

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 105429:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 16/2 2026 har klageren bl.a. anført:

"Jeg skriver angående min anmeldelse af branden i min carport, hvor en stor del af mine møbler blev ødelagt. Sagen blev oprindeligt behandlet, og jeg blev informeret om, at jeg ville få udbetalt kr. 236.850 som erstatning, og at beløbet ville blive overført til min NemKonto inden for få dage.

Efterfølgende har jeg dog modtaget besked om, at erstatningen alligevel ikke kan udbetales. Dette er meget problematisk, da alle mine møbler blev beskadiget, og jeg har lidt et betydeligt økonomisk tab.

Jeg vil derfor anmode om, at I genovervejer sagen, og at den oprindelige beslutning om udbetaling af erstatning på kr. 236.850 bliver gennemført. Formålet er at sikre, at jeg får dækket det fulde tab som følge af branden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Enighed! Retfærdighed !"

Selskabet har den 5/3 2026 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører, hvorvidt selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning for den af klageren anmeldte skade.

Selskabet har afsluttet sagen, da klageren ikke fremsendte de udbedte oplysninger, hvorfor det ikke var muligt for selskabet at tage stilling til sagen.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 12A1. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag 1**.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 31. juli 2023, at de havde været udsat for en brand den 28. juli 2023. Klageren oplyste, at der var tale om brand i en garage, der næsten var udbrændt.

Efter at have modtaget klagerens fotos af kvitteringer, tilbød selskabets taksator ved mail af 7. november 2023 en erstatning på 236.850 kr. + et jernmaleri, da selskabet havde brug for yderligere oplysninger om maleriet.

Klageren meddelte selskabets taksator ved mail af 12. november 2023, at hun var skuffet over den tilbudte erstatning.

Selskabets mail af 7. november 2023 og klagerens mail af 12. november 2023 fremlægges som **bilag 2**.

Efter at taksator fik kendskab til, at klagerens bil ligeledes var brændt af ukendte årsager få dage efter nærværende brand, blev sagen den 13. november 2023 overdraget til selskabets skadespecialist med henblik på en grundigere gennemgang. Skaden på bilen behandles under Ankenævnet for Forsikrings sag 104571.

Selskabets skadespecialist kontaktede klageren telefonisk den 22. november 2023 med henblik på udarbejdelse af en mere detaljeret skadeanmeldelse.

Under telefonsamtalen oplyste klageren, at den 28. juli 2023 havde hendes ekskæreste været hjemme i huset under en sommerferieperiode. Den pågældende dag havde klageren været på arbejde og fået fri kl. 14:30.

Klageren kom hjem cirka kl. 15, hvor familien så TV sammen.

Omkring kl. 16-17 bemærkede klageren en lugt af noget brændt, så hun åbnede vinduet for at se, hvor lugten kom frem. Umiddelbart var det klagerens første tanke, at lugten kom fra et bål i nærområdet.

Kort efter bankede det kraftigt på døren, hvor klagerens nabo informerede klageren om, at det brændte i deres carport.

Grundet røgudviklingen skyndte de sig at få børnene ud af huset.

Naboen kontaktede brandvæsenet, der kom cirka ti minutter efter. Røgen havde få minutter før brandvæsenets ankomst udviklet sig til flammer.

Klageren oplyste, at brandårsagen var ukendt. Der var tale om to automatiske porte med to forskellige motorer samt med knapper. Der havde ikke været nogle genstande, der var tilsluttet strøm. Vaskemaskine, tørretumbler og el-løbehjul havde været opbevaret i garagen uden tilslutning til strøm.

Selskabets skadespecialist og klageren gennemgik klagerens indsendte liste over beskadigede genstande. Klageren oplyste, at hun og ekskæresten havde haft et stort kontantbeløb liggende fra deres bryllup i 2017, herunder omkring 2-300.000 kr.

De fleste af de anmeldte genstande var købt med kontanter, der stammede fra brylluppet.

Klageren oplyste, at hun cirka hver halvandet år købte takis chips til privat brug til børnefødselsdage og som krydderi. Hun købte chipsene hos en grossist, hun kendte... I 2018 havde klageren købt chips for 35-40.000 kr. kontant fra bryllupsgaven, i 2019 for 40-45.000 kr. kontant fra bryllupsgaven og i 2023 for cirka 70.000 kr. kontant fra bryllupsgaven.

Selskabets skadespecialist gjorde klageren opmærksom på, at selskabets tilbud om erstatning ikke længere var gældende, da hun ikke havde accepteret tilbuddet.

Foreholdt, at ovenstående chips indkøb medførte, at klageren havde brugt cirka 150.000 kr. af bryllupskassen sammenholdt med klagerens øvrige genstande til over 300.000 kr., der også var betalt kontant fra bryllupsgaven, oplyste klageren, at hun havde sparet op ved kontanthævninger fra sin bankkonto, da banken havde været kontrollerende i forhold til hendes forbrug.

Klageren oplyste, at banken havde ville sætte klagerens hus på tvangsauktion grundet manglende betaling, men at det havde været en fejl fra bankens side.

I forhold til det anmeldte legetøj oplyste klageren, at hun havde anslået værdien til minimum 100.000 kr., men at hun ville være glad, hvis hun fik 20.000 kr.

Selskabets telefonnotat af 22. november 2023 fremlægges som **bilag 3**. Telefonsamtalen er optaget og kan fremlægges på nævnets forlangende.

Efterfølgende anmodede selskabet ved mail af 28. november 2023 klageren om at indsende yderligere oplysninger til brug for sagens vurdering, herunder samtykkeerklæring og kontaktoplysninger på vidner. Selskabets mail af 28. november 2023 fremlægges som bilag 4.

Klageren meddelte ved mail af 12. december 2023, at hun havde talt med sin advokat om sagen, der havde oplyst, at selskabet ikke var berettiget til at anmode om kontaktoplysninger på andre personer, da dette ikke gavnede sagen. Klagerens mail af 12. december 2023 fremlægges som **bilag 5**.

Ved mail af 12. december 2023 informerede selskabet klageren om, at hun var forpligtet til at indsende de oplysninger, som selskabet havde brug for med henblik på vurdering af sagen. Selskabets mail af 12. december 2023 fremlægges som **bilag 6**.

Klagerens tidligere repræsentant indtrådte i sagen den 30. januar 2024 og anmodede om indsigt i sagens oplysninger.

Efter en længere dialog med klagerens tidligere repræsentant i februar 2024 til april 2024 om hvilke oplysninger, selskabet havde brug for i klagerens to anmeldte brandskader, rykkede selskabet rykkede ved mail af 30. april 2024 klagerens repræsentant for de udbedte oplysninger, herun-

der blandt andet samtykkeerklæring og kontaktoplysninger på relevante vidner. Af selskabets mail af 30. april 2024 fremgår blandt andet:

'Hvis vi ikke har modtaget ovenstående oplysninger senest den 6. maj 2024, så må Tryg Forsikring konstateres, at dine klienter ikke ønsker at give Tryg Forsikring mulighed for at undersøge skaden nærmere, selvom vi har fundet det nødvendigt for at kunne vurdere, om der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Din klient har således undladt at indsende relevant dokumentation, historiske teledata og oplysninger på 3. part, samt undladt at underskrive et samtykke til at Tryg Forsikring måtte kontakte vidner i relation til hændelsen.'

Hvis dine klienter ikke har ønsket at afgive samtykke senest den 6. maj 2024, og Tryg Forsikring dermed ikke kan foretage relevante undersøgelser, er det vores vurdering, at I/de ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende begivenhed, hvorfor vi må afvise at udbetale erstatning for den anmeldte skade.

Hvis dine klienter først på et senere tidspunkt giver samtykke og tidsrummet som vi har måtte vente på samtykke og de ovenstående oplysninger har betydning for vores undersøgelsesmuligheder, skal vi gøre opmærksom på, at dette kan have en bevismæssig skadevirkning. Det skal bemærkes, at de historiske teledata kun gemmes 1 år hos teleselskabet.'

Mailkorrespondancen med klagerens tidligere repræsentant i februar 2024 til april 2024 fremlægges som **bilag 7**.

Via klagerens tidligere repræsentant modtog selskabet den 3. maj 2024 en række dokumenter vedrørende klagerens autoskade, der behandles under nævnets sag 104571, men ingen af de udbedte dokumenter vedrørende nærværende sag. Klagerens tidligere repræsentants mail af 3. maj 2024 kan fremlægges på nævnets forlangende.

Sagen blev administrativt afsluttet hos selskabet den 13. juni 2024, da selskabet ikke havde modtaget de udbedte oplysninger.

Klageren rykkede telefonisk for sagen den 25. september 2024. Klageren oplyste blandt andet, at hun havde fået oplyst af selskabets skadekonsulent, at selskabet ikke havde modtaget dokumenter vedrørende nærværende sag. Selskabet gjorde opmærksom på, at selskabet fortsat afventede at modtage oplysninger fra klageren for at kunne tage stilling til sagen.

Selskabets telefonnotat af 25. september 2024 fremlægges som **bilag 8**. Samtalen er optaget, og lydfilen kan fremlægges på nævnets forlangende.

Klagerens samlever rykkede telefonisk for sagen den 17. oktober 2024 og den 30. oktober 2024. Selskabet orienterede klagerens samlever om, at selskabet havde orienteret klageren om, at selskabet stadig afventede at modtage oplysninger for at kunne behandle sagen. Klagerens samlever anmodede om en bekræftelse på, at sagen var afsluttet grundet manglende indsendelse af oplysninger. Selskabets telefonnotat af 30. oktober 2024 fremlægges som **bilag 9**.

Selskabet bekræftede som ønsket overfor klagerens samlever den 30. oktober 2024, at sagen var afsluttet, da selskabet ikke havde modtaget de udbedte oplysninger. Selskabets mail af 30. oktober 2024 fremlægges som **bilag 10**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler, hvorvidt selskabet er forpligtet til at udbetale erstatning for den af klageren anmeldte skade.

På baggrund af de på daværende tidspunkt foreliggende oplysninger tilbød selskabet en erstatning til klageren, som klageren ikke tog stilling til.

Efterfølgende er der fremkommet oplysninger, der medfører, at selskabet ikke ser sig bundet af selskabets tilbud om erstatning, da selskabet – hvis selskabet havde været bekendt med oplysningerne – ikke ville have fremsat tilbud om erstatning til klageren.

Selskabet har administrativt afsluttet sagen, da klageren ikke fremsendte de udbedte oplysninger, hvorfor det ikke var muligt for selskabet at tage stilling til sagen.

Af forsikringsaftalelovens § 22 fremgår:

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'

Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21, 2 det stykke, angivne virkning.'

Af forsikringsaftalelovens § 21, stk. 2 fremgår:

'Stk. 2. Forsømmer den sikrede dette, er selskabet ikke ansvarligt i videre omfang, end det ville have været, hvis sådan meddelelse var givet. Gøres det antageligt, at selskabet på grund af forsømmelsen er blevet afskåret fra at oplyse omstændigheder, som ville ophæve eller begrænse dets ansvar, afgøres det under hensyn til de foreliggende omstændigheder, om erstatning skal ydes og i bekræftende fald med hvilket beløb.'

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at skaden er opstået ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

På baggrund af ovenstående er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selskabet fastholder således sin afgørelse.

Ved vurderingen har selskabet særligt lagt vægt på, at det forekommer endog meget påfaldende, at klageren tre dage efter nærværende skade har anmeldt, at hendes bil var udbrændt ved kørsel på motorvej.

Det er selskabets opfattelse, at et sådanne skadeforløb skærper klagerens bevisbyrde for, at hun har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Selve skadeforløbet fremstår særegent i et sådant omfang, at selskabet vanskeligt kan lægge klagerens forklaringer til grund.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ved ikke at ville medvirke til sagens oplysning har stillet sig selv i en bevismæssig vanskelig position.

Selskabet har blandt andet anmodet klageren om at indsende samtykkeerklæring samt kontaktoplysninger på tredjeparter, herunder klagerens nabo, der efter det oplyste opdagede branden, og på klagerens grossist, hvor klageren købte chips for femcifrede kontantbeløb hvert år til privat forbrug.

Rent objektivt må selskabet fortsat konstatere, at selskabet ikke har modtaget ovenstående oplysninger.

Ved ikke at indsende de ubedte oplysninger, har klageren afskåret selskabet fra at indhente blandt andet politirapport, brandteknisk rapport, rapport fra brandvæsenet eller at få bekræftet klagerens forklaring af henholdsvis nabo og grossist.

På nuværende tidspunkt er det fortsat uklart, hvorledes branden i klagerens garage er opstået.

Efter selskabets opfattelse foranlediger to separate brande med ukendt årsag inden for tre dage på i alt tre forsikringer (auto, bygning og indbo) hos selskabet med samlet krav på over 1 million kr. et behov for nærmere undersøgelser af sagens omstændigheder.

Det er selskabets opfattelse, at også klagerens oplysninger om kontantkøb af chips for over 150.000 kr. sammenholdt med genstande for over 300.000 kr., ligeledes købt kontant, foranlediger et behov for yderligere undersøgelser, herunder afklaring af klagerens økonomiske forhold samt om der er tale om private eller erhvervsmæssige genstande.

Selskabet bemærker desuden, at det forekommer bemærkelsesværdigt, at klageren har oplyst, at banken havde været kontrollerende i forhold til klagerens forbrug, og at banken havde ville sætte klagerens hus på tvangsauktion.

Det er selskabets opfattelse, at omstændighederne i både nærværende sag, men også klagerens skadehistorik med to brande inden for tre dage, fremstår særegne i et sådant omfang, at selskabet vanskeligt kan have tillid til klagerens oplysninger og anmeldelse.

Til støtte for sine synspunkter kan selskabet henvise til [byretsdom] af 26. februar 2026, hvor sagsøger havde anmeldt tre brande indenfor et år, og hvor sagsøgeren ikke medvirkede til sagens oplysning. Sagsøger nedlagde påstand om, at selskabet skulle anerkende, at branden var en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Under henvisning til blandt andet sagsøgerens økonomiske forhold, at der var adskillige dele af sagsøgers forklaringer, der fremstod utroværdige og påfaldende konstruerede, når henset til de mange særegne og påfaldende forhold og omstændigheder, og at sagsøgeren ikke havde opfyldt sine forpligtelser efter forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, blev selskabet frifundet.

[Byretsdom] af 26. februar 2026 fremlægges som bilag 11.

Til yderligere belysning om klagerens oplysningspligt, kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 99.616, hvor klageren ikke ønskede at afgive oplysninger til selskabet. Nævnet udtalte:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet – med henvisning til den usædvanlige måde, som indbruddet skete på, og forskellen mellem de anmeldte genstande i politirapporten og skadesanmeldelsen – har ønsket at foretage yderligere undersøgelser af klagerens krav. Idet klageren ikke har været indstillet på at afgive oplysninger, som har været væsentlige for selskabets vurdering af dækningspligten, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til forsikringsaftalelovens § 22 og forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har villet udlevere yderligere dokumentation eller underskrive samtykkeerklæring til indhentning af yderligere oplysninger.'

Kendelsen AK99.616 fremlægges som **bilag 12**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på klagerens indboforsikring.

Efter selskabets opfattelse har klageren ikke opfyldt sine forpligtelser efter forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1 og har derved afskåret selskabet fra at undersøge sagens særegne omstændigheder nærmere.

Derfor er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke ser sig bundet af selskabets tilbud om erstatning, idet der efter selskabets tilbud fremkom oplysninger af en sådan karakter, at selskabet ikke havde fremsat tilbud om erstatning, hvis selskabet havde været bekendt med oplysninger.

De særegne og påfaldende forhold og omstændigheder medfører, at selskabet ikke kan have tillid til de foreliggende oplysninger og klagerens anmeldelse.

Selskabet fastholder derfor, at selskabets afgørelse er korrekt og i overensstemmelse med praksis."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af selskabets e-mail til klageren af 7/11 2023 fremgår bl.a.:

"Som jeg oplyste dig på telefonen, er trægulv, køkkenlåger samt autostole ikke omfattet af indboforsikringen.

Autostolen skal henvises til jeres bilforsikring

Trægulv og køkkenlågen henvises til bygningsforsikring

...

2 stk. gulvtæpper sendes til rensning, hvorefter faktura sendes til Tryg/mig.

Ankenævnet for Forsikring

8.

105429

Jeg afventer at høre tilbage fra dig, omkring metal maleri, samt accept på erstatning, tilbudt 236.850,00 kr. + jern maleri."

Af klagerens e-mail til selskabet af 12/11 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har kigget listen igennem, hvad jeg tidligere har sendt, og kiggede på priserne. Hvad du tilbyder mig er alt for lav, end hvad jeg havde regnet med, må jeg være ærlig og indrømme. Det er under halvdelen du tilbyder at få for. Jeg har et KÆMPE ønske om at erstatte de forskellige ting vi har mistet. Og når jeg undersøger priserne idag i butikker, så er der stort set pris stigning på de fleste ting (de er blevet dyre end dengang jeg fik dem købt). Jeg er godt nok trist over hvad jeg får tilbudt."

Af selskabets telefonnotat af 22/11 2023 fremgår bl.a.:

"Foretaget første samtale med fru FT.

FT oplyser at den 28.07.23 er hendes ekskæreste hjemme i huset på ... under en sommerferieperiode. FT var på arbejde den pågældende dag og fik fri klokken 14.30. FT kom hjem cirka klokken 15 hvor familien så tv sammen. FT oplyser at hun bemærker en lugt af noget brændt cirka klokken 16-17 og at hun åbner for vinduet for at se efter hvor lugten kommer fra. FT tænker umiddelbart at luk den kommer fra noget bål i området eller andet. FT oplyser at det banker kraftigt på hoveddøren og at naboen står derude og orienterer dem om at det brænder i deres carport. FT oplyser at der kommer røg ud og at de skønner sig at få børnene ud af huset. FT oplyser at naboen kontakter brandvæsenet og at der går cirka 10 minutter for brandvæsenet står derude. FT oplyser ydermere at 2 minutter inden brandvæsenet ankommer udvikler røgen sig til flammer. Flammerne dannes i højre carport tættest på hovedbygning. FT oplyser at det er efter branden har boet hos ... i nogle dage.

Brandårsag er ukendt. Der er to automatiske porte med to forskellige motorer samt m. knapper) Der har ikke været noget tilsluttet strøm. Vaskemaskine og tørretumbler mm. har blot været opbevaret i garagen uden at være tilsluttet. De har et el-løbehjul som dog heller ikke har været til opladning.

Der er FT og jeg gennemgår den indsendte liste over skadede genstandene, oplyser FT at hende og ekskæresten havde mange kontanter liggende, herunder cirka 2 -300.000 kroner, som stammer fra deres bryllup i 2017. Da jeg gennemgår diverse genstande med FT er størstedelen købt med kontanter, hvor FT oplyser at pengene stammer fra brylluppet. FT oplyser også at hun hvert halvandet år køber taki chips til privat brug som benyttes til børnefødselsdage og i køkkenet som krydderi. FT oplyser at hun kender forhandleren ... og dermed plejer hun at købe chipsene hos denne forhandler. Forhandleren hedder grossist og personen FT kender hedder... FT er dog usikker på om hvorvidt forhandleren har fået ny ejer. Først har forhandleren fået ny ejer og senere oplyst ft at hun er usikker på om de har fået nye ejer.

Jeg har gjort FT opmærksom på er det i forbindelse med denne grundige gennemgang og undersøgelse der foretages af sagen er den tidligere fremsendte tilbud om erstatning på lidt over 200.000 kroner fra taksator ikke længere gældende – som hun i øvrigt ikke har accepteret, da hun fandt beløbet for lille.

Da jeg bliver FT beskrive forhandler, pris, betalingsmiddel, dokumentation på nogle af de dyre genstande der fremgår af den indsendte liste at hun usikker og vævende i sin forklaring.

Dertil skal tilføjes at ft oplyser at hun har købt takis chips siden 2018 til privat brug:

- 2018: ca. 35-40.000 kr. kontant via bryllupsgave
- 2019: ca. 40-45.000 kr. kontant via bryllupsgave
- 2023: 70.000 kr. kontant via bryllupsgave

Ovenstående betyder at ft har benyttet ca. 150.000 kr. ud af bryllupskassen og dette har jeg gjort ft bekendt med, da jeg så ikke kan forstå at hun med det chips-forbrug kan have de mange andre genstande der fremgår af hendes liste til en værdi af ca. +300.000 kr. som også er købt med konstanter fra bryllupskassen. Ft oplyser derefter at hun da også har sparet op ved at hæve fra sin konto løbende da banken har været kontrollerende ift. de penge hun bruger. Ft oplyser at banken har ville sætte huset på tvangsauktion grundet en enkelt manglende betaling ift. deres lån, som skulle have været en fejl fra bankens side.

Jeg har fået ft til at beskrive legetøjet som jf. hendes liste skulle have en værdi af min. 100.000 kr. Ft fortæller der var diverse elektriske biler, pistoler, dukker, dukkevogn, og lego. Da jeg oplyser ft at jeg ikke kan forstå, at disse skulle løbe op i et beløb svarende til 100.000 kr. og dertil oplyser ft at hun har fået at vide at hun skulle skrive et ca. beløb som hun mener at værdien af genstandene har været på og at hun også ville være glad hvis hun fik 20.000 kr.

- Tidligere forsikringsselskab? ...
- Hvor mange skader indenfor de sidste 3 år? 0 skader
- Er du blevet opsagt indenfor de sidste 3 år? Nej
- Har du fået pålagt skærpede vilkår indenfor de sidste 3 år? Nej
- Har du været i restance indenfor de sidste 3 år? Nej
- Er du registreret i RKI? Nej"

Af selskabets e-mail af 28/11 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg henvender mig bare på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende

- Vedlagte samtykkeerklæringer i udfyldt og underskrevet stand af jer begge
- Alle politidokumenter modtaget i din e-boks/på mail i forbindelse med den anmeldte hændelse. (Anmeldelseskvittering, kopi af anmeldelse og lign.)
- Billeder af alle skader du har taget billeder af og især følgende:
 - Maleri med skade
 - Mappe med ødelagte kvitteringer på genstande
 - Ødelagte jakker
 - Lænestol
 - Gallakjoler med skader samt hvor du er iført dem i forbindelse med arrangementer
- Dokumentation for de anmeldte genstande, herunder købsbevis, kontoudtog, overdragelseserklæring m.m.
- Dokumentation fra arbejdsgiver ift. ophør af rengøringsjob
- Kontaktoplysninger på følgende:

Ankenævnet for Forsikring

10.

105429

- Arbejdsgiver til ...
- Kontaktperson hos grossist...
- Nabo...
- Forhandler af maleri

Vi gør opmærksom på eventuelle originale fotos af genstandene ikke må slettes før sagens afslutning.

Vi beder dig indsende ovenstående samlet ad en omgang, da det ellers kan forlænge sagsbehandlingstiden unødigt.

Bilagene skal sendes til Tryk inden 6 uger...

Er de ikke modtaget inden da, antager vi, at du ikke ønsker, at der skal ske yderligere i sagen, som herefter vil blive lukket uden yderligere behandling."

Af klagerens e-mail af 12/12 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med min advokat ang. sagen!

Alt hvad du har krævet, såsom min chefs nr., min nabos nr. og generelt kontaktpersoner, må du ikke bede om, da det heller hverken gavner sagen i sidste ende eller jer.

Jeg vil nu gerne vide, om vi skal fortsæt sagen sammen, eller om det skal være igennem min advokat?"

Af selskabets e-mail af 12/12 2023 fremgår bl.a.:

"Indledningsvis skal jeg gøre dig opmærksom på, at du som sikrede er forpligtet til at oplyse os om alle tilgængelige oplysninger om de forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen i din sag i henhold til forsikringsaftalelovens §§ 21–23, om den sikredes pligter, når forsikringsbegivenheden indtræder. En ufuldstændig belysning af sagen kan have betydning for erstatningen.

Kontaktoplysningerne jeg har bedt om på de givne personer er alle relevante og nødvendige oplysninger som skal være med til, at give en fuldstændig belysning af sagen, hvilket du er forpligtet til jf. forsikringsaftalelovens § 22:

Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.

Stk. 2. Forsømmer den sikrede at give sådanne oplysninger, har dette den i § 21 stk. 2, angivne virkning.

Hvis du ønsker at din advokat skal håndtere den fremtidige korrespondance samt generelt håndtere videreførelsen på sagen, skal jeg venligst bede dig om at henvise din advokat til at henvende sig til os."

Af klagerens repræsentants e-mail af 28/2 2024 fremgår bl.a.:

"Angående forsikringsselskabets seneste meddelelse:

Vi har noteret os modtagelsen af jeres skrivelse vedrørende afslutningen af bygningsskaden med udbetaling, som selskabet bedes fremsende opgørelse og taksatorrapport på. Herudover nævnes afslutningen af bilskaden på grund af manglende respons fra [klageren]. Desuden har vi bemærket, at indborskaden stadig ikke er åben, på trods af selskabets påstand om, at [klageren] ikke vendte tilbage inden fristen.

Vi ønsker at præcisere, at når forsikringsselskabet træffer afgørelse eller anmoder om yderligere dokumentation, træder forældelsesloven i kraft - som generelt er et år, med mulighed for suspension i visse tilfælde. Det er vores opfattelse, at forsikringstageren skal være bekendt med denne lovgivning, men vi har ikke observeret nogen oplysninger herom i jeres kommunikation. Vi ser det som væsentligt, at forsikringstageren får klar information om forældelsesloven, især når der opstår behov for yderligere dokumentation.

Vi bemærker også, at forsikringsselskabet synes at have etableret egne retningslinjer for indsendelse af dokumenter, som indskærper de normale frister for almindelige forældelse. Vi ønsker at understrege, at dette ikke synes at harmonere med de gældende forældelsesregler, og det er afgørende for kunden at være opmærksom på deres rettigheder og forpligtelser i denne sammenhæng.

Videre har vi ikke fået forelagt dokumentation for, at der mangler udlevering eller besvarelse af oplysninger vedrørende indbo og bil. Vi anmoder derfor om konkret korrespondance vedrørende disse påstande, da vi ikke har kendskab til eventuelle mangler i informationsudvekslingen.

Endelig beder vi om at modtage detaljer om de konkrete undersøgelser, der er blevet udført vedrørende bilskaden, så vi kan danne os et nøjagtigt billede af sagen.

Endelig skal vi gøre gældende, at salg af rester og forventning om, at vi er vendt tilbage her på indenfor en uge – velvidende selskabet aldrig selv ville kunne respondere i denne hast, ser vi for fuldstændig uden for al lov og ret. Vi skal sikre bilen fjernes, hvis vi er uenige i dækning heraf. Men indtil en endelig afklaring og afgørelse forelægges, er det selskabet og ikke forsikringstager der har udgiften til opmagasinering. Det er ej heller forsikringstager der har bedt om denne blev placeret hos denne forhandler.

Vi ser frem til at modtage de nødvendige oplysninger for at kunne fortsætte denne dialog på et klarere grundlag."

Af selskabets e-mail af 1/3 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget din mail, hvortil jeg har følgende bemærkninger.

- Vi fremsendte den 20. februar 2024 materialet i sagen, heriblandt taksatorrapporten for bygningsskaden. Jeg har vedhæftet den igen.
- Indbo skaden er stadig åben, så det må beror på en misforståelse når du skriver, at den ikke er åben.
- Vi gør i vores mail af den 12. december 2023 din klient bekendt med, at kravet kan forælde 3 år fra skades datoen. Ligeledes fremgår det, at sagen kan genoptages hvis din klient ønsker det.

- Vedr. manglende indsendelse af dokumentation, så har din klient modtaget flere mail omkring hvilken oplysninger, samt dokumentation og samtykke, som Tryg Forsikring ønsker indsendt. Oplysninger og dokumentation, som vi ikke har modtaget. Dette fremgår af den mailkorrespondance, som du har modtaget den 20. februar 2024. Du bedes oplyse hvordan, at Tryg Forsikring på tilfredsstillende vis kan dokumentere, at vi ikke har modtaget de oplysninger, dokumentation og samtykke, som vi har bedt om.

Såfremt din klient skulle have indsendt de oplysninger, samtykker og dokumentation som vi har bedt om, så vil det være let for hende/dig, at genfremsende din klients mails med oplysningerne.

- Vedr. undersøgelse af bilen, så har DBI oplyst, at branden er startet i motorrummet som oplyst, og at brandens udvikling kan være sket som oplyst. DBI besigtigede bilen i forbindelse med en anden undersøgelse på pladsen, hvor bilen stod. Der er ikke udfærdiget en rapport fra DBI.
- Vedr. bilen, så er bilen totalskadet og kan ikke genopbygges og Tryg Forsikring har ikke yderligere brug for bilen. Ligeledes blev sagen afsluttet på frist, da din klient ikke vendte tilbage, hvorfor bilen overgik til hende. Vi foreslår dog som tidligere skrevet til dig i en separat mail, at resterne af bilen sælges og provenuet indgår i sagen, medmindre at I selv ønsker at få undersøgt bilen, eller din klient vil have den udleveret, hvis vores afgørelse fastholdes.

Ved fremtidige henvises til gældende regler og retningslinjer, så bedes du præcisere præcist hvilken regler det drejer sig om, og hvordan Tryg Forsikring ikke lever op til disse. Ellers har vi ikke mulighed for at forholde os til det.

Vedr. fremsendelse af de nødvendige i informationer som du efterspørger, så formoder jeg at du har gennemgået de oplysninger, som vi har sendt til dig den 20. februar 2024, hvorfor du gerne må være mere konkret omkring hvilken oplysninger, som du mener der mangler. Så vil vi bedre kunne fremsende evt. manglende oplysninger.

Vi imødeser en god og konstruktiv dialog, samt fremsendelse af de oplysninger, samtykker og dokumentation som vi har anmodet om, eller en klar udmelding omkring de ting, som din klient ikke vil indsende, så sagen kan behandles hurtigst muligt."

Af selskabets e-mail af 4/4 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig, da vi endnu ikke har modtaget svar på min mail af den 1. marts 2024.

Vi vil derfor gerne høre, om du har drøftet med din klient om hvorvidt at hun ønsker, at fremsende de oplysninger og den dokumentation, som vi har anmodet om.

Samtidig må du gerne oplyse, at der er taget stilling til, om resterne af bilen må sælges, eller om din klient ønsker at få den transporteret til en adresse til fortsat opbevaring, da den ikke længere kan blive stående på værkstedet, hvor den står. Det er Tryg Forsikrings vurdering, at din klient i samråd med dig, har haft god tid til at tage stilling til dette.

Såfremt Tryg Forsikring ikke har modtaget svar på ovenstående inden for 14 dage, så er det vores opfattelse, at din klient ikke ønsker at indsende den dokumentation som vi har anmodet om, samt at hun er indforstået med, at resterne af bilen sælges.

Ankenævnet for Forsikring

13.

105429

Sagerne vil herefter blive vurderet ud fra de oplysninger, som vi allerede har modtaget fra din klient."

Af selskabets e-mail af 11/4 2024 fremgår bl.a.:

"Indledningsvist vil jeg påpege, at din kommentar 'bilen er brændt og bredt sig til skur og bygning samt indbo' ikke er korrekt.

Bilen og carporten/indbo brænder på hver sin dato. Branden i bygningsdelen er afsluttet med udbetaling, hvorfor det kun er sagerne vedr. brand i bilen og indbosagen, som vi har anmodet om oplysninger i. Dette er en vigtig detalje i forbindelse med de oplysninger, som vi beder om.

Vi anmoder om fremsendelse af teledata i forbindelse med behandlingen af branden i bilen, da dine klienter har afgivet divergerende forklaringer til Tryg Forsikring. Vi ønsker derfor at få bekræftet dine klienters oplysninger omkring deres fysiske færden og opkaldshistorik i perioden 1-8-2023 kl. 12.00 til 2-8-2023 kl. 12.00. Vi finder at derfor at disse teledata har betydning for bedømmelse af sagen.

Vi anmoder om oplysninger på 3. part i begge sager, da disse parter er inddraget i hændelserne af dine klienter, og vi finder at det kan have væsentlig betydning for bedømmelse af sagerne, at vi kommer i kontakt med de nævnte personer med henblik på at få bekræftet dine klienters oplysninger til sagerne.

Tryg Forsikring har nu oplyst dig om grundlaget for hvorfor, at vi ønsker de nævnte oplysninger, hvorfor der ikke vil blive kommenteret yderligere på spørgsmålet omkring dette i fremtidige mails medmindre, at der fremgår nye oplysninger. Det burde være i dine klienters interesse at få deres oplysninger bekræftet.

Det skal slutteligt bemærkes, at det er selskabet som vurderer hvilken oplysninger og dokumentation, som kan have betydning for vores bedømmelse af sagen. Hvis du/dine klienter fastholder, at de ikke ønsker at indsende de oplysninger, som vi har anmodet om, så bedes I oplyse dette, så vi kan afgå sagen på de tilstedeværende oplysninger.

Tryg Forsikring finder herefter ikke anledning til gå ind i en nærmere diskussion om udenlandske domme som omhandler overvågning i strafferetssager, eller andre ikke nærmere præciserede domme, men vil alene forholde sig til praksis i Ankenævnet For Forsikring, samt i det den nyeste dom i det danske retsvæsen.

Tryg Forsikring afventer derfor blot at få indsendt teledata, oplysninger på 3. part og den dokumentation som vi har bedt, eller en klar tilkendegivelse af, om dine klienter i samråd med dig ikke ønsker at indsende det helt eller delvist."

Af selskabets e-mail af 30/4 2024 fremgår bl.a.:

"Jeg skriver til dig, da vi endnu ikke har modtaget svar på, om dine klienter, i samråd med dig, ønsker at indsende teledata, oplysninger på 3. part og den dokumentation som vi har bedt om i mere end 4 måneder.

Hvis vi ikke har modtaget ovenstående oplysninger senest den 6. maj 2024, så må Tryg Forsikring konstateres, at dine klienter ikke ønsker at give Tryg Forsikring mulighed for at undersøge skaden nærmere, selvom vi har fundet det nødvendigt for at kunne vurdere, om der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Din klient har således undladt at indsende relevant dokumentation, historiske teledata og oplysninger på 3. part, samt undladt at underskrive et samtykke til at Tryg Forsikring måtte kontakte vidner i relation til hændelsen.

Hvis dine klienter ikke har ønsket at afgive samtykke senest den 6. maj 2024, og Tryg Forsikring dermed ikke kan foretage relevante undersøgelser, er det vores vurdering, at I/de ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende begivenhed, hvorfor vi må afvise at udbetale erstatning for den anmeldte skade.

Hvis dine klienter først på et senere tidspunkt giver samtykke og tidsrummet som vi har måtte vente på samtykke og de ovenstående oplysninger har betydning for vores undersøgelsesmuligheder, skal vi gøre opmærksom på, at dette kan have en bevismæssig skadevirkning. Det skal bemærkes, at de historiske teledata kun gemmes 1 år hos teleselskabet. Herefter vil de ikke kunne fremsendes."

Af selskabets telefonnotat af 25/9 2024 fremgår bl.a.:

"Fru ft ringer ind og spørger ind til sagen. Jeg har oplyst hende at sagen er afsluttet, idet hun ikke er vendt retur til os med de nødvendige dokumenter.

Ft oplyser herefter at hun først har sendt alle dokumenterne til os. Her oplyser hun at hun skulle have sendt det til [medarbejder 2] (taks) og da vi kommer nærmere ind på det oplyser hun at hun har fremsendt det i september 2023. Jeg oplyser hende at hun ikke kan have sendt de dokumenter vi har bedt hende om i september 2023, når jeg først har efterspurgt dem i november 2023. Derefter taler ft pludselig om at det er kvitteringer hun har sendt til [medarbejder 2] og de dokumenter jeg har krævet har hun sendt til sin advokat.

Ft oplyser at hun har fremsendt alle de dokumenter der er krævet pr. mail til sin advokat. Ft kan ikke svare på hvornår hun har sendt det.

Jeg har spurgt ind til hvorfor ft ikke er vendt retur til os før, da der er gået 10 måneder siden vi har efterspurgt dokumenterne. Ft oplyser at hendes advokat har fået overdraget sagen og skulle håndtere sagen på hendes vegne samtidig med autosagen. Ft har dog fået oplyst af kollega ... at advokaten ikke har skrevet eller sendt dokumenter vedrørende bygningsskade/løsøre. Jeg har spurgt ft om hun ikke har talt med sin advokat og fået status på sagen og ft oplyser at det har hun.

Jeg har oplyst ft at hun skal videresende den eksakte mail hun oplyser, at have sendt til sin advokat med de dokumenter vi har bedt om, til mig."

Af selskabets telefonnotat af 30/10 2024 fremgår bl.a.:

"Ringet til hr ft og haft en længere samtale med ham.

Ft oplyser først at han ikke har modtaget min mail, hvoraf jeg beder om at få indsendt diverse dokumenter. Senere i samtalen har de modtaget mailen og endda også fremsendt dokumenterne, hvorfor de er utilfredse med at de ikke har fået erstatning. Jeg har oplyst ft at han skal tale med [klageren], da jeg netop har haft denne samtale med hende tilbage i september 2024. Hr ft oplyser at [klageren] ikke har det godt og at jeg skal sende en bekræftelse på at sagen er afsluttet til ham.

Sendt mail med til hr ft, hvor jeg bekræfter at sagen er afsluttet på baggrund af manglende indsendelse af de nødvendige dokumenter."

Af selskabets e-mail af 30/10 2024 fremgår bl.a.:

"Som aftalt pr. telefon fremsender jeg hermed en mail.

Jeg bekræfter hermed, at vi har afsluttet jeres indbosag med sagsnummer ...

Vi har efter vores samtale med [klageren] d.22.11.2023 fremsendt en mail d. 28.11.2023, hvoraf det fremgår hvilke dokumenter vi har brug for fra jer for at kunne viderebehandle sagen.

Da vi ikke har modtaget de nødvendige dokumenter indenfor den oplyste frist som fremgår af mailen, har vi antaget at I ikke ønsker, at der skal ske yderligere i sagen, hvorfor sagen er blevet lukket uden yderligere behandling."

Af den af selskabet indsendte byretsdom fra en anden, lignende sag afsagt den 26/2 2026 fremgår bl.a.:

"Sagens baggrund og parternes påstande

...

Sagen drejer sig om, hvorvidt en brand opstået i et rækkehus den 1. januar 2023 var en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, eller om branden var fremkaldt forsætligt af forsikringstager.

P1 har nedlagt påstand om, at Tryg Forsikring A/S skal anerkende, at branden, der opstod den 1. januar 2023, var en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Tryg Forsikring A/S har nedlagt påstand om frifindelse.

...

Rettens begrundelse og resultat

Bevisbyrden

...

Det er forsikringstager, som har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed. Denne bevisbyrde er ikke streng.

Det kan efter oplysningerne i sagen, herunder politirapporterne lægges til grund, at der på et tidspunkt mellem kl. 00.00 og kl. 01.00 den 1. januar 2023 startede en brand i P1's rækkehus. Dette er som udgangspunkt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Spørgsmålet er herefter, om det er P1 s, som skal bevise, at branden ikke var fremkaldt forsætligt (eller groft uagtsomt) af ham, og branden således er dækningsberettiget, eller om det er Tryg Forsikring, som skal bevise, at branden var fremkaldt forsætligt af P1 , og dermed ikke er dækningsberettiget efter forsikringsaftalelovens § 18, stk. 1. Retten finder, at det i denne situation er Tryg Forsikring, som har bevisbyrden.

...

P1 s forsikringsforhold og øvrige forhold

Der er derudover flere forhold ved P1 s forklaringer og historik, som er usædvanlig og påfaldende, bl.a. at P1 har været udsat for brand i bil eller ejendom hele tre gange inden for de seneste år, herunder en bilbrand, som også var en nytårsaften. Han har afgivet urigtige oplysninger om de tidligere brande og om restance til forsikringsselskaber. Han har desuden afgivet skiftende forklaringer om, hvor han reelt bor, og hvor meget han bor i rækkehuset, hvor han ikke har sin adresse registreret. Endelig bemærkes det, at branden opstod mindre end én time efter, bygningsforsikringen var trådt i kraft.

P1 har endvidere ikke fremsendt de af Tryg Forsikring anmodede oplysninger, hvortil han har forklaret, at det var fordi, han selv vurderede, at de oplysninger var uden betydning. Efter oplysningerne i sagen, herunder henset til de divergerende og uoverensstemmende forklaringer, kan det ikke afvises, at de manglende teleoplysninger, yderligere billeder og metadata samt oplysningerne om P2 bolig- og økonomiske forhold, kan have betydning for forsikringssagen, herunder til afklaring af om P2 var omfattet af indboforsikringen. P1 har således ikke opfyldt sine forpligtelser efter forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1.

Samlet vurdering

Retten finder, at der er adskillige dele af P1 forklaringer, som fremstår utroværdige og påfaldende konstrueret, herefter og når henset til de mange særegne og påfaldende forhold og omstændigheder, finder retten, at Tryg Forsikring med den fornødne grad af sikkerhed har godtgjort, at P1 forsætligt har fremkaldt branden i sit rækkehus beliggende A1 med henblik på økonomisk vinding ved udbetaling af forsikringssummerne fra bygnings- og indboforsikring, jf. forsikringsaftalelovens § 18, stk. 1.

Tryg Forsikring A/S frifindes derfor."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Hvilke skader er dækket

5.1 Brand

Forsikringen dækker skader som følge af:

- Brand i form af en løssluppen ild, der danner flammer og breder sig ved egen kraft.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

Anmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

...

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der opstod en brand i hendes carport den 28/7 2023. Selskabets tilbød den 7/11 2023 en erstatning på 236.850 kr. Selskabet fik efterfølgende kendskab til, at klagerens bil også var brændt få dage efter branden i carporten, og selskabet meddelte telefonisk den 22/11 2023, at selskabets tilbud om erstatning ikke længere var gældende. Ved e-mailkorrespondance fra slut november 2023 til slut april 2024 anmodede selskabet flere gange om, at klageren skulle indsende flere oplysninger for at belyse sagen, herunder blandt samtykkeerklæring, teledata og kontaktoplysninger på relevante vidner. Den 13/6 2024 blev sagen afsluttet hos selskabet, idet selskabet ikke havde modtaget oplysningerne. Klageren ønsker at få udbetalt den oprindelige erstatning på 236.850 kr.

Klageren har anført, at en stor del af hendes møbler blev ødelagt i branden, og at hun har lidt et betydeligt økonomisk tab. Klageren har anført, at hun ønsker retfærdighed, og at den oprindeligt tilbudte erstatning udbetales.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet ser sig ikke bundet af det tidligere erstatningstilbud, idet "der efter selskabets tilbud fremkom oplysninger af en sådan karakter, at selskabet ikke havde fremsat tilbud om erstatning, hvis selskabet havde været bekendt med oplysninger". Selskabet har anført, at det er påfaldende og kræver en nærmere undersøgelse, at klagerens bil brændte tre dage efter nærværende sags skadesanmeldelse, og skadesforløbet fremstår så særegent, at selskabet vanskeligt kan lægge klagerens forklaringer

til grund. Det er fortsat uklart, hvordan branden i carporten opstod. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at banken ville sætte klagerens hus på tvangsauktion. Selskabet har anført, at det ligeledes giver anledning til en nærmere undersøgelse, at klageren oplyser, at der i carporten ved branden befandt sig chips til en værdi af 150.000 kr. samt øvrige kontantkøbte genstande for 300.000 kr. Selskabet har henvist til en byretsdom, hvor sagsøger havde anmeldt tre brande inden for et år, og hvor sagsøgeren ikke medvirkede til sagens oplysning. Selskabet har henvist til sag 99616.

Det fremgår af selskabets e-mail til klageren af 7/11 2023, at "Jeg afventer at høre tilbage fra dig, omkring metal maleri, samt accept på erstatning, tilbudt 236.850,00 kr. + jern maleri". Det fremgår af klagerens svar af 12/11 2023 "Hvad du tilbyder mig er alt for lav ... Det er under halvdelen du tilbyder at få ... Jeg er godt nok trist over hvad jeg får tilbudt".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 22/11 2023, at "FT oplyser at hun bemærker en lugt af noget brændt cirka klokken 16-17 og at hun åbner for vinduet for at se efter hvor lugten kommer fra. FT tænker umiddelbart at lugten kommer fra noget bål i området eller andet. FT oplyser at det banker kraftigt på hoveddøren og at naboen står derude og orienterer dem om at det brænder i deres carport. FT oplyser at der kommer røg ud og at de skønner sig at få børnene ud af huset. FT oplyser at naboen kontakter brandvæsenet og at der går cirka 10 minutter for brandvæsenet står derude. FT oplyser ydermere at 2 minutter inden brandvæsenet ankommer udvikler røgen sig til flammer. Flammerne dannes i højre carport tættest på hovedbygning... Brandårsag er ukendt. Der er to automatiske porte med to forskellige motorer samt m. knapper. Der har ikke været noget tilsluttet strøm... Der er FT og jeg gennemgår den indsendte liste over skadede genstandene, oplyser FT at hende og ekskæresten havde mange kontanter liggende, herunder cirka 2-300.000 kroner, som stammer fra deres bryllup i 2017. Da jeg gennemgår diverse genstande med FT er størstedelen købt med kontanter, hvor FT oplyser at pengene stammer fra brylluppet. FT oplyser også at hun hvert halvandet år køber taki chips til privat brug som benyttes til børnefødselsdage og i køkkenet som krydderi. FT oplyser at hun kender forhandleren ... og dermed plejer hun at købe chipsene hos denne forhandler... Jeg har gjort FT

opmærksom på er det i forbindelse med denne grundige gennemgang og undersøgelse der foretages af sagen er den tidligere fremsendte tilbud om erstatning på lidt over 200.000 kroner fra taksator ikke længere gældende – som hun i øvrigt ikke har accepteret, da hun fandt beløbet for lille. Da jeg bliver FT beskrive forhandler, pris, betalingsmiddel, dokumentation på nogle af de dyre genstande der fremgår af den indsendte liste at hun usikker og vævende i sin forklaring. Dertil skal tilføjes at ft oplyser at hun har købt takis chips siden 2018 til privat brug... Ovenstående betyder at ft har benyttet ca. 150.000 kr. ud af bryllupskassen og dette har jeg gjort ft bekendt med, da jeg så ikke kan forstå at hun med det chips-forbrug kan have de mange andre genstande der fremgår af hendes liste til en værdi af ca. +300.000 kr. som også er købt med kontanter fra bryllupskassen. Ft oplyser derefter at hun da også har sparet op ved at hæve fra sin konto løbende da banken har været kontrollerende ift. de penge hun bruger. Ft oplyser at banken har ville sætte huset på tvangsauktion grundet en enkelt manglende betaling ift. deres lån, som skulle have været en fejl fra bankens side. Jeg har fået ft til at beskrive legetøjet som jf. hendes liste skulle have en værdi af min. 100.000 kr. Ft fortæller der var diverse elektriske biler, pistoler, dukker, dukkevogn, og lego. Da jeg oplyser ft at jeg ikke kan forstå, at disse skulle løbe op i et beløb svarende til 100.000 kr. og dertil oplyser ft at hun har fået at vide at hun skulle skrive et ca. beløb som hun mener at værdien af genstandene har været på og at hun også ville være glad hvis hun fik 20.000 kr."

Det fremgår af selskabets e-mail af 28/11 2023, at "Jeg henvender mig bare på baggrund af vores telefonsamtale og vil i den forbindelse bede dig indsende. Vedlagte samtykkeerklæringer i udfyldt og underskrevet stand af jer begge. Alle politidokumenter modtaget i din e-boks/på mail i forbindelse med den anmeldte hændelse. (Anmeldelseskvittering, kopi af anmeldelse og lign.). Billeder af alle skader du har taget billeder af og især følgende: Maleri med skade. Mappe med ødelagte kvitteringer på genstande. Ødelagte jakker. Lænestol. Gallakjoler med skader samt hvor du er iført dem i forbindelse med arrangementer. Dokumentation for de anmeldte genstande, herunder købsbevis, kontoudtog, overdragelseserklæring m.m. Dokumentation fra arbejdsgiver ift. ophør af rengøringsjob. Kontaktoplysninger på følgende: Arbejdsgiver til ... Kontaktperson hos grossist... Nabo... Forhandler af maleri".

Det fremgår af klagerens e-mail af 12/12 2023, at "Jeg har talt med min advokat ang. sagen! Alt hvad du har krævet, såsom min chefs nr., min nabos nr. og generelt kontaktpersoner, må du ikke bede om, da det heller hverken gavner sagen i sidste ende eller jer. Jeg vil nu gerne vide, om vi skal fortsæt sagen sammen, eller om det skal være igennem min advokat?".

Det fremgår af selskabets e-mail af 12/12 2023, at "Indledningsvis skal jeg gøre dig opmærksom på, at du som sikrede er forpligtet til at oplyse os om alle tilgængelige oplysninger om de forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen i din sag i henhold til forsikringsaftalelovens §§ 21–23, om den sikredes pligter, når forsikringsbegivenheden indtræder. En ufuldstændig belysning af sagen kan have betydning for erstatningen. Kontaktoplysningerne jeg har bedt om på de givne personer er alle relevante og nødvendige oplysninger som skal være med til, at give en fuldstændig belysning af sagen, hvilket du er forpligtet til jf. forsikringsaftalelovens § 22".

Det fremgår af selskabets e-mail af 30/4 2024, at "Jeg skriver til dig, da vi endnu ikke har modtaget svar på, om dine klienter, i samråd med dig, ønsker at indsende teledata, oplysninger på 3. part og den dokumentation som vi har bedt om i mere end 4 måneder. Hvis vi ikke har modtaget ovenstående oplysninger senest den 6. maj 2024, så må Tryg Forsikring konstateres, at dine klienter ikke ønsker at give Tryg Forsikring mulighed for at undersøge skaden nærmere, selvom vi har fundet det nødvendigt for at kunne vurdere, om der er tale om en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Din klient har således undladt at indsende relevant dokumentation, historiske teledata og oplysninger på 3. part, samt undladt at underskrive et samtykke til at Tryg Forsikring måtte kontakte vidner i relation til hændelsen".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 25/9 2024, at "Fru ft ringer ind og spørger ind til sagen. Jeg har oplyst hende at sagen er afsluttet, idet hun ikke er vendt retur til os med de nødvendige dokumenter. Ft oplyser herefter at hun først har sendt alle dokumenterne til os. Her oplyser hun at hun skulle have sendt det til [medarbejder 2] (taks) og da vi kommer nærmere ind på det oplyser hun at hun har fremsendt det i september 2023. Jeg oplyser hende at hun

Ankenævnet for Forsikring

21.

105429

ikke kan have sendt de dokumenter vi har bedt hende om i september 2023, når jeg først har efterspurgt dem i november 2023. Derefter taler ft pludselig om at det er kvitteringer hun har sendt til [medarbejder 2] og de dokumenter jeg har krævet har hun sendt til sin advokat. Ft oplyser at hun har fremsendt alle de dokumenter der er krævet pr. mail til sin advokat. Ft kan ikke svare på hvornår hun har sendt det. Jeg har spurgt ind til hvorfor ft ikke er vendt retur til os før, da der er gået 10 måneder siden vi har efterspurgt dokumenterne. Ft oplyser at hendes advokat har fået overdraget sagen og skulle håndtere sagen på hendes vegne samtidig med autosagen. Ft har dog fået oplyst af kollega ... at advokaten ikke har skrevet eller sendt dokumenter vedrørende bygningsskade/løsøre. Jeg har spurgt ft om hun ikke har talt med sin advokat og fået status på sagern og ft oplyser at det har hun. Jeg har oplyst ft at hun skal videresende den eksakte mail hun oplyser, at have sendt til sin advokat med de dokumenter vi har bedt om, til mig".

Det fremgår af selskabets e-mail af 30/10 2024, at "Jeg bekræfter hermed, at vi har afsluttet jeres indbosag ... Vi har efter vores samtale med [klageren] d.22.11.2023 fremsendt en mail d. 28.11.2023, hvoraf det fremgår hvilke dokumenter vi har brug for fra jer for at kunne viderebehandle sagen. Da vi ikke har modtaget de nødvendige dokumenter indenfor den oplyste frist som fremgår af mailen, har vi antaget at I ikke ønsker, at der skal ske yderligere i sagen, hvorfor sagen er blevet lukket uden yderligere behandling".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at "Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden".

Nævnet bemærker, at nævnet på samme møde har behandlet sag 104571, der angår de samme parter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er fremlagt i sagen. Det vil kræve en bevisførel-

Ankenævnet for Forsikring

22.

105429

se, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der kan afgives partsforklaring og afhøres vidner.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at parterne har to tvister, som har en sådan sammenhæng, at de to tvister mest hensigtsmæssigt behandles og afgøres samlet. I begge tvister er sagsløbet noget særegent, og selskabet har i begge tvister ønsket, at klageren efter forsikringsaftalelovens § 22 skal fremlægge yderligere oplysninger for at godtgøre sit krav. I den anden tvist (sag 104571), har nævnet vurderet at sagen må afgøres ved domstolene.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings