848/10

Den 25. juni 2010 blev i sag nr. 77.374:

xxxxx xx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i TrygVesta Forsikring A/S, klager over selskabets behandling af en anmeldt skade på et gulvtæppe.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 25/11 2009, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Den 29/9-2009 ringer jeg alarm 112 - både politi og Falck kom. Falck har nøgle til huset - men politiet kom først. For at komme ind måtte politiet knuse en rude. - Desuden havde de meget tilsølede sko, som efterlod store plamager på gulvtæppet, som var 3 mdr. gammelt.
Tryg Forsikring sender en vurderingsmand ud - og senere 2 prs. som skal rense pletterne af. Der udføres en meget dårlig rensning. Tæppet i stuen er skjoldet og ødelagt - tæppet i gangen har stadigvæk alle de store sorte pletter.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Nyt gulvtæppe i stuen og i gangen."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 3/2 2010 til nævnet anført:

"**Sagsforløb**
Vi modtager en telefonisk anmeldelse fra vores kunde den 30. september 2009, hvor hun anmelder skade på sofa, gulvtæppe og lampe. Skaden skyldes, at politiet, ved modtaget alarmopkald fra vores kunde, slår et vindue itu for at komme ind til kunden.

Skaden har vi valgt at dække under punkt 6.1.1., *skade på de forsikrede genstande i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade på personer.*

I forbindelse med anmeldelsen sender vi fa. … ud for at rengøre tæppet og i øvrigt vurdere de pågældende skader. Da man her er af den opfattelse, at skaden er af større omfang end

deres kompetence og kunden i øvrigt ønsker et nyt tæppe, beder vi en taksator tage sig af sagen.

Denne taler i flere omgange med kunden, der ikke var interesseret i at få tæppet renset, da det kun er ca. 3 mdr. gammelt og hun ikke mener resultatet ville blive tilfredsstillende.

Den 7. oktober 2009 bliver de imidlertid enige om, at tæppet alligevel godt må renses for glasskår og de fodaftryk, de indtrængende politifolk har lavet på tæppet og vi beder atter fa. … se på det skadede tæppe.

Da der den 12. oktober 2009 kommer en mand ud fra [firmaet] kan denne berette om, at de fleste glasskår allerede var fjernet, men tæppet blev ved den lejlighed både renset for glasskår og fodaftryk fra politiet.

Den. 13. oktober 2009 ringer kunden og klager over at tæppet stadig ikke var rent efter fodaftrykkene.

Som følge heraf besigtiger vores taksator den. 19. oktober 2009 det rengjorte tæppe og kan fortælle kunden, at det hun mener er snavs er luven, der vender hver sin vej, hvorved der fremkommer farveforskelle. Brev til kunden vedlægges som bilag ..

Da vi således ikke mener at kunne gøre yderligere for kunden, giver klagen os ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Hertil har klageren i udateret skrivelse modtaget af nævnet den 17/3 2010 bemærket:

"Jet har talt med TrygVesta angående den store fejl de har lavet med at rense hele tæppet, det var kun de få fodspor ved vinduet politiet havde sat, de skulle rense af.
Jeg opholder mig slet ikke inde i stuen efter jeg har fået alt sat på plads, da jeg har nok at gøre i alle andre rum efter flytning, så der har slet ikke været gået på tæppet, så sender TrygVesta 2 mand herud, og jeg viser med de pletter de skulle rense af, så støvsuger de hele tæppet med en stor fabriksstøvsuger, og det var overhovedet ikke støvet for der har ikke været gået på det. Tilligemed vasker de hele tæppet med beskidt vand selv inde i krogene hvor de tager vaser ud og vasker derinde også, så hele tæppet bliver møg beskidt, ligeså klasker de hele tæppet til i korridoren også, så nu er tæpperne så beskidte som om de har ligget på i 30 år. Jeg er alene og passer godt på mine ting. Jeg har faret byen rundt med handikapkørsel og taxa for at finde et tæppe jeg syntes om, med høj og lav luv, for det har de ikke i så mange forretninger, så det er meget trist, at dette tæppe jeg syntes om skulle blive ødelagt med det samme. Jeg bliver dårlig når jeg går igennem stuen og ser på tæppet, for det er et meget lyst tæppe så det ser meget beskidt ud.
Bare jeg selv havde renset de få pletter af, men grunden var at jeg skulle på hospitalet og have nyt knæ, så jeg kunne næsten ikke gå. Jeg håber De vil se alvorligt på denne sag. …"

Efterfølgende har selskabet i skrivelse af 31/3 2010 til nævnet anført:

"Vi har modtaget ankenævnets brev af 25. marts 2010 vedlagt kundens kommentarer til vores besvarelse til ankenævnet.

Disse kommentarer er blevet forelagt vores taksator, der har besigtiget skaden efter rensningen af tæppet og han fastholder, at det kunden opfatter som snavs, er luven, der vender hver sin vej.

Klagen giver os derfor ikke anledning til at foretage os yderligere og vi afventer nævnets afgørelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hun har krav på yderligere erstatning fra selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson