Ankenævnet for Forsikring

Den 3. december 2014 blev i sag nr. 86124:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse for en anmeldt kortslutningsskade på et tv. Klageren kræver 20.000 kr. i erstatning.

Selskabet har fastsat en skønsmæssig erstatning til 3.000 kr. og har afvist at erstatte yderligere.

Det fremgår af klagerens skadeanmeldelse af 11/3 2013, der er et fortrykt skema vedrørende brand, eksplosion, tilsodning og direkte lynnedslag, at tv'et den 2/3 2013 var tændt, at det pludselig slukkede, og at det ikke kunne tænde igen.

I brev af 9/4 2014 har klageren bl.a. anført:

> "Vi har haft skade af vores TV og opvaskemaskine her hjemme på sammen tid.
>
> Tryg anmodede os at sende skadeanmeldelse til dem og det gjorte vi. Tryg startede at kompensere skaden. Vi fik check på 1.197 kr. for opvaskemaskinen men ikke for TV'et. Da vi spurgte om hvorfor Tryg ikke vil betale for TV'et. sagde Tryg at de gerne vil se på TV'et først. som sagte før, en forældre af vores barns skolekammerat skulle kigge på det, for fjernsynet ikke kunne virke, tog han TV'et til genbrugspladsen. Der gav vi straks besked til Tryg at TV'et ikke kunne findes.
>
> Efter ni måneder besluttede Tryg ikke at betale erstatning fordi de ikke har haft mulighed at se på fjernsynet men betalte, i sted for en kompensation for 3000 kr.

Vi var ikke enige med de 3000 kr. som vi ikke syntes var nok. Tryg bedte os om at klage over kompensation hvis vi mener det ikke var rimeligt. Vi gjorte det men Tryg trykkede tiden ud. Det tog dem meget tid at reagere på sagen.

Da den forældre fik først gang at vide at Tryg vil se på fjernsynet, skulle han finde fjernsynet. Efter flere besøg fandt han fjernsynet og gemte det til vi kommer tilbage fra ferien. Vi modtog TV'et og meddelte Tryg med det samme, men som overraskelse vil Tryg ikke have TV'et mere."

Dertil har selskabet i brev af 22/5 2014 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Kort sagsfremstilling**
Fra vores kunde modtog vi den 05. marts 2013 en telefonisk anmeldelse om, at deres Tv var kortsluttet. Vi fremsendte herefter en skadeanmeldelse til vores kunde, som vi modtog retur den 20. marts 2013. (bilag 2)

Den 17. april 2013 rykkede vores kunde. Kunden oplyste, at de ikke havde undersøgt, om det dyre TV kunne repareres. Vi oplyste, at vi ville kontakte et firma vi har samarbejde med, som kunne undersøge årsagen til skaden, samt om det var muligt at foretage reparation af TVét. Samtidig bad vi kunden om at finde købskvitteringen. Kunden accepterede henvisning til ... for en undersøgelse og evt. reparation.

Vi udfærdigede samme dag en rekvisition til ... og bad dem kontakte kunden.

29. april 2014 blev vi kontaktet af vores kunde, der nu oplyste, at TVét var smidt ud. Dagen efter blev vi kontaktet af ..., der ligeledes ved deres henvendelse til kunden havde fået oplyst af vores kunde, at TVét var smidt ud.

6. maj 2013 modtog vi et brev fra vores kunde (bilag 3), hvoraf det fremgik, at vores kunde havde haft en bekendt til at se på TVét, og det var hans bekendtes vurdering, at reparation ikke var mulig, hvorfor han havde smidt det ud. Det fremgik ligeledes, at kunden efterfølgende havde været forbi genbrugsstationen for at finde TVét, hvor de fik oplyst at det allerede var destrueret.
...
Vi blev herefter kontaktet af vores kunde den 22. juli 2013, da han ikke forstod, at vi ikke kunne erstatte deres TV, som var smidt ud. Da vi ikke har været i tvivl om, at vores kunde har haft et TV, tilbød vi en skønnet erstatning på 3.000 kr. fratrukket deres selvrisiko på 1190 kr. Vi oplyste ligeledes, at man som forsikringstager skal sandsynliggøre sit krav, dette gøres blandt andet ved at gemme de genstande der er beskadiget.

Den 2. august 2013 modtog vi en kvittering (bilag 5) på et TV som var købt af en ..., hvor der med håndskrift var skrevet: 'købt af [klageren]'.

Vi blev kontaktet igen den 29. august 2013, hvor skadebehandleren havde en længere samtale med vores kunde. Samme dag sendte vi et brev (bilag 6) hvor vi fastholdt den skønnede erstatning.

Den 4. september 2013 fremsendte vi et brev, (bilag 7) hvor vi fortsat fastholdt vores afgørelse.

Vores kunde kontaktede os igen den 11. oktober 2013 og oplyste, at han var utilfreds med selskabets afgørelse, men at han nu bare ønskede sagen afsluttet og erstatningen udbetalt.

Vi blev herefter igen kontaktet af vores kunde 2 mdr. senere den 18. december 2013, hvor vi fik oplyst, at nu var TVét kommet til veje. Efter vores skadeafdeling endnu engang havde haft en meget lang samtale med kunden, hvor vores kunde bl.a. oplyste, at han ønskede at få afgjort sagen pr. telefon, samt at han umiddelbart ikke var meget for at indsende en skriftlig redegørelse over, hvordan og hvor TVét var kommet til veje. Vi modtog dog den 7. januar 2014 et brev, (bilag 8) hvor vores kunde beskriver forløbet.
...

Vores vurdering

Efter vi har modtaget ankenævnsklagen, har vi gennemgået sagen på ny.

I henhold til forsikringsbetingelserne FA10 punkt 9.1. fremgår det, at udbedring af en skade eller fjernelse af skadede ting ikke må ske, før Tryg Gruppeforsikring har godkendt det.

I den konkrete sag har vores kunde på et tidligt tidspunkt valgt at smide TVét ud, førend vi havde haft mulighed for at få skadeårsag og eventuel reparationsmulighed undersøgt. Det selvom der er tale om et TV med en købspris i marts 2010 på 24.925 kr.

Da kunden har fjernet TV og dermed afskåret os fra at undersøge skadeårsag og reparationsmulighed, kunne vi have afvist at yde erstatning i sagen.

Imidlertid valgte skadeafdelingen at give kunden et skønsmæssigt beløb på 3.000 kr.

De efterfølgende oplysninger fra kunden om, at nu var det en forældre til et af deres børn, der havde vurderet, at TV var totalskadet, finder vi ikke begrunder en ændret vurdering af sagen.

Det skal hertil nævnes, at vores medforsikrede kunde [klageren] bør være helt klar over nødvendigheden af at gemme beskadiget indbo, så selskabet har mulighed for at besigtige, i det han i en tidligere sag hos Tryg Forsikring har haft en større brand i sit kælderrum, hvor samtlige ting ligeledes bliver smidt ud før selskabet havde mulighed for at besigtige dette. I den tidligere sag betød det, at erstatningen delvis blev opgjort skønsmæssigt.

I den konkrete sag er kunden vendt tilbage 9 måneder efter skaden er sket og oplyser, at nu havde de fundet TVét igen på genbrugsstationen. Umiddelbart finder vi det ret usandsynligt, at det samme TV kan genfindes på en genbrugsstation efter så mange måneder.
Dertil kommer, at hvis det rent faktisk er det samme TV, der er tale om, så kan et ophold på en genbrugsstation i 9 måneder meget let have givet TVét følgeskader i selve elektronikken, på skærm og i kabinet.

På kvitteringen er der ikke anført et identifikationsnummer på TVét, og vi kan således ikke se, om der reelt er tale om det samme TV.

Det er vores opfattelse, at hvis der skulle være tale om det samme TV, vil en nærmere undersøgelse så lang tid efter og set i lyset af, at det skulle have stået på genbrugsstationen, ikke give et brugbart svar på, hvornår eventuelle skader er opstået.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde den skønsmæssigt fastsatte erstatning på de 3.000 kr., da kunden ikke har sandsynliggjort sit erstatningskrav."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 14/6 2014 til nævnet:

> "- Vi har sendt skadeanmeldelse samt med Kvittering og Tv'et billeder. Tryg skal huske at fjernsynet har sit eget varenummer som står både på kvittering og bagom Tv'et, hvis Tryg er i tvivl. Hvis Tryg ikke tror at det er det samme fjernsyn så kan Tryg bare kigge på fjernsynet og se at det stemmer over ens med kvitteringen
>
> I korte træk, mener vi at Tryg skal give erstatning der dækker over vores fjernsyn. Vi har givet fjernsynet til forældrene så han skulle kigge på det men ikke at smide det ud. Nu er fjernsynet heldigvis hjemme igen. Det betyder at fjernsynet er tilbage i vores hænder."

Heroverfor har selskabet i brev af 27/6 2014 til nævnet bl.a. påpeget:

> "Efter fornyet gennemgang af sagen må vi fastholde, at det fortsat er vores vurdering, at selvom der skulle være tale om det samme TV, vil en nærmere undersøgelse af TVet ikke kunne belyse, hvornår eventuelle dækningsberettigede elskader på TVet er opstået, da det har stået på en genbrugsstation i en meget lang periode."

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 4/8 2014 til nævnet.

Nævnet har fået forelagt bilag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**4.7. El-skadedækning**
> Forsikringen omfatter elektriske apparater til privat brug, herunder hårde hvidevarer, der lovligt kan forhandles eller lovligt anvendes i Danmark, og som tilhører sikrede, eller som sikrede har vedligeholdelsespligten for.
>
> Forsikringen dækker enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.
>
> Ud over skade på elektriske dele dækkes også anden skade på apparatet, der sker i forbindelse med elskaden.
>
> **Forsikringen dækker ikke**
>
> Skade dækket af garanti- eller serviceordning.
>
> Skade, der skyldes fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning, forkert udført reparation eller skader sket under reparation.
>
> Skader der skyldes, at apparatet er blevet overbelastet eller anvendt i strid med dets bestemmelse eller konstruktion.
> ...
> **9.3. Hvordan erstattes?**

Et erstatningsbeløb anvendes efter bestemmelserne i punkt 9.3.1. til reparation, punkt 9.3.2. til genanskaffelse eller punkt 9.3.3. til udbetaling af en kontanterstatning.

9.3.1. Reparation
Tryg Gruppeforsikring betaler, hvad det koster at reparere det skaderamte, så det som helhed og i det væsentlige fremstår i samme udseende, med samme anvendelse, ydelse og nytteværdi som før skaden. Reparationsudgiften kan dog ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne om afskrivning, jf. nedenfor. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50% af nyværdien af det skaderamte, kan forsikringstageren kræve genanskaffelse (punkt 9.3.2.) eller kontanterstatning (punkt 9.3.3.).

9.3.2. Genanskaffelse
Er reparation ikke mulig, kan Tryg Gruppeforsikring levere en tilsvarende genstand. For genstande, der er købt som brugte, eller er mere end 2 år gamle, kan Tryg Gruppeforsikring erstatte med tilsvarende brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Er det ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand eller kan genanskaffelse kun ske ved specialfremstilling, udbetales kontanterstatning.

9.3.3. Kontanterstatning
For nye genstande, d.v.s. genstande, som er indkøbt som nye indenfor de sidste 2 år og i øvrigt er ubeskadigede, betales der nyværdi svarende til prisen for genanskaffelse af en tilsvarende ny genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

For brugte genstande, d.v.s. genstande, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

Kan Tryg Gruppeforsikring ikke anvise en leverandør, fastsættes erstatningen for brugte genstande til genanskaffelsesprisen for nye genstande med et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.

For brugte genstande gælder i øvrigt, at kan helt identiske genstande ikke skaffes, udbetaler Tryg Gruppeforsikring kontanterstatning svarende til prisen for en tilsvarende brugt genstand, som i kvalitet, værdi, ydelse, anvendelse og udseende er nærliggende at sammenligne med.

Ved kontanterstatning fratrækker Tryg Gruppeforsikring den rabat, som Tryg Gruppeforsikring kan opnå hos en leverandør.

9.3.4. Værdiforringelse
Erstatning for værdiforringelse kan i nogle tilfælde komme på tale, hvis den skaderamte genstand, evt. efter reparation, stadig er brugbar, men med nedsat anvendelighed eller værdi. Erstatning for værdiforringelse udgør prisforskellen mellem den beskadigede genstands værdi umiddelbart før og efter skaden. Den samlede erstatning kan dog ikke overstige genanskaffelsesprisen."

6. 86124

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at han havde en berettiget forventning om, at en eventuel erstatning ikke ville blive opgjort skønsmæssigt, selvom han skilte sig af med tv'et, før selskabet havde haft lejlighed til at besigtige forholdet.

Ved at skille sig af med tv'et før selskabets taksator har haft lejlighed til at besigtige forholdet, har klageren bevismæssigt stillet sig i en dårlig situation – også selvom tv'et efter det oplyste igen er hos klageren.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand