887/12

Den 29. februar 2012 blev i sag nr. 80.832:

xxxx xxxxx xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren havde villaforsikring i Tryg Forsikring A/S. Boet efter forsikringstageren klager over den af selskabet udførte reparation af ejendommens hoveddør efter et indbrudsforsøg den 19/8 2008.

Selskabet henviser til, at det ikke er sandsynliggjort, at de oplyste problemer med døren kan henføres til selskabets udskiftning af denne.

Af bilag til klageskemaet, som er modtaget den 1/7 2011 af nævnet fremgår bl.a.:

"Døren.
Døren har aldrig været brugbar. Jeg har aldrig kunnet låse den op ej heller i.
…
1. svend, sommer 2010 smurte og sprøjtede, hjalp ingen ting. Jeg var der og talte med ham og så.

2. svend, vinter 2011, kunne godt se, hvad der var galt, men hvordan han skulle klare det, vidste han ikke. Han klarede døren så meget at den kunne lukkes op af en mand med kræfter, lukkes i med den vrider indvendig (der skulle der være en lås med nøgle indvendig i 2008, da der nu er flere, der vil ind i … huse.)
Låses udvendig kunne den ikke, så den blev bare trukket ind så man ikke kunne se fra vejen at den ikke var låst, men man havde udsigt til det fri, men efter en ubehagelig nat, blev der sat et bræt på indvendig.
Døren stod åben længe.
Døren gik i stykker 18/8 2008 håndværkeren fra et firma i … bestilt af Tryg kom hurtig og satte et bræt på udvendig, døren blev leveret, se Tryg's kvittering, efter to, der var og tage forkerte mål, en af gangene - så døren blev ca. leveret 1/2 2009 … ½ år efter døren blev slået

ind af A., som havde haft C. frihedsberøvet og med udstyr på armen så A. kunne høre, hvor C. var f.eks. inde og hente penge og mad under mordtrusler af os alle tre.

C. skrev, at vi, [forsikringstageren] og jeg skulle bede politiet om at hente ham hos A.

Vi var der midt på dagen … det der blev anmeldt blev pludselig smidt i en sæk og betjenten gik og sagde, at han måtte bede de to damer forlade politistationen. [Forsikringstageren] fik en anden medarbejder ved skranken til at give hende det skrevne.
Da der ingen kom og hentede C. gjorde han, så det var muligt at få lov at gå ud med skraldespanden. Politiet kom … ca. ved 18-19 tiden. Da havde hjælpere og A. ødelagt døren, hjælper stukket hånden ind gennem ruden, var væk da de hørte og så politiet kom.

Tryg ansatte, håndværker, der skulle lave, reparere den ødelagte dør. Vi ville have den repareret, karmen var der jo 2/3 dele af døren var der også (jeg har døren) de to låse + sikkerhedskæde holdt, men det var en slem oplevelse. Den ene var en Ruko, den anden en ca. 10 centimeter lang lås, der sad på tværs + en sikkerhedskæde.
En ville gøre det for 2.500 kr.
Men vi var forsikret hos Tryg, så det var da naturlig, at Tryg ordnede den dør. Prisen, Tryg har betalt 20.-23.000 kr.
Det var Tryg, der ansatte og forhandlede med dørfirmaet. Vi ved endnu ikke hvilket firma, det er, …
Så jeg har den opfattelse, at det er Tryg, der er blevet snydt, …"

Af selskabets brev af 30/8 2011 til nævnet fremgår bl.a.:

"**Kort sagsfremstilling**
Vores kunde anmeldte den 19. august 2008 et indbrudsforsøg, hvor hoveddøren blev beskadiget.

Vi sendte en håndværker ud for at besigtige skaden, og det kunne konstateres, at døren var så beskadiget, at den skulle udskiftes.

Håndværkeren fik i første omgang bestilt en forkert dør hjem, men den rigtige dør blev isat den 26. februar 2009.

Den 14. juli 2010 blev vi kontaktet om, at døren havde mangler.

Vores håndværker besigtigede døren, og det blev konstateret, at låsen bandt og hængslerne var lidt stramme. Håndværker foretog justeringerne og informerede kunden om vedligeholdelse.

I december 2010 kontaktede kunden os igen, da der var problemer med døren. Håndværkeren foretog ny besigtigelse, og her blev det konstateret, at der slet ikke var varme på huset.
Håndværkeren orienterede kunden om, at den manglende varme på huset har indvirkning på døren/huset, og at der er risiko for frostskader, hvis der ikke sættes varme på.

9. marts 2011 modtager vi et brev om, at døren slet ikke passer længere.

Den 19. marts 2011 skriver vi til kunden, at vi må afvise kravet om en ny dør, da denne efter vores opfattelse er beskadiget på grund af frost.

Den 15. april 2011 klager kunden til vores kvalitetsafdeling, som fastholder afvisningen.

Herefter klager vores kunde til ankenævnet.

Argumentation
Skaden på døren er anerkendt som et forsøg på indbrudstyveri, og vi har betalt for udskiftning af den beskadigede dør.

Af klagen til ankenævnet fremgår det bl.a., at døren aldrig har været brugbar. Håndværkeren har den 26. februar 2009 sat den nye dør i, og først i juli 2010 klages der over dørens funktionalitet. Her bliver vi kontaktet om, at døren ikke kan låses op med nøgle.

Håndværkeren besigtigede døren samme dag og konstaterede, at der ikke var noget galt med døren. Håndværkerne løsnede nogle stifter og smurte døren, således at denne gik lidt lettere. Ligeledes instruerede håndværkeren vores kunde i, hvordan døren skulle åbnes og lukkes.

Herefter hører vi ikke noget fra kunden før den 8. december 2010, hvor det oplyses, at døren ikke virker.

Vi bad håndværkeren se på døren igen, og ved besigtigelsen var vand i toilettet frosset, og der var frost i dørens lås. Håndværkeren oplyser, at de reparerede den frosne dørlås, og at problemet alene skyldtes den manglende opvarmning af huset.

Når der er så koldt inde i huset, vil træet i døren arbejde og lås, hængsler og håndtag vil få nedsat eller manglende funktion.

Der er ikke tale om fejl ved tømrerfirmaets arbejde i forbindelse med udskiftningen, og der er ikke konstateret fejl ved selve døren.

Kundens problemer med døren kan alene henføres til forkert brug, manglende vedligeholdelse (smøring af hængsler mv.) og manglende opvarmning af ejendommen.

På foranledning af kundens henvendelser har tømrerfirmaet besigtiget døren to gange. Her har problemerne kunne løses ved almindelig justering, smøring og optøning af lås.

Endvidere bemærkes det, at der først klages over døren ca. 1,5 år efter den nye dør er monteret. Vi finder det derfor ikke sandsynliggjort, at de oplyste problemer med døren kan henføres til tømrerfirmaets udskiftning af døren.

På baggrund af sagens oplysninger fastholder vi vores afgørelse i sagen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er mangler, som kan henføres til selskabets udskiftning af døren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson