819/09

Den 11. maj 2009 blev i sag nr. 74.359:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring hos TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt brandskade.

Selskabet har tilbudt 20.000 kr. for eget arbejde med udpakning af 180 flyttekasser, svarende til ca. 175-180 arbejdstimer. Selskabet har ikke dækket udgifter til genhusning, men er indstillet på at betale eventuelle genhusningsudgifter, hvis disse ikke er dækket over klagerens bygningsforsikring, og klageren kan dokumentere, at udgifterne er opstået på grund af branden.

Klageren har i klageskrivelse af 14/7 2008 over for nævnet anført:

"1. Sagsforløb

D. 18. juni 2005 var der brand i mit hus. Jeg bor i et større bofællesskab, som fælles er forsikret i Topdanmark (bygninger etc.). Mit indbo var forsikret i Tryg.

Det har været mig umuligt at få lavet skriftlige aftaler med Taksator B.J. fra Tryg.

Allerede ved taksator B.J's første besøg lavede jeg en aftale med ham om, at jeg kunne betale min hushjælp kr. 100,- i timen (hendes alm. løn) for at hjælpe mig med udpakningen, da jeg ikke selv kunne overskue denne kæmpe opgave (jeg har rigtig mange ting!). Taksator frarådede på det kraftigste, at flyttefirmaet gjorde det, fordi de aldrig præcist vidste, hvor tingene skulle stå, og så skulle man selv gøre det om alligevel. Der blev jeg også lovet en højere 'pris' selv per time, aht min almindeligvis højere timeløn.

Senere diskuterede vi en time i telefon om betalingen for reparation af opvaskemaskinens ben - og jeg fik modstræbende 'lov' til at tilbyde en bekendt samme vilkår som min rengøringshjælp, da hun ikke kunne bidrage yderligere pgra udsættelsen efter udflytningen for anden gang - se senere.

Tryg accepterede først at betale for reparationen efter, at jeg havde konsulteret Forsikringsoplysningen og havde talt med Tryg's egen 'klageinstans'.

Ang. Bilag 1:

- R. = R.S., ejeren af T. Skadeservice (TS).
- Der blev taget billeder at mit hus udseende, da jeg kom hjem. Er vedlagt som Bilag ... Taksator fik også kopi - og besigtigede det faktisk.

Taksator J. har mange gange mundtligt givet mig medhold i, at det var dårligt udført arbejde fra T. Skadeservice's side. Og lige så mange gange forklaret mig, at det er ligegyldigt, hvilket selskab der er tale om, for alle selskaber 'kikser' en gang imellem. Det har jeg udtrykt forståelse for, men jeg kan ikke acceptere, at det er mig personligt, der 'bare' skal løfte den opgave: at kompensere for alt det rod, som TS helt elendige håndtering af opgaven har medført. Jeg synes, at Tryg skulle have været sin opgave ansvarlig og have haft tilbudt mig reel hjælp i den akutte situation. Jeg har derimod kun fået en 'besked': bare knokl videre selv.

Nu er også denne sommerferie i år aflyst, fordi badeværelset stadig ikke fungerer, som før branden - og mest besværligt af alt: jeg er nødt til at gennemgå alt i mit eget soveværelse for at rydde op efter al den tumult, som TS forårsagede ved at droppe alverdens ting der uden forudgående aftale med mig.

Dvs. at mit og mine børns liv STADIG er væsentlig påvirket efter en mindre brand for tre år siden.

Jeg mangler vist også at oplyse, at jeg ikke er sippet mht mit hjems udseende.

I november 2007 holdt jeg et møde med taksator. Den efterfølgende korrespondance ses i Bilag … og ….Hvis jeg skulle have en økonomisk kompensation, der reelt dækker, hvad den skade har forvoldt mig, skulle den vel være på 1 million, men det ved jeg selvfølgelig godt er helt urealistisk.

Min anmodning om kr. 86. 777,- medfører et tilbud fra Tryg om kr. 34.877,-, hvilket jeg finder HELT uacceptabelt.

De kr. 20.000,- jeg tilbydes i 'arbejdsløn' skal også dække udgifterne til mine medhjælpere, så reelt bliver der kr. 11.600,- til mig!

Set i lyset af, at de 20.000 kr. svarer til det beløb, som Tryg sparede ved at vælge TS fremfor den anden tilbudsgiver H. Skadeservice (som have en tydelig mere professionel attitude i forbindelse med tilbudsgivningen), bliver beløbet helt latterligt! (H. Skadeservice udførte for Topsikring flere opgaver i mit hjem i forbindelse med branden - til min tilfredshed)

Og svarende til min almindelige timeløn som praktiserende speciallæge er beløbet mikroskopisk: jeg ville hellere have arbejdet et par dage i min klinik end at have gennemlevet denne hæslige oprydningsproces efter TS. En ting er at rydde op i sit eget rod - en anden at rydde op, fordi det selskab, som skulle have udført opgaven, ikke klarede opgaven som aftalt.

Jeg har også en del gange bedt taksator om skriftligt at forholde sig til mine kritikpunkter, men det har han ikke ønsket.

Jeg har også foreslået, at forsikringsselskab og skadeservice deler en skriftlig vejledning ud til de berørte i forbindelse med en brand.

Jeg skal oplyse, at jeg ikke har modtaget økonomisk kompensation fra Tryg, selv om det måske ser sådan ud ifølge Bilag ... Bilag … er en mail med afslutningen på korrespondancen.

Bilag … er TS's svar på Bilag ... Interessant nok ser ud som om, det er skrevet på Tryg's brevpapir!

Taksator J. gjorde mig på mødet i november 2007 opmærksom på, at jeg var berettiget til at modtage økonomisk kompensation, fordi mit hjem var ubeboeligt efter branden. Det var der INGEN, der gjorde mig opmærksom på efter branden. Vi boede i en uge, så godt vi kunne, i det stærkt sodskadede hus, inden vi tog til B. i en måned, hvor jeg skulle arbejde.

Vi boede i bofællesskabets fælleshus i de første fire dage efter hjemkomsten, indtil vi havde fået flyttet fjernsynene og flyttekasserne etc. fra min seng. Da det viste sig, at gulvet skulle ordnes igen, måtte vi igen i tre dage bo ude. Den fungerende taksator for Topdanmark tildelte os kr. 7.500, - til det og sagde, det svarede til hotelpris.

I december 2007 bad jeg bofællesskabets administrator H.L. om at kontakte Topsikring ang. dette. I Bilag … skriver taksator F.S., at det er Tryg, som skulle stå for evt. genhusning under skaden.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

A. Jeg ønsker en større økonomisk kompensation fra Tryg - på minimum kr. 86.777,- (se Bilag …). Det tilbudte beløb på kr. 34.877,- står på ingen måde mål med den tid og det besvær, skaden har forvoldt.

B. Jeg beder også ankenævnet om at tage stilling til, hvilket forsikringsselskab, der skal udrede beløbet svarende til to måneders husleje, fordi min bolig var ubeboelig efter branden."

Selskabet har i svarskrivelse af 16/9 2008 til nævnet anført:

"…
Den 20. juni 2005 blev vi kontaktet af vores kunde pr. telefon, som oplyste at der havde brand i hendes køkken sandsynligvis pga. gløder fra en brødrister. Samme dag sendte vi sagen til vores løsøre taksator B.J. som satte T. skadeservice på sagen.

Lejligheden skulle delvis tømmes grundet brandskaden. Soveværelset og toilet var ikke brandskadet, hvorfor det blev aftalt, at soveværelset samt toilet kunne bruges til opmagasinering af det indbo som ikke var beskadiget.

Vores taksator fik oplyst af vores kunde, at hun skulle til B. og arbejde, hvorfor der ikke var brug for evt. genhusning, og vores taksator fik ligeledes den opfattelse, at der var tale om en ejerbolig hvorfor et evt. genhusningskrav skulle rettes til bygningsforsikringen.

Ved taksators første besøg blev der lavet en aftale om, at vores kunde kunne betale 100 kr. i timen til hendes hushjælp for hjælp med udpakningen, der var dog tale om et begrænset antal timer hvilket taksator oplyste vores kunde.

Vores kunde har oplyst, at der har været tale om i alt 180 flyttekasser, der skulle pakkes ud.

Branden skete i juni 2005, og i september 2005 oplyste vores kunde til T. Skadeservice, at hun nu manglede at pakke ca. 50 kasser ud. (bilag …).

Kunden ønskede ikke, at T. skadeservice overtog opgaven med at pakke de resterende kasser ud, idet hun bedst selv kunne overskue at gøre dette, da tingene skulle sorteres.

I september 2007 vendte vores kunde tilbage og oplyste bl.a., at nu havde hun pakket den sidste kasse ud.
I slutningen af november 2007 fremsendte vores kunde en opgørelse til taksator over beskadigede genstande. Af opgørelsen fremgår endvidere, at vores kunde har opgjort eget og hushjælps arbejde med udpakning af kasser til 584 timer, i alt 70.900 kr.

Vi har tilbudt fuld erstatning for de beskadigede genstande iht. kundens opgørelse.

Taksator er imidlertid af den opfattelse, at det oplyste antal timer for eget arbejde med udpakning af kasserne er urealistisk højt sat og har skønnet en erstatning for eget arbejde samt hjælp fra 2 personer til 20.000 kr. svarende til ca. 175-180 arbejdstimer til udpakning af kasserne.

Det er fortsat vores opfattelse, at et forbrug på 584 timer til udpakning af 180 flyttekasser er urealistisk højt, og vi må således fastholde vores erstatning på 20.000 kr. svarende til 175-180 arbejdstimer.

For så vidt angår vores kundes krav om erstatning for genhusning svarende til 2 mdrs. husleje, står vi noget uforstående overfor dette krav, idet vores kunde selv har oplyst til sagen, at hun stod og skulle til B. og arbejde, hvor hun ligeledes boede, hvorfor der ikke var brug for genhusning. Yderligere fik vores taksator indtryk af, at der var tale om en ejerbolig, hvor et eventuelt krav om erstatning for genhusning hører under bygningsforsikringen, der i den konkrete sag er tegnet i Topdanmark.

Hvis ikke eventuelle genhusningsudgifter er omfattet af bygningsforsikringen i Topdanmark, dækker vi genhusningsudgifterne, såfremt vores kunde dokumenterer, at udgifter til genhusningen er opstået på grund af branden.

Det er dog vores opfattelse, at når vores kunde allerede inden branden havde indgået aftale om at arbejde på B. i en periode samtidig med at hun ønskede at opretholde adressen på B.højen, H., så har vores kunde ikke haft ekstraudgifter til husleje, hvorfor der ikke er grundlag for at betale for genhusning.

Hvis vi taler om genhusningsudgifter for perioden, hvor huset ikke har kunnet bebos på grund af, at gulvet skulle laves om på Topdanmarks regning, så er det et mellemværende mellem vores kunde og Topdanmark. Det fremgår da også af bilagene til sagen, at Topdanmark allerede har betalt en kompensation til genhusning på 7.500 kr.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde det tilbudte erstatningsbeløb på 35.877 kr. samt renter iht. Fal § 24. Beløbet vil blive sendt til vores kunde en af de nærmeste dage."

Selskabets skrivelse har givet klageren anledning til i skrivelse af 4/10 2008 at anføre:

"…
Branden opstod en uge før vi havde planlagt at tage til B. i 4 uger, men ingen tilbød genhusning i den uge. Så vi boede i det stærkt sodskadede hus i den uge inden afrejsen. Det har utvivlsomt været sundhedsskadeligt!

Hvis vi ikke havde planlagt at tage til B., havde vi ikke kunnet bo i huset i de 4 uger, vi var væk p.gr.a. håndværkernes arbejde. Efter hjemkomsten boede vi som anført i 4 dage i andelsboligforeningens fælleshus til stor gene for vore naboer. Derefter boede vi i huset, selv om det ikke var beboeligt p.gr.a. håndværkernes fortsatte arbejde. Der gik f.eks. 7 uger før køkkenet var reetableret rent fysisk, og indretningen kunne påbegyndes. I al den tid havde vi kun vand på toilettet og ingen mulighed for at lave mad. Vi måtte anvende det tilsodede gamle køleskab, som stod i skuret. Heldigvis var vore naboer så venlige ofte at invitere os på mad.

Derudover var der ydermere al besværet efter udpakningen af de første 35 flyttekasser og hjemkomsten af det halve flyttelæs p.gr.a. gulvet, som skulle ordnes påny, hvilket er detaljeret beskrevet i Bilag ... Der måtte vi helt fraflytte boligen.

Jeg har aldrig boet på B., så jeg ved ikke, hvor Tryg har den opfattelse fra.

Det var faktisk taksator B.J., der gjorde mig opmærksom på, at jeg havde ret til genhusning i de to måneder, mit hus ikke havde været beboeligt. Det fortalte han mig på mødet i november 2007, som et slags 'plaster på såret', da han kun ville tilbyde mig kr. 20.000 for min enorme arbejdsindsats. Det var også ham, der oplyste mig om, at jeg var berettiget til de penge fra Topdanmark. Og derfor henvendte jeg mig efterfølgende til Topdanmark med kravet via administratoren for andelsboligforeningen.

Taksator oplyste på vort første møde, at det var mere hensigtsmæssigt, at jeg selv pakkede tingene ud, frem for at lade TS gøre det, da jeg ellers skulle flytte alting om alligevel. Det diskuterede vi længe! Han ville udbetale en økonomisk kompensation til mig. Den model var jeg ikke begejstret for! Som enlig forsørger har jeg intet overskud i hverdagen til at løfte en så kæmpestor opgave - jeg ved godt hvor belastende en flytning f.eks. er for mig. Jeg følte mig hårdt presset af taksator, som hele tiden bagatelliserede udpakningen af de 180 store flyttekasser, det blev til, og reetableringen af mit hjem. Derfor aftalte vi til sidst, at jeg kunne betale min rengøringshjælp for at deltage i arbejdet.
…

Problemstillingen omkring hjælp til udpakning fra TS's side tog jeg gentagne gange op med taksator i de efterfølgende uger. Men 'sangen' var den samme: selv om TS havde tabt denne store opgave på gulvet - og det sagde B.J. gentagne gange i vidners påhør - så var der ingen hjælp at hente fra hverken TS eller Trygs side: det kunne jeg bedst selv klare, var beskeden. Jeg ærgrer mig over, at jeg ikke optog det på bånd!

Der blev IKKE lagt nogen begrænsning på det antal timer, jeg kunne betale andre for at hjælpe mig med den kolossale opgave!

Og opgaven blev jo uforholdsmæssig stor, fordi ALT (180 kasser) skulle sorteres påny. Når man finder brænderen til fonduesættet midt i bunken af stoffer i metermål, siger det vel en del! På denne måde svarede opgaven jo til væsentligt mere end en almindelig flytning. Jeg har jo haft fat i de samme ting RIGTIG RIGTIG mange gange! Det er jo også bl.a. derfor, det har taget så urimelig lang tid at få det afsluttet.

MEGET sent i forløbet tilbød taksator så pludselig, at TS kunne hjælpe. Men på det tidspunkt var tidspunktet for hjælp udefra forpasset, for da havde jeg klaret alle de opgaver, som andre end mig selv kunne have varetaget
…
Jeg bliver ca. tilbudt 100 kr. for hver udpakket flyttekasse i kompensation svarende til ca. 1 times arbejde. Jeg har IKKE kunnet tømme én eneste flyttekasse på en time. Og jeg er ALT-SÅ ikke langsom til den slags!

Jeg har jo også måttet bruge mange timer på at rengøre det, som ej var gjort ordentligt, reparere det jeg selv kunne, indkøbe erstatning for det beskadigede, vente på håndværkere til at udføre deres arbejde etc. etc.
…"

På baggrund af klagerens bemærkninger er selskabet i skrivelse af 30/10 2008 fremkommet med følgende bemærkninger:

"…
Vi har alene fået oplyst, at vores kunde boede på B. i den periode hun arbejdede der. Vi er således ikke af den opfattelse, at vores kunde bor fast på B.

Vores kunde har over for vores taksator accepteret, at en del af hendes indbo blev opmagasineret i soveværelset samt på toilettet. Det fremgår ligeledes af T. skadeservice omfangsbeskrivelse af 21. juni 2005 til Tryg Forsikring se (bilag …), at de evt. kunne bruge soveværelset til opbevaring af effekter.

Ifølge vores taksator er han ikke blevet forevist fælleshuset, eller er blevet oplyst om, at vores kunde boede i en andelsbolig. Til orientering er vores taksator blevet oplyst om, at T. skadeservice er blevet forevist fælleshuset.

Vores kunde har selv bestilt det nye køkken, som intet har at gøre med brandskaden. At køkkenet først er færdigmonteret efter 7 uger, er derfor et mellemværende med køkkenfirmaet/håndværkerne og vores kunde.

Vores kunde ikke er blevet lovet et ubegrænset antal timer til hjælp med udpakningen, men vores taksator har sagt ok til, at vores kunde fik hjælp til udpakning i et begrænset antal timer.

Som det fremgår af bilagene til sagen har T. skadeservice på foranledning af vores taksator kontaktet vores kunde i september måned 2005 i forbindelse med udpakning af kasserne, dette ønskede vores kunden ikke at gøre brug af, da hun på dette tidspunkt manglede at pakke ca. 50 kasser ud.

Vi er derfor af den opfattelse, at vores taksator har gjort som han skulle, og kan derfor kun beklage, at vores kunde ikke har ønsket at gøre brug af T. skadeservice tilbud om hjælp til udpakning af kasserne

Det forhold, at gulvet i vores kundes hus skulle ordnes på ny, og der pga. af denne opgave blev fjernet en del indbo, som skulle pakkes ud igen, er ikke en sag som har med Tryg Forsikring at gøre, men alene et mellemværende mellem vores kunde og Topdanmark. Det fremgår i øvrigt af bilagene til sagen at Topdanmark allerede har betalt genhusning til vores kunde på grund af gulvene skulle laves om på deres regning.

Som allerede nævnt i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 16. september 2008, er vi indstillet på at betale eventuelle genhusningsudgifter hvis disse ikke er dækket på bygningsforsikringen i Topdanmark. Det er dog et krav, at vores kunde kan dokumentere, at udgifterne er opstået på grund af branden.

Vores kundes brev af 4. oktober 2008 til Ankenævnet for Forsikring, giver os ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen, idet vi må fastholde vores skønnede erstatning på 20.000 kr. for udpakning af kasserne, da det forsat er vores opfattelse, at forbruget på de 584 timer er urealistisk højt sat."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har kompenseret eget arbejde med i alt 20.000 kr.

Nævnet bemærker, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Da nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret en merudgift, kan nævnet på det foreliggende grundlag ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning til genhusning af klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann