Ankenævnet for Forsikring

Den 21. februar 2018 blev i sag nr. 91085:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 erstatningsudbetaling for indbogenstande i kælderen, der blev beskadiget i forbindelse med et skybrud.

Selskabet har udbetalt policens dækningsmaksimum på 79.218 kr. pr. skade for sky- og tøbrudsskader i kælder, der ikke er godkendt til beboelse, og har afvist, at der er grundlag for at udbetale yderligere. Selskabet har bestridt at være erstatningsansvarlig som følge af sin eller skadesservicefirmaets håndtering af sagen.

I klageskema af 6/7 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> …
> Sagsfremstilling:
>
> Natten mellem den 10/07-2016 og den 11/07-2016 er vi ved at vaske tøj i vores kælder. Vi vasker tøj da vi skal på ferie. Mens vi er i gang med at vaske vores tøj kommer der et skybrud hvilket resulterer i at kælderen oversvømmes.
>
> Vi opdager oversvømmelsen da vi skal sætte en ny vask over og det våde tøj fra vaskemaskinen skal hænges op. Vi er i gang med at vaske og har kun forladt kælderen for at gå ovenpå for at pakke noget tøj til ferien. Vi er i en løbende proces med at vaske tøj, lægge tøj sammen, pakke tøj etc. til ferien da der løber kloakvand ind i huset.

Da vi opdager skaden går vi straks i gang med at skadebehandle. Vi kontakter TRYG med det samme og det er minutter efter skybruddet har været der. Vi har ikke haft vand i kælderen før.

Vi er i kontakt med TRYG flere gange og vi får at vide at vi skal tage det med ro for vi er fuldt ud dækket. Vi får dette at vide flere gange af flere forskellige personer. Vi arbejder på at få begrænset skaden. Vi forsøger at tømmekælderen for vand. Senere får vi at vide at der træder 2 forsikringer i kraft ved et skybrud. Vi får aldrig at vide at der er dækningsmaksimum på indbo. Tværtimod får vi at vide at vi er 100 % dækket. Vi skal bare tage det med ro. Vi handler hele tiden ud fra at vi 100% dækket. Det sammen gør TRYG. Vi spørger hvad vi skal have fokus på. Vi får at vide at bygning er vigtigst for det koster mange penge – Vi skal ikke tænke på indbo – for det erstattes fuldt ud. Vi fortæller at vi skal på ferie nu.

Vi tager billeder og sender dem til TRYG. Alt tøj, både det som var vasket, tørret og lagt sammen samt snavset tøj var ramt. Vi tager alt tøjet udenfor om morgenen, hvor vi også tager billeder. Vi får at vide at det OK dokumentation

Vi må om morgenen give op og bede TRYGs skadesfirma komme og hjælpe os. Vi får at vide af TRYG herefter at vi kan få et mindre beløb til dækning af noget tøj fordi vi står og skal på ferie. Vi spørger TRYG om vi ikke skal blive her men TRYG siger at vi er 100 % dækket og vi ikke skal bekymrer os. Det er forskellige personer vi taler med. Vi taler med omkring 6 – 7 forskellige personer. TRYGs skadeservice kommer ud på adressen og hjælper med at bære indbo udenfor. Det skal bare smides ud får vi at vide. Er det ramt så skal det smides ud. Det er ikke muligt at gøre noget. TRYG beder os også om at smide tøjet på græsset i bunker.

Forsikringsselskabet burde allerede ved vores henvendelse havde fortalt os at vi have en maks dækning. Dette burde TRYG havde oplyst ved vores første henvendelse. TRYG kunne allerede om natten, da vi fremsender de første billeder og da vi sender billeder af indbo som er båret ud på græsplænen. Her kan TRYG jo allerede se at der ligger meget tøj og det straks ville overstige maks. dækningen.

TRYG oplyser først en måned efter at der er maks. dækning og først da der kommer en taksator ind over sagen. Taksatoren opfordre os til at indgive en klage. Hun beklager.

Det er ubestridt at TRYG ikke har behandlet eller forsøgt at redde vores indbo. Det har ganske enkelt glemt indboet til trods for at TRYG selv har båret vores indbo ud. De påstår at de tømte kælderen, men alle sække som de selv har båret ud glemmer eller efterlader TRYG uden at foretage en vurdering om der er noget der kan reddes. Efterfølgende kan vi dokumenterer at indboet kunne været reddet idet Statens serum institut har udarbejdet en vejledning.

TRYG gør aldrig et forsøg på at redde vores indbo og de foretager aldrig en vurdering om behovet for eventuel vask af indbo. Selv hvis tøjet var blevet taget med, så er det ubestridt at TRYGs underleverandør først flere dage efter tømmer lastbilen hos TRYGs opbevaringssted.

TRYG har afvist vores klage flere gange.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
TRYG skal dække det fulde indbo og genoptage sagen.

TRYG har givet et klart tilsagn om fuld dækning og vi som forsikringstager har handlet i overensstemmelse med og i den tro at TRYG påtog sig ansvaret for vores indbo, men at TRYG har handlet uprofessionelt der har øget skadens omfang, hvilket ikke skal have konsekvens for forsikringstager.

TRYG har givet misvisende rådgivning og vejledning, der blandt andet resulterede i at indbo, der kunne reddes blev ødelagt, hvormed de ifalder erstatningsansvar.

TRYGs betingelser i forsikringspolicen for indbo i kælderen er misvisende idet der står, at indbo der er 'opbevaret' i kælderen ikke kan sidestilles med ordet 'forefindes'. At ordet 'opbevaret' opfattes at man stiller noget et bestemt sted som f.eks. ski, støvler og lignede over en længere periode, mens indbo som f.eks. tøj der bringes ned i kælderen til tøjvask ikke kan betragtes som 'opbevaret' med at det 'forefindes' i kælderen under vask, hvormed at TRYG skal dække indboet fuldt ud."

Selskabet har i brev af 14/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om størrelsen af den erstatning, som Tryg har udbetalt efter en vandskade, som fandt sted i kælderen på [klagerens] bopæl den 11. juli 2016. [Klagerens] samlede erstatningskrav for beskadiget indbo er på 180.672 kr. Tryg har i overensstemmelse med policen maksdækning for 'kælder, Sky- og tøbrudsskader i kælder, der ikke er godkendt til beboelse' udbetalt 79.218 kr. i erstatning for de beskadigede indbogenstande. Da Tryg har betalt maksdækningen, har vi afvist at betale [klagerens] yderligere krav på 101.454 kr.

Tvisten vedrører 1) [klagerens] erstatningskrav ud over policens dækningsmaksimum, og 2) spørgsmålet om Tryg er ifaldet et erstatningsansvar pga. sin skadebehandling.

3.0 SAGEN KORT
Police af 10. juli 2014 og forsikringsbetingelser nr. 1211 fremlægges som **bilag A**, og regneark med [klagerens] erstatningskrav fremlægges **bilag B**.

[Klageren] henvendte sig telefonisk til Tryg den 11. juli 2016 og oplyste, at der var sket vandskade i kælderen, hvor diverse indbo var blevet skadet.

Dagen efter den 12. juli 2016 mailede [klageren] nogle fotografier af de beskadigede indbogenstande til Tryg. [Klagerens] fotografier fremlægges, som **bilag C**. Da [klageren] stod for at skulle på ferie, og en del af deres sommertøj var ødelagt, blev det aftalt med [klageren], at Tryg udbetalte et acontobeløb på 15.000 kr.

[Klageren] kontaktede endvidere Tryg, da han var bekymret for bakterier i relation til det indbo, der befandt sig i kældere, men som ikke var ramt af vand, og på baggrund af denne henvendelse sendte Tryg den 14. juli 2016 svar til [klageren], hvori det blev oplyst, at tøj, der ikke var ramt af vandet ikke ville blive rengjort af [skadeservicefirma]. Trygs mail af 14. juli 2016 fremlægges, som **bilag D**.

Primo august 2016 udbetalte Tryg yderligere 50.218 kr. til [klageren], svarende til en samlet erstatning på policens maksdækning, i alt 79.218 kr.

[Klageren] har efterfølgende haft klaget til Trygs klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, hvor der har været korrespondance mellem parterne. Som en del af denne korre-

spondance vedlægger jeg Trygs mails af 22. august 2016, 21. september 2016, 10. oktober 2016, 22. december 2016 og 25. januar 2017, som henholdsvis **bilag E, F, G, H** og **I**.
…

5.0 TRYGS AFGØRELSE

5.1 AD 1) [klagerens] erstatningskrav ud over policens dækningsmaksimum
Det fremgår af [klagerens] police og forsikringsbetingelser, at der gælder et dækningsmaksimum/forsikringssum ved sky- og tøbrudsskader i kælder, jf. afsnittet ovenfor.

Tryg har udbetalt den maksimale erstatning for indbo der bliver vandskadet i kælder på 79.218 kr., og herefter kan Tryg ikke pålægges at udbetale yderligere erstatning til [klageren] i forbindelse med vandskaden i kælderen den 11. juli 2016. Der henvises til fx forsikringsankenævnets kendelse nr. 80.517 af 18. januar 2012 vedr. maksdækning i kælderrum.

[Klageren] gjort gældende, at Trygs forsikringsbetingelser er uklare, idet der i betingelserne står 'opbevaret'. [Klageren] mener, at tøj, der bringes ned i kælderen fx for at blive vasket, ikke bliver opbevaret i kælderen, men at tøjet alene 'forefindes' i kælderen. [Klageren] anfører videre, at da det omhandlede tøj alene var bragt i kældere med henblik på at blive vasket, gælder det omhandlede dækningsmaksimum ikke for dette indbo.

Tryg er uenig i [klagerens] fortolkning af policen og forsikringsbetingelserne. Det fremgår klart af policen, at der ved sky- og tøbrudsskader i kælder gælder en forsikringssum/maksdækning (på 79.218 kr.). Det fremgår også af policen, at der er andre dækninger, hvor der gælder makssummer ('Tyveri inde i din bolig', 'åbenlyst tyveri (ran)'). Dette er yderligere oplyst i forsikringsbetingelsernes punkt 3, side 3 (citeret ovenfor), hvor det også er beskrevet, at der er maksdækninger i policen, og formuleringen i betingelserne kan ikke føres til en tolkning, som anført af [klageren]. Det gøres i øvrigt gældende, at også tøj (vasketøj) der bringes ned i kælderen for at blive vasket, skal anses for at være 'opbevaret' i kælderen i forsikringsaftalens forstand (på skadetidspunktet). Genstande bliver 'opbevaret', når de placeres et sted (fx kæder) for senere at blive brugt, hvilket altså også gælder for indbo, der bringes ned i kælderen.

5.2 AD 2) spørgsmålet om et evt. erstatningsansvar pga. rådgivning
…
Tryg bestrider, at der skulle være givet tilsagn om dæknings af [klagerens] erstatningskrav på 180.672 kr. (*'100% dækning'*). [Klageren] har ikke godtgjort, at Tryg på noget tidspunkt skulle have givet tilsagn om dækning, der ligger ud over policens dækningsmaksimum. Det bestrides også, at Tryg i øvrigt skulle have ydet mangelfuld rådgivning af [klageren] i forbindelse med vandskaden.

Det er [klageren], der har bevisbyrde for, at Tryg grundet sin behandling af sagen skulle have pådraget sig et erstatningsansvar, og denne bevisbyrde har [klageren] ikke løftet.

Ved en gennemgang af sagen kan det konstateres, at [klageren] på intet tidspunkt har givet Tryg særlig anledning til at gør opmærksom på forsikringssummen/maksdækningen. Der kan fx henvises til de fotografier, som [klageren] fremsendte til Tryg (bilag C), hvor der umiddelbart ikke ses, at være tale om indbo, som skulle give anledning til at antage, at der var tale om værdier for 180.672 kr., således som [klageren] efterfølgende har opgjort sit erstatningskrav. Det her heller ikke i øvrigt godtgjort af [klageren], at han under sine samtaler med Tryg skulle have givet anledning til, at Tryg skulle oplyse ham om maksdækningen på policen. Der henvises også til punkt 6. i forsikringsbetingelserne (side 13/20) om

erstatningsopgørelse og dokumentation. Heraf fremgår bl.a., at der ydes dagsværdi for genstande, der er mere end 2 år gamle på skadestidspunktet.
Det gøres endvidere gældende,

at [klageren] ved læsning af sin police kunne konstatere, at der var et dækningsmaksimum, og han kan derfor ikke have en berettiget forventning om, at der var *'100% dækning'* (180.672 kr.) i kælderen ved skybrudsskader,
og
at det i øvrigt ikke er usædvanligt, at en familieforsikring indeholder forskellige dækningsbegrænsninger for indbo i kælder samt kælder- og loftrum, garager, udhuse, bankbokse, lagerhotel, container mv.

Tryg har heller ikke ved den konkrete sagsbehandling har handlet på en sådan måde, at der kan pålægges Tryg et erstatningsansvar for mangelfuld rådgivning/vejledning under skadebehandlingen. Tryg har behandlet sagen korrekt på baggrund af de oplysninger, som er modtaget fra [klageren].

[Klageren] har heller ikke godtgjort, at han har lidt et tab, som Tryg skal erstatte.

For det første var der var tale om brugte indbogenstande (ikke nyanskaffet indbo), og en lang række indbogenstande er leveret retur til [klageren].

[Klagerens] 'tabsopgørelse' på i alt 180.672 kr. er alene baseret på [klagerens] oplysninger og vurdering om de anførte genstande, og der foreligger ikke oplysninger om deres alder og stand. Der er ikke fremlagt nærmere dokumentation i form af kvitteringer mv. for fx anskaffelsespriser. Der foreligger således ingen dokumentation for kravets størrelse og rigtighed. Hertil kommer omfanget af beskadiget indbo, jf. også de fremlagte fotografier. Ifølge oplysninger i sagen var der tale om 8-10 cm vand i [klagerens] kælder. Det kan derfor under, at [klageren] oplyser, at *'Alt tøj, både det som var vasket, tørret og lagt sammen samt snavset tøj var ramt'*. I almindelighed placeres tøj, der er vasket, tørret og lagt sammen vel ikke på gulvet i en kælder.

Endelig skal det anføres, at der gælder en almindelig regel om tabsbegrænsningspligt, hvorfor man selvfølgelig ikke kan bortskaffe genstande, som ikke er beskadiget eller genstande, der kan repareres. Jeg henviser til forsikringsaftalelovens § 52.

Det bestrides, at Tryg skulle have oplyst til [klageren], at genstande der ikke var totalskadet, skulle smides ud. Tryg ville selvfølgelig aldrig oplyse til [klageren], at han bare skulle smide tøj ud, der ikke var beskadiget. Der henvises til fx forsikringsankenævnets kendelse nr. 81.045 af 14. marts 2012, hvor der ikke var krav på erstatning, da tøjet efter rensning ikke var beskadiget. [Klageren] har heller ikke godtgjort, at Tryg skulle være ansvarlig for, at tøj – som det økonomisk kunne betale sig at 'redde' – er blevet smidt ud. Hvis [klageren] havde ønsket vaske det beskadigede tøj, ville Tryg ikke have modsat sig dette.

Herefter fastholdes det, at [klageren] ikke har krav på yderligere erstatning i forbindelse med skaden."

Selskabet har i mail af 27/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Trygs forsikringstager, [klageren], har den 27. september 2017 kontaktet [skadeservicefirma] vedr. sagen.

Tryg skal venligst bede om, at alle henvendelser vedr. denne sag går via forsikringsankenævnet, således at både forsikringsankenævnet og jeg er bekendt med de oplysninger, som [klageren] ønsker indhentet.

[Klageren] har i sin mail anmodet om at få oplyst, på hvilke datoer [skadeservicefirma] *'folk var på vores adresse indtil i hjemtog vores indbo den 18/7-2016.*'

Hertil kan jeg oplyse, at [skadeservicefirma] har været på [klagerens] adresse den 11. juli 2016 (første gang), og igen den 15. juli 2016, hvor der blev hentet diverse indbo. Ifølge mine oplysninger har [skadeservicefirma] ikke været på [klagerens] adresse den 18. juli 2016."

Hertil har klageren i mail af 29/9 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på TRYGs henvendelse i sagen den 27/9-2017

TRYG forhindre forsikringstager at indhente oplysninger så der kan skabes klarhed i sagen. Oplysningerne forsøges indhentet hos [skadeservicefirma] som blandt andet var på adressen gentagne gange i perioden mellem den 11/7-2016 og indtil den 18/7-2016. Forsikringstager forsøger at give ankenævnet et retvisende billede af TRYGs ageren i sagen eller mangle på samme.

[Skadeservicefirma] har i sagen arbejdet for forsikringstager og blevet betalt af TRYG. Der er intet i vejen med at forsikringstager kontakter [skadeservicefirma] direkte for at indhente oplysninger og dokumentation i sagen. Dette er sket før og under sagens behandling af kvalitet hos TRYG. Dette har TRYG aldrig haft indsigelser imod. [Skadeservicefirma] har altid svaret forsikringstager.
…
TRYG fremhæver belejligt datoerne som besøgsdatoer. TRYGs fremlæggelse fremstår som om TRYG ([skadeservicefirma]) var på adressen en gang den 11/07-2016 og en gang mere den 15/7-2016, hvor diverse indbo blev hentet og dermed forstået sådan at indboet blev hjemtaget til lageret i … den 15/7-2016.

TRYG misinformerer og giver dermed ikke ankenævnet et retvisende billede af sagen.

Forsikringstager ønsker oplyst, hvor mange gange [skadeservicefirma] var på adressen blandt andet den 11/7-2016 for at behandle forsikringstagers indbo. [Skadeservicefirma] var på adressen adskille gange den samme dag både for at hjælpe med at tømme kælderen og rengøre den. [Skadeservicefirma] ankom op til flere gange den 11/7-2016 og den 12/7-2016.

Men [skadeservicefirma] blev aldrig rekvireret af TRYG for at hjælpe forsikringstager med at redde beskadiget indbo/løsøre. De ankom udelukkende for at redde bygning og var kun rekvireret af TRYG fra Tryg bygning.

TRYG har aldrig fremlagt dokumentation på at [skadeservicefirma] ankom til forsikringstagers adresse for at hjælpe med at håndtere beskadiget indbo, til trods for at forsikringstager sendte nødråb til TRYG herom allerede den 11/7-2016.

'Har brug for hjælp til tømning kælder, da du ikke kan overskue det' noteret i TRYGs interne sagsforløb den 11/7-2016.

Som ansvarligt forsikringsselskab skulle TRYG skulle have reageret straks på dette nødråb og særligt henset til at forsikringstager tager på ferie den 12/72016. Men TRYG reagerer aldrig på nødråbte, hvilket understreges af at TRYG først sender [skadeservicefirma] og som sørger for at indboet ankommer til lageret i … den 18/7-2016, altså hele 7 dage efter skaden er sket.

Og det er kun det indbo som er **inden** i kælderen som [skadeservicefirma] henter. Det indbo som står udenfor i plastsække og som TRYG selv var med til at bære ud og som er fremsendt som billeddokumentation og udgør langt den største del af erstatningsopgørelsen efterlades og medtages aldrig, hvilket igen understøtter forsikringstagers forklaring om at TRYG indbo aldrig rekvirerede [skadeservicefirma] til at behandle det beskadiget indbo/løsøre som TRYG selv var med til at tømme kælderen for.

TRYG manglende ganske enkelt styring og ledelse af sagen, hvilket har haft stor økonomisk konsekvens for forsikringstager efterfølgende. Forsikringstager tager på familieferie den 12/7-2016 og måtte således i god tro forvente at alt indbo/løsøre som [skadeservicefirma] selv var behjælpelig med at bære ud blev hentet og behandlet efter foreskrifterne og ikke efterladt på adressen af TRYG. TRYG var fuldt ud klar over at forsikringstager tog på ferie og dermed havde TRYG accepteret ansvaret for det fulde indbo. Et ansvar TRYG aldrig efterkom og som alene gør TRYG ansvarpådragende i sagen.

Indboet blev aldrig forsøgt reddet blandt andet også fordi TRYG manglende fuldstændig styring af sagen. Forsikringssagen sejlede ganske enkel og der var ingen der tog ansvar. Dette erkender TRYG ved intern skrivelse den 02/08-2016 altså næsten 1 måned efter at skaden er sket.
TRYG skriver. *'Taks. Rekvireres til denne skade grundet manglende styring af sagen'* Se vedlagte bilag)
…
PROVOKATIONER:

- TRYG opfordres igen til at fremlægge al korrespondance der har været i sagen mellem TRYG og [skadeservicefirma] samt lignede samarbejdspartnere og underleverandører fra og med den 11/7 2016.

- TRYG opfordres til at bevise at de har korresponderet med [skadeservicefirma] omkring beskadiget indbo den 11/7 og den 12/7-2016,

- samt bevise at de har bedt [skadeservicefirma] om at hjælpe forsikringstager med at redde beskadiget indbo som var ramt af kloakvand.

  TRYG opfordres til at fremlægge samtlige fakturaer som er udstedt af [skadeservicefirma] til TRYG i nærværende sag

Ovenstående provokationer er simpel og enkel og burde kun tage TRYG advokat kort tid at fremlægge."

Selskabet har i brev af 31/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har forsøgt at undersøge, hvornår [skadeservicefirma] har været på ejendommen i relation til den skade, som [klageren] har anmeldt på sit indbo i forbindelse med vandskaden i kælderen. Imidlertid har [skadeservicefirma] også været på [klagerens] ejendom i

forbindelse med villaskaden, der blev dækket under [klagerens] villaforsikring i Tryg, jf. mine bemærkninger nedenfor.

Vedr. indboforsikringen – kort om forløbet
[Skadeservicefirma] har været på [klagerens] ejendom siden den 11. juli 2016, hvor der blev suget kloakvand op, og udført en nødrengøring, desinficering samt opsat affugter. Jeg er ikke bekendt med, *'hvor mange gange'* [skadeservicefirma] var på [klagerens] ejendom den 11. og 12. juli 2016, men jeg formoder, at [skadeservicefirmas] mange besøg har været nødvendige i forbindelse med vandskaden i kælderen – både vedr. indbo- og villaskaden, og efter henvendelse fra [klageren] til Tryg den 11. juli 2016 vedr. indbo, anmodede Tryg selvfølgelig [skadeservicefirma] om – i videre omfang – at hjælpe med indbo, jf. nedenfor.

Ifølge de oplysninger, som jeg nu har modtaget, havde [skadeservicefirma] fredag den 15. juli 2016 nedpakket løsøre hos [klageren], og sat det på lager.

Den 28. juli 2016 fandt [skadeservicefirma] diverse tøj frem fra sit lager, da det skulle tilbageleveres til [klageren].

Fra den 26. september 2016 har der været noget mailkorrespondance mellem [klageren] og [skadeservicefirma]. Jeg har ikke denne mail korrespondance, men jeg formoder, at [klageren] selv har de omhandlede e-mails, der skulle være sendt til '[klagerens e-mail]'. I denne mailkorrespondance skulle [klageren] have stille nogle spørgsmål om indbo til [skadeservicefirma]. Hvis [klageren] ønsker kopi af sin korrespondance med [skadeservicefirma] fremlagt i sagen, er han selvfølgelig velkommen til at fremlægge dem.

Den 18. oktober 2016 var der dialog mellem [klageren] og [skadeservicefirma] vedr. nogle kasser med tøj, og det aftales, at der skal ske fælles besigtigelse af tøj den 24. oktober 2016.

I juni 2017 skulle der – ifølge min oplysninger – være sendt mail fra [skadeservicefirma] til [klageren] vedr. tilbagelevering af løsøre samt en opkrævning for opbevaring.

Det bestrides, at Tryg ikke har foretaget en korrekt sagsbehandling, og at Trygs behandling af sagen skulle være mangelfuld, således som det er påstået af [klageren].

Det afvises således fortsat, at Tryg ved sin sagsbehandling skulle være ifaldet et erstatningsansvar.

Vedr. villaforsikringen – policenr. …
Der var også sket vandskade på bygningsdele i [klagerens] ejendom, og disse skader er anmeldt under [klagerens] villaforsikringen i Tryg.
…
[Skadeservicefirma] har selvfølgelig udført arbejde i hos [klageren] i forbindelse med villaskaden, og har således være *'gentagne gange'* på ejendommen. Vedr. det af [klageren] fremlagte bilag i sagen vedr. dette netop villaskaden og bl.a. nogle gipsvægge. Jeg henviser til, at udskriften er fra systemet …', hvor villaskaden er behandlet.

[Klagerens] provokationer
[Klageren] har fremsat nogle ønsker til, at Tryg skal fremlægges kopi af evt. emails, fakturа mv. der er udvekslet mellem Tryg og [skadeservicefirma].

Dette skal jeg venligst afvise, allerede fordi, der – i det omfang materialet måtte findes – er tale om interne arbejdsdokumenter, som ikke har relevans for den aktuelle tvist mellem [klageren] og Tryg.

Dog kan jeg oplyst, at Tryg den 11. juli 2016 har noteret følgende i sit skadesystem:

'Ft ringer. Har brug for hjælp til tømning af kælderen. Kan ikke overskue det. Jeg har derfor givet denne besked videre til [skadeservicefirma]. De kontakter ft i morgen.
Ft oplyser også at en støvsuger er gået i stykker. Alder 2-3 år. [Mærke]. NP 2.000 kr.
Fra: … … *Bygningsskade[center]. …*'."

Til dette har klageren fremsendt mail af 31/10 2017, hvor det bl.a. er anført:

"TRYGs påstande og anbringender afvises i det hele

Supplerende sagsfremstilling

TRYG ifalder ansvar for ikke at hjælpe os der udtrykkeligt beder om det. Der er tale om kloakvand og oversvømmelse i kælderen. Dette er dækket af forsikringen og omfanget af skaden var meget stort. [Skadeservicefirma] har hjemtaget 144 flyttekasser fra kælderen og ca. 12 paller med møbler mv. TRYG har hele tiden været klar over sagen størrelse, idet de har sendt [skadeservicefirma] til adressen og som har foretaget løbende billeddokumentation. Det må yderligere antages at når TRYG sender [skadeservicefirma] så kan vi alene betragte dette som et udtryk for at [skadeservicefirma] som multiserviceselskab optræder professionelt og løbende holder TRYG orienteret om skadens omfang. Vi kan og skal ikke vurderer TRYGs underleverandører på nogen måde. Vi må antage at TRYGS underlevere er fagfaglige uddannet personer der kommunikere og aftaler alt med TRYG.
Vi meddeler netop TRYG at vi ikke kan overskue opgaven. Hvis det er tilfældet at vi selv skulle have vasket vores tøj, rense det mv. hvorfor meddeler TRYG os aldrig dette. Vi fik klart at vide at vi var dækket og at [skadeservicefirma] ville tage indboet med til … ([skadeservicefirma]) hvilket først sker den 18/7-2016 som vi har dokumenteret efter vores indbo havde stået i en garagen weekenden over.

Det indbo som var ramt og som [skadeservicefirma] hjalp med at bære udenfor 'glemte' [skadeservicefirma] efterfølgende. Nu viser det sig at [skadeservicefirma] havde tilknytte et helt andet selskab som hedder [flyttefirma] (se [skadeservicefirma] sagsnummer … 11/7-2016 vores bilag TRYG-2-3.pdf) Så nu er der en tredje leverandør inden over sagen som vi intet kendte til.

TRYG påstår at forsikringstager selv kunne have vasket tøjet. Vir have ikke denne mulighed fordi både vaskemaskine og tørretumbler var ødelagt af kloakvandet!!! Men dette var ikke alene dette der gjorde det. At TRYGs advokat marginaliserer problemet til kun at vedrører noget bestemt indbo viser mere om at de ikke forstår omfanget når en kælder oversvømmes massivt af kloakvand. Netop det at vi selv går i gang med at tømme kælderen for vand og står i kloakvand i adskillige timer viser at vi har udvist ansvar og forsøg på at inddæmme skadens omfang til trods for at TRYG fuldstændig glemte at tage ledelsen og ansvaret professionelt ved at glemme vores indbo.

At TRYG overlader ansvaret til [skadeservicefirma] og efterfølgende [skadeservicefirma] overlader det videre til andre med det resultat at der manglede ledelse og ansvar i sagen, kan kun føre til at TRYG ifalder ansvaret for at dækket alt indboet.

TRYGs advokat påstår at vi har fået vores indbo tilbage, men det er alene det indbo som ikke var ramt af kloakvand og som var inden i kælderen. Det blev alene fjernet på bygningsforsikringen vegne og for at gulve, vægge etc. kunne fjernes og tørres. Det udgør en brøddel af det indbo som TRYG aldrig afhentede.

Det indbo som var ramt og som sagen vedrører er det indbo som [skadeservicefirma] hjalp os med at bærer udenfor og placerer i sække som stod udenfor. Det indbo som vi udførlig har dokumenteret med højopløslige billeder.
De sække gik [skadeservicefirmas] underleverandør forbi mindst 200 gange og fandt aldrig anledning til at tage dem med. Om [skadeservicefirmas] underleverandør havde gjort det, ville sikkert ikke haft den store indflydelse på sagen, for indboet blev først indleveret til [skadeservicefirma] i … den 18/7-2014 efter det havde stået i lastbilen weekenden over. Tøj der har stået i kloakvand i mere end et par dage er fuldstændig ødelagt og når det har stået varmt i en uges tid, så er det blot mere ødelagt. Derfor ifalder TRYG ansvar. Det skal dog bemærkes at vi først kom hjem over 3 uger efter og der lugtede alt tøjet forfærdeligt og var direkte ulækkert at rører ved. Det var ødelagt.

TRYGS advokat har skrevet at vi ikke har fremsendt en opgørelse med alder og stand. Dette er langt fra korrekt. Vi har sendt den liste som TRYG's advokat har fremlagt som bevis og her er alder angivet som aftalt. Vi aftalte med TRYG at stand ikke behøvede at skrives på for alt brugbart tøj blev kun skrevet på. Endvidere har vi udleveret den dokumentation som TRYG har bedt om i form af kvitteringer fra [taskemærke]. Dette har og vil ikke blive et forhold i sagen som ikke vil blive løftet fra os.
…
Dækningsforpligtelse:
TRYGs er forpligtet til at betale os den fulde erstatning blandt andet fordi de har givet en dårlig og ufuldstændig rådgivning,
Tryg har ikke opfydlt deres forpligtelse som forsikringsselskab og ydet os den nødvendige hjælp/ydelse som de er forpligtet til i forhold til forsikringen.
TRYg har aldrig forsøgt at tabsbegrænse vores indbo ved f.eks. vask, rensning tørring etc. Den tabsbegrænsning er TRYG forpligtet til især når der er tale om maks. dækning og det allerede fra begyndelse ved alene billededokumentationen fra os men også fra [skadeservicefirma] og sagens størrelse hvormed TRYG var klar over at der var tale om en stor sag. Det må også formodes at [skadeservicefirma] som TRYG har rekvireret meddeler TRYG skaden omfang, herunder at vaksmaskine, tørretumbler, køleskab, støvsuger, fryser etc. straks blev erstattet samme dag.

TRYGs forsikringsbetingelser brug af ordet 'opbevaret' ikke omhandler indbo som er bragt i kælderen til vask og tørring og efterfølgende skal lægges sammen.

TRYG har givet fuld dækningstilsagn til os og det understøttes af TRYG ageren i sagen i særdeleshed.

TRYG har anerkendt på skrift at sagen manglede styring bilag vores skrivelse den 29/9-2014 samt at TRYG har handlet uforsvarligt ved først efter en måned at tilkoble taksator til sagen.

TRYG har ikke dokumenteret at indboforsikringens policenummer er anvendt hos [skadeservicefirma] herunder at [skadeservicefirma] har samt svaret på de provokationer som vi har stillet til TRYG under sagen.

Ovenstående er alene hver for sig selv udtryk for at TRYG skal betale den fulde erstatning."

Selskabet i brev af 5/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det *bestrides*, at Tryg *'ifalder ansvar for ikke at hjælp os [klageren] der udtrykkeligt beder om det'*.

Tryg har ydet forsikringsdækning i overensstemmelse med de forsikringsaftaler, indbo-og villaforsikring, som klageren har tegnet i Tryg, henholdsvis policer nr. … (indbo) og … (villa).

Tryg fastholder, at det må have stået klart for klageren, at han – også henset til den almindelige tabsbegrænsningspligt – selv kunne have vasket tøj, der ikke var totalskadet.

Det må have formodningen for sig, at det alene er totalskadet tøj, der er bortskaffet.

Tryg henviser til fx kendelse nr. 48.438, hvor det ikke var godtgjort, at der havde været særlig anledning til at påpege en dækningsbegrænsning (5% af forsikringssummen ved tyveri fra kælderrum).

Klageren har ikke godtgjort, at nogen for hvem Tryg hæfter, er erstatningsansvarlig i sagen.

Det er klagerens bevisbyrde, at der i forbindelse med vandskaden – der ifølge klageren bl.a. omfattede 144 flyttekasser og ca. 12 paller med møbler mv. – er handlet ansvarspådragende, og denne bevisbyrde er ikke løftet.

På de fotografier, der er fremlagt i sagen ses bl.a., at [klageren] havde lagt tøj mv. ud på græsset og fotograferet effekterne. Det er uklart, hvad [klageren] herefter gjorde med effekterne, og hvor [klageren] placerede dem på sin ejendom. Det er også uklart, hvilken præcis dialog, der har været mellem [skadeservicefirma], herunder [flyttefirma], og [klageren].

[Skadeservicefirma]/[flyttefirma] har bl.a. oplyst, at [klageren] ikke var blevet gjort opmærksomme på, at [klageren] havde placeret effekter andet sted på ejendommen.

De fotografier, som klageren har taget af det beskadigede tøj, er fremlagt i sagen, og Tryg har erstattet de beskadigede genstande med 79.218 kr.

Det fastholdes, at klageren ikke har løftet sin bevisbyrde for, at det beskadigede indbo havde en værdi, der overstiger dette beløb.

Der er *ingen* dokumentation fremlagt for klageren erstatningskrav.

Det påhviler under alle omstændigheder [klageren] at dokumentere et evt. tab i sagen. Der henvises til eksempelvis kendelse nr. 73715,
…
Afslutningsvis skal det bemærkes, at Tryg – pr. kulance og alene af procesøkonomiske årsager – har tilbudt [klageren] en mindelig løsning på sagen, hvilket [klageren] imidlertid ikke har været interesseret i. Tryg ønsker ikke at genfremsætte sit forligstilbud."

Heroverfor har klageren i mail af 8/12 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Kommentar til TRYGs skrivelse af den 5/12-2017

Forsikringstager gør opmærksom på at familie skulle på ferie dagen efter skaden var sket. At ansvaret for behandlingen for indboet var overgået til TRYG herefter. At TRYG var informeret om ferieafholdelsen samt at de aktivt hjalp forsikringstager med at få udbetalt et midlertidigt beløb til køb af tøj a kr. 15.000,- til ferien. TRYG skrev den 14/7-2016 **'Jeg håber i er kommet godt afsted på ferie.'** og **'Hav en god ferie'**

Forsikringsselskabet kan ikke pålægge forsikringstager at være arbejdende på opgaven udover blandt andet den almindelige tabsforpligtelse som forsikringstager i overvældende grad har udført. TRYG har ikke bevist at forsikringstager har ageret uansvarligt.

Den 14/7-2016 i samme mail skriver TRYG 'det tøj der ikke er ramt bliver derfor ikke rengjort af [skadeservicefirma]' underforstået at tøj der er ramt af kloakvand vil blive rengjort og derfor må vi antage at TRYG/[skadeservicefirma] rengjorde vores tøj som var ramt af kloakvand. Det er samtidig et udtryk for at TRYG er klar over, at der er tøj som er ramt kloakvand, hvilket igen understreges af de mange billeder som er fremsendt i farver og høj opløsning. TRYG har aldrig meddelt at den fremsendte dokumentation har været forket eller kunne misforstås.

Vi måtte også forvente at TRYG havde styr på opgaven og accepteret at de havde ansvaret for indboet på adresen herunder det indbo der var båret udenfor sammen med [skadeservicefirma] og at TRYG har accepteret at vi var taget på ferie. Ellers ville det havde været naturligt at de meddelte, at dette var et problem og ikke ønskede os en god ferie. Det er aldrig meddelt.
…
Tryg påstår at vi aldrig har fremlagt nogen dokumentation. Dette er ikke korrekt. For det første drejer sagen sig ikke om dokumentationskravet. Dette er en ny påstand og som ikke vedrører sagen. Forsikringstager har fremsendt en opgørelse i excel til TRYG. Opgørelsen er påført alt det indbo som er ramt af kloakvand, påført beløbet størrelse. Tryg har efterfølgende udbedt om kvitteringer på nogle artikler og disse er fremsendt som. Herom er der ingen problemer. TRYG har selv fremlagt denne forsikringstager opgørelse og herpå har TRYG selv anført rabatter som de kan indhente hos deres aftalepartnere. Dette respekterer forsikringstager ligesom forsikringstager vil fremsende yderligere kvitteringer mv.
…
Forsikringstager kan ikke blive pålagt at behandle kloakvand fyldt med blandt andet colibakterier og lignede bakterier og dermed risikere at blive inficeret med en dødelig sygdom. Dette forhold alene fritager forsikringstager 100% fra at arbejde med indbo der er ramt massivt af kloakvand. Dette skal der uddannet og professionelle arbejdsfolk til. Alligevel valgte forsikringstager at forsøge efter bedste evne at redde så meget. Dette uden at TRYG informerede omkring hvilken prioriterede orden der skulle fokuseres på. Forsikringstager prioriterede efter dækningstilsagn fra TRYG på alt indbo at prioritere bygningen og de mange ting som ikke var berørt af kloakvandet endnu men hvor risikoen var stor. Det fremgår ingen steder i TRYGs betingelser eller i deres rådgivning hvordan der skal prioriteres.

Forsikringstager finder det noget underligt at TRYG og deres leverandører alene kigger har afhentet det indbo der stod i kælderen, idet det taler imod sund fornuft at bekadiget indbo fjernes fra kælderen for dernæst at blive båret uden at være blevet rengjort.

TRYG/[skadeservicefirma] bar jo selv vaskemaskine, tørretrumbler, tøj, møbler etc. udenfor for at [skadeservicefirma] kunne komme til at desinficere af flere omgang over flere dage og få plads til affugtere. Alt tøjet og øvrig indbo lugtede kraftig af fækalier.

TRYG udbetaling af kr. 15.000,- var også et udtryk for at TRYG opfattede det kloakinficerede tøj for totalskadet. Hvis TRYG mente at fx alt tøjet bare kunne vaskes, så var der ikke grund til at udbetale erstatning til indkøb af nyt tøj men bede forsikringstager om stille det Igen understrege det forsikringstager på stand om at TRYG betragtede indboet som beskadiget og dermed udtrykt klar dækningstilsagn.

De kendelser som TRYG henviser til herunder nr. 73715 og 48438 ikke sammenligninge med denne sag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af mail af 14/7 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Hej [klageren]

Jeg håber i er kommet godt afsted på ferie.

Jeg skriver lige for at følge op på en besked jeg har fået fra [kollega] vedrørende det tøj der ikke har været ramt af vandet. Jeg har talt med [skadeservicefirma], de oplyser at kolibakterier ikke 'flyver' i luften. Bakterierne rammer kun det som er blevet ramt af vandet og det tøj der ikke er ramt bliver derfor ikke rengjort af [skadeservicefirma].

Hav en god ferie."

Af klage af 8/8 2016 fra klageren til selskabets klageansvarlige fremgår bl.a.:

"Efter behagelig samtale med [taksator] den 5. August 2016 kl. 11:55 har TRYG gjort gældende at der alene dækkes med et beløb på stort kr. 79.200,- vedrørende det forhold der gør sig gældende for indbo.

TRYG ved [taksator] har spurgt mig om jeg var bekendt med dette forhold i policen, herunder om jeg blev gjort opmærksom herpå i forbindelse med min dialog med TRYG afdeling under hele sagen.

TRYG ved [taksator] oplyste mig samtidig om at tøj mv. kunne være blevet desinficeret ved f.eks. at blive vasket ved 60 grader.

Jeg skal understrege a vi ikke var bekendt med ovenstående før det blev oplyst af TRYG ved [taksator] den 5. August 2016 kl. 11:55. Der er således tale om ny information for os.

Ved vores dialog med TRYG ved [taksator] den 5. August d.å. kunne det samtidig konstateres at der ikke er taget notat herom hos TRYG hvilket igen understreger at det er absolut ny viden for os.

Da vi opdager at der er sket en skade, tager vi straks kontakt til at TRYGs døgnnummer og er efterfølgende i dialog med TRYGs forskellige afdelinger for at få at vide, hvordan vi skal forholde os til skaden

I den forbindelse er vi i dialog med TRYG mange gange, hvor vi får klare og tydelige instrukser om at vi skal tage nogle billeder af tøj, sko, sokker, tasker, tv etc. (tøj mv.)

Vi spørger om vi skal tage nærbilleder af hvert enkelt stykke tøj mv. og vi får her klart at vide at blot skal lægge det i nogle bunker og tage billeder. TRYG forklarer os klart og tydeligt at vi ikke skal stå og rode rundt i tøjet for meget for det er inficeret med KLOAK-VAND herunder med menneskelige efterladenskaber og at dette udgør en væsentlig sundhedsrisiko.

Vi følger TRYGs rådgivning og vejledning. Vi vælger at sprede tøjet mv. ud på jorden så vi efterfølgende nemmere kan tage billeder af det.

Vi spørger TRYG hvad vi skal gøre med tøjet når vi har taget billeder og får at vide at al tøj mv. der er ramt af kloakvand skal smides ud straks.

TRYG understreger at det er vigtigt at vi smider det ud, da vi skal på ferie, og det må ikke stå tilbage og udgøre en sundhedsrisiko.

Vi får ikke at vide at det er en mulighed at noget tøj mv. kan desinficeres ved en vask på f.eks. 60 grader eller på anden måde.

Vi får klart og tydeligt at vide at vi er dækket 100%. Det er vores klare opfattelse at vi ikke skal være nervøse. Vi tilbydes endda en a conto dækning som straks udbetales på kr. 15.000,-. Vi har på dette tidspunkt fremsendt billeder af vores tøj mv.

Vi gennemgår billederne enkeltvis med TRYG og får at vide at de er fine som dokumentation og TRYG har ingen bemærkninger til os.

Vi får også her at vide at vi skal smide tøjet ud, hvilket vi så gør.

Vi får heller ikke i den samtale noget at vide om en begrænset dækning.

Vi får endda at vide af TRYG at vi nu skal fokuserer på at komme på ferie og vi ikke skal aflevere en opgørelse af vores tøj mv. før vi kommer tilbage fra ferie. Vi får at vide at en opgørelse ikke haster.

Det skal samtidig understreges at TRYGs skadeservice var på adressen med uddannet fagfolk og dermed kunne TRYG have bedt fagfolk tage over, hvis det var nødvendigt. Dette sker ikke."

Af mail af 25/1 2017 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg skal hermed vende tilbage med yderligere svar i din sag.

Jeg har gennemgået [taksators] opgørelse i sagen.

Opgørelsen er for størstedelen af tingene udarbejdet på baggrund af dine oplysninger til sagen, og ikke på baggrund af indsendt dokumentation..

Jeg må således konstatere, at opgørelsen på det foreliggende grundlag er højt sat. Opgørelsen er vedhæftet til orientering.
…
Du har fået udbetalt max. dækningen på 79.218 kr.

For at få lukket sagen her, vil vi tilbyde dig 10.000 kr. yderligere pr. kulance. Beløbet er til fuld og endelige afgørelse.

Hvis du ikke ønsker denne løsning, må jeg i stedet henvise dig til at klage til Ankenævnet for Forsikring."

Af en tidsoversigt udarbejdet af selskabet fremgår bl.a.:

"11-07-2016	Du anmelder telefonisk, at der er kommet kloakvand op i 10 cm højde i kælder. Der er skade på tøj på gulvet, der lå til vask og kasse med elektronik (ikke pc) men kabler og harddiske m.v. Du bliver bedt om at tage fotos og selv vurdere, om det er skadet.
11-07-2016	Du ringer senere samme dag. Har brug for hjælp til tømning af kælder, da du ikke kan overskue det. Sagsbehandler giver [skadeservicefirma] besked og de kontakter dig dagen efter. Du oplyser også, at en støvsuger er gået i stykker. Alder 23 år. [Mærke]. Nypris 2000 kr.
12-07-2016	Vi modtager fotos af skadet indbo
12-07-2016	Sagsbehandler aftaler a conto erstatning med dig på 15.000 kr., da du står og skal pa ferie. Efter ferien vil du sende en opgørelse. Du udtrykker bekymring om det tøj, der ikke har været i berøring med vandet, og spørger om det evt. kan vaskes af [skadeservicefirma]
14-07-2016	Sagsbehandler taler med [skadeservicefirma], der oplyser, at kolibakterier kun rammer det, der er ramt af vandet.
14-07-2016	Sagsbehandler meddeler dig på mail, at tøj, der ikke er ramt af vand, ikke vil blive rengjort af [skadeservicefirma].
15-07-2016	Du skriver til os og beder om nummeret til [skadeservicefirma]
18-07-2016	Sagsbehandler sender dig tlf.nr. og navn pa kontaktperson hos [skadeservicefirma]
28-07-2016	Du ringer til os og oplyser, at [skadeservicefirma] har taget jeres vaskemaskine med, og at du ikke ved hvorfor. Dog skulle rummet tømmes grund istandsætning. Da I skal på ferie igen dagen efter, har I brug for rent tøj. Sagsbehandler oplyser, at I kan gå på vaskeri, og så betaler vi. Du oplyser, at det kan du ikke bruge en dag på.
03-8-2016	Du fremsender en erstatningsliste til os med et krav på 139.270 kr. og beder os om at udbetale
04-08-2016	Sagsbehandler rekvirerer taksator grundet det store erstatningskrav
05-08-2016	Taksator har en lang samtale med dig, hvor I taler om max., dækningen ved skybrud i kælder."

16. 91085

Af klagerens police fremgår bl.a.:

"**Summer ud over Standardsummer og Summer du har valgt**

Følgende maks. summer gælder, uanset hvilke standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt.

…

Kælder	Sky- og tøbrudsskader i kælder, der ikke er godkendt til beboelse	77.296 kr. pr. skade"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Der gælder en maks. sum for dine ting opbevaret i kælder i hus/ rækkehus eller i kælder- og loftsrum i etagebyggeri, som fremgår af din forsikringsaftale.

…

Indeksregulering

Prisen på forsikringen, selvrisici samt summer indeksreguleres og fremgår af forsikringsaftalen. Ansvarsskader og Retshjælp indeksreguleres ikke."

Nævnet udtaler:

Som følge af et skybrud natten mellem den 10/7 og 11/7 2016 kom der kloakvand ind i klagerens kælder i 10 cms højde. Der skete skade på bygningsdele og indbo, herunder tøj i vaskekælderen, idet klageren var i gang med at vaske tøj til en forestående ferierejse.

Klageren havde både villa- og indboforsikring i selskabet og anmeldte straks skaden til selskabet. Selskabet rekvirerede et skadeservicefirma, der kom den 11/7 2016 for at suge kloakvand op, udføre nødrengøring, desinficere og opsætte affugter.

Klageren talte med selskabets indboskadeafdeling den 11/7 2016 og blev bedt om at tage fotos af beskadiget indbo og selv vurdere, om det var skadet. Klageren talte med selskabets bygningsskadeafdeling om eftermiddagen og oplyste, at han havde brug for hjælp til at tømme kælderen, idet han ikke kunne overskue det. Selskabet gav beskeden videre til skadeservicefirmaet, som kom den 12/7 2016 og hjalp med at bære indbo udenfor.

Samme dag sendte klageren fotos til selskabet af skadet indbo, og selskabet udbetalte en a conto erstatning på 15.000 kr. til indkøb af sommertøj inden ferien. Klageren udtrykte bekymring om det tøj, som var i kælderen, og som ikke havde været i berøring

med kloakvandet. Selskabet undersøgte og svarede klageren ved mail af 14/7 2016, hvoraf fremgår: "Jeg håber i er kommet godt afsted på ferie. Jeg skriver lige for at følge op på en besked jeg har fået fra [kollega] vedrørende det tøj der ikke har været ramt af vandet. Jeg har talt med [skadeservicefirma], de oplyser at kolibakterier ikke 'flyver' i luften. Bakterierne rammer kun det som er blevet ramt af vandet og det tøj der ikke er ramt bliver derfor ikke rengjort af [skadeservicefirma]. Hav en god ferie".

Den 15/7 2016 hentede et flyttefirma rekvireret af skadeservicefirmaet det indbo, som var inde i kælderen. Flyttefirmaet medtog ikke det indbo, der var båret ud af kælderen. Indboet stod i flyttelastbilen weekenden over og blev afleveret til skadeservicefirmaet den 18/7 2016.

Den 3/8 2016 fremsendte klageren en liste med krav for skadet indbo, og på grund af kravets størrelse kontaktede en løsøretaksator fra selskabet klageren den 5/8 2016. Taksatoren udbetalte forsikringens dækningsmaksimum for skybrudsskader i kælder, der ikke er godkendt til beboelse, på 79.218 kr.

Klagerens samlede krav for skadet indbo er på 180.672 kr. Han kræver fuld erstatning med henvisning til, at han under den telefoniske kontakt med selskabet i dagene efter skybruddet fik at vide, at han var 100 % dækket, og at han først den 5/8 2016 blev oplyst om et dækningsmaksimum. Han har endvidere anført, at vasketøjet, der var i kælderen ved skybruddet, ikke er omfattet af forsikringens dækningsmaksimum, da tøjet ikke var opbevaret i kælderen. Han gør også gældende, at selskabet ifalder et erstatningsansvar for, at indbo, der kunne have været reddet, blev ødelagt.

Selskabet har afvist at udbetale mere end forsikringens dækningsmaksimum for skadet indbo i kælder, der ikke er godkendt til beboelse. Selskabet har anført, at klageren ved læsning af sin police kunne konstatere, at der var et maksimum, og at klageren ikke har godtgjort, at selskabet skulle have givet tilsagn om dækning, der ligger ud over policens dækningsmaksimum. Selskabet har endvidere anført, at vasketøj, der bringes ned i kælderen for at blive vasket, skal anses for at være 'opbevaret' i forsikringens forstand. Selskabet har bestridt, at det eller skadeservicefirmaet har handlet ansvarspådragende

med henvisning til, at sagen er behandlet korrekt på baggrund af de oplysninger, som er modtaget fra klageren, og at han har en tabsbegrænsningspligt og selv kunne have vasket tøj, der ikke var totalskadet. Selskabet har endelig anført, at klageren ikke har bevist, at det beskadigede indbo havde en værdi, der oversteg 79.218 kr.

Af policen fremgår: "Følgende maks. summer gælder, uanset hvilken standardsummer du har, og uanset hvilke summer du har valgt: … **Kælder** Sky- og tøbrudsskader i kælder, der ikke er godkendt til beboelse 77.296 kr. pr. skade". Af forsikringsbetingelserne fremgår: "Der gælder en maks. sum for dine ting opbevaret i kælder i hus/rækkehus eller i kælder- og loftsrum i etagebyggeri, som fremgår af din forsikringsaftale".

Nævnet finder, at det med den fornødne klarhed fremgår af policen, at der gælder et dækningsmaksimum pr. skade for skybrudsskader i kælderen, og at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har lovet ham en anden og bedre dækning end, hvad der følger af forsikringsaftalen.

Nævnet finder, at tøjet må anses for at være midlertidigt opbevaret i kælderen og dermed også er omfattet af forsikringens dækningsmaksimum for skybrudsskader i kælderen.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar på grund af sin eller skadeservicefirmaets behandling af sagen, og om klageren har lidt et tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har påtaget sig at foretage skadesbegrænsning ikke kun på bygningen, men også på indboet. Nævnet finder, at skadeservicefirmaet som den professionelle part ved tømning af kælderen for indbo burde have sorteret indboet efter, hvad der skønnedes at kunne reddes, og hvad der kunne smides ud, og burde have sikret sig, at alt indbo, der ikke umiddelbart var kassabelt, blev medtaget af flyttefirmaet. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren havde kontaktet selskabet, fordi han ikke kunne overskue at tømme kælderen, og at selskabet vidste, at klageren stod for at skulle rejse på sommerferie og ikke selv havde mulighed for at foretage skadebegrænsende tiltag.

19. 91085

Nævnet finder, at klageren har sandsynliggjort, at det skadede indbo havde en værdi, der oversteg 79.218 kr. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets taksator under sagens behandling ved selskabets klageansvarlige har opgjort erstatningen til 123.824,69 kr.

Nævnet lægger til grund, at en del af det skaderamte tøj, duge og linned kunne have været reddet. Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysning om, at tøj, der er forurenet med kloakvand, kan desinficeres ved at blive vasket ved 60 grader.

Nævnet finder herefter, at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal erstatte klagerens tab med hensyn til tøj, duge og linned, der kunne have været vasket og reddet. Beløbet fastsættes skønsmæssigt til 25.000 kr. ud over dækningsmaksimum.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal til klageren betale 25.000 kr. med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand