yderligere 2 Girafstole. Herefter går det helt galt for TJM som nu påstår, at de 2 yderligere Girafstole aldrig har været anmeldt, men at vi blot har anmeldt nr. 2 vandskade med de samme stole som nr. 1 vandskade. Det er jo galimatias, hvorfor skulle vi dog det, de var jo blevet godkendt til ombetrækning, selv om vi ikke var/er enige om møbelpolstrer. I det hele taget har TJM opført sig rigtigt dårligt overfor os. Og da jeg skriver en klage til direktøren, bliver jeg ringet op af en medarbejder der tilbyder os 16.000 kr. i værdiforringelse, vi skal bare give vores konto nummer. Dette tager jeg helt sikkert som en form for bestikkelse for at jeg ikke går videre med sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have dækket ompolstring af 6 vandskadet Arne Jacobsen Girafstole til en værdi af 48.000 kr."

Ankenævnet for Forsikring

2.

103852

Selskabet har i brev af 4/8 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at yde erstatning for den anmeldte skade på klagerens stole.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klagerens krav er forældet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 12T1. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag A**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte telefonisk den 30. oktober 2018, at han den 29. oktober 2018 havde fået en vandskade. Af selskabets telefonnotat fremgår:

'Vandskade fra overboen hvor vand er strømmet ud fra en ventil i radiator, som man har glemt at lukke. Der er skade på løsøre.'

Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag B**.

Af klagerens indsendte opgørelsesliste af 30. oktober 2018 fremgår, at der var tale om seks Giraf-stole af Arne Jacobsen med en anslået genanskaffelsespris på 200.000 kr. Klagerens opgørelsesliste fremlægges som **bilag C**.

Selskabets taksator besigtigede skaden på stolene den 7. december 2018. I forlængelse heraf sendte taksator den 12. december 2018 forskellige tilbud på erstatning, alt efter hvilken erstatningsmulighed klageren ønskede. Af selskabets mail fremgår blandt andet:

'Jeg kan acceptere at Tryg betaler for ombetrækning af 4 stole svarende til 7.500 pr. stol. Hvis I vil have [Reparatør1] til at ombetrække stolene, bedes I kontakte ham, og aftale nærmere omkring afhentning af stolene. Som sagt vil Tryg betale for ombetrækning af de 4 skaderamte stole. [Reparatør1] må godt sende regningen for ombetrækning af de 4 stole direkte til Tryg, under henvisning til skadenummeret [Skadenummer]

Hvis I vælger at få [Reparatør2] til at ombetrække de 4 stole, vil Tryg betale 7.500 pr. stol. (Differencen på 500 kr. pr. stol må I betale såfremt I vælger [Reparatør2] som reparatør). Hvis I ikke ønsker at få stolene ombetrukket, kan vi tilbyde en værdiforringelse pr. stol til 4.000 kr. i alt 16.000 kr. Lad mig høre hvilket løsnings i vælger.'

Selskabets mail af 12. december 2018 fremlægges som **bilag D**.

Klageren oplyste ved mail af 13. december 2018, at han ønskede stolene ombetrukket, og at han ville finde ud af, om det skulle være ved [Reparatør1] eller [Reparatør2]. Klagerens mail af 13. december 2018 fremlægges som **bilag E**.

Ved mail af 14. december 2018 bad selskabet klageren om at vende tilbage, når klageren havde besluttet sig for, hvem der skulle ombetrække stolene. Selskabets mail af 14. december 2018 fremlægges som **bilag F**.

Selskabet rykkede klageren for svar ved mail af 30. april 2019. Selskabets rykkermail fremlægges som **bilag G**.

Klageren anmeldte telefonisk den 23. september 2019, at hans overbo havde haft endnu en vand-skade fra en utæt radiator, og at vand var løbet ned til klageren og havde forårsaget skade på blandt andet stole. Af selskabets anlæggelsesnotat fremgår:

'Endnu en vandskade fra overboens radiator. Ft havde ikke nået at få overtrukket stolene fra sidste vandskade, så det er samme problem. Denne skade kan måske bare behandles på forrige sag, idet det endnu er uvist om lampe og gardiner er ødelagt. Stolene er som sådan bare yderligere beska-diget fra sidste vandskade.'

Selskabets anlæggelsesnotat fremlægges som **bilag H**.

Klagerens skade blev lukket administrativt den 11. oktober 2019, da selskabet på trods af rykker ikke havde hørt nærmere fra klageren omkring valg af reparatør.

Herefter hørte selskabet ikke yderligere i sagen før den 22. november 2024, hvor klageren ringede ind for at oplyse om, at reparation ikke var mulig i 2024. Selskabet oplyste klageren om, at forældelsesfristen var tre år, og at klageren derfor ikke længere kunne gøre krav gældende i anledning af skaden. Selskabets telefonnotat fremlægges som **bilag I**.

Ved mail af 29. november 2024 gjorde klageren indsigelse mod afvisningen af sit krav og oplyste, at det var de to – ellers ikke skaderamte – stole, der blev beskadiget ved skaden den 23. september 2019. Klagerens indsigelse af 29. november 2024 er fremlagt af klageren som bilag 1.

Selskabet fastholdt, at klagerens krav var forældet ved brev af 13. december 2024. Selskabets fastholdelse er fremlagt af klageren som bilag 4.

Klageren kontaktede selskabets direktion den 16. december 2024 og gjorde indsigelse mod selskabets afgørelse.

Ved mail af 16. januar 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets afgørelse. Klagerens mail af 16. januar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 6.

Klageren genfremsendte sin indsigelse ved mail af 17. januar 2025, idet klagerens mail af 16. december 2024 ikke var modtaget hos selskabet grundet fejl i modtagers mail. Klagerens mail af 16. december 2024 og 17. januar 2025 fremlægges som **bilag J**.

Under telefonsamtale den 4. februar 2025 opfulgt af mail af samme dato, tilbød selskabet som en mindelig løsning klageren pr. kulance en værdiforringelse på i alt 16.000 kr., svarende til den oprindeligt tilbudte værdiforringelse. Selskabet gjorde opmærksom på, at det fortsat var selskabets opfattelse, at klagerens krav var forældet, og at selskabets tilbud var helt ekstraordinært og kulant. Hvis klageren ønskede at acceptere tilbuddet, skulle selskabet modtage klagerens kontooplysninger senest den 15. februar 2025. Klageren afslog selskabets kulante tilbud. Selskabets mail af 4. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 12.

I mail af 4. februar 2025 klagede klageren til selskabets direktør vedrørende selskabets kulante tilbud om værdiforringelse. Klagerens mail af 4. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 11.

Ved brev af 11. februar 2025 fastholdt selskabet, at klagerens krav var forældet. Selskabets fastholdelse af 11. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 14.

Klageren fastholdt sine indsigelser mod selskabets afgørelse ved to mails af 11. februar 2025. Klagerens mail af 11. februar 2025 fremlægges som **bilag K og L**.

Selskabet redegjorde for sagens forløb ved brev af 14. februar 2025 og gentog selskabets kulante tilbud om værdiforringelse. Selskabets brev af 14. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 15.

I mail af 14. februar 2025 fastholdt klageren sit krav. Klagerens mail af 14. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 16.

Selskabet bad klageren oplyse sit kontonummer i mail af 17. februar 2025, hvis klageren ønskede den tidligere tilbudte kulante erstatning. Selskabets mail af 17. februar 2025 er fremlagt af klageren som bilag 17.

Klageren indgav klage til selskabets klageansvarlige afdeling ved mail af 22. marts 2025. Klagen af 22. marts 2025 fremlægges som **bilag M**.

Den klageansvarlige afdeling fastholdt selskabets afgørelse ved mail af 16. april 2025. Selskabets fastholdelse fremlægges som **bilag N**.

Ved mail af 22. april 2025 gjorde klageren indsigelse mod selskabets fastholdelse. Klagerens indsigelse af 22. april 2025 fremlægges som **bilag O**.

Selskabet fastholdt sin afgørelse og henviste til udførlige tidligere besvarelser ved mail af 15. maj 2025. Selskabets mail af 15. maj 2025 fremlægges som **bilag P**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har anmeldt vandskade på Arne Jacobsen Girafstole, sket 29. oktober 2018. Selskabet tilbød klageren et valg mellem reparation og værdiforringelse. Klageren ønskede reparation, men vendte ikke tilbage med svar på selskabets spørgsmål om, hvem der skulle udføre reparationen før 22. november 2024.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at klagerens krav i anledning af den anmeldte skade var forældet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 følger bl.a.:

'Opgørelse af erstatning Erstatningen

skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- *Reparation.*
- *Genlevering.*
- *Kontanterstatning.*

Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstås, at tingen ikke nødvendigvis er, som før skaden skete, men at den i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Fx kan vi vælge at anvende uoriginale reservedele.'

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1 fremgår, at krav i anledning af forsikringsaftalen forældes efter reglerne i forældelsesloven.

Herudover følger det af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punkt, at:

'Stk. 5. Er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet.'

Af forældelseslovens § 3 følger:

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

Endvidere følger det af aftalelovens § 2, stk. 1, at:

'§ 2. Har tilbudsgiveren fastsat en frist for antagelse af tilbudet, må antagende svar være kommet frem til ham inden fristens udløb.'

'På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klagerens krav mod selskabet i anledning af de anmeldte skader, henholdsvis 29. oktober 2018 og 23. september 2019 er forældede. Selskabet fastholder derfor afvisningen af de anmeldte krav.

Skaden den 29. oktober 2018

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at selskabet den 12. december 2018 traf afgørelse i sagen og gav klageren muligheden mellem tre fastsatte og opgjorte erstatningsmuligheder. Kravet i anledning af skaden må anses for forældet efter både forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, jf. forældelseslovens § 3 og tillægsfristen i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punkt ved klagerens henvendelse til selskabet den 22. november 2024.

Selskabet har desuden lagt vægt på, at selskabets tilbud om værdiforringelse den 4. februar 2025 i forsøget på at opnå en mindelig løsning med klageren var fremsat pr. kulance. Selskabet gjorde udtrykkeligt opmærksom på, at klagerens krav var forældet, så selskabets tilbud var helt ekstraordinært, kulant og kunne ikke danne præcedens for efterfølgende skader.

Selskabet oplyste tillige, at hvis klageren ønskede at acceptere selskabets kulante tilbud, skulle selskabet modtage klagerens kontooplysninger senest den 15. februar 2025.

Selskabet modtog ikke klagerens kontooplysninger inden den angivne frist, hvorfor selskabets kulante tilbud bortfaldt i medfør af aftalelovens § 2, stk. 1.

Selv hvis klagerens krav ikke havde været forældet, ville selskabet ikke have tilbudt at dække den fulde reparation hos klagerens egen reparatør. Forsikringen skal så vidt muligt stille klageren i samme situation som før skaden. Selskabet har blandt andet tilbudt klageren at få stolene ombetrukket hos selskabets reparatør, der var billigere end klagerens. Forsikringen dækker alene svarende til det billigste tilbud.

Skaden den 23. september 2019

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på oplysningerne om, at der var tale om skade på de samme stole, og at de derfor blev behandlet under skaden den 29. oktober 2018.

Da stolene allerede var beskadiget og i forvejen skulle ombetrækkes, lagde selskabet til grund, at stolene ikke pådrog sig yderligere skade, der ikke ville blive løst ved den oprindeligt tilbudte ombetrækning.

Klagerens krav i anledning af vandskaden den 23. september 2019 blev derfor forældet den 23. september 2022, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, jf. forældelseslovens § 3.

Det af klageren anførte om, at han i forbindelse med telefonsamtale med selskabet den 23. september 2019 i forbindelse med anmeldelse af nærværende skade, oplyste, at han ville have stolene ombetrukket af sin egen reparatør, og at der var tale om to andre – ellers ikke skaderamte – stole, kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse.

Oplysningerne fremkom efter selskabets afvisning af skaden, hvorfor selskabet må betragte klagerens oplysninger som en efterrationalisering.

Desuden bemærker selskabet, at klageren i sin klage for nævnet har angivet, at der ikke var enighed med selskabet omkring valg af reparatør.

Ydermere skal selskabet bemærke, at klagerens oplysninger om, at der var tale om to stole, der ikke tidligere var skaderamt, ikke stemmer overens med selskabets notater om hvilke stole, der var blevet beskadiget.

Det forekommer dog påfaldende, at klageren i sin opgørelsesliste til selskabet angav seks skaderamte stole på trods af, at der kun kunne konstateres skade på fire ved taksatorens besigtigelse.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klagerens krav i anledning af begge de anmeldte skader var forældede ved klagerens henvendelse til selskabet den 22. november 2024 og senest ved sagens indbringelse for Ankenævnet for Forsikring.

Det er herefter selskabets opfattelse, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Klageren har i kommentar af 14/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Det virker temmelig belejligt at Tryg pludselig kan fremkomme med et dokument? fra d.23/9-2019 som modsiger alt vi siger, på intet tidspunkt under vores klage til Tryg har de kunne dokumentere dette og ej heller sendt os en kopi, det er desuden faktisk forkert hvad der står i dette

dokument. Da der aldrig har været snak om gardiner men derimod dug og plaider. Man må derfor antage at dette dokument er fremkommet som efterrationalisering fra Trygs side.

D. 23/9-2019 ringer vi ind til Tryg og anmelder vandskadeskade nr. 2. Vi fortæller at efter vandskade nr. 1 har vi taget 2 girafstole som stod op af væggen og ikke var vandskadet efter vandskade nr. 1 i brug, så vi kan sidde ved vores spisebord. De 2 girafstole er nu også blevet vandskadet efter vandskade nr. 2, så der nu er 6 vandskadet girafstole. Endvidere gør vi opmærksom på at vi vil have [reparatør2] til at ombetrække girafstolene og Tryg skal betale da hun er uddannet hos ... som har produceret girafstolene. Vi mener som minimum det må være rimeligt at så dyre stole bliver behandlet af en ekspert og ikke [reparatør1] som Tryg har forlangt vi bruger, desuden er [reparatør2] kun 500 kr. dyrere en [reparatør1] antik pr stol. Derefter hører vi intet fra Tryg mere.

Vi går ud fra at det er en fejl da Tryg under vores klagen til dem kommer til at oplyse os om at vores sag blev internt lukket d.11/10-2019 altså indenfor forældelsesfristen på 3 år som de påstår vi kommer ind under. Og mindre end en måned efter anmeldelse af vandskade 2. Lige pludseligt giver det jo mening hvorfor vi intet har hørt fra Tryg efter anmeldelse d. 23/9-2019, ja sagen er simpelthen lukket hos Tryg og vi har intet fået at vide. Da vi efterfølgende spørger ind til hvorfor vi ikke har fået at vide vores sag er lukket, skriver Tryg blot det er de ikke forpligtet til.

På falderebet for at vi går videre med sagen til Ankenævnet ringer Tryg pludselig os op og tilbyder os 16.000 i værditab på girafstolene vi kan lige give vores konto nr. så sætter de pengene ind, da vi pænt takker nej ændrer stemningen sig og det bliver ubehageligt. Vi kan kun tage dette som forsøg på bestikkelse, hvorfor skulle Tryg ellers pludselig tilbyde denne kompensation som værditab af girafstolene efter de ved vi vil gå til Ankenævnet.

Vi har som kunder i Tryg i 30 år undret os over hvorfor man ikke får en kopi når man anmelder en sag, man kan heller ikke logge in og se sin anmeldelse. Dette giver grobund til uenigheder og det vil altid ligge til Trygs fordel, som i vores sag.

Det skal siges som man kan se i dokumenterne at Tryg slet ikke havde godkendt vandskade nr. 2 efter vi klagede. Heldigvis havde vi sagsnr. på vandskade 2 men den ville de slet ikke tale om og forsøgte hårdnakket at nægte den eksisterede. Til sidst måtte de indrømme der var en vandskade nr. 2, men nu påstod de at vi bare havde anmeldt samme 4 girafstole igen med ny vandskade, 'Hvad sker der, tror de vi er idioter'. Der må da være grænser for hvor meget et selskab må lyve. Vi håber virkeligt at ankenævnet kan se det er helt galt hvad Tryg påstår. Vi fastholder vores klage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 30/10 2018 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"Beskrivelse: Vandskade fra overboen hvor vand er strømmet ud fra ventil i radiator, som man har glemt at slukke. Der er skade på løsøre."

Af klagerens besked af 27/11 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Meddelelse til forsikringsselskabet: Genanskaffelsespris er anslået til 200.000 kr. for 6 Girafstole."

Ankenævnet for Forsikring

8.

103852

Af mail af 12/12 2018 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan acceptere at Tryg betaler for ombetrækning af 4 stole svarende til 7.500 pr. stol. Hvis I vil have [reparatør1] til at ombetrække stolene, bedes I kontakte ham, og aftale nærmere omkring afhentning af stolene. Som sagt vil Tryg betale for ombetrækning af de 4 skaderamte stole. [reparatør1] må godt sende regningen for ombetrækning af de 4 stole direkte til Tryg, under henvisning til skadenummeret ... Hvis I vælger at få [reparatør2] til at ombetrække de 4 stole, vil Tryg betale 7.500 pr. stol. (Differencen på 500 kr. pr. stol må I betale såfremt I vælger [reparatør2] som reparatør). Hvis I ikke ønsker at få stolene ombetrukket, kan vi tilbyde en værdiforringelse pr. stol til 4.000 kr. i alt 16.000 kr. Lad mig høre hvilket løsningsi vælger."

Af klagerens mail af 13/12 2018 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi vil gerne have vores stole ombetrukket, og finder lige ud af om det bliver hos [reparatør2] eller [reparatør1]."

Af mail af 14/12 2018 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Når I har besluttet jer for hvem I ønsker som skal ombetrække stolene, bedes I give mig besked."

Af mail af 30/4 2019 fra selskabets taksator til klageren fremgår bl.a.:

"Den 14. december 2018 skrev jeg til dig, for at bede dig give mig besked på, hvilket reparatør i ville vælge til at reparere stolene. Jeg har ikke hørt fra dig, og vil derfor høre, om I har valgt reparatør og om stolene måske allerede er repareret. Lad mig høre fra dig."

Af selskabets telefonnotat af 23/9 2019 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"Endnu en vandskade fra overboens radiator. Ft havde ikke nået at få overtrukket stolene fra sidste vandskade, så det er samme problem. Denne skade kan måske bare behandles på forrige sag, idet det endnu er uvist om lampe og gardiner er ødelagt. Stolene er som sådan bare yderligere beskadiget fra sidste vandskade."

Af selskabets telefonnotat af 22/11 2024 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"Ft ringede ind for at gøre krav for denne sag, da de først havde fået svar fra at repa ikke var mulig i år. Oplyst ft, at forældelsesfrist er 3 år og sagen derfor ikke kan genåbnes og krav kan ikke længere rettes. Ft forklarede, at de skulle kontakte arvingerne til arne jacobson for at få tilladelse til at producere det specielle betræk, som de havde patent på, og hele processen havde taget land tid. Jeg vender sag og ringer retur til ft for at fastholde, at forældelsesfrist er overskredet og derfor ingen erstatningsmulighed. Ft tog ikke tlf – lagt besked."

Af selskabets mail af 16/4 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Af sagens oplysninger fremgår, at du har anmeldt, at du 30. oktober 2018 anmeldte, at du havde haft en vandskade den 29. oktober 2018, da der stammede fra overboen. Som følge heraf fik du skade på fire Arne Jacobsen Giraf stole. Vi besigtigede skaden på stolene og kunne konstatere, at der var tale om unikke Arne Jacobsen stole, som var lavet i 120 eksemplarer og brugt som ... Betrækket bar præg af slid, og på to af stolene, var stoffet slidt igennem, hvorfor vi orienterede din ægtefælle om, at stolene ikke kunne renses, men måtte ombetrækkes. Du ønskede, at vi tillige dækkede ombetrækning af yderligere to stole, der ikke var skaderamte. Vi afviste dækning af de to stole, der ikke var skaderamte, ligesom vi afviste værdiforringelse efter ombetrækning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 30/10 2018, at der den 29/10 2018 skete vandskade på blandt andet 6 girafstole som følge af vandudslip fra overboens radiator. Den 12/12 2018 meddelte selskabets taksator, at klageren kunne vælge mellem, at selskabet dækkede udgiften til ombetrækning af 4 stole svarende til 7.500 kr. pr. stol, eller at klageren kunne få en kontanterstatning på 16.000 kr. Den 13/12 2018 meddelte klageren, at han ønskede stolene ombetrukket. Den 23/9 2019 anmeldte klageren, at der var sket ny vandskade på stolene som følge af vandudslip fra overboens radiator. Den 11/10 2019 lukkede selskabet sagen. Den 22/11 2024 ringede klageren til selskabet for at få dækket stolene. Samme dag meddelte selskabet, at skaden var forældet. Klageren ønsker 48.000 kr. til ompolstring af 6 stole.

Klageren har anført, at han i forbindelse med anmeldelsen af vandskade nr. 2 i 2019 oplyste, at han ville benytte sig af [reparatør2]. Klageren gik ud fra, at det var en fejl, at selskabet administrativt havde lukket sagen den 11/10 2019, når klageren anmeldte vandskade nr. 2 den 23/9 2019. Klageren har anført, at sygdom i familien var årsag til, at han først kontaktede selskabet i 2024. Klageren har anført, at "da jeg skriver en klage til direktøren, bliver jeg ringet op af en medarbejder der tilbyder os 16.000 kr. i værdiforringelse, vi skal bare give vores konto nummer. Dette tager jeg helt sikkert som en form for bestikkelse for at jeg ikke går videre med sagen".

Selskabet har anført, at selskabets taksator den 12/12 2018 sendte "forskellige tilbud på erstatning, alt efter hvilken erstatningsmulighed klageren ønskede", og at kravet var forældet, da klageren henvendte sig til selskabet den 22/11 2024. Selskabet har anført, at selv hvis klagerens krav ikke var forældet, så havde selskabet ikke tilbudt at dække den fulde reparation hos klage-

Ankenævnet for Forsikring

10.

103852

rens reparatør. Selskabet har anført, at selskabet tilbød klageren at få 4 stole ombetrukket hos selskabets reparatør, da det var billigere. Selskabet har vedr. vandskade nr. 2 anført, at "stolene ikke pådrog sig yderligere skade, der ikke ville blive løst ved den oprindeligt tilbudte ombetrækning" og at klagerens krav i anledning af vandskaden den 23/9 2019 blev forældet den 23/9 2022. Selskabet har anført, at klagerens oplysning – at han i forbindelse med anmeldelsen den 23/9 2019 oplyste, at han ville have stolene ombetrukket af egen reparatør, og at der var tale om skade på to andre stole – ikke ændrer på selskabets vurdering, da oplysningerne kom efter, at selskabet havde meddelt klageren, at skaden var afvist. Selskabet har anført, at det forekommer påfaldende, at klageren den 30/10 2018 oplyste, at 6 stole blev skaderamt, når der på taksatorens besigtigelse blev konstateret skade på 4 af stolene. Selskabet har oplyst, at selskabet den 4/4 2025 tilbød klageren kulant betaling af 16.000 kr., hvilket klageren ikke accepterede.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 30/10 2018 efter samtale med klageren, at "Vandskade fra overboen hvor vand er strømmet ud fra ventil i radiator, som man har glemt at slukke. Der er skade på løsøre".

Det fremgår af klagerens mail af 27/11 2018 til selskabet, at "Meddelelse til forsikringselskab: Genanskaffelsespris er anslået til 200.000 kr. for 6 Girafstole".

Det fremgår af mail af 12/12 2018 fra selskabets taksator til klageren, at "Jeg kan acceptere at Tryg betaler for ombetrækning af 4 stole svarende til 7.500 pr. stol. Hvis I vil have [reparatør1] til at ombetrække stolene, bedes I kontakte ham, og aftale nærmere omkring afhentning af stolene. Som sagt vil Tryg betale for ombetrækning af de 4 skaderamte stole. [reparatør1] må godt sende regningen for ombetrækning af de 4 stole direkte til Tryg, under henvisning til skadenummeret ... Hvis I vælger at få [reparatør2] til at ombetrække de 4 stole, vil Tryg betale 7.500 pr. stol. (Differencen på 500 kr. pr. stol må I betale såfremt I vælger [reparatør2] som reparatør). Hvis I ikke ønsker at få stolene ombetrukket, kan vi tilbyde en værdiforringelse pr. stol til 4.000 kr. i alt 16.000 kr. Lad mig høre hvilket løsningsvalg I vælger".

Ankenævnet for Forsikring

11.

103852

Det fremgår af klagerens mail af 13/12 2018 til selskabet, at "Vi vil gerne have vores stole ombetrukket, og finder lige ud af om det bliver hos [reparatør2] eller [reparatør1]".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 23/9 2019, at "Endnu en vandskade fra overboens radiator. Ft havde ikke nået at få overtrukket stolene fra sidste vandskade, så det er samme problem. Denne skade kan måske bare behandles på forrige sag, idet det endnu er uvist om lampe og gardiner er ødelagt. Stolene er som sådan bare yderligere beskadiget fra sidste vandskade".

Det fremgår af selskabets mail af 16/4 2025 til klageren, at "du 30. oktober 2018 anmeldte, at du havde haft en vandskade den 29. oktober 2018, da der stammede fra overboen. Som følge heraf fik du skade på fire Arne Jacobsen Giraf stole ... Betrækket bar præg af slid, og på to af stolene, var stoffet slidt igennem, hvorfor vi orienterede din ægtefælle om, at stolene ikke kunne renses, men måtte ombetrækkes. Du ønskede, at vi tillige dækkede ombetrækning af yderligere to stole, der ikke var skaderamte. Vi afviste dækning af de to stole, der ikke var skaderamte, ligesom vi afviste værdiforringelse efter ombetrækning".

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, at er en skade inden forældelsesfristens udløb anmeldt til selskabet, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at 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 kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter selskabets meddelelse herom.

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

Ankenævnet for Forsikring

12.

103852

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets mail af 12/12 2018 er en delvis anerkendelse af eksistens og størrelsen af klagerens krav, som medfører, at kravet vedrørende de 4 stole er underlagt en 10-årig forældelsesfrist, jf. forældelseslovens § 5. Kravet er derfor ikke forældet, og klageren har ret til 30.000 kr. i erstatning for de 4 stole.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 12/12 2018 skriftligt meddelte, at selskabet vil betale for ombetrækning af 4 stole svarende til 7.500 kr. pr. stol, og at regning herfor kan sendes til selskabet. Nævnet bemærker, at klageren den 13/12 2018 accepterede denne løsning, og at klageren alene skulle vælge mellem 2 reparatører.

For så vidt angår den telefoniske skadesanmeldelse af 23/9 2019 finder nævnet, at der er tale om en anmeldelse af en ny skade, og at selskabet ikke har bevist, at selskabet over for klageren har afvist at dække klagerens krav som følge af vandskade nr. 2. Den 1-årige forældelsesfrist er derfor ikke begyndt at løbe, hvorfor klagerens krav vedr. vandskade nr. 2 ikke er forældet.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet ikke har fremsendt dokumentation for, at selskabet har afvist dette krav over for klageren. Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 23/9 2019, at "Denne skade kan måske bare behandles på forrige sag", men at dette ej heller ses at være kommunikeret til kunden.

Henset til at selskabet over for nævnet fejlagtigt har påberåbt sig forældelse af såvel vandskade nr. 1 som nr. 2, og at selskabet i forbindelse med klagesagen ikke ses at have foretaget en realitetsbehandling af anmeldelse nr. 2, finder nævnet efter en samlet vurdering, at selskabet tillige skal dække ombetrækning af de 2 sidste stole med hver 7.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets telefonnotat af 23/9 2019 giver indtryk af, at selskabet ikke har taget anmeldelsen alvorligt. At selskabet i 2024 måtte mene, at vandskade nr. 2 ikke har pådraget de 2 stole skade, er ikke tilstrækkeligt til, at nævnet kan give selskabet medhold i dette synspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

13.

103852

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet ikke ses at have foretaget besigtigelse efter den anmeldte vandskade 2, og at det fremgår af selskabets mail af 16/4 2025, at selskabet efter vandskade 1 "afviste dækning af de to stole, der ikke var skaderamte, ligesom vi afviste værdiforringelse efter ombetrækning".

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at 6 stole er blevet vandskadet, og at klagerens krav ikke er forældet. Selskabet skal betale 45.000 kr. med fradrag af eventuel selvrisiko i erstatning til klageren. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck