761/06

Den 22. november 2006 blev i sag nr. 68.849:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har villaforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af to anmeldte hærværkskader.

Det fremgår af sagens oplysninger, at klageren den 10/8 2005 var udsat for et indbrudsforsøg, mens han var hjemme. Klageren fik tilkaldt politiet, som anholdt de tre gerningsmænd, der var drenge på 14 år. Indbrudstyveriet blev anmeldt til selskabet, da der i forbindelse med indbrudsforsøget var blevet knust fem ruder.

Klageren var på ny udsat for et indbrudsforsøg den 20/12 2005, hvor mindst én af gerningsmændene fra det tidligere tyveri var indblandet. Igen anmeldes skaderne som følge af indbrudsforsøget til selskabet.

I klageskrivelse af 21/2 2006 har klageren anført følgende fire klagepunkter foranlediget af selskabet behandling af sagerne. Således gør klageren gældende:

"**1.**

At Tryg snarest påbegynder regressagen mod gerningsmændene, da jeg formoder at dette vil virke dæmpende på deres aktiviteter i fremtiden. I øvrigt er det jo med til at fastholde forsikringsbranchens dårlige ry at forsikringsselskaber direkte

finansierer kriminelle unges aktiviteter uden at foretage sig det mindste for at kræve regres.

2.

At Tryg får ændret på ansvarsforholdene for de midlertidige reparationer af skader som deres samarbejdspartnere udfører. Jeg finder det uacceptabelt at kunne blive gjort ansvarlig for arbejde, der er udført utilstrækkeligt af firmaer, som vælges af Tryg.

3.

At Tryg forbedrer kommunikationen til deres kunder. I denne sag fik jeg umiddelbart før min juleferie oplyst at jeg selv var ansvarlig for den utilstrækkelige afdækning efter indbrudsforsøget. Denne fremgangsmåde virker som en meget dårlig kundeservice. At følgende henvendelser pga. den manglende udbedring af skaden enten ignoreres eller besvares med henvisninger til 'Glasservice' kan simpelthen betegnes som en uacceptabel kundeservice.

4.

At Tryg snarest muligt sørger for at skaderne efter det sidste indbrud udbedres."

Selskabet har i skrivelse af 6/4 2006 over for nævnet anført:

"Vedrørende punkt 1:

Vores kunde sendte den 23. august 2006 en e-mail til os ..., hvori han gav udtryk for utilfredshed med, at vi ikke ville forsøge at gøre regres over for gerningsmændene.

I brev af 29. august 2005 ... forklarede vi vores kunde, at vi naturligvis ville forsøge at gøre regres over for gerningsmændene.

Herefter modtog vi e-mail fra vores kunde ..., hvor han takkede for forklaringen, og vi var derfor af den opfattelse, at eventuelle misforståelser var løst.

Da skaden er udbedret, er sagen helt afsluttet i forhold til vores kunde. Vi kan dog til orientering oplyse, at regressagen er startet op.

3. 68.849

...

Vi skal i øvrigt ikke kommentere vores kundes bemærkninger, men bemærker alene for god ordens skyld, at det i sidste ende er vores vurdering, om vi i en given sag kan og vil rejse et regreskrav.

Vedrørende punkt 2:

Hvis en håndværker, som vi har rekvireret, ikke udfører sit arbejde korrekt, vil vi selvfølgelig sørge for, at et sådan forhold bliver rettet/udbedret. Vi beklager, hvis en medarbejder hos os fejlagtigt har oplyst, at det er kundens ansvar.

Vil en forsikringstager klage over mangler ved arbejde, udført af forsikringstagerens egen håndværker, er dette dog en sag mellem forsikringstageren og håndværkeren. l denne situation er forsikringsselskabet ikke forpligtet til at sørge for, at manglerne bliver udbedret, heller ikke selv om der i øvrigt er tale om en forsikringsskade.

Vedrørende punkt 3:

Skaden, som skete hos vores kunde den 10. august 2005, er udbedret af en af os valgt glarmester. Vi har i denne sag udbetalt 9.216,25 kr. til glarmesteren for reparation af skaden, og denne del af sagen er derfor afsluttet. Vi kan ikke af sagen se, at vores kunde har meddelt os, at afdækningen skulle have været utilstrækkelig.

Med henvisning til skaden sket 20. december 2005, og som er anmeldt til os den 21. december 2005, blev det aftalt, at kunden selv skulle kontakte sin egen glarmester for at få ruden skiftet og derefter sende regningen til os. Såfremt vores kunde ikke er tilfreds med det arbejde, som måtte være udført, må vi desværre henvise kunden til at kontakte sin håndværker.

Vedrørende punkt 4:

Som ovenfor nævnt under punkt 3 afventer vi regning for udbedring af skaden sket 20. december 2005.

Vi mener på baggrund af ovennævnte, at vi har opfyldt vores forpligtigelser i denne sag."

Klageren har endvidere i den efterfølgende korrespondance for nævnet anført:

"Da jeg iflg. Tryg i stedet for at benytte Trygs glarmester B. S. Eftf. har ønsket at benytte min egen glarmester B. S. Eftf. kan Tryg ikke påtage sig noget ansvar for det udførte arbejde. Da jeg under ingen omstændigheder tør påtage mig ansvaret for at B. S. Eftf. udfører et fagligt korrekt arbejde til den aftalte tid har jeg derfor valgt at lade et professionelt glarmesterfirma udbedre skaden.

Jeg undrer mig over at Tryg stadig ikke har kunnet finde den medarbejder som var ansvarlig for at regressagen ikke blev startet og ikke som lovet besvarede min mail (bilag ...). Gennem den dårlige telefonforbindelse opfattede jeg navnet som H., men det kunne være H. eller noget andet med H.? Jeg formoder ikke at Tryg har så mange medarbejdere som vil ringe op og meddele at de er ansvarlige for en forsinkelse at det er umuligt at finde den pågældende medarbejder."

Nævnet udtaler:

Selskabet har indledt regressag, sådan som det tidligere var meddelt, at selskabet ville forsøge. Nævnet bemærker dog, at det er helt op til selskabet at afgøre om regres skal søges gennemført.

Nævnet finder i øvrigt heller ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling. Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson