Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89776:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har fritidshusforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager ved sin advokat over, at selskabet har afslået at dække hans udgifter til advokat i forbindelse med en anmeldt brandskade.

Selskabet har afvist at dække advokatomkostninger med henvisning til, at det ikke har været nødvendigt for klageren at være repræsenteret ved advokat.

Klagerens advokat har i klage af 26/8 2016 bl.a. anført:

> "Tryg Forsikring har været utroligt langsommelige i deres behandling af en brandskade i klagers sommerhus og har begået flere fejl i forløbet.
>
> Det er derfor klagers opfattelse, at det var var nødvendigt at have en advokat på til at styre forløbet overfor Tryg Forsikring, således der dels var fremdrift i sagen og således den rette erstatning blev opgjort.
>
> Det er derfor klagers opfattelse, at Tryg Forsikring bør afholde en del af udgifterne til advokaten, der rimeligvis kan sættes til 20.000 kr. + moms subsidiært et mindre beløb efter Ankenævnets skøn.
>
> Der er vedlagt en supplerende redegørelse for forløbet."

Af den supplerende redegørelse fremgår bl.a.:

> "Sagsfremstilling
> D. 24. november 2015 var der en brand i [klagers] fritidsejendom beliggende … Branden medførte en relativt stor skade på ejendom og inventar.

[Klager] anmeldte kort efter sagen til Tryg Forsikring, men modtog ikke nogen bekræftelse på, at sagen var anmeldt - dette trods gentagne henvendelser.

Trygs skadeservicefirma mødte endvidere ikke op til en aftalt besigtigelse, og skadeservicefirmaet besigtigede derefter selv skaden, uden at [klager] var til stede.

Da der således var gået en del galt allerede indenfor de første 14 dage efter skaden, besluttede [klager] at få undertegnede til at styre sagen i forhold til Tryg.

Som bilag … fremlægges [klagers] mail af 8. december 2015 til Tryg, hvori der redegøres for det initiale forløb.

Tryg bekræftede ved skrivelse af 10. december … at sagen var anmeldt.

Jeg meddelte derefter Tryg, at jeg behandlede sagen på vegne af [klager], og at jeg afventede en erstatningsopgørelse.

Den 12. januar 2016 modtog jeg mail fra Tryg med en erstatningsopgørelse 'vedr. nedrivning og rengøring'…

Samme dag skrev jeg til Tryg og spurgte, om der ikke manglende en beregning af retableringsomkostningerne samt anmodede om kopi af de tilbud og beregninger, der lå til grund for opgørelse …

D. 19. januar 2016 modtog jeg en skrivelse fra Tryg … hvori der redegøres for, hvordan udgifterne til nedrivning og rengøring var beregnet. I skrivelsen stod også følgende: 'Du efterspørger reetablering efter rengøring. Som udgangspunkt er der ingen reetablering efter rengøring, er det noget specifikt du efterspørger her?'.

Henset til at ejendommen var brandskadet, og Tryg selv anbefalede nedrivning af en del af ejendommen, fandt jeg det selvsagt lidt bekymrende, at Tryg ikke mente, at retablering skulle være nødvendig. Jeg sendte derfor samme dag en mail til Tryg og spurgte til den logiske sammenhæng mellem nedrivning og retablering…

Ultimo januar 2016 blev [klager] uanmodet kontaktet af Trygs skadeservicefirma, der ønskede, at [klager] skulle ordne ca. 40 meters tilkørselsvej til ejendommen, således de kunne komme i gang med udbedring.

Da [klager] aldrig havde anmodet Tryg om at iværksætte udbedring, skrev jeg d. 26. januar 2016 til Tryg og bed dem om at opgøre de samlede skadeudgifter, således [klager] kunne tage stilling til, om han ønskede udbedring eller kontanterstatning…

Da jeg ikke fik svar på min henvendelse fra Tryg, og da der fortsat intet var sket i forhold til at få takseret bygningsskaden, kontaktede jeg Tryg primo februar pr. tlf., hvor jeg talte med en sagsbehandler, der lovede at få iværksat taksering.

[Klager] blev kort herefter kontaktet af en indbotaksator, der ønskede at besigtige ejendommen.

Der skete imidlertid ingenting i forhold til bygningsskaden, hvorfor jeg anbefalede [klager] at få en byggekyndig rådgiver på til at taksere skaden, således sagen kunne fremmes, og der var sikkerhed for, at skaden blev opgjort korrekt.

Ultimo februar var der endnu ikke sket noget fra Trygs side, hvorfor jeg d. 29. februar 2016 rykkede Tryg for et svar … Dette medførte tilsyneladende, at sagen kom tilbage på sporet, idet [klager] samme dag blev kontaktet af en bygningstaksator fra Tryg.

Tryg sendte d. 7. april 2016 en erstatningsopgørelse… Den samlede erstatning for bygningsskaden er deri opgjort til 299.308 kr. Som det fremgår deraf tog Trygs taksator udgangspunkt i rådgiverens opgørelse.

Opgørelsen for indboskaden manglede imidlertid fortsat, hvorfor jeg bad bygningstaksatoren fremsende denne, idet jeg ikke havde kontaktoplysningerne på indbotaksatoren. Dette meddelte bygningstaksatoren dog, at han ikke kunne være behjælpelig med ...

Jeg forsøgte derefter at kontakte indbotaksatoren pr. tlf. men uden held.

D. 25. april sendte jeg byggerådgiverens bemærkninger til Tryg og anmodede om deres bemærkninger til, hvorvidt det gav dem anledning til at ændre deres taksering… Jeg anmodede i mailen også bygningstaksatoren om at rykke indbotaksatoren for en taksering, idet jeg ikke kunne komme i kontakt med indbotaksatoren.

Ved mail af 25. april 2016 … modtog jeg tilbud på kontanterstatning fra Trygs indbotaksator. Denne var tilsyneladende af den opfattelse, at der tidligere var fremsat tilbud herom, hvilket [klager] dog ikke har nogen erindring om. Tilbuddet blev accepteret.

Trygs bygningstaksator besvarede [min mail af 25. april] med mail af 27. april 2016 … Essensen af mailen er, at Tryg ikke forholder sig specifikt til de indsigelser, som [klager] var kommet med, men udskød stillingtagen til, hvis det ved udbedring måtte vise sig at blive dyrere end takseret - dog fraset en bordplade, som Tryg bad om tilbud på. Herudover afviste bygningstaksatoren fortsat at være behjælpelig i forhold til at få fremmet indbotakseringen (dette var så heldigvis sket i mellemtiden!).

Jeg skrev mail samme dag til Tryg … og bad bygningstaksatoren forholde sig til skaderne på loftet.

Ved mail af D. 28. april … meddelte Trygs bygningstaksator, at loftet ikke var medtaget i opgørelsen, men at der ville blive taget stilling hertil, hvis der måtte vise sig at være en skade.

Ved mail af 23. maj 2016 … meddeler jeg Tryg, at [klager] selv vil stå for udbedringen, hvorfor Tryg bedes taksere de resterende skader.

Ved mail af 27. maj 2016 … meddelte Trygs bygningstaksator, at det var ok, at [klager] selv stod for udbedringen, og at han anmodes om at indhente priser på diverse arbejder. Endvidere gives det første afslag på erstatning for advokatomkostninger dog uden en reel begrundelse.

Ved mail af 9. juni … sendte jeg et forligstilbud på den resterende erstatning samt argumenterede for, hvorfor jeg mente, at det i denne konkrete sag var på sin plads, at Tryg betalte for advokatomkostninger.

Efter ikke at have hørt noget i 1½ måned sendte jeg d. 25. juli en mail til Trygs klageansvarlige. Samme dag modtog jeg en mail fra den klageansvarlige om, at jeg skulle have

modtaget et svar fra en [skademedarbejder] d. 8. juli. Dette kunne jeg imidlertid meddele ikke var tilfældet…

Ved mail af 26. juli oplyste Trygs klageansvarlige, at [skademedarbejderens] svar var blevet sendt til min klient … i stedet for til mig…

D. 29. juli drøftede jeg sagen med Trygs [klageansvarlige], der oplyste mig, at Tryg accepterede at betale de 32.000 kr. yderligere i erstatning for bygningsskaden og i øvrigt vil vende tilbage vedrørende advokatomkostninger.

D. 22. august havde jeg dog endnu ikke hørt noget, hvorfor jeg rykkede Tryg for svar…

Ved brev af 24. august … redegjorde Tryg for deres syn på sagen, herunder at den endelige erstatningsopgørelse blev fremsendt d. 7. april 2016 og var på 299.308 kr., samt at de ikke fandt, at deres ageren i sagen havde gjort det nødvendigt for [klageren] at bruge en advokat.

Da erstatningen ifølge ovennævnte skrivelse alene androg 299.308 kr., og de 32.000 kr. jeg telefonisk havde fået lovning på dermed ikke indgik, skrev jeg d. 24. august til Tryg for at få oplyst, om de vedstod sig denne yderligere erstatning, hvilket de samme dag meddelte at de gjorde. Den samlede erstatning for bygningsskaden blev således 331.308 kr.
…

Begrundelse for at der kræves erstatning for advokatomkostninger
…
Af forarbejderne til [forsikringsaftalelovens §32, stk. 3] (lovforslag nr. 169 af 26. februar 2003) fremgår det, at *'det er dog i praksis bl.a. antaget, at sikrede har krav på dækning af rimelige advokatomkostninger, når erstatningskravet er af et vist større omfang og af en vis kompliceret beskaffenhed.'*

Af Ankenævnskendelse nr. 58.223 … fremgår det, at også forsikringsselskabets ageren (i en ellers simpel sag om en kaskodækning på 20.500 kr.) kan medføre, at det er rimeligt for en forsikringstager at søge advokatbistand.

Det er primært Trygs ageren i sagen eller mangel på samme, som jeg mener, gjorde det berettiget for [klager] at søge advokatbistand.

Der er trods alt tale om en større brandskade på en ejendom, hvilket for de fleste mennesker udenfor forsikringsbranchen formentlig føles som en relativt voldsom begivenhed, som man gerne hurtigst muligt vil have, at der er styr på - også selvom der 'alene' var tale om en fritidsejendom.

Det virker derfor ikke videre betryggende, at man ikke kan få en bekræftelse på, at skaden er anmeldt, at det af forsikringsselskabet udpegede skadeservicefirma ikke møder op som aftalt, at forsikringsselskabet beder samme skadeservicefirma om at iværksætte udbedring, uden man har anmodet forsikringsselskabet om at gøre dette, samt at skadebehandleren tilsyneladende er af den opfattelse, at skadesagen er sluttet efter rengøring og nedbrydning. Tryg synes i det hele taget at have leveret, hvad der må betegnes som en særdeles sjusket sagsbehandling og har ikke søgt at medvirke til at få sagen fremmet.

Det synes også svært kritisabelt, at Tryg Forsikring ikke får takseret skaden før efter 3 måneder og dette først efter gentagne rykkere fra undertegnede. Jeg stiller mig meget uforstående overfor, at Tryg i skrivelsen af 24. august mener, at dette er en 'kort periode'. Også i forløbet efter takseringen var sket, var det nødvendigt at rykke gentagne gange for at få sagen helt på plads. Reelt set er det først d. 24. august, da Tryg på skrift anerkender, at erstatningen for bygningsskaden kan opgøres til 331.308 kr., at takseringsforløbet kan anses for afsluttet.

Jeg mener dermed, at Tryg allerede af denne grund bør erstatte rimelige og nødvendige advokatomkostninger, jf. den ovenfor nævnte ankenævnskendelse.

I forhold til om erstatningskravet havde en størrelse og en kompleksitet der gjorde, at advokatbistand var rimeligt og nødvendigt, så det min opfattelse, at det også er tilfældet.

Der er tale om en brandskade af et omfang, der for de fleste mennesker ville medføre et betydeligt indhug i deres privatøkonomi, hvis ikke de fik den rette erstatning.

Opgørelsen af en sådan skade må også anses for at have en kompleksitet, der gør, at de fleste privatpersoner formentlig ikke kan gennemskue, om de har fået den rette erstatning eller ej.

Det synes derfor også af denne grund helt rimeligt, at [klager] søgte advokatbistand til sikre, at han fik den rette erstatning, jf. det ovenfor citerede fra forarbejderne til FAL § 32, stk. 3.

Trygs bemærkninger om, at [klager] ikke har ret til erstatning for advokathonorar, fordi jeg alene videreformidlede rådgiverens kommentarer, og da mit arbejde ikke bevirkede ændringer i erstatningen, stiller jeg mig uforstående overfor.

Det der erstattes efter FAL § 32, stk. 3 er rimelige og nødvendige advokatudgifter til uden-retlig fremsættelse og opgørelse af krav mod selskabet.

Af forarbejderne fremgår det som ovenfor nævnt, at det kan være rimeligt og nødvendigt af afholde advokatudgifter 'når erstatningskravet er af et vist større omfang og af en vis kompliceret beskaffenhed', og af Ankenævnskendelse nr. 58.223 fremgår det, at selskabets ageren i sig selv kan gøre det rimeligt og nødvendigt at afholde advokatudgifter.

Det ses ingen steder at være et krav, at advokatbistanden har medført en ændring i erstatningssummen. I forhold til denne sag mener jeg nu alligevel, at mit arbejde har medført en ændring i erstatningen, idet sagen, hvis det stod til Tryg, var stoppet ved de udgifter til rengøring og nedbrydning, som Tryg tilbød i [mail af 12. januar 2016], jf. at skadebehandleren i [brev af 19. januar 2016] anfører, at 'Som udgangspunkt er der ingen reetablering efter rengøring, er det noget specifikt du efterspørger her?'.

I forhold til rådgiverbistanden var det blot min måde at sikre, at [klager] fik den rette erstatning (det bemærkes i øvrigt, at Tryg ikke har betalt for denne rådgiverbistand). Jeg kan ikke se, at min opfyldelse af de forpligtelser, som jeg har i forhold til [klager] som klient, kan medføre, at han ikke har ret til erstatning efter FAL § 32, stk. 3.

Jeg mener, at det fremsatte krav om erstatning for et advokathonorar på 20.000 + moms er rimeligt henset til sagens forløb og de involverede værdier (en samlet erstatning på

431.308 kr.). Subsidiært skal jeg anmode Ankenævnet om at fastsætte, hvad de anser som en rimelig udgift til advokatbistand."

Selskabet har i brev af 28/9 2016 til nævnet hertil blandt andet anført:

"Bygningssagen
Den 25. november 2015 modtog vi en anmeldelse af en brandskade på klagers fritidshus. Brandvæsnet havde været på skadestedet og havde tilkaldt et skadeservicefirma, som var påbegyndt affugtning.

Dagen efter kontaktede vores samarbejdspartner [skadeservicefirma] klager, hvor det blev aftalt, at tales ved i ugen efter vedrørende tidspunkt for besigtigelse af skaderne.

Besigtigelse blev aftalt til den 1. december 2015, men desværre mødte [skadeservicefirma] ikke op. Dette beklagede vi overfor klager og tilbød i den forbindelse at godtgøre klager selvrisikoen … 1.000 kr.) grundet den forgæves kørsel fra [bopæl] til [fritidshus].

Den 1. december 2015 sendte vi et bekræftelsesbrev på anmeldelse af skaden, hvor klager også blev oplyst, at denne ville modtage en mail med link til vores online kundeportal, hvor skadesagen kunne følges.

Vores samarbejdspartner [skadeservicefirma] besigtigede skaderne den 3. december 2015, dog uden at klager var til stede.

Ved e-mail af 10. december 2015 skrev klager til os, at denne ikke følte sig tryg ved behandlingen af sagen, og at han derfor havde kontaktet en advokat. Vi kontaktede samme dag klager telefonisk, hvor klager oplyste, at han måske ville ændre lidt i forbindelse med udbedring af skaderne. Vi oplyste hertil, at forsikringen ikke dækkede forbedringer, og at klager kunne sende os et forslag, hvorefter vi ville tage stilling til en eventuel kontanterstatning.

Samme dag modtog vi en e-mail fra klagers advokat, hvor denne oplyste, at han bistod klager i sagen, og at al fremtidig korrespondance skulle sendes til ham. Klagers advokat oplyste samtidig, at sagen afventede en erstatningsopgørelse, og om vi var enige heri.

Ved e-mail af 15. december 2015 bekræftede vi, at vi var enige i, at sagen afventede en erstatningsopgørelse, og at vi ville fremsende erstatningsopgørelsen, så snart denne forelå.

Den 21. december 2015 blev affugtning afsluttet, og den 5. januar 2016 rykkede klagers advokat for en erstatningsopgørelse.

Den 12. januar 2016 sendte vi en erstatningsopgørelse på de arbejder, som vi på daværende tidspunkt havde opgjort. Erstatningen, som omhandlede nedrivning og rengøring blev opgjort til 46.771,65 kr. incl. moms, og vi anførte, at såfremt opgørelsen ikke var fyldestgørende, måtte klagers advokat vende tilbage.

Samme dag stillede klagers advokat spørgsmål til beregning af *retablering efter rengøring* samt anmodning om kopi af tilbud og beregninger, som opgørelsen var baseret på.

Den 19. januar 2016 kl. 17.47 modtog klagers advokat en mere specificeret erstatningsopgørelse samt en anmodning om at uddybe sine spørgsmål vedrørende *retablering efter*

rengøring, idet der som udgangspunkt ikke var *retablering efter rengøring*. Vores skadebehandler svarede i sin mail på advokatens konkrete formulering, hvor vores sagsbehandler med sit svar mente, at rengøring sædvanligvis ikke medfører destruktive indgreb på bygningen, hvorfor der ikke var behov for reetablering efter, at der var foretaget rengøring.

Vores skadebehandler forstod dermed ikke klagers advokats spørgsmål, som *genopbygning/retablering efter nedrivning*, men som skrevet af klagers advokat - *retablering efter rengøring*.

Klagers advokat har på den baggrund anført, at vi var af den opfattelse, at vi alene skulle erstatte nedrivning og rengøring og ikke genopbygning. Dette var ikke vores opfattelse, idet vi som et anerkendt forsikringsselskab naturligvis er fuldt vidende om, at når vi har anerkendt en skade, skal vi også erstatte genopbygning ved en brand. Såfremt vi ikke ville erstatte genopbygning, ville vi heller ikke have været forpligtet til at erstatte nedrivning og rengøring, som klagers advokat havde modtaget erstatningsopgørelse på.

Klagers advokat synes også at have været opmærksom på misforståelsen mellem ham og vores skadebehandler, idet klagers advokat vendte tilbage den 19. januar 2016 kl. 17.50 (altså 3 minutter efter) med en konkretisering af sit spørgsmål, herunder, *'at der jo var en del nedrivning, hvorfor der også måtte være noget retablering'*.

Den 25. januar 2016 informerede vi klager om, som oplyst af klagers advokat, at denne havde ansvaret for adgangsforholdene til ejendommen, idet både vores tømrer og [skadeservicefirma] i december havde oplevet problemer med at komme ned til ejendommen (var kørt fast), grundet en dårlig vej. Naboen til klagers ejendom havde i den forbindelse oplyst, at naboen havde trukket flere fri på vejen.

Denne information var ikke for at genere klager, men fordi vores håndværkere var klar til at gå i gang med nedrivning/oprydning/udbedring, såfremt klager ønskede udbedring af vores samarbejdspartnere.

Den 26. januar 2016 vendte klagers advokat tilbage, idet han endnu ikke havde fået fremsendt en endelig erstatningsopgørelse inklusiv retablering efter nedrivning. Dette til klagers vurdering af, om klager ønskede en kontanterstatning eller udbedring af skaden. Da klagers advokat ikke hørte noget, rykkede han igen den 29. februar 2016.

Vi satte herefter en intern taksator på sagen, som besigtigede ejendommen den 7. marts 2016 sammen med klager og klagers rådgiver … Vores taksator udarbejdede herefter omfangsbeskrivelse og indhentede priser. Omfangsbeskrivelsen blev udarbejdet med hjælp fra klagers egen rådgivers omfangsbeskrivelse. Vores taksator vurderede dog, at nogle arbejder skulle tilføjes og andre fratrækkes, men hvilke ændringer, der var enighed om mellem vores taksator, klager og klagers rådgiver.

Den 7. april 2016 fremsendte vi endelig opgørelse på erstatning på 299.308 kr.

Den 24. april 2016 vendte klagers advokat tilbage med klagers rådgivers kommentar til opgørelsen. Derforuden ville klager gerne have oplyst, hvorfor loftet i stuen ikke også skulle nedtages.

Vores taksator kommenterede på klagers rådgivers bemærkninger den 27. april 2016. Klagers advokat spurgte herefter til lofterne i stuen, hvortil vores taksator svarede, at i henhold til klagers egen rådgivers opgørelse, var lofterne i køkken og stue ikke medtaget.

Stueloftet havde ikke været på tale, hvorfor stueloftet ikke var medregnet på daværende tidspunkt, men hvis det viste sig, at der var skade under loftet i stuen, ville vi tage sagen op igen.

Den 25. maj 2016 oplyste klagers advokat, at klager havde besluttet sig for selv at stå for udbedringen, og den 27. maj 2016 meddelte vi, hvordan betaling skulle ske, såfremt klager selv ville stå for udbedring af brandskaden. Yderligere anerkendte vi dækning af udskiftning af loftet i stuen, og vi bad klager indhente tilbud på udskiftning af loftet i stuen, udskiftning af bordplade i køkken samt udskiftning af 11 m2 gulvtæppe. Vi afviste samtidig dækning af advokatomkostninger.

Klagers advokat oplyste ved e-mail af 9. juni 2016, at det resterende kunne opgøres til 32.000 kr. Klagers advokat har i klagen til Ankenævnet anført, at dette var et *forligstilbud*. Vi skal hertil bemærke, at det ikke fremgår af e-mailen, at der var tale om et *forligstilbud*, men alene at den resterende del var opgjort til 32.000 kr. Der har heller ikke været fremsat andre krav på den resterende del og således har der ikke været uenighed om beløbets størrelse, hvorfor der ikke har været basis for forligsforhandlinger/forligstilbud.

Klagers advokat argumenterede ved samme e-mail for, at vi skulle betale hans salær på 20.000 kr. ekskl. moms.

Vi svarede på spørgsmålet om dækning af advokatomkostninger ved brev vedhæftet e-mail af 8. juli 2016. Brevet var stilet til klagers advokat, men desværre blev e-mailen med brevet sendt til klager frem for klagers advokat. Dette skal vi beklage mange gange.

Klager informerede imidlertid ikke klagers advokat om, at denne havde modtaget brevet, hvorfor klagers advokat rykkede for svar ved e-mail af 25. juli 2016. Den 26. juli 2016 sendte vi således brevet til klagers advokat og ved telefonsamtale den 29. juli 2016 bekræftede vi, at vi kunne acceptere, at den resterende del af skaden kunne opgøres til 32.000 kr. Tilsvarende blev bekræftet ved e-mail af 24. august 2016 på anmodning herom fra klagers advokat.

Det skal for god ordens skyld bemærkes, at vores taksator har haft en god dialog direkte med klager og dennes rådgiver, og der har været enighed om omfangsbeskrivelse og erstatningsopgørelse. Samtidig kan oplyses, at klager kontaktede vores taksator i slutningen af juni måned 2016, idet klager fortsat var usikker på, om klager ønskede en kontanterstatning, eller om klager ønskede, at vores samarbejdspartnere skulle stå for udbedring af ejendommen. Klager havde endvidere flere spørgsmål til, hvordan udbetaling skulle foregå ved udbetaling af kontanterstatning og således spørgsmål, som vi allerede havde svaret på ved e-mail af 27. maj 2016 til klagers advokat.

Det kan yderligere oplyses, at vi endnu ikke har modtaget fakturaer på, at arbejdet på ejendommen er gået i gang.

<u>Indbosagen</u>
Klagers advokat har kun i meget begrænset omfang været involveret i indboskaden.

Efter møde mellem klager og indbotaksator den 29. februar 2016 på ejendommen, blev klager den 4. marts 2016 tilbudt en kontanterstatning på 100.000 kr. for indboskaden.

Ved e-mail af 29. marts 2016 forhørte taksator sig hos klager, om denne havde besluttet sig for en kontanterstatning, og hvor klager oplyste, at denne afventede opgørelsen på bygningsskaden, inden han ville beslutte sig…

Det kan derfor undre, at klagers advokat skriver, at klager ikke havde nogen erindring om det tidligere fremsatte tilbud.

Såfremt klager i øvrigt var i tvivl om beløbets størrelse ved en kontanterstatning, som han skulle beslutte sig for, kunne klager i sin e-mail 29. marts 2016 have spurgt til beløbets størrelse.

Klagers advokat anmodede ved e-mail af 12. april 2016 om en opgørelse på indboskaden. Vores bygningstaksator henviste i den forbindelse til, at klager skulle kontakte indboafdelingen for en opgørelse. Hertil skal bemærkes, at henset til at klager selv havde kontakten med vores indbotaksator, jf. vedlagte e-mails, havde klager kontaktoplysningerne på indbotaksatoren. Klagers advokat kunne således have fået kontaktoplysningerne på indbotaksatoren hos sin egen klient eller klager kunne, som tidligere, selv have skrevet til taksator.

Den 25. april 2016 bekræftede indbotaksator over for klagers advokat, at tilbud om en kontanterstatning på indbo på 100.000 kr. fortsat var gældende, og den 27. april 2016 accepterede klagers advokat tilbuddet. Den 2. maj 2016 blev beløbet overført til det oplyste kontonummer, og indbosagen blev afsluttet.

Vores afgørelse
Der er fremsat et krav på 20.000 kr. ekskl. moms i henhold til Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3.

I henhold til Forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3, kan sikrede kræve rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand dækket af selskabet.

For at udgifter til advokat kan kræves dækket af forsikringen kræver det, at selskabets sagsbehandling har givet anledning til, at man har været nødsaget til at søge advokatbistand. Det skal således afgøres efter en konkret vurdering ud fra kravets omfang og beskaffenhed, om det har været rimeligt og nødvendigt, at sikrede har søgt advokatbistand. I givet fald erstattes udgifterne til et rimeligt arbejdsvederlag ud fra en konkret vurdering af den enkelte sag. I overvejelserne indgår, om kravet er kompliceret, men navnlig om forsikringsselskabet ved sin handlemåde har givet anledning til, at den sikrede har søgt advokatbistand, herunder om selskabet har forsømt at give klagevejledning. Er der givet klagevejledning og har forsikrede anvendt advokat i stedet for at indbringe sagen for Ankenævnet, godtgøres udgifter ikke.

Vi medgiver, at sagen i en ganske kort periode har stået stille, og hvilket har betydet, at klagers advokat har måtte rykke for en erstatningsopgørelse. Det har vi beklaget, men det er ikke vores vurdering, at dette har nødvendiggjort advokatbistand. Udover at have rykket for en erstatningsopgørelse, har klagers advokat stillet spørgsmål til erstatningsopgørelsen samt videreformidlet klagers rådgivers bemærkninger til erstatningsopgørelsen.

Det er ikke vores vurdering, at sagen har været særlig kompleks. Der har ingen tvister eller uenigheder været under sagens forløb, og erstatningen er opgjort i overensstemmelse med klagers egen rådgivers opgørelse tillagt og fratrukket yderligere erstatning af vores taksator, som alle parter var enige i. Der har heller ikke været juridiske problemstillinger i

sagen, hvilket fremgår af de fremsendte e-mails, ligesom advokatens indtræden (allerede to uger efter skadens anmeldelse) ej heller har ændret på afgørelsen eller på nogen måde har haft indflydelse på dækningen eller dækningsomfanget.

Det er således vores vurdering, at klager selv ville kunne have varetaget den korrespondance, som vi har haft med klagers advokat.

Ankenævnspraksis
Ankenævnet for Forsikring har i mange sager taget stilling til, hvorvidt advokatomkostninger er dækket, og vi kan henvise til kendelse 62.476, som var en teknisk kompliceret sag, hvor nævnet ikke fandt, at der skulle betales advokatbistand.

Klagers advokat har henvist til AK 58.223, hvor Ankenævnet pålagde Tryg at betale advokatomkostninger. Som det fremgår af kendelsen foretog Tryg nærmere undersøgelser grundet omstændigheder ved ulykken, og erstatningspligten blev først anerkendt næsten seks måneder efter uheldet.

I nærværende sag anerkendes erstatningspligten senest den 10. december 2015, hvor vi talte med klager og oplyste, at vi ville godtgøre klager selvrisikoen grundet forgæves kørsel, ligesom vi oplyste, at forsikringen ikke dækkede forbedringer, men at klager kunne sende os et forslag, hvorefter vi ville tage stilling til en eventuel kontanterstatning.

Konklusion
På baggrund af ovenstående er det ikke vores vurdering, at vores handlemåde, adfærd og sagsbehandling samt kompleksiteten i sagen har nødvendiggjort advokatbistand og således, at betingelserne i forsikringsaftalelovens § 32 stk. 3 er opfyldt. Yderligere har klagers advokats medvirken i sagen ikke medført ændringer af vores vurdering af skadeomfang, skadeårsag og erstatningsopgørelser.

Det skal for god ordens skyld oplyses, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at advokatomkostninger er dækket.

Slutteligt skal vi oplyse, at vi ikke har modtaget krav på dækning af udgifter til [byggerådgiver]."

Af klagerens henvendelse af 9/12 2016 til selskabet via dets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Jeg har telefonisk anmeldt en brandskade på vores fritidshus …, den 25. november 2015, og har ringet og talt med en af Jeres sagsbehandlere 3 gange, uden det er lykkedes mig at modtage en bekræftelse på at jeg har anmeldt skaden. Jeg har haft kontakt til Jeres skadesservicesfirma … og aftalte en besigtigelse den 1. december kl. 9.00, men der kom ingen, og ingen svarede på telefonen, så vi var 2 personer der kørte 500km og brugte en halv dag forgæves! Efterfølgende aftalte vi en ny besigtigelse, som vi forgæves forsøgte at udsætte, med det resultat at huset blev besigtiget uden vi var tilstede. Vi er utrykke ved situationen, og har bedt [advokatfirma] om at bistå os i det videre forløb."

11. 89776

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagens korrespondance.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte telefonisk en brandskade på sit fritidshus sket den 25/11 2015 og modtog ingen skriftlig bekræftelse af anmeldelsen. Selskabets skadeservicefirma udeblev fra en aftalt besigtigelse den 1/12 2015 og besigtigede den 3/12 2015, uden at klageren var til stede. Den 9/12 2015 skrev klageren til selskabet, at han var utryg ved situationen og havde bedt sin advokat bistå sig i det videre forløb.

Klagerens krav er dækning af advokatomkostninger med et beløb på 20.000 kr. + moms, subsidiært et mindre beløb efter nævnets skøn.

Klageren har ved sin advokat anført, at advokatbistand har været nødvendig primært på grund af selskabets ageren i sagen eller mangel på samme og for at sikre, at klageren fik den rette erstatning i en brandskade af betydeligt økonomisk omfang og opgørelsesmæssig kompleksitet.

Selskabet har anført, at dets handlemåde, adfærd og sagsbehandling samt kompleksiteten i sagen ikke har nødvendiggjort advokatbistand, og at klageren selv ville kunne have varetaget den korrespondance, som selskabet har haft med klagerens advokat. Selskabet har beklaget, at skadeservicefirmaet udeblev fra aftalen, og har godtgjort klageren forsikringens selvrisiko for forgæves kørsel samt beklaget, at advokaten måtte rykke for erstatningsopgørelsen.

Nævnet har gennemgået sagen og finder, at selskabets sagsbehandling, selv om den kunne have været bedre tilrettelagt, ikke har været af en sådan karakter, og at erstatningsopgørelsen ikke har haft en sådan kompleksitet, at advokatbistand har været nødvendig.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at advokatens arbejde alene ses at have bestået i at rykke selskabet for opgørelse af erstatning for bygning og indbo, foreslå klageren at

antage en byggerådgiver og at videreformidle byggerådgiverens og klagerens kommentarer til erstatningsopgørelsen til selskabet. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at der ikke har været tvister om dækning af brandskaden eller om erstatningsopgørelsen. Nævnet kan på denne baggrund ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens advokatomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels