722/05

Den 13. april 2005 blev i sag nr. 65.062:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxxxxx x x
xxxxx xxxxx
xxxxxxx

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, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning i forbindelse med en anmeldt skade.

Det fremgår af sagen, at klageren over for selskabet har anmeldt, at hans 4-årige datter var kravlet op i en reol, der tippede og væltede ned, hvorved et TV, en DVD samt nogle vine og glas var blevet ødelagt.

Klageren påstår selskabet tilpligtet at betale ham 22.700 kr.

Selskabet har ved skrivelse af 1/11 2004 til nævnet anført:

> "Den 9. september 2004 modtog vi en E-mail fra vores forsikringstager der oplyste, at hans 4-årige datter var kravlet op i en reol der tippede og væltede ned, hvorved et TV, en DVD, samt vine og glas blev ødelagt.
>
> Forsikringstager oplyste endvidere, at skaden var sket den 1. september 2004, på hans egen hjemadresse i Malmø. …

Ved efterfølgende telefonsamtaler med forsikringstager henholdsvis den 9. og 16. september 2004 oplyste han nu, at skaden rettelig ikke var sket hjemme hos ham selv, således som anført i den elektronisk modtagne anmeldelse, men derimod hos hans kones søster.

Samtidig oplyste forsikringstager, at de skadede ting var købt i Sverige, hvorfor vores sagsbehandler opfordrede ham til at kontakte forretningerne for at få indsamlet noget dokumentation for erstatningskravet vedr. TV og DVD.
Da vi efterfølgende modtog dokumentation for genstandene, fremgik det, at genstandene var købt hos DER i Danmark af forsikringstagers hustru.

Foreholdt disse uoverensstemmelser, oplyste vores forsikringstager, at han og hans kone havde købt tingene, men efterfølgende solgt dem til hans kones søster.

På baggrund af sagsforløbet fandt vi det nødvendigt med en besigtigelse, men forsikringstager oplyste i den forbindelse, at de ødelagte genstande var smidt ud.

Vi overgav herefter sagen til vores konsulent med henblik på en samtale og en besigtigelse hos forsikringstager og hos skadelidte.

Forsikringstager så sig imidlertid ikke i stand til, at være til stede ved et sådant møde inden for normal arbejdstid og oplyste endvidere, at hans kones søster nu var fraflyttet skadesstedet.

Forsikringstager var kun indstillet på at deltage i et møde med konsulenten på Trygs kontor i Ballerup efter kl. 1630, og kunne derudover afse tid til et møde på hjemadressen, men kun i tidsrummet mellem kl. 1800 og kl. 0700.

På baggrund af den manglende mulighed for besigtigelse sammen med forsikringstager og dermed afklaring af de faktiske forhold om, på hvilken adresse skaden er sket, og på grund af genstandenes manglende tilstedeværelse, samt den mangelfulde og misvisende dokumentation er det vores opfattelse, at der ikke er mulighed for at gennemføre sagsbehandlingen.

> På det foreliggende grundlag må vi således fortsat afvise erstatningsudbetaling i sagen, idet forsikringstager har ændret forklaring om, hvor skaden er sket, ligesom det heller ikke på anden vis kan dokumenteres, hvor skaden rent faktisk er sket, hvilke genstande der er skadede, samt dokumentation for hvem de beskadigede genstande tilhørte."

Klageren har i skrivelse af 3/11 2004 til nævnet redegjort for, hvorledes han over for selskabet har forklaret, at skaden var sket hos hans kones søster, og at det var hans kone, der havde købt de omhandlede effekter i Danmark og senere havde videresolgt dem til sin søster. Klageren har oplyst dernæst, at han telefonisk kontaktede selskabet og fortalte, at hans kones søster skulle flytte den 1/10 2004, hvorfor de måtte skynde sig, såfremt de ønskede at besigtige lejligheden. Klageren har endelig oplyst, at en navngiven medarbejder hos selskabet har sagt god for, at han kasserede de genstande, som ikke kunne repareres. Han blev efterfølgende kontaktet af selskabet, men de kunne ikke blev enige om, på hvilket tidspunkt der skulle finde en besigtigelse sted.

Hertil har selskabet ved skrivelse af 22/11 2004 til nævnet anført:

> "Den tidligere til Ankenævnet fremsendte kopi af e-mail fra vores forsikringstager er oprettet af forsikringstager den 4. september 2004 og modtaget i selskabet den 6. september 2004, hvilket fremgår af e-mailen under H.M.V.'s signatur.
>
> Den 9. september når e-mailen frem til den medarbejder, der skal behandle skadesagen.
>
> Det fremgår af denne e-mail, at skaden er sket hjemme hos forsikringstager.
>
> Samme dag talte sagsbehandleren med forsikringstager om hændelsesforløbet, og i den forbindelse oplyste forsikringstager nu, at skaden var sket et andet sted end det på e-mailen anførte.

Sagsbehandleren bad forsikringstager indsende købskvitteringer sammen med navn og adresse på skadelidte, se kopi af sagsbehandlerens notat i forbindelse med telefonsamtalen den 9. september, der vedlægges til orientering.
Den 10. september 2004 modtog sagsbehandleren en fax. fra forsikringstager, hvoraf fremgik, at han ikke havde nogen købskvittering - da der ikke længere var garanti. Forsikringstager oplyste ikke i brevet noget om navn og adresse på skadelidte.

Efterfølgende samme dag talte sagsbehandleren igen med forsikringstager, der ved denne telefonsamtale oplyste, at tingene var smidt ud. Kopi af brev og sagsbehandlerens notat fra samtalen modtaget den 10. september 2004 vedlægges til orientering.

Det skal i øvrigt bemærkes, at skadebehandlerne aldrig opfordrer kunderne til at kassere ødelagte genstande, før hver enkelt skadesag er afsluttet, da dokumentationen derved ikke længere er tilstede. Vi må således afvise, at vores sagsbehandler skulle have opfordret forsikringstager til at smide tingene ud.

For så vidt angår forsikringstagers bemærkninger omkring muligheden for en taksatorbesigtigelse må vi henvise til vores besvarelse af 1. november 2004."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder på det foreliggende grundlag ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson