715/05

Den 17. januar 2005 blev i sag nr. 63.851:

xxx xxxxxxx
xxxxxx xx xxxxxxx xxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har husejerforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en anmeldt skade.

Det fremgår af sagen, at klageren kontakter selskabet lørdag den 13/3 2004 i forbindelse med en stormskade.

Klageren påstår selskabet tilpligtet at betale for omkostninger forbundet med tilkaldelse af Skadeservice Danmark. Til støtte herfor gør hun gældende, at selskabet bad klageren om at ringe til det pågældende firma og samtidigt oplyste telefonnummeret dertil. Klageren gør dernæst gældende, at hun aldrig ville have kontaktet Skadeservice Danmark, hvis hun havde vidst, at hun selv skulle betale, men hun ville derimod have ventet og kontaktet sin tømrer om mandagen og i øvrigt selv have ryddet op efter skaden. Klageren mener, at skaden burde have været afvist allerede i forbindelse med anmeldelsen. Klageren har i klageskrivelsen redegjort for det nærmere hændelsesforløb i forbindelse med skaden.

Selskabet afviser at have givet tilsagn om at dække omkostninger i forbindelse med tilkaldelsen af Skadeservice Danmark og har i skrivelse af 6/5 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

”Vores alarmmedarbejder P.C. tog imod opkaldet.

Den normale procedure for Tryg Alarm er, at medarbejderne kun rekvirerer Skadeservice Danmark, når de umiddelbart kan høre af opkaldet, at skaden er dækket af forsikringen.
Rekvisition af Skadeservice Danmark på selskabets regning foregår således altid direkte gennem Tryg Alarm og ikke gennem kunderne.

Når der er tale om vand, der trænger gennem tag, oplyses kunden om, at der ikke er mulighed for at tage stilling til dækning før efter weekenden, og at kunden må ringe igen om mandagen. Som en service overfor kunderne, kan vi samtidig oplyse tlf.nr. til Skadeservice Danmark, således at kunden har et tlf.nr. de kan henvende sig til, hvis der bliver behov for akut hjælp.

P.C. har til sagen oplyst, at han ikke har lovet forsikringsmæssig dækning i sagen, og at han under samtalen forstod på forsikringstager, at de kunne klare sig til om mandagen. Det er korrekt, at han under samtalen opgav tlf.nr. til Skadeservice Danmark, så forsikringstager kunne rekvirere assistance, såfremt de alligevel ikke kunne vente til mandag.

Det fremgår da også af det af forsikringstager indsendte hændelsesforløb, at forsikringstager om mandagen den 15. marts 2004, ringede til Tryg for at høre, hvordan utætheden ved taget/tagvinduet var dækket.

Dette indikerer ligeledes, at medarbejderen hos Tryg Alarm ikke har lovet dækning.

Endvidere fremgår det af det til Ankenævnet tilsendte hændelsesforløb, at forsikringstager ikke ville have rekvireret Skadeservice Danmark, men blot have rekvireret den lokale tømrer om mandagen, hvis de havde vidst, at de selv skulle betale for ydelsen. I stedet ville forsikringstager have klaret det ved at tørre vand op i weekenden.

Dette står vi noget uforstående overfor, idet vi må gå ud fra, at forsikringstager rekvirerede Skadeservice Danmark, fordi det var nødvendigt for at begrænse skaden, og ikke fordi de mente, at udgifterne skulle afholdes af selskabet.

Vi mener således ikke, at der er begået nogen fejl fra Tryg Alarm i den henseende.

Det er forsikringstagers opfattelse, at vi har brugt Skadeservice Danmark's assistancerapport til taksation af skaden, hvilket vi må afvise.

./. Kopi af assistancerapporten vedlægges til orientering.

Skadeservice Danmark's assistancerapport tager på ingen måde stilling til den forsikringsmæssige dækning, ligesom der intet fremgår af assistancerapporten, som vi ikke allerede havde fået oplyst i telefonsamtalen med forsikringstager.

Derimod fremgår det af assistancerapporten under punktet 'Hvad skal der foretages efter udkald': at Skadeservice Danmark mener, at der skal en taksator på sagen. Imidlertid vurderede skadeafdelingen ikke, at det var nødvendigt med taksatorbesigtigelse, og skadeafdelingen afviste om mandagen sagen på baggrund af de til sagen foreliggende oplysninger.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der på intet tidspunkt er givet tilsagn om forsikringsmæssig dækning for udgifter til Skadeservice Danmark, ligesom vi ikke har brugt Skadeservice Danmark til taksering, hvorfor der ikke kan udbetales erstatning i sagen."

Klageren er uenig med selskabet i, at hun i forbindelse med anmeldelsen af skaden blev gjort opmærksom på, at det ikke var muligt over telefonen at tage stilling til, hvorvidt skaden var dækningsberettigende, og at selskabet ikke har dokumenteret dette ved blot at henvise til, at klageren ringede til selskabet om mandagen. Endvidere finder hun det underligt, at en medarbejder om mandagen kan afvise skaden over telefonen, når det ikke var muligt om lørdagen. Videre hedder det i skrivelse fra klageren:

”Tryg skriver endvidere, at de stiller sig uforstående overfor, at vi ville ringe til en lokal tømrer om mandagen. Dette skal ses i den sammenhæng, at vi naturligvis ville have ringet efter en lokal tømrer førstkommende hverdag, hvis Tryg på skadedatoen havde afvist skaden, men det gjorde de ikke. Derfor bruger vi Trygs samarbejdspartner, når vi af Tryg får at vide at vi skal bruge dem.

…

Tryg mener ikke at have givet tilsagn om forsikringsmæssig dækning, for udgifter til Skadeservice Danmark, og har heller ikke brugt Skadeservice Danmark til taksering, hvorfor de ikke vil betale erstatning.

Til det må vi sige, at vi i telefonen får den helt klare opfattelse, at Tryg dækker for tilkald af Skadeservice Danmark, idet vi får at vide vi skal begrænse skaderne, og Tryg oplyser os nummeret til Skadeservice Danmark. Hvis ikke Tryg havde oplyst nummeret, havde vi aldrig fundet frem til Skadeservice Danmark.

Det er ligeledes vores opfattelse at Tryg har afvist sagen på baggrund af Skadeservice Danmarks rapport, idet vi ved henvendelse for taksation får oplyst, at man ud fra Skadeservice Danmarks rapport, kan se der ikke er tale om en stormskade, og derfor er der ingen dækning.

At Tryg efterfølgende påstår at de ikke har brugt Skadeservice Danmarks rapport til at vurdere sagen, kan jo ikke passe, idet Tryg netop skriver, at de i rapporten har læst et punkt der hedder ’Hvad skal der foretages efter udkald’ Hvor Skadeservice Danmark har skrevet der skal en taksator på sagen. Det har skadeafdelingen i Tryg vurderet ikke var nødvendigt. Det mener vi, der NETOP påviser, at Tryg har forholdt sig til og brugt rapporten til vurdering af sagen.

Vi har efterfølgende erfaret, at Tryg på deres hjemmeside på internettet skriver, at man har pligt til at begrænse skader der opstår. Heraf fremgår også at selskabet betaler rimelige udgifter til redning, bevaring og oprydning.

Skaderne kunne være blevet langt større, hvis der var kommet vand i lampeudtaget, hvilket kunne have forårsaget en brand. Derfor finder vi det absolut ikke urimeligt, at

Tryg så også dækker for tabsbegrænsningsomkostningerne, som de gav os indtryk af, ved skadeanmeldelsen."

Hertil har selskabet anført, at det betaler rimelige udgifter til redning, bevaring og oprydning, såfremt der er tale om en dækningsberettigende skade. Men eftersom der i nærværende sag ikke foreligger en dækningsberettigende skade, da kan selskabet ikke tilpligtes at betale for sådanne omkostninger.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Øvrige erstatningsberettigede omkostninger**

I forbindelse med dækningsberettiget skade dækker forsikringen også:

- **Redning og bevaring**
- **Oprydning**"

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabets medarbejder P. C. ved henvendelsen den 13/3 2004 har givet et for selskabet bindende dækningstilsagn.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen