Ankenævnet for Forsikring

Den 18. marts 2015 blev i sag nr. 86509:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Trygd Forsikringsselskab P/F
Husaøta 3
Postboks 44
110 Tórshavn
Færøerne

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Trygd Forsikringsselskab P/F. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt efter en anmeldt brandskade.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig fastsat erstatning på 314.300 kr. Som begrundelse for at afvise at udbetale yderligere erstatning, henviser selskabet til, at klageren har underskrevet en erklæring om en samlet erstatning på 314.300 kr. til fuld og endelig afgørelse, og at han ikke har dokumenteret sit krav.

I klageskema af 19/7 2014 til nævnet har klageren anført følgende:

> ”Jeg har over flere omgange bebudet min forsikring, Trygd, at jeg er stærkt utilfreds med den refundering, der stilles mig i udsigt i forbindelse med at mit hjem brændte fuldstændig ned den 18.11.2012.
>
> Jeg sad og slumrede inde i stuen, da en forbipasserende opdagede, at der var ubrudt ildebrand i mit køkken. Vedkommende kom ind og fik mig i temmelig omtumlet tilstand ud af hjemmet, og har det nok været i de sidste sekunder, da hjemmet efterfølgende brændte fuldstændig ned.
>
> 21.12.2012 fik Trygd en skriftlig opstilling over det tabte indbos dagsværdi, opgjort efter bedste skøn til 632.000 kr.

19.08.2013 gør jeg opmærksom på sagen fra 21.12.2012 med en forespørgsel, om der er andre tabte værdier tilknyttet familieforsikringen. I så fald vil jeg gerne høre herom, og tilføjer, at der er gået otte måneder siden min opgørelse, og at jeg gerne vil have sagen afsluttet.

02.09.2013 bebuder Trygd mig, at de har udbetalt mig 314.300 kr. som en endelig opgørelse af skadens omfang, og at sagen er afsluttet for deres vedkommende den 26.03.2013.

18.09.2013 siger jeg fra, at jeg ikke kan acceptere beløbets størrelse og gerne vil have en snarlig afslutning på sagen, da jeg ikke har hørt noget igen over otte måneder, siden sagens omfang var tilsendt Trygd.

18.10.2013 sender jeg igen en rykker til Trygd i form af en påmindelse af Familieforsikringen og indboets værdi i mit nedbrændte hus, hvor jeg gør opmærksomt på, at jeg ikke har modtaget en endelig afgørelse af sagen.

08.11.2013 modtager jeg et brev fra Trygd, hvor det bekræftes, at Trygd har modtaget mine henvendelser fra 19.09.2013 og 18.10.2013 samt at man i henhold til aftale af 26.03.2013 har afsluttet sagen med en refundering på sølle 314.300 kr. ud af en dagsværdi på 632.000 kr. og en forsikret værdi på 572.000 kr.

18.11.2013 sender jeg igen en tredje rykker til Trygd i form af en påmindelse af Familieforsikringen og indboets værdi i mit nedbrændte hus, hvor jeg henviser til rykkeren fra 18.10.2013, og hvor jeg gør opmærksomt på, at jeg har været i en ustabil forfatning siden sjokket over ildebranden, hvor jeg næsten havde mistet livet, og derfor har været et nemt offer for diverse dispositioner, der har villet udnytte min svage tilstand, og derfor muligvis har indgået en aftale, som jeg i blind tillid til modparten ikke har givet mig den fornødne tid til at sætte mig ind i.

I flere efterfølgende henvendelser har jeg efterlyst hvorfor jeg skal være tilfreds med en udbetaling af halvdelen af værdien af indboets værdi, uden at få svar herpå. En efter sigende højest placerede funktionærer i Trygd, der synede skaden dagen efter ildebranden udtalte på stedet, at her var alt tabt, alle værdier borte, og derfor hjemmel til en fuldstændig refundering af skadens omfang.

Kort tid inden ildebranden havde jeg gjort mig stor umage med at ajourføre mine forsikringer efter tilskyndelse af en storstilet reklamekampagne fra Trygd, der sendte en farvestrålende brochure ud i hvert hjem med en opstilling af, hvor betydningsfuldt det var for forsikringstageren, at ajourføre værdien af sit indbo.

10.01.2014 sender jeg en fjerde rykker til Trygd, hvor jeg henviser til foranstående, og undrer mig endnu en gang over, at jeg ikke så meget som får et svar på mine påmindelser af en ikke afsluttet sag, og henviser dertil, at jeg altid har sat en ære i til fulde at overholde mine forsikringsbetingelser, og udbeder mig endnu en gang en skriftlig redegørelse, der begrunder hvorfor jeg kun får dækning for halvdelen af mine værdier.

23.01.2014 modtager jeg brev fra Trygd, hvor der bliver bedt om en ny værdiansættelse og alder på de tabte værdier, og at svar på dette er modtaget 14.03.2013.

Jeg kan hverken huske eller finde spørgsmål eller svar i denne sag, og vedkender, at jeg har været temmelig omtumlet siden ildebranden.

Trygd bebuder her sin ret til egen værdiansættelse grundet mine manglende bilag fra det nedbrændte hus, og står fast ved sin ret til at vurdere med et slag på tasken indboets værdi og ingen som helst nærmere vurdering af arvestykker, så som nationaldragt og malerier.

Jeg kan slet ikke acceptere den 'stærkeres ret' i denne sag, og jeg tager afstand fra Trygds moralske behandling af sagen, som jeg oprigtigt mener har udnyttet mine svage tilstand efter min personlige ulykke, hvor jeg har mistet mit hjem og nærved også mit liv.

Jeg har ved min accept af en foreløbig udbetaling forstået det som noget foreløbigt, og ikke en endelig afsluttet handling".

Heroverfor har selskabet i brev af 9/9 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Sagsforløb
Den 18.11.2012 udbryder der ild i forsikringstagers hus. Der sker stor materiel skade på både hus og indbo. Parcelhuset var forsikret til nyværdi, mens indboforsikringen havde en sum på kr. 576.000,00.

Vores taksator og afdelingsleder var kort efter, ved frigivelsen af huset, på forsikringsstedet og besigtigede skaden. Der blev konstateret, at både parcelhuset og indbo var totalskadet. Vedlagt er billeder, som blev taget på skadestedet, mærket bilag 1, nr. 1-46.

Den 20.11.2012 udbetaler Trygd forsikringstager en foreløbig erstatning på kr. 50.000,00 for skaden på indboet.

Den 28.12.2012 modtager Trygd en oversigt over de indbogenstande, der var i huset på skadetidspunktet (er vedlagt som bilag nr. 2). I henhold til oversigten er værdien vurderet til kr. 632.000,00. Da oversigten/listen ikke indeholder alder, mærke eller nypris for indbogenstandene på skadedagen, sender Trygd listen tilbage til forsikringstager med anmodning om disse oplysninger. Derudover ønskede Trygd at få listen/oversigten pr. mail — se brev af 09.01.2013, vedlagt som bilag nr. 3.

Trygd rykker ad flere omgange forsikringstager mundtligt efter listen og beder også forsikringstager så vidt muligt om at fremlægge dokumentation for kravet.

Den 14.03.2013 får vi en opdateret oversigt/liste, hvor alder for enkelte genstande er påsat - se bilag nr. 4. Det er ikke muligt at få dokumentation for noget på listen. Ud fra listen, samt den viden, som Trygd har fra skadestedet, og som Trygd sidenhen har fået, bl.a. med hjælp fra BankNordiks (vores moderselskab) afdeling på stedet, bliver værdien på indbogenstandene af Trygd dog vurderet til kr. 314.300,00 - se bilag nr. 5. Bankens medarbejdere har ad flere gange været i dialog med forsikringstager i forbindelse med det finansielle omkring skaden. Det skal bemærkes, at en vandskade blev anmeldt på samme ejendom den 22.07.2012, dvs. ca. 4 måneder før brandskaden. En taksator besigtigede denne skade og tog i den forbindelse også nogle billeder, bl.a. af fjernsynet og dvd'en i stuen. Disse oplysninger blev også brugt i forbindelse med fastsættelsen af værdien for fjernsynet og dvd'en - billederne er vedlagt som bilag nr. 8 (nr. 1-2).

Den 19.03.2013 sender Trygd forsikringstager et brev, hvor Trygds stillingtagen til værdien af det beskadigede indbo bliver præsenteret for forsikringstager samt en aftale om erstatning på kr. 264.300,00 (kr. 314.300,00 minus kr. 50.000,00) for skaden på

indbogenstandene, som forsikringstager bliver bedt om at underskrive - er vedlagt som bilag nr. 6 og 7.

Trygd modtager den underskrevne aftale den 26.03.2013 - er vedlagt som bilag nr. 9. Den 27.03.2013 overfører Trygd kr. 264.300,00 på forsikringstagers konto i BankNordik.

Den 27.03.2013 bliver skaden på parcelhuset også afviklet i henhold til aftale med forsikringstager med en kontanterstatning, idet huset ikke ønskedes genopbygget.

Trygd mener nu sagen afsluttet og hører heller ikke mere fra forsikringstager før den 19.08.2013, hvor vi modtager et brev, hvor der bliver spurgt efter en opgørelse af skaden for indboet - se bilag nr. 10. Trygd svarer forsikringstager ved brev af 02.09.2013 - se bilag nr. 11 - hvor der bliver forklaret, at erstatningen er opgjort i henhold til skriftlig aftale mellem forsikringstager og Trygd med kr. 314.300,00.

Forsikringstager skriver igen ved brev dateret 19.09.2013 og anmoder om at få en kopi af den skriftlige aftale, samtidig med at han anmoder om at få i alt kr. 632.000,00 udbetalt - se bilag nr. 12. Ved brev af 18.10.2013 gentager han anmodningen om at få i alt kr. 632.000,00 udbetalt - se bilag 13.

Trygd besvarer brevene den 08.11.2013 og forklarer, at sagen er afsluttet i henhold til aftale fra 26.03.2013 og oplyser om hans muligheder for at klage afgørelsen til Ankenævnet for Forsikring - se bilag nr. 14.

Forsikringstager skriver igen ved breve dateret 18.11.2013 og 10.01.2014 - se bilag 15 og 16. Trygd besvarer brevene ved brev af 23.01.2014 - se bilag nr. 17. Her bliver der forklaret mere grundigt, hvordan en erstatning af beskadiget indbo skal fastsættes, blandt andet at erstatningen aldrig kan overstige værdien af det beskadigede, samt at Trygd igen har kigget på oversigten og mener ikke, at det er grundlag for at ændre fastsættelsen. Der oplyses også igen om muligheden for at forelægge sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelserne
I henhold til Trygds familieforsikringsbetingelser nr. 7-01, punkt 7.1, skal en erstatning, så vidt muligt, stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden. Selskabet kan vælge mellem 4 måder at erstatte tabet:

1. Sætte genstandene i væsentlig samme stand som før skaden.
2. Godtgøre en evt. værdiforringelse af de beskadigede genstande.
3. Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.
4. Udligne det lidte tab kontant.

Erstatningen bliver fastsat i henhold til nr. 4. Forsikringsbetingelserne punkt 7.1.4 bestemmer, hvordan en kontant erstatning skal fastsættes. I henhold til dette punkt skal genstande, som er købt nye, er yngre end 2 år, og ellers ubeskadigede, erstattes med nyværdien på en tilsvarende ny genstand. For genstande ældre end 2 år, bliver erstatningen fastsat som genstandens nyværdi med fradrag for værdiforringelse på grund af alder, brug, nedsat brugsværdi eller andre omstændigheder. Der kan dog kun gøres fradrag, hvis nytteværdien er væsentlig nedsat før skaden.
Trygds stillingtagen til klagen
Det er altid en stor opgave at opgøre værdien af beskadigede indbogenstande, når de er så beskadigede, som det var tilfældet i denne sag. I sådanne tilfælde må en vurdering

bero på forsikringstagers oplysninger og dokumentation, samt den viden, som forsikringsselskabet får på skadestedet og efterfølgende kan fremskaffe, samt eventuelt har i forvejen i forbindelse med andre skader.

I denne sag får Trygd en liste over indbogenstande indeholdende værdier for kr. 632.000,00. Der forelægges ingen dokumentation for genstandene, og det er meget sparsomt med oplysninger om alder og mærke. Vi er klar over, at man ikke ligger inde med dokumentation for samtlige ejendele, men i forbindelse med et krav på kr. 632.000 (i dette tilfælde ville en erstatning dog aldrig kunne overstige kr. 576.000, idet det var forsikringssummen på indboforsikringen) må man kunne fremlægge en eller anden form for dokumentation for i hvert fald nye og dyre genstande - f.eks. den nye bærbare computer til kr. 15.000,00 eller diverse værktøjer, som var helt nye, og som forsikringstager krævede i alt kr. 11.000,00 for. Generelt betragter Trygd billeder eller en kontooversigt fra en bank, som viser en transaktion, som gyldig dokumentation. Forsikringstager kunne dog ikke fremlægge nogen dokumentation, som kunne underbygge hans krav om erstatning. På trods af dette, har Trygd imødekommet flere af forsikringstagers krav - f.eks. den bærbare computer til kr. 15.000,00, højtalere til kr. 10.000,00, en scanner til kr. 3.000,00, dagligstuemøbler til kr. 30.000,00, en rundsav til kr. 2.000,00, lamper til kr. 2.000,00, en brødmaskine til kr. 1.000,00 og en Playstation til kr. 3.000,00.

Det er altid forsikringstagers pligt at sandsynliggøre sit krav mod selskabet. Hvis vi kigger på oversigten/listen i denne sag, kan vi se, at alle genstandene er opgjort til meget 'runde og hele tal' uden nogen som helst form for dokumentation eller sandsynliggørelse af værdien - f.eks. var kravet for fjernsynet i stuen kr. 15.000,00. Fjernsynets alder var i oversigten oplyst til 5 år. På billedet, som vores taksator tog i forbindelse med vandskaden i juli/august måned 2012, kan vi se, at det er tale om et ca. 30 tommers fjernsyn af mærket JVC (ikke fladskærm). Trygd erstattede fjernsynet med kr. 7.000,00, hvilket vi mener er meget rimeligt.

I forbindelse med gennemgangen af sagen er vi kommet frem til, at beskadiget mad er erstattet med kr. 11.520,00, svarende til 2% af forsikringssummen på kr. 576.000,00. I henhold tit forsikringsbetingelserne punkt. 4.5.1.1 dækkes madvarer i fryse- og køleskabe med op til 2% af forsikringssummen for skader, som sker på grund af tilfældig strømsvigt. I denne sag er der jo tale om en brandskade, som ikke har samme begrænsning i dækningen. Der er derfor tale om en fejl fra sagsbehandlers side i forbindelse med erstatningsfastsættelsen af madvarerne.

Forsikringstager krævede kr. 30.000,00 for madvarerne, men kunne ikke komme med en liste over de mistede madvarer. Hvis vi kigger på billederne fra skadestedet, ser vi, at der stod en lille fryser i kælderen (se bilag 1, nr. 1 og 2), og der var et almindeligt lille køleskab i køkkenet (se bilag 1, nr. 3). Ud fra billederne og den manglende sandsynliggørelse af tabet, er vi dog kommet til den konklusion, at kr. 11.520,00 er en rimelig erstatning for tab af madvarer, og at der derfor ikke er grundlag for at ændre erstatningen.

Alt taget i betragtning fastholder Trygd derfor opgørelsen af erstatningen, som vi mener er rimelig over for forsikringstager".

Hertil har klageren i brev af 18/10 2014 til nævnet bl.a. anført følgende:

"Trygd bad om alder, mærke og nypris for indbogenstandene pr. mail.

Mail har jeg ikke haft råd til, da jeg ikke har fået nogen erstatning til at genanskaffe dette værktøj.

Alder, mærke og nypris og evt. anden dokumentation er nedbrændt og har ikke været mig muligt at finde frem igen.

Da jeg hverken er spurgt efter eller har givet nogen tilladelse til fotografering af mit hjem indendørs, er jeg ikke i stand til at huske, om Trygds fotograf har taget billeder af nogle ældre genstande og ikke evt. nyanskaffelser efter vandskaden af 22.07.2012.

Jeg har ikke flere bemærkninger, men henholder mig til klagens indhold, som er uforanderlig også efter Trygds bemærkninger.

Dog vil jeg endnu engang præcisere, at jeg har været meget sindslidende siden skadens omfang blev mig bevidst, og især i den første tid derefter. Derfor har jeg i en svag tilstand givet efter for div. sagsforløb efter henstilling fra forsikringen".

Selskabet har i brev 19/3 2013 til klageren blandt andet anført:

"I forbindelse med ovenfor nævnte skade, har vi vurderet indboets dagsværdi at være kr. 314.300 i henhold til oversigten, som du har sendt os. Der bliver derfor udbetalt en kontant erstatning på kr. 314.300 for skaden.

Erstatningen kan aldrig være større, end hvad der kræves til den lidte skades dækning, selv om forsikringssummen er større end forsikringsværdien, se Forsikringsaftaleloven § 39.
Vi har før udbetalt kr. 50.000,- og bliver restsummen på kr. 264.300,- udbetalt. Udbetalingen af summen er at betragte som endelig.

Erstatningen bliver udbetalt, da vedlagde bekræftelse er underskrevet og sendt til TRYGD.
Venligst vær opmærksom på, at vedlagde bekræftelse af aftalen skal være underskrevet af dig og modtaget af TRYGD inden 14 dage. Bliver bekræftelsen ikke modtaget rettidigt, er aftalen at betragte som bortfaldet. "

Den 26/3 2013 har klageren på denne baggrund underskrevet følgende aftale med selskabet:

"Bekræftelse af aftale

om

kontant erstatning for skade på indbo, sum skete 18-11-2012

I forbindelse med ovenfor nævnte skade, er en aftale indgået mellem

TRYGD og undertegnede om en kontant erstatning på kr. 264.300 for

skaden.

Det bliver hermed bekræftet, at afgørelsen om ovenfor nævnte erstatning er at betragte som endelig.

Beløbet skal indbetales på konto nr. _____"

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet, samt fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**7. ERSTATNINGSOPGØRELSE.**

7.1. **Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:**

7.1.1 Sætte genstanden i væsentligt samme stand som før skaden.

…
7.1.2 Godtgøre værdiforringelsen for beskadigede genstande.

…
7.1.3 Fremskaffe eller levere *nye genstande*, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålet, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

…
7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.

For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.
Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er

selskabet ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

7.1.5 Afskrivningsregler
Vedrørende de genstande, for hvilke der er fastsat særlige afskrivningsregler, kan sikrede altid, medmindre selskabet fremskaffer eller leverer nye genstande jf. 7.1.3, forlange kontanterstatning i overensstemmelse med følgende regler, såfremt genstandene i øvrigt var ubeskadigede:

…
ELEKTRISKE HUSHOLDNINGSAPPARATER OG HÅRDE HVIDEVARER, der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

Alder:	
0-2 år	100 %
2-3 år	90 %
3-4 år	80 %
4-5 år	70 %
5-6 år	60 %
6-7 år	50 %
7-8 år	40 %
Over 8 år	30 %

…
7.1.6 Såfremt reglerne i 7.1.1-7.1.5 findes uanvendelige i en skadesituation, opgøres erstatningen efter den praksis, der i øvrigt har dannet sig omkring forsikringsaftalelovens § 37.

…
7.5 **Hvis værdien af de forsikrede ting overstiger forsikringssummen, er der tale om UNDERFORSIKRING**

...
7.6 **Dokumentation**
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder, og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

9. 86509

Nævnet udtaler:
Ifølge almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og eksistensen af kravet.

Klagerens hus udbrændte totalt den 18/11 2012. Klageren har opgjort sit krav til i alt 632.000 kr. Selskabet har på baggrund af klagerens opgørelse, fotos fra skadestedet, fotos fra en tidligere skade hos klageren skønsmæssigt opgjort erstatningen til 314.300 kr. Klageren har ved skriftligt forlig underskrevet den 26/3 2013 accepteret erstatningsbeløbets størrelse.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke at kunne 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