677/03

Den 18. august 2003 blev i sag nr. 58.675:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling.

Klageren fik under stormen i december 1999 beskadiget sine højttalere. Klageren oplyser over for nævnet, at højttalerne var beskadiget, da de blev leveret efter reparation.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet bl.a. anført:

"**2. Hvad jeg konkret vil opnå hos selskabet?**

Da jeg ikke længere har værktøj til reparation af højttalerne, vil jeg have at 'Tryg' **efter mine anvisninger** sørger for at få højttaleren til reparation i København, da jeg ikke længere har noget førerbevis til motordrevet køretøj må Tryg ligeledes stå for transporten.

Udgiften til reparation hos H.E. Musikservice andrager ca. kr. 14.000,00 + transportudgifter?"

Selskabet har i skrivelse af 13/2 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

"Skaden er anmeldt den 27. februar 2001 som en følge af en dækningsberettiget stormskade på bygningen, som skete den 3. december 1999.

2. 58.675

Skaden blev besigtiget af vores taksator, som konstaterede at der var sket skade på et spillebord samt 2 elektroniske højttalere.

Med hensyn til spillebordet blev det aftalt at dette skulle repareres efter regning, medens højttalerne skulle nærmere undersøges for skade.

Da reparatøren henvender sig til vores kunde for at afhente højttalerne, vil han ikke udlevere disse.

Da kunden ikke herefter retter fornyet henvendelse, henlægges sagen den 2. juli 2001.

Den 3. oktober 2001 kontakter vores kunde på ny taksatoren og det aftales, at højttalerne skal transporteres til specialist, som vores kunde har udpeget, for undersøgelse og eventuel reparation.

Da højttalerne skal håndteres meget forsigtigt, er det vores kunde selv som står for emballering af disse, og transporten foretages af professionelt transportfirma.

Den 25. februar 2002 modtages faktura for reparation af højttalerne på 14.238.75 kr. og denne betales af selskabet.

Den 30. maj 2002, 3 måneder efter at kunden har modtaget højttalerne, meddeler han vores taksator, at en folie på de 2 højttalere er beskadiget under hjemtransporten.

Vores taksator besigtiger højttalerne, og konstaterer et lille hul i folien på dem begge. Da hullerne ikke kan være opstået som følge af vandskaden gør han opmærksom på, at der ikke kan ydes erstatning for disse skader på hans indboforsikring, og henviser kunden til transportfirmaet, da der kan være tale om en transportskade.

3. 58.675

Transportfirmaet benægter, at der var skade på højttalerne ved afleveringen, og oplyser i øvrigt, at vores kunde selv hjalp med at bære højttalerne ind, uden at konstatere nogen skade.

For at forsøge at få afsluttet skaden tilbød vores taksator en erstatning på 1.000 kr. hvis vores kunde selv kunne udskifte folierne. Dette forslag sker på grundlag af oplysninger fra vores kunde, om at han selv tidligere har skiftet disse, og at selve folien koster ca. kr. 600,-.

Vores kunde ville imidlertid have en erstatning på 2.500 kr. hvilket vi ikke kunne imødekomme.

Efter sagen indbringelse for nævnet har sagen været behandlet af vores cheftaksator, der efter drøftelser med vores kunde, aftaler en erstatning på 2.000 kr. for udskiftning af de 2 folier.

Brev herom, samt beløbet fremsendes den 2. juli 2002.

Den 30. september 2002 kontakter vores kunde igen skadekontoret, og oplyser, at han ikke har modtaget checken. Checken bliver spærret og ny check fremsendt den 15. oktober 2002. Efterfølgende kontakter vores kunde på ny cheftaksatoren og meddeler, at han ikke vil acceptere, at beløbet er til fuld og endelig afgørelse, bl.a. med henvisning til, at der i det lange forløb kan være kommet støv ind i højttalerne. Han oplyser desuden, at han har været bortrejst, og at han derfor ikke har reageret tidligere. Vores cheftaksator fastholder imidlertid, at der er indgået en aftale, og at selskabet ikke kan være ansvarlig for, at reparationen ikke er udført.

Til nævnets orientering kan det oplyses at den i juli måned fremsendte check blev fundet hos vores kunde i forbindelse med erstatningsopgørelse efter et nyt tyveri.

Efterfølgende har forsikrede tilbagebetalt den sidst udstedte check, som han ikke ønskede at tage imod, pga. sagens seneste udvikling.

4. 58.675

Ifølge forsikringsbetingelsernes afsnit 7 stk. 7.1.1 betaler selskabet, hvad det koster at lade genstandene reparere således at disse 'sættes i væsentlig samme stand som før skaden'.

Det er vores opfattelse, at der ved betaling af transport til og fra, samt reparation af højttalerne på det af vores kunde anviste specialværksted, er ydet erstatning for skaderne på højttalerne efter stormskaden iht. forsikringsbetingelserne.

Skønt vi ikke finder at det er sandsynliggjort, at skadeårsagen til de anmeldte huller i folien på højtalerne falder ind under forsikringens dækningsomfang, skal vi fortsat være indstillet på at efterleve vores tilbud om, pr. kulance at betale 2.000 kr."

Klageren har herefter i skrivelse modtaget den 27/3 2003 i nævnet bl.a. anført:

"Sidst i maj kommer NB-transport med højtalerne, og jeg konstaterer at de er indpakket i skumgummi. Jeg har tydeligt forklaret taksatoren at folien som dækker højttalerne ikke tåler nogen form for tryk-påvirkninger da den så bliver slap, og at højttaleren derfor ikke kan emballeres men må ligge frit på et lad i en lastbil, eller monteres i min ramme, uden anden emballering. Men denne vejledning er ikke blevet fulgt.

...

Jeg er selv med til at bære højttaleren ind, og konstaterer med det samme at der er hul i støvfolien på to af elementerne. Da jeg herefter ønsker at lave en påtegning i fragtbrevet får jeg at vide at der ikke er noget fragtbrev. Jeg forsøger øjeblikkeligt at ringe taksator J.S. op, men får hos Tryg at vide at han ikke er at træffe før i næste uge.

...

Jeg tager imod tilbudet, men da beløbet først bliver indbetalt på min bank-konto den 17.10.02, og jeg samtidig få brev om at de kr. 2.000,00 er til fuld og endelig afgørelse, trækker jeg mig. I maj måned aftalte jeg med taksator J.S. at jeg fik kr. 2.000,00 til selv at prøve at reparerer højttaleren, og ikke til fuld og endelig afgørelse.

…

Såfremt de kr. 2.000,00 til reparation af folierne var blevet udbetalt øjeblikkeligt, ville der være en god chance for at jeg kunne rede højttaler-elementerne, men da der gik mange uger, er chancen for at der ikke er kommet støv ind i elementet -minimal.

5. 58.675

Det er korrekt at jeg har drøftet sagen med cheftaksatoren, og at vi kom til enighed om at jeg selv skulle prøve at reparerer højttaleren, men jeg ville ikke godtage at beløbet udbetales til fuld og endelig afgørelse. Ved fornyet henvendelse til cheftaksatoren omtalte jeg problemet og foreslog at jeg stadig ville prøve at reparere højttaleren, men såfremt det ikke lykkedes skulle Tryg stå for reparationen dog minus de kr. 2.000,00 som jeg selv havde fået udbetalt til at prøve-reparere for. Med det ville cheftaksatoren ikke høre tale om, hvorfor jeg tilbagebetalte de kr. 2.000,00 til Tryg.

…

Jeg mener at når Tryg vil varetage retur-transporten, og ikke følge de af mig angivne vejledninger om emballering af højttalerne, må enten min forsikring eller Tryg selv stå for de påførte skader.

Sideløbende med denne klage vil jeg anmode ankenævnet om at opfordre Tryg til at udbetale 50% af de aftalte transport-udgifter (kr. 2.000,00) idet jeg varetog transporten til reparatøren i København."

Endeligt har selskabet ved skrivelse af 21/5 2003 til nævnet anført:

"Vi må derfor fastholde at skaden er fuldt og korrekt belyst i vores brev af 13. februar 2003, men skal dog præcisere følgende punkter.

Det er korrekt at vores kunde anmeldte stormskaden umiddelbart efter orkanen i december 1999, men han efteranmeldte først skaderne på indbo den 27. februar 2000.

Som det også fremgår af førnævnte brev har vi drøftet sagen med transportfirmaet og de har til stadighed fastholdt at der ikke var skader på højtalerne da disse blev afleveret. Vi skal dog beklage at der i vores brev står at der gik 3 måneder før vores kunde meddelte os at der var skade på folierne, idet vi fik denne meddelelse efter 3 uger, idet transportfirmaet afleverede højtalerne den 07. maj 2002 og vores kunde henvendte sig til taksatoren den 30. maj 2002.

6. 58.675

Forsikrede anfører at han af vores taksator ikke blev tilbudt 1.000,00 kr. men i stedet 2.000,00 kr. og at han ville have accepteret denne erstatning hvis han havde modtaget beløbet straks.

Det rigtige er, at vores taksator tilbød kunden en 'kulancemæssig' erstatning på 1.000,00 kr. som vores kunde ikke ville acceptere og at cheftaksator efterfølgende tilbød og aftalte et beløb på 2.000,00 kr. som herefter straks blev udbetalt den 02. juli 2002.

Beløbet blev udbetalt på check, og som det fremgår af vores tidligere skrivelse, fandt taksator checken på gulvet hos vores kunde i forbindelse med besigtigelse af en senere anmeldt skade."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**

Stk. 7.1

Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som umiddelbart før skaden fandt sted."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder på dette grundlag ikke at kunne kritisere selskabets afgørelse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann