879/11

Den 14. november 2011 blev i sag nr. 79.606:

xxxx xx xxxxx xxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har familie- og villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager ved deres advokat over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for indbo- og kørselsudgifter i forbindelse med en eksplosionsskade, hvor klagerne var genhuset.

Selskabet har over for nævnet bl.a. henvist til, at klagernes krav er forældede.

I sin klage til nævnet af 20/12 2010, modtaget i nævnet den 21/12 2010 har klagernes advokat bl.a. anført:

> "Mine klienter var blandt de skadelidte under fyrværkerikatastrofen i … den 3. november 2004.
>
> Efter ulykken blev mine klienter genhuset, og der gik en relativ lang periode før der kunne ske egentlig besigtigelse af mine klienters ødelagte indbo, der var samlet i en container hos et flyttefirma. Mine klienter har fortsat de ødelagte genstande i deres besiddelse, som der ikke er betalt erstatning for.
>
> Der har siden ulykken været løbende korrespondance mellem mine klienter og indklagede. Blandt andet den 12. oktober 2006, jf. bilag …, skrev indklagede til mine klienter i forbindelse med mine klienters forestående flytning, og i samme forbindelse omtalte indklagede, at der manglede afklaring omkring
>
> - Genstande, der har været ved … Data
> - Genstande, der har været ved … Radio
> - Skade på en reol

Med baggrund i dette brev kunne man få opfattelsen af, at disse tre omtalte forhold var de eneste *uafklarede* forhold i forbindelse med ødelagt indbo.

Dette var ikke tilfældet.

Indklagede skrev blandt andet også til mine klienter den 27. oktober 2006, jf. bilag ...

Her bad indklagede blandt andet om dokumentation for kørselsgodtgørelsen. Herom vender jeg tilbage senere nedenfor.

Mine klienter svarede ved mail af 5. november 2006, jf. bilag … og gjorde navnlig i mailen vedrørende indboskaden opmærksom på, at der var en hel del andre uafklarede og ødelagte genstande, udover ovennævnte tre punkter, der efter indklagedes opfattelse blot var uafklarede.

Siden ulykken har der mellem parterne været omfattende skriveri, og mine klienter har været repræsenteret ved flere forskellige advokatforbindelser.

Senest har mine klienters daværende advokat, …, ved brev af 10. februar 2010, jf. bilag …, igen rettet henvendelse til indklagede med henblik på en afklaring af de uafsluttede forhold. Bilag … var bilagt - i skemaform - en oversigt over det ødelagte indbo, der endnu ikke var udbetalt erstatning for af indklagede.

Ved at sammenholde bilag … med opgørelsen i bilag … fremgår det tydeligt, at det i væsentligt omfang er de samme genstande, der omtales.

Indklagede har på intet tidspunkt nærmere forholdt sig til mine klienters anmeldelse af de enkelte genstande og har på intet tidspunkt afvist, at de anmeldte genstande skulle være ødelagte. Alle de anmeldte genstande er i øvrigt som nævnt blevet besigtiget af indklagede og mine klienter i forening.

Ved brev af 15. februar 2010, jf. bilag …, svarede indklagede og omtaler i 2. afsnit, at der er tale om '*et helt ukendt krav'.*

Dette må klart afvises, jf. ovenfor.

Brevet indeholder også nogle bemærkninger vedrørende kørselsregnskab, hvilket jeg som tidligere nævnt vil komme ind på senere nedenfor.

Indklagede svarede mine klienter uddybende ved brev af 12. marts 2010, jf. bilag …, og her blev afvisningen fastholdt, dog således at indklagede tilbyder at betale kr. 13.350,00.

I forhold til mine klienters opgjorte krav i bilag …, i alt kr. 149.250,00, udgør tvistbeløbet, for så vidt angår manglende erstatning for indbo, kr. 135.900,00 (kr. 149.250,00 - kr. 13.350,00).

Indklagede **opfordres** til straks at betale det beløb, der er anerkendt, alternativt betale genstanden for denne klage det fulde beløb stort kr. 149.250,00 i forhold til indboet.

I forhold til kravet på kørselsgodtgørelse har indklagede alene betalt delvist til mine klienter. Indklagede har betalt i anerkendelse af at genhusning m.v. har medført behov for kørsel af ekstra kilometer i forhold til sædvanlig kørsel.

Som bilag …, der består af 8 sider, har mine klienter tidligere indsendt kørselsregnskab, der alene omfatter ekstra kørsel til skole med mine klienters barn. Som det fremgår følgebrevet af 2. maj 2005 (side 2 i bilag …) gøres der udtrykkeligt opmærksom på i 2. afsnit, at der tages forbehold om andet ekstra kørsel i perioden efter ulykken den 3. november 2004.

Det er denne ekstrakørsel, der udgør tvistpunktet, idet forholdene vedrørende skolekørslen, der er omtalt i bilag …, er afklarede mellem parterne.

Det beror derfor på en misforståelse, når indklagede i bilag …, 4. afsnit, afviser yderligere udbetaling af kørselsgodtgørelse.

Kravet på kørselsgodtgørelse skal således anses for opdelt i to dele, nemlig den ene del, der er afklaret, jf. ovenfor, og den anden del, der er uafklaret, jf. nedenfor.

Til dokumentation for den yderligere ekstra kørsel, som mine klienter har haft siden ulykken og indtil tingenes tilstand måtte anses for at være '*normale'* vedlægger jeg følgende omfattende dokumentation:

- Bilag …, Omslag med hver enkelt ekstratur i 2004, benævnt '*Alt ekstra kørsel i 2004'.*
- Bilag …, Omslag med hver enkelt ekstratur i 2004, benævnt '*Alt ekstra kørsel i 2005'.*
- Bilag …, Adresseliste, der henviser til de enkelte adresser i bilag … og …, benævnt '*Adresser der er ekstra kørsel til i 2004 og 2005'.*
- Bilag …, sammenfattende opgørelse over ekstra kørsel i 2004 og 2005.

Som det fremgår af bilag … udgør mine klienters samlede krav på ekstra kørsel for perioden 2004 og 2005 kilometer 78.782,1 (2004: 10.318,3km + 2005: 68.463,8km).

Mine klienter kræver kørselsgodtgørelse i henhold til gældende takster for disse ekstra kørte kilometer.

Sammenfattende vedrørende ovenstående kan mine klienters krav således opdeles i to, dels krav vedrørende manglende erstattet indbo, dels krav på manglende udbetaling af kørselsgodtgørelse.

Efter min opfattelse er mine klienters krav dokumenteret og indklagede kan ikke så mange år efter blot afvise kravet uden nogen nærmere begrundelse. Det har formodningen for sig, at mine klienters oprindelige opgørelse af kravet har været rigtig."

Ved brev af 8/2 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Vores kunde anmeldte telefonisk den 4. november 2004, at der var sket skade på hans hus og indbo i forbindelse med eksplosionen i ... Der var ikke tale om brand eller sodskade, men alene skader efter trykbølger.

Kunden blev straks midlertidig genhuset, og vores bygningstaksator besigtigede huset den 11. november 2004. På grund af de mange skader i hele området, kunne alle huse ikke besigtiges samme dag.

15. november 2004 er man i gang med nedpakning af indboet, så det kan blive opmagasineret, og taksator er i gang med opgørelse af bygningsskaden.

Kort om bygningsskaden
Efter mange forhandlinger, møder med taksator og flere advokater opnås der enighed om en erstatning for selve huset. Kunden ønsker imidlertid ikke at flytte tilbage til området, hvorfor grunden sælges med erstatningen i løbet af 2005, og køber genopførte et hus på grunden.

Kørselsudgifter
I henhold til forsikringsbetingelsernes stk. 8 omkring 'Flytteudgifter, samt andre udgifter i forbindelse med midlertidig fraflytning', dækker forsikringen disse udgifter højst i 12 måneder, efter skaden er indtruffet.

Det fremgår endvidere, at forsikringen dækker rimelige og dokumenterede udgifter ved sikredes fraflytning.

Vi har accepteret genhusning lidt ud over de 12 måneder, og har betalt for perioden 3. november 2004 til og med 31. december 2005.

I den periode har kunden været genhuset ved familie, i en ferielejlighed, i to forskellige sommerhuse og til sidst en lejet lejlighed, hvor vores kunde valgte at fortsætte lejemålet, efter vi stoppede betalingen.

Ved alle flytningerne har vi været meget involveret i forløbet og hver gang betalt ekstra udgifter til flytning, forbrug m.m.

Som advokaten skriver til Ankenævnet, har vi den 13. maj 2005 betalt for ekstra kørsel af sønnen til skole i perioden 8. november til 16. december 2004 og fra 11. februar 2004 til 29. april 2005. Advokaten skriver endvidere, at det må bero på en misforståelse (bilag … vedlagt klagen), at vi har afvist betaling af yderligere kørselsgodtgørelse. Advokaten refererer til vores brev af 15. februar 2010 til kundens daværende advokat.

Vores brev er svar på den daværende advokats brev til os af 10. februar 2010 (bilag … vedlagt klagen), og teksten skal således ses i sammenhæng med dette brev. Der er tale om vores svar på advokatens bemærkning om kørselsgodtgørelse for 2004 og 2005. Der er således ikke tale om nogen misforståelse, men svar på den konkrete henvendelse vi havde modtaget.

I samme brev meddeler vi igen, at hvis vores kunde mener at have evt. yderligere krav vedrørende kørselsudgifter må han fremsætte kravet over for os. Det er vores kunde, der har bevisbyrden for både rigtigheden og størrelsen af et evt. erstatningskrav.

Kørselsgodtgørelse er drøftet med kunden helt tilbage i 2006, hvor genhusningen var endeligt afsluttet. Her henvises bl.a. til vores brev af 27. oktober 2006, hvor vi gør kunden opmærksom på, at det er op til ham at sende dokumentation for ekstra kørselsudgifter.

I brev til os af 7. november 2006 bekræfter vores kunde, at det er dem, der skal kunne fremvise regnskab for kørselsudgifter.

Vores kunde har således været fuldt ud bekendt med dokumentationskravet vedrørende kørselsudgifter. Det er dog først ved sagens indbringelse for ankenævnet i 2011, at kunden er fremkommet med kravet, jf. de af kunden fremlagte bilag.

Det skal i denne forbindelse anføres, at til at vi ikke har haft nogen mulighed for at kontakte kunden efter november 2006, hvor han flyttede og blev adressebeskyttet, ligesom den kendte e-mailadresse nedlægges. Se nærmere redegørelse i afsnittet om indboskaden.

På trods af at kunden siden 2006 har været klar over, at han - hvis han ville fastholde, at han havde krav på yderligere erstatning - skulle indsende af dokumentation for sine ekstraudgifter kørsel mv., og at vi i 2006, 2009 og 2010 opfordrede ham til at indsende dette, modtager vi intet før sagen indbringes for ankenævnet.

Det skal pointeres, at vi på intet tidspunkt har anerkendt dækning af flere kørselsudgifter, end vi allerede har betalt. Vi har alene meddelt, at kunden jo må indsende de krav, som han mener at måtte have, hvorefter vi vil tage stilling hertil.

Vores kunde har rejst krav om - yderligere - godtgørelse for 78.782,1 km
Som det fremgår af klage til ankenævnet fra januar 2011, har kunden nu rejst kravet om ekstra kørselsgodtgørelse på 78.782,1 km.

Forældelse kørselsudgifter
Principielt er det vores opfattelse, at et evt. krav vedrørende kørsel er forældet i henhold til Forsikringsaftalelovens § 29.

Vores kunde har været bekendt med kravet senest i januar 2006 (genhusningsperiode er ophørt 31. december 2005) og i hvert fald i november 2006 jf. vores kundes eget brev af 7. november 2006.

Kravet for de 78.782,1 km er først modtaget i 2011 og skal derfor vurderes efter nye forældelsesregler. Det bemærkes, at overgangsperioden mellem ny og gammel forældelseslov udløb ultimo 2010.

Det vil sige, at kravet senest er forældet efter 3-årsreglen og dermed - i hvert fald - forældet ultimo 2009. Vi har noteret os, at sagen er indbragt for ankenævnet ultimo december 2010.

Vi skal i den forbindelse anføre, at vi, som tidligere anført, i 2006 bad kunden om at komme med yderligere oplysninger omkring det krav, som han mente han havde. Det skal igen bemærkes, at vi ikke har anerkendt at der er et krav. Uanset om ankenævnet måtte finde, at den 3-årige frist i forsikringsaftale loven først skal regnes fra fx vores brev af 27. oktober 2006, vil det evt. krav stadig være forældet i oktober 2009. Der er tale om en absolut frist, jf. også fx Ivan Sørensen, Forsikringsret, 5. udg. s. 393.

Vi vil også i denne forbindelse fremhæve, at kunden også i 2010 var repræsenteret ved advokat, jf. bl.a. den daværende advokats brev af 15. februar 2010. Vi har på intet tidspunkt modtaget en anmodning fra kundens advokater om suspension af forældelsesfristen. Vi henviser igen til redegørelsen nedenfor herunder vores brev af 12. marts 2010 til kundens daværende advokat, hvor vi også omtaler forældelse, jf. Forsikringsaftalelovens § 29.

Vores bemærkninger til godtgørelseskravet: ekstra kørsel 78.782,1 km
Som tidligere nævnt har vores kunde via ankenævnet sendt krav for ekstra kørsel af 78.782,1 km i genhusningsperioden. Der er ligeledes vedlagt beregning af omkostning pr. kilometer på 2,73 kr. jf. en FDM-test udregnet på baggrund af bilmodel.

De indsendte lister vedrører bl.a. 78 gange kørsel til/fra bager, 866 gange kørsel til/fra forsikringsstedet, 306 gange kørsel til/fra internetadgang og 212 gange kørsel af søn til/fra netcafé for at spille over nettet.

Vi vedlægger to bilag, hvor vi har samlet det modtagne krav for kørselsudgifter i 2004 og 2005.

Jf. forsikringsbetingelserne dækker forsikringen *rimelige og dokumenterede* merudgifter ved sikredes fraflytning.

Vi bestrider, at vores kunde har godtgjort et ekstra kørselsbehov i genhusningsperioden på 78.782,1 km.:

- Alle kilometer er beregnet fra genhusningsadresse og der er ifølge listerne intet samkørsel af ærinder til skole, job, familier, venner, søns venner, indkøb m.v.
- Rimelige merudgifter er nødvendig kørsel til f.eks. skole og arbejde pga. genhusning.
- Kørsel til venner og bekendte, sygehus, psykolog, rådgivning mv. kan efter vores vurdering ikke opfattes som en rimelig merudgift i anledning af genhusning.
- Kørsel af søn til kammerater og internetcafé og kørsel for brug af internet henhører ikke under rimelige merudgifter.
- Daglig kørsel til skadestedet i … er ubegrundet. Det bemærkes at indbo var opmagasineret.

De over 200 sider med oplistet kørsel, der først er modtaget hos os 5 år efter genhusningsperiodens afslutning, kan efter vores opfattelse ikke dokumentere rimelig ekstra kørsel, der er en følge af, at familien har været genhuset.

Endvidere bemærkes, at rimelig og dokumenterede ekstra kilometer afregnes efter statens laveste takst, som i 2004 var 1,62 kr. og i 2005 1,68 kr. Vi henviser til AK nr. 47.023 og 30.770.

Indboskaden
Vores løsøretaksator besigtiger skadestedet sammen med kunden den 11. november 2004, og han registrerer, at der ikke er tale om nogen stor løsøreskade, og at alt er klodset op og afdækket inde i huset.

Taksator foreslår, at indboet bliver pakket og opmagasineret ved ISS, hvilket kunden ikke ønsker. Han vil derimod have det til … Flytteforretning.

Taksator foreslår den 16. november 2004, at opgøre skaderne på indboet, men kunden ønsker først dette foretaget, når indbo skal tilbage efter opmagasinering. Se nærmere aftale i taksators brev af 19. november 2004 (vedlagt) og 23. december 2004 (vedlagt).

Der er mange samtaler med kunden omkring skaden, og allerede den 22. december 2004 får vi oplyst, at han vender tilbage til os enten via advokat, TV syd, TV 2 eller DR, fordi vi ikke opfattes som samarbejdsvillige

Den 9. januar 2006 er der møde ved … Rengøring. Se referat af aftale i brev af 10. januar 2006 (vedlagt). Kontanterstatningen afregnes den 11. januar 2006.

I løbet af foråret 2006 er der mange henvendelser fra vores kunde bl.a. omkring problemer med el-artikler og EDB, som har været til reparation ved … Data.

Vi foreslår kunden et afsluttende møde omkring indboskaden, så sagen kan afsluttes inden de flytter igen, således at der kan skelnes mellem skader fra trykbølgen og eventuelle skader sket ved flytningen.

Den 12. oktober 2006 (vedlagt) og 27. oktober 2006 (vedlagt) skriver vi på ny til kunden omkring afslutning af skaden.

Den 8. november 2006 modtager vi et brev fra kunden (vedlagt). Her giver de udtryk for, at de føler sig presset, og de beder os være lidt menneskelige og ikke presse for meget på for afslutning af skaden.

Vores kunde oplyser i e-mailen, at hvis de skal fastsætte en dato, bliver det langt ud i fremtiden, for at de kan være sikre på, at de kan overholde datoen.

Vi skriver igen til kunden den 17. november 2006 (vedlagt) for at få en afslutning på sagen, men brevet kom retur med besked om, at ny adresse ikke måtte oplyses.

Vi sendte derefter en e-mail til kunden med brevets indhold.

Da vi ikke modtog svar på vores e-mail, sendte vi en rykker via e-mail den 18. december 2006 (vedlagt). Denne e-mail kom retur med besked om, at e-mailadressen var forkert.

Herefter havde vi hverken post - eller en e-mailadresse til vores kunde, og via Folkeregisteret fik vi oplyst, at der var adressebeskyttelse.

Den 29. december 2006 får vi brev fra vores kunde (vedlagt), at de først vil oplyse deres nye adresse, når vi har betalt et beløb på ca. 1.100 kr. for flytning af telefon. Da vi tidligere havde meddelt, at dette beløb var inkluderet i den kontanterstatning på 40.000 kr. der blev aftalt med kundens advokat, betalte vi ikke beløbet, og vi fik derfor ikke den nye adresse oplyst. Der var ingen afsender på hverken brev eller kuvert.

I perioden fra 29. december 2006 til november 2009 kender vi ikke vores kundes adresse, og vi har derfor ingen mulighed for at kontakte ham.

I november 2009 modtager vi en henvendelse via 'Forsikring Skadehjælp', som kunden har bedt om at hjælpe med sagen. Allerede primo december meddeler de os, at de med øjeblikkelig virkning har trukket sig ud af sagen igen.

Den 10. februar 2010 modtager vi brev fra Advokatfirmaet … (bilag … vedlagt klagen). I første omgang bekræfter vi modtagelsen af brevet (bilag … vedlagt klagen) og gør opmærksom på, at det er et ukendt krav på 149.250,00 kr., der nu fremsættes ca. 5 år efter skaden. Vi lover at vende tilbage, når vi har haft lejlighed til at gennemgå sagen med vores taksator.

Den 12. marts 2010 svarer vi advokaten (bilag … vedlagt klagen). Af vores brev fremgår det, at kunden ikke har dokumenteret/sandsynliggjort, at de anmeldte skader er opstået i forbindelse med skaden af 3. november 2004, og vi afviser derfor kravet.

Endvidere henviser vi til Forsikringsaftalelovens § 29 omkring forældelse. Skaden er opstået den 3. november 2004, forældet pr. 3. november 2009 - vi modtager først kravet i 2010.

Vi pointerer samtidig, at vi ikke har haft mulighed for at gøre kunden opmærksom på forældelsen, da vi ikke har haft kendskab til kundens adresse i den mellemliggende periode. Den foreslåede kontanterstatning på 13.350 kr. er endnu ikke udbetalt, da vi ikke har hørt fra advokaten omkring udbetaling.

Ved samme lejlighed gjorde vi advokaten opmærksom på, at der ikke vil blive betalt yderligere advokatudgifter.

Den 16. marts 2010 modtager vi brev fra advokaten, der er af den opfattelse, at der i overgangsreglerne efter 1. januar 2008 ikke indtræder forældelse frem til 1. januar 2011.

Den 26. marts 2010 (vedlagt) skriver vi til advokaten og redegør for forældelsesreglerne i overgangsperioden 1. oktober 2008 til 1. januar 2011 mellem gamle og nye regler. Herefter har Tryg ikke hørt mere fra det advokatfirma.

Konklusion vedrørende indbo
Vi fastholder vores forslag til resterstatning i henhold til vores brev af 12. marts 2010 (bilag … vedlagt klagen) ud fra den betragtning, at erstatning for indbo er aftalt ved en gennemgang af alt indbo den 9. januar 2006 ved en besigtigelse hos … Rengøring. Til stede var kundens advokat …, [klagerne], bygningstaksator …, løsøretaksator … og … fra … Rengøring.

Kontanterstatningen blev aftalt til 68.243 kr., som er udbetalt den 11. januar 2006.

Med hensyn til senere fremsendt krav fastholder vi, at det ikke er sandsynliggjort, at ridser og skrammer er opstået i forbindelse med skaden og henviser i øvrigt til Forsikringsaftalelovens § 29 omkring forældelse.

Vedrørende genstande fra … Data er det også vores opfattelse, at vores kunders krav er forældet i henholdt til Forsikringsaftalelovens § 29, da vi aldrig har modtaget liste fra vores kunder omkring disse genstande (bilag … vedlagt klagen).

For skade på genstande fra … Radio, skade på reol har vi tidligere tilbudt en kontanterstatning på 13.350 kr. (bilag … vedlagt klagen), og denne vil vi selvfølgelig udbetale."

Ved brev af 11/3 2011 til nævnet har klagernes advokat hertil bl.a. anført:

"Ad kort om bygningsskaden:
Efter ulykken stod mine klienter i en meget svær situation. Mine klienter oplevede ikke, at der fra Trygs side var den fornødne forståelse og opbakning. Mine klienter oplevede ikke, at der blev opnået *enighed* om en erstatning for selve huset. Grundet generel personlig afmatning, følte man sig tvunget til at acceptere den af Tryg foreslåede løsning.

Ad kørselsudgifter:
Det er ikke korrekt, at Tryg ikke har været i stand til at kunne få 'post igennem' til mine klienter.

Jeg vedlægger til orientering kopi af breve af 2. marts og 24. april 2007, som er breve fra Tryg, der er modtaget af mine klienter. Dog vedrørende andre sager, men i forhold til, at det ikke skulle være muligt at komme i kontakt med mine klienter, dokumenterer disse breve i hvert fald, at dette ikke er korrekt.

Efter min opfattelse må såvel Tryg som Ankenævnet forholde sig til, at der nu foreligger dokumentation for rejseudgifterne.

Jeg mener ikke, der kan gøres nogen passivitetsbetragtning eller andet gældende overfor mine klienter, der siden ulykken har været personligt meget berørte af ulykken. Dette vidner udgifterne til psykologhjælp mv. også om. Indklagede bør være bekendt med dette, idet indklagede selv har godkendt og udbetalt for psykologhjælp.

[Klagerne] har været sygemeldt siden ulykken og indtil 2010, hvor han kom i flexjob.

Ad forældelse af kørselsudgifter:
Det er ikke korrekt, at kravet er modtaget i 2011.

Klagen er indbragt for Ankenævnet ved anbefalet brev af 20. december 2010. Ankenævnet kan bekræfte, at klagen således er modtaget inden 1. januar 2011.

Kravet er således ikke forældet, heller ikke efter Forsikringsaftalelovens §29, da betingelserne herfor ikke er opfyldte.

Det må lægges til grund, at der med såvel mine klienter som med mine klienters tidligere advokater har været løbende korrespondance omkring spørgsmålet.

Som det også fremgår af klagen, er sagen netop indbragt for Ankenævnet for Forsikring fordi der ikke kunne opnås enighed.

På denne baggrund kan der hverken gøres nogen passivitetsbetragtning gældende af nogen art.

Ad bemærkninger til ekstra kørsel, 78.782,1 km.:
Som nævnt har jeg ikke modtaget bilagene, der henvises til, hvorfor jeg ikke præcis kan forholde mig til indklagedes udregninger.

Overordnet fastholder jeg fortsat min opfattelse, nemlig, at har der været tale om rimelige og dokumenterede udgifter.

Efter min opfattelse bør sagen ses i en sammenhæng: Familien mister sit hjem og børnene er nødsaget til at blive flyttet fra deres vante omgivelser. Børnene havde været vant til social omgang mv. med andre børn, herunder anvendelse af internettet.

Efter min opfattelse er det ikke urimeligt eller usædvanligt, at forældre gør sig visse bestræbelser for at sikre sig, at deres barn lider mindst mulig skade efter en ulykke.

Brug af internet må desuden anses for at sædvanligt behov, frem for et særligt luksuriøst behov.

Indklagedes antydning af, at mine klienter skulle have tilrettelagt deres kørsel med henblik på opnåelse af økonomiske gevinst må klart afvises (manglende samkørsel).

Derimod kan indklagedes bemærkning tages til indtægt for, at indklagede ikke bestrider at turene har været foretaget.

Det må således være op til ankenævnet at foretage en sædvanlig bevisbedømmelse.

I hvert fald kørsel til psykolog og sygehus, må anses for rimelig og nødvendig. Indklagede har selv - via betaling til f.eks. psykolog - accepteret, at mine klienter fik psykologhjælp. Derved er vel også forudsat, at mine klienter fysisk transporterer sig hen til psykologen.

I øvrigt fastholdes opgørelsen over ikke-udbetalt kørsel i sin helhed, idet der i det hele henvises til klagen.

Ad indboskaden:
For så vidt angår betragtningen om, at Tryg ikke var i stand til at komme i kontakt med mine klienter pga. hemmelig adresse, vil jeg henvise til mine bemærkninger ovenfor.

Det fastholdes, at der allerede fra starten er taget forbehold om det samlede krav og at der derfor ikke er tale om, at der nu pludselig fremsættes et nyt krav 5 år efter.

Betragtningerne i klagen fastholdes derfor i sin helhed.
Det er ligeledes min opfattelse, at kravet ikke er forældet hverken efter Forældelsesloven eller Forsikringsaftalelovens § 29, idet jeg også henviser til, at klagen er indbragt for Ankenævnet inden 1. januar 2011.

Jeg henviser også til, at der i perioden indtil indbringelse af klagen for Ankenævnet, har været drøftelser mellem såvel mine klienter og disses advokat med Tryg og grunden til, at klagen nu er indbragt var, at der ikke kunne opnås enighed.

Efter min opfattelse bør mine klienter således have dækning som påstået i klager."

Selskabet har ved brev af 5/4 2011 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"**Kørselsudgifter**
i skal oplyse, at vores kunder har været registreret hos os på to forskellige kundeforhold her i selskabet. På det ene kundeforhold har villa- og familieforsikring været registreret, og på det andet har ulykkes- og ejerskifteforsikring været registreret.

[Klagerens] cpr-nummer har af ukendte årsager ikke været ens på de to kundeforhold, og vi har kun haft [klagerens] fulde cpr-nummer på det kundeforhold, hvor ulykkesforsikringen var registreret.

På baggrund af de registrerede oplysninger har det derfor ikke været muligt at kæde kundeforholdene sammen.

I forbindelse med behandlingen af skaden på villa- og familieforsikringen har det på ingen måde været muligt at sammenkæde de to kundeforhold og at der således har været flere forsikringer end vi har registreret på det aktuelle kundeforhold, hvor skaden har været behandlet. Her skal vi henlede opmærksomheden på, at vi har forespurgt folkeregisteret om ny adresse, men fået besked tilbage om registrering af adressebeskyttelse.

Ligeledes skal vi henlede opmærksomheden på, at vores kunde i brev af 28. december 2006 selv meddeler os, at de ikke vil oplyse deres nye adresse, ligesom den af os kendte e-mailadresse bliver nedlagt. Vi forsøger efterfølgende at sende breve og e-mails flere gange og forespørger folkeregistret uden resultat.

Det kan ikke lastes selskabet, at kunden nægter at oplyse sin adresse og endda får adressebeskyttelse samt nedlægger sin e-mailadresse.

Vores kunde har fuldt ud været bekendt med dokumentations- opgørelseskravet siden 2006, hvilket kunden selv har bekræftet i sit brev til os den 7. november 2006.

Det bemærkes, at psykologhjælp via Tryg behandles fortroligt, og oplysninger om dette er ikke tilgængelige for selskabets medarbejdere generelt.

Forældelse
Vi fastholder, at et evt. krav vedrørende kørsel og evt. skadet indbo er forældet i henhold til forsikringsaftalelovens § 29.

Vi beklager, at vi desværre har været mere præcise i vores første redegørelse.

Sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring ultimo 2010. Spørgsmålet om forældelse skal derfor vurderes både efter de nye og gamle forældelsesregler. Dette ændrer dog ikke ved, at sagen er forældet.

Forældelse efter de tidligere gældende regler - tidligere § 29
Vores kunde har været bekendt med kravet senest i januar 2006 (genhusningsperiode er ophørt 31. december 2005) og i hvert fald i november 2006 jf. vores kundes eget brev af 7. november 2006.

Af den tidligere gældende 2-årige forældelsesregel i forsikringsaftalelovens § 29 fremgik, at krav var forældet 2 år efter udgangen af det kalenderår, hvor man fik kundskab om kravet og om, at det var forfaldet.

Da det evt. krav kunne være opgjort og udbetalt inden udgangen af 2006, og da vores kunde havde kundskab herom, følger det § 29, at kravet er forældet den 1. januar 2009. Uanset om det måtte lægges til grund, at vores kunde først i 2007 - mere end 1 år efter genhusningen ophørte - havde kundskab om kravet, vil det være forældet den 1. januar 2010. Sagen er først indbragt for ankenævnet efter sagen var forældet, nemlig ultimo 2010.

Forældelse efter de nu gældende regler - gældende § 29
Efter de nye forældelsesregler er kravet forældet efter en 3-årsregel. Et evt. krav er derfor - i hvert fald - forældet ultimo 2009. Vi bemærker igen, at sagen først er indbragt for ankenævnet ultimo december 2010.

Vi bad i 2006 kunden om at komme med yderligere oplysninger omkring det krav, som han mente han havde. Det skal pointeres, at vi ikke har anerkendt, at der er et krav. Uanset om ankenævnet måtte finde, at den 3-årige frist i forsikringsaftale loven først skal regnes fra fx vores brev af 27. oktober 2006, vil et evt. krav stadig være forældet i oktober 2009. Der er tale om en absolut frist, jf. også fx Ivan Sørensen, Forsikringsret, 5. udg. s. 393.

Vores kundes advokat henviser til, at der har været løbende korrespondance omkring spørgsmålet. Der har ikke været løbende korrespondance. Der har alene været tale om, at vi i 2006, 2009 og i 2010 har oplyst om dokumentationskravet for ekstraudgifter, inden vi kunne tage stilling til, hvad kravet nærmere gik ud på. Der indsendes imidlertid først krav om kørselsudgifter via ankenævnet ultimo 2010.

Vi skal igen henvise til, at vores kunde har været repræsenteret ved advokater, der ikke han anmodet om suspension af forældelsesfristen. Det skal i den forbindelse også anføres, at forældelsesfristen alene afbrydes ved indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring eller domstolene.

Herefter må vi fastholde, at et evt. krav er forældet efter såvel den tidligere som den nugældende § 29 i forsikringsaftaleloven inden sagen blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Kørselsudgifter
Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på, at vi ikke har anerkendt kravet, eller at turene har fundet sted.

Uanset ovennævnte er der efter vores opfattelse ikke tale om et krav, der henhører under rimelige og dokumenterede merudgifter i anledning af vores kundes genhusning.

Vi henviser i øvrigt til vores tidligere argumentation.

Indboskaden
Det er ikke korrekt at kravet har været kendt fra starten. Der er tale om et nyt krav, som vi først gøres bekendt med i 2010. Tilbage i 2005 og 2006 har vores kunde ikke ønsket at holde afsluttende møde i sagen på trods af vores opfordringer hertil.

Indbogenstande blev gennemgået ved fælles besigtigelse i januar 2006 og diverse edb-udstyr og elektronik blev indleveret til undersøgelse og udleveret til vores kunde den 30. august 2006.

Det er derfor med undren at der fremkommer nyt krav i 2010, og vi skal gøre opmærksom på, at vi ikke har taget stilling til det fremsatte krav på 149.250 kr.

Vi henviser i øvrigt til vores tidligere argumentation samt ovennævnte redegørelse for forældelse efter forsikringsaftalelovens § 29."

Klagernes advokat har ved brev af 2/5 2011 hertil bl.a. anført:

"Det virker unaturligt, hvis min klient skulle bære risikoen for den måde, som indklagede registrerer oplysninger om deres kunder på, herunder de uklarheder som fremgangsmåden måtte medføre.

Det er i hvert fald ubestridt, at indklagede godt kunne sende breve til min klient via adresseændringen ved postvæsnet og vedrørende dele af kundeforholdet.

Såfremt indklagede havde haft et krav mod min klient, ville det næppe have været forbundet med samme umulighed for at få kontakt til min klient.

Nedlæggelse af emailadressen var i øvrigt formodentligt en konsekvens af, at indklagede ikke ville betale for flytning af internettet for min klient.

Umiddelbart har patientfortrolighed, i forbindelse med psykologbehandling, intet med kørsel at gøre. Det bestrides vel næppe, at min klient og hans familie skulle fragtes frem og tilbage.

Det fastholdes i øvrigt, at det samlede krav har været gjort gældende og opgjort fra starten og umiddelbart efter skaden, da den var kendt.

Hverken indklagedes indirekte passivitetsanbringende eller anbringende om, at der ikke kunne skabes kontakt, til min klient kan ikke tages til følge, når skaden, allerede fra starten, blev anerkendt som en dækningsberettiget skade og når den efterfølgende korrespondance (og denne ankenævnssag i øvrigt) alene angår tabsopgørelsen.

Samme betragtning gør sig i øvrigt gældende vedrørende indklagedes forældelsesanbringende, både i forhold til forsikringsaftalelovens § 29 og den almindelige forældelseslov. Jeg henviser i øvrigt til mine tidligere bemærkninger herom. Jeg skal dog sammenfattende gentage, at indklagede *har* anerkendt, at min klient havde krav på såvel erstatning for indbo som ret til kørselsgodtgørelse. Indklagede har da også allerede udbetalt en del af erstatningen/godtgørelsen. Indledningen i indklagedes seneste brev om kommunikationsvanskelighederne kan da eventuelt godt begrunde, at indklagede har opfattet klager som værende 'passiv'. Som nævnt må denne eventuelle opfattelse begrundes i indklagedes forhold."

I brev fra selskabet til klagernes tidligere advokat af 12/3 2010 hedder det bl.a.:

"Vi henviser til tidligere brev af 12. oktober, hvor vi har bekræftet, at der mangler afklaring omkring genstande, der har været ved … Data og … Radio samt skade på en reol.

Øvrige krav er aftalt/afsluttet ved gennemgang af alt indbo fra … hos … Rengøring den 9. januar 2006. Tilstede ved gennemgangen var deres advokat …, [klagerne], bygningstaksator …, løsøretaksator … samt … fra … rengøring.

På mødet blev aftalt en kontanterstatning for skadet indbo til fuld og endelig afgørelse på 68.243 kr. som er udbetalt den 11. januar 2006.

Med hensyn til det nu fremsendte krav, så er det ikke sandsynliggjort, at ridser og skrammer er opstået i forbindelse med skaden og derudover henviser vi til Forsikringsaftalelovens § 29 omkring forældelse. Skaden skete den 3. november 2004 og kravet er dermed forældet pr. 5. november 2009.

Da Tryg ikke har haft mulighed for at kontakte kunden i perioden fra den 17. november 2006 og indtil vi hører fra Jer her i 2010, har vi ikke kunnet gøre opmærksom på, at kravet forældes 5 år efter skadedatoen.

Vi har følgende forslag til opgørelse ud fra de lister, der blev udarbejdet ved mødet hos … Rengøring og bekræftet i brev til [klagerne] den 10. januar 2006 (se vedlagte):

Genstande fra … Radio

Vi kan tilbyde en kontanterstatning på 7.350 kr. opgørelsen kan ses på vedlagte opgørelse (tilføjet med kuglepen).

Skade på reol

Der blev aftalt en værdiforringelseserstatning på 6.000 kr. og reol er leveret retur.

Genstande fra … Data
Det fremgår af vedlagte opgørelse, hvilke genstande der er leveret til … Data, og det er [klageren] selv, der har indleveret dette. Imidlertid har … aldrig modtaget besked om, hvilke

genstande der er returneret til [klagerne] (se vores brev af 27. oktober 2006), og derfor har vi ikke mulighed for at opgøre en kontanterstatning herfor før vi får denne liste.

Samlet kontanterstatning er herefter 13.350 kr.
Vi afventer herefter besked om den foreslåede kontanterstatning kan accepteres og oplysning omkring genstande fra … Data. Vi vil gerne have oplyst hvortil beløbet kan udbetales. I den forbindelse vil vi gerne have oplyst et kontonummer.

Omkring krav for kørselsudgifter afventer vi fortsat et specificeret/dokumenteret krav herfor, og ved modtagelse heraf vil det blive vurderet/behandlet over bygningsskaden som genhusningsudgifter (tilsvarende tidligere udbetalte merudgifter til kørsel).

Til slut kan vi oplyse, at Tryg ikke betaler yderligere advokatudgifter i sagen, da afslutningen af sagen alene beror på manglende oplysninger fra vores kunde, som vi ikke har haft mulighed for at kontakte, fordi vi ikke har kendt en adresse eller en mailadresse."

Af brev af 26/3 2010 til klagernes tidligere advokat fremgår bl.a.:

"Som lovet i mit brev af 18. marts 2010 vender jeg tilbage omkring forældelse. Min chef jurist … har set på dine kommentarer.

Efter de gamle forældelsesregler forældes kravet efter 5 år. Efter de nye regler forældes kravet efter 3 år.

Overgangsreglerne fungerer mellem 01.01.2008 og 01.01.2011, og det betyder, at kunden i den periode skal have den længste frist - i den konkrete sag 5 år.

Der er derfor ikke tale om, at forældelsesreglerne sættes ud af kraft i overgangsperioden."

Nævnet udtaler:

Sagen blev modtaget i nævnet den 21/12 2010. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagernes eventuelle krav må anses for at være forældet på dette tidspunkt, jf. såvel den tidligere som den nugældende § 29 i forsikringsaftaleloven.

Allerede derfor kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for de omtvistede krav som sket.

15. 79.606

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson