Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. november 2018 blev i sag nr. 91808:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. Han klager over den erstatning, som selskabet har ydet i forbindelse med genhusningen efter en vandskade i hans andelslejlighed, og over selskabets sagsbehandling.

I klageskema af 9/1 2018 til nævnet og i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling**
1. Forløbet og uoverensstemmelsen kort.
Vi har haft vandskade på [adresse].
I den forbindelse er jeg dybt uenig med Tryg omkring kompensationen jf. aftale omkring mad, omkostninger, genhusning mv.
Tryg vil kun kompensere indtil d. 16 August hvor jeg var tvunget til, at flytte ind i min lejlighed uden køkken og bad, fordi hoteller var dyrere end Trygs lovede budget på 900 DKK. I den forbindelse ringede jeg til Tryg og skrev mange emails, men Tryg svarede overhovedet ikke. Tryg vendte første tilbage ca. 2 måneder efter.
Tryg havde få dage inden indflytningen, dvs. d. 11 August, genbekræftet aftalen om kompensation og lovet at vende tilbage når lejligheden var beboelig.
…
Når Tryg ikke svarer på mine henvendelser eller vender tilbage som lovet, bekræfter det, at lejligheden endnu ikke er klar. Da kompensationen hovedsageligt er til mad, og lejligheden ikke havde køkken og bad, havde jeg ingen forudsætninger for at tro, at kompensationen ikke fortsat var gældende.
En del af Trygs beslutningsgrundlag er forkert jf. 6.2. Der er bevis for, at badet overhovedet ikke var færdigt, som Tryg skriver det var. Der var i flere måneder ingen vand i bruseren.

Tryg har sendt mig gennem hele 4 opslidende interne klageinstanser, hvilket jeg finde dybt problematisk og kritisabelt. Hver gang har jeg skulle starte forfra med at forklare og bevise etc. Ved hver instans har Tryg givet lidt mere i kompensation — men er stadig langt fra aftalen.
Det giver desuden anledning til stor kritik, at trygs Løsøretaksator [2] ringer og meddeler mig som forbruger, at hun ikke ville skrive lange emails men alene give mig en undskyldning, samt et løfte om fuld kompensation pr. telefon. Da jeg spørger om dette skyldes bevisgrunde siger hun nej og lover, at bekræfte hendes undskyldning og nye løfte om fuld kompensation pr. email. Da jeg sender en email som hun kan bekræfte hører jeg intet. Først efter anden rykker, ca. tre uger efter, bekræfter hun undskyldningen, men ændrer aftalen.
…
3. Vigtige datoer.
Håndværkerne starter vandskade-projektet d. 17/3 2017
…
Udflytning d. 10/4 2017.
Forventet afslutning d. 3 uger efter dvs. ca. d. 10/4 2017.
Oplyser at lejligheden er klar (hvilket den ikke var) 23/6 2017
…
Tvunget til, at flytte ind i lejlighed uden bad og køkken d. 16/8 2017.
Arbejdet var tidligst færdigt 10/10 2017
…
4. Aftalen og problemet: Løber fra aftale.
Arbejdet med lejligheden udsættes løbende pga. komplikationer, og meget ringe projektstyring jf. nedenfor. Da lejligheden, efter ca. 6 måneder, endelig er ved at være klar, vil Tryg kun betaler 1/4 af den aftalte kompensation.
Da projektet oprindeligt kun var sat til 3 uger, aftalte jeg med Tryg, at de i stedet for genhusning, kompenserede med et fast beløb hver uge.
…
Jeg har under håndværkerprojektet korresponderet ca. 17 gange med Tryg for at orientere omkring projektet, sikre at alt var fint omkring aftalen, samt appellere til, at de kontaktede [Forsikringsselskab 2, der har bygningen forsikret] for at fremskynde projektet:
…
Der skulle således ikke være nogen tvivl om, hvad aftalen er, eftersom den er genbekræftet og Tryg løbende er orienteret. Desuden skriver [skadebehandler] direkte, at hun vil kontakte [forsikringsselskab 2] og vende tilbage til mig med information.
Aftalen er ikke begrænset af hvor i verden jeg opholder mig. Pointen er, at jeg ikke kan være i min lejlighed, og som [klagers erhverv], kan jeg arbejde fra min computer.

5. Konfliktens nuværende kerne.
Tryg har bekræftet aftalen og sagt de vil vende tilbage efter at have kontaktet [forsikringsselskab 2] jf. ovenfor. Dvs. at jeg skal vente på svar om, at lejligheden er klar.
I August er hoteller i [by] dyrere end det budget på 900 DKK om dagen som Tryg vil kompensere jf. aftalen. Desuden er det næsten umuligt, at passe et arbejde som … fra et hotelværelse. Jeg var derfor tvunget til, at kontakte Tryg og fortælle, at jeg flyttede ind i lejligheden uden bad og køkken. Men Tryg responderede ikke i ca. 2 måneder.
Tryg nægter nu at kompensere efter d. 16 August 2017, hvor jeg var tvunget til, at flytte ind i min lejlighed uden bad og køkken.

3. 91808

Spørgsmålet er hvorvidt min klare forbrugeraftale med Tryg ophører alene fordi jeg bliver tvunget til, at flytte ind i lejligheden uden bad og køkken. Jeg ringer og skriver til Tryg og forklarer vedr. de dyre hoteller og at jeg flytter ind i lejligheden, men de svarer først tilbage ca. 2 måneder efter. Desuden kan man diskutere om det er korrekt, at Tryg pludselig siger lejligheden var beboelig jf. interne forsikringsbestemmelser jeg ikke har nogen forudsætning for at kende til. De kunne jo bare have meldt tilbage når den var klar, som de havde lovet de ville.

5.1. Ophører min klare aftale med Tryg fordi jeg bliver tvunget til, at flytte ind i en lejlighed uden bad og køkken – og Tryg ikke besvarer mine emails og opkald i 2 måneder?
For at være helt sikker på, at vores aftale stadig var bindende ringede jeg til [skadebehandler] fra Tryg som ikke var til stede. Desuden sendte jeg hende løbende e-mails og orienterede om projektet samt, at jeg var tvunget til at flyttet ind pga. at hoteller var dyrere end mit Tryg-budget. Et rent mareridt hvor der løbende var 1-6 forskellige håndværkere i lejligheden, køkkenelementer rives op og ned, der slibes, der er ikke vand i bruseren etc.
Jeg anså bestemt ikke den tvungne indflytning som et forhold der evt. ville kunne ændre vores aftale om kompensation. Dette skyldes:

- At jeg havde forsøgt at ringe til [skadebehandler]/Tryg.
- At jeg havde underrettet [skadebehandler]/Tryg i en række e-mails.
- At [skadebehandler]/Tryg tidligere havde genbekræftet aftalen og sagt, at hun ville vende tilbage efter at have talt med [forsikringsselskab 2] jf. ovenfor. Dvs. at Tryg også var orienteret via [forsikringsselskab 2].
- At Tryg havde sagt de ville vende tilbage når lejligheden var beboelig jf. ovenfor. Det gjorde de først ca. 2 måneder efter. Ergo var den ikke klar.
- Af Trygs ugentlige kompensation hovedsageligt var møntet på mad.
- At priserne på hoteller i [by] var dyrere end det budget på 900 DKK Tryg havde givet mig. Ergo var jeg tvunget til at flytte ind.
- At det var langt billigere for Tryg at betale ugentlige kompensation til mig end at skulle betale hotel og mad til mig jf. deres tilbud.
- At jeg hverken havde adgang til køkken eller bad i lejligheden jf. emails nedenfor.
- At jeg som [erhverv] ville have svært ved fortsat at arbejde i en kuffert flyttende rundt fra sted til sted (Projektet endte med, at tage næsten 6 måneder).
- Herefter følger ca. to måneder, hvor lejligheden stadig ikke er klar, og jeg stadig ikke har vand i bruseren eller et køkken. Elementer pilles op og ned, vægge brydes op etc. Jeg skriver og ringer som sagt til Tryg men hører intet. Jeg klager gentagne gange til [forsikringsselskab 2], men det går stadig langsomt, og håndværkerne laver den ene fejl efter den anden.
- Pludselig modtager jeg, hele 2 måneder efter at Tryg har genbekræftet aftalen, og skrevet at man ville tjekke med [forsikringsselskab 2] og meddele når lejligheden var klar, en email om, at Tryg pludselig ikke vil anerkende den aftale man selv har lavet. Aftalen annulleres pludselig med 4 måneders tilbage virkende kraft.
- Det virker både moralsk og juridisk forkert. Jeg er ikke byggesagkyndige og jeg kender ikke de interne forsikringsaftaler for, hvornår en lejlighed er beboelig eller ikke. Jeg er indledningsvis blevet underrettet om, at jeg fik kompensation fordi jeg ikke har køkken og bad og det har jeg stadig ikke. Som forbruger kan man ikke gøre andet end skriftligt, at sikre sig at aftalen er gældende, samt hjælpe Tryg med information. Jeg har ringet og skrevet til Tryg mange gange. Jeg kan ikke gøre for, at Tryg først vender tilbage ca. 2 måneder efter.

…
5.2. Var lejligheden beboelig jf. udefinerede interne forsikringsbestemmelser jeg ikke har nogen forudsætning for at kende til?

Udover at have en klar aftale med Tryg, som selvfølgelig skal respekteres jf. aftaleloven, kan man diskutere om lejligheden var beboelig jf. interne forsikringsregler.
Som forbruger har jeg ingen forudsætninger for, at vide hvornår en lejlighed betragtes som beboelig jf. Tryg's interne regulativer. Jeg kan alene henvise til de telefonsamtaler og ca. 17 email-korrespondancer jeg har haft med Tryg, for netop at sikre, at Tryg løbende var orienteret og alt var som det skulle være.
Jeg kan konstatere, at arbejdet tidligst var færdigt 10 Oktober 2017 og at der næsten helt til det sidste, var 1-6 håndværkere i lejligheden. Der var ikke vand i bruseren, dørtrin og køkkenbordplade skulle slibes, rør ændres, 2 vægge rives ned, køkkenelementer pilles ned og sættes op igen mv.
Hvis Tryg måtte mene noget andet kunne de jo bare have svaret som aftalt. De havde lovet at vende tilbage når de havde talt med [forsikringsselskab 2] jf. ovenfor. Det er dem der er bygge - og forsikringseksperter og de vidste alt, idet de både var blevet orienteret af mig og af [forsikringsselskab 2]. Alligevel gik der ca. 2 måneder før de svarede mig.
Se venligst vedhæftede fotos af lejligheden.
Udvalgte emails der beviser, at lejligheden ikke var færdig (alle emails fremgår desuden af vedhæftede dokument):
…
6. Et meget kritisabelt efterspil.

6.1. Fire interne Tryg klageinstanser.
Jeg er efterfølgende blevet trukket igennem fire opslidende interne klageinstanser, hvor jeg har skulle starte forfra med lange emails, dokumentation mv. Ved hver eneste klageinstans har Tryg udbetalt lidt mere af kompensationen. Jeg er meget uforstående overfor, hvordan det kan være moralsk og juridisk lovligt, at trække forbrugere igennem et sådan forløb. De virker klart som om det er en bevidst opslidende handling fra Trygs side.
…
Tryg har efterfølgende forklaret, at den ene instans pludselig ikke var en klageinstans, til trods for, at det modsatte blev oplyst, og den var bemyndiget til at ændre min kompensationsstørrelse jf. ovenfor.
…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
7. Mit krav.
Som forbruger skal man kunne have tiltro til en aftalen med sit forsikringsselskab, og når Tryg så skriver, at man tjekker op og der herefter går flere måneder, er det virkelig dårlig behandling at forsøge at trække tilbage. Dette er hverken moralsk eller juridisk acceptabelt. Når Tryg genbekræfter aftalen i August og samtidigt siger, at man vil kigge nærmere på sagen, kan man selvfølgelig ikke komme tilbage ca. 2 måneder efter og forsøge at ændre aftalen med ca. 4 måneders tilbagevirkende kraft. Især ikke når jeg både har ringet og skrevet adskillige emails til Tryg som ikke blev besvaret.
Lejligheden var ikke færdig og Tryg har ikke vendt tilbage som lovet, til trods for, at jeg har sendt dem flere orienterende emails. Det er således helt klart, at jeg som forbruger skal kunne regne med den genbekræftede aftale og kompensation jeg er blevet stillet i udsigt. En aftale som gælder indtil Trygs email fra d. 6 Oktober inklusiv (lejligheden var færdig 10 Oktober jf. ovenfor). Desuden fremgår det af 6.2. af en del af Trygs beregningsgrundlag er forkert idet det er bevist, at der ikke var vand i bruseren.

7.1. Anmodning om den resterende lovede kompensation.

Samlet kompensation jf. vedhæftede opgørelse 132.855.5 DKK. Beregnet som kompensation indtil d. 6 oktober hvor [skadebehandler] Tryg skriver, at de ikke vil betale.

D. 6/10 Tryg udbetalt 38.388,00 DKK
D. 10/10 Tryg udbetaler yderligere 16.612,00 DKK = samlet 55.000,00 DKK
D. 16/11 Tryg udbetaler yderligere 40.256,47 DKK = samlet 95.256,47 DKK.

Tryg nægter, jf. [løsøretaksator 2] at betale kompensation efter d. 16 august hvor jeg er tvunget til, at flytte ind, selvom der ikke er bad og køkken, fordi hoteller er dyrere end Trygs budget. Dette til trods for en klar aftale, det faktum at Tryg ikke besvarer mine opringninger eller emails i ca. 2 måneder, samt at en del af Trygs beregninger er på forkert grundlag jf. 6.2.

Manglende kompensation: 37.599,03 DKK

7.2. Jeg vil anmode om en form for kompensation for de langt mere end 100 timer jeg har brugt på sagen jf. de utallige emails.
Jeg vil gerne bede om en form for kompensation for det forløb jeg har været igennem og de utallige timer jeg har brugt på, at skrive emails, samle dokumentation mv. Jeg synes ikke det kan være rimeligt at jeg skal bruge mere end 100 timer på sagen og sendes gennem 4 interne instanser. Som [erhverv] kunne jeg have koncentreret mig om noget andet og tjent 50-60.000 DKK.
Erstatningsbeløbet er symbolsk — så ethvert beløb vil blive meget vel modtaget. Vi kan dog godt skrive 40.000 som rejst krav.

7.3. Anmærkning eller bøde for, at lyve til en forbruger over telefonen.

Jeg vil bede om, at Tryg får en bøde for, at ringe og give en undskyldning samt forklare en forbruger, at man ikke vil skrive lange emails, men alene lukke sagen med fuld kompensation over telefonen. En aftale Tryg efterfølgende ikke bekræftede, og en telefonsamtale Tryg nu nægter at være i besiddelse af. Det er en dybt uetisk forretningsmetode.

7.4. Anmærkning eller irettesættelse for, at henvise en forbruger til 4 interne instanser.
Jeg vil bede om, at Tryg får en bøde eller irettesættelse for, at trække forbrugere igennem fire interne instanser. Fire instanser man efterfølgende forklarer egentlig kun var tre. Selvom instanserne blev henvist til som 'klageinstanser' og selvom de var instanser nok til, hver gang at tildele mig lidt mere kompensation. Det er en dybt uetisk forretningsmetode at opslide forbrugeren på den måde."

Selskabet har i brev af 2/3 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**4.0 Klagerens sagsfremstilling bestrides af selskabet**
Klageren har i sin sagsfremstilling fremkommet med en lang række udokumenterede påstande. Klageren har således bl.a. anført, at selskabet ved flere navngive personer har givet ham forskellige tilsagn om erstatning, at lejligheden ikke var beboelig, at selskabet i øvrigt ved sin sagsbehandling har pådraget sig et erstatningsansvar.

Selskabet bestrider klagerens sagsfremstilling, der ikke er korrekt. Selskabet har gennemgået sagen flere gange, og det ligger fast, at klageren har modtaget den erstatning, som han har haft krav på, og som er aftalt.

Selskabets [skadebehandler] og taksator [løsøretaksator 2] tager klar afstand fra klagerens sagsfremstilling, der er urigtig.

Begge medarbejdere vil kunne afgive vidneforklaringer i forbindelse med en evt. retssag.

Det kan også som eksempel nævnes, at det af klagerens mail af 11. august 2017 til [entreprenøren] spøger om 'Er badeværelse og gang rengjort, og fikser I bordpladen?'. Og i mail af 8. august 2017 til selskabet:

> *'Jeg synes, at lidt det hele begynder at gå i tomgang. F.eks. mangler de nu rengøring af badeværelse, som ser farligt ud, rengøring af gang, samt hvid-pigmentering af køkkenborde.'*

Det forhold, at der evt. mangler lidt rengøring i badeværelset og gangen, samt er forhold med pigmenteringen af køkkenbordplader, medfører ikke, at man ikke kan bo i lejligheden. Og det er således en korrekt afgørelse selskabet har truffet.

Vedr. klagerens bemærkninger om, at der var 'lukket for vandet et sted', skal selskabet bemærke, at det ikke er godtgjort, at der ikke har været vand i lejligheden, evt. i perioder, ligesom det heller ikke er godtgjort, at klageren ikke ved henvendelse til rette person, kunne have fået åbnet for vandet. Det fremgår af mail af 13. september 2017 fra [entreprenøren], at der alene har været tale om vandtrykket i brusekabinen. Dette medfører heller ikke, at man ikke kan bo i lejligheden

Det bemærkes igen, at det var [Forsikringsselskab 2], der stod for udbedring af bygningsskaden.

5.0 Selskabets vurdering

Det er klageren, der har bevisbyrden både for rigtigheden af kravet og for kravets størrelse. Det gælder også, at klageren har en almindelig pligt til at begrænse sit tab – evt. ved eget arbejde at udføre rengøring (hvilket evt. kunne honoreres efterfølgende af [forsikringsselskab 2]).
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, under punkt 6, 'Udgifter til redning, oprydning og flytning', at 'genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter' er dækket.

Efter forsikringsaftalen er det altså alene rimelige og nødvendige merudgifter, skal betales af selskabet.

Det anførte beløbet på 5.000 kr. pr. uge (uden dokumentation) er aftalt ud fra den forudsætning, at klageren selv skulle sørgede for genhusning hos venner og bekendte.

Selskabet gør gældende, at klageren – i hvert fald – efter selskabets mail af 11. august 2017 ikke kan være i tvivl om, at de 5.000 kr. betales for både genhusning og merudgifter til mad, når han boede hos venner og bekendte.
Selskabet medarbejder har løbende anmodet klageren om at give besked om, hvornår han flyttede tilbage, idet dette tidspunkt, i sagens natur, er afgørende for, hvorvidt behovet for genhusning fortsat er relevant.

Klageren kan på ingen måde have nogen form for berettiget forventning om, at selskabet vil betale ham 5.000 kr. om ugen, mens han bor i sin egen lejlighed.

Selskabet har gennemgået sagen flere gange, og har forsøgt at imødekomme klageren mest muligt.

Dette fremgår meget tydeligt at den email af 7. februar 2017, som taksator [2] sendt til klageren. I selskabets mail hedder det bl.a.:

Vi har tidligere fået oplyst, at du flyttede tilbage til lejligheden den 26.juni 2017, (mail fra [forsikringsselskab 2] er tidligere sendt til dig) på det tidspunkt konstaterede man, der ikke var vand til et blandingsbatteri, og vi har fået oplyst, at det straks blev udbedret.

Vi har betalt kompensation frem til den dato.

På det tidspunkt var der tale om der manglede nogle reparationer i lejligheden, som normalt gør at boligen ikke anses som værende ubeboelig.

Jeg er enig i, vi efter du flyttede ind, fortsat har bekræftet vi ville kompensere dig, og at vi ikke på noget tidspunkt har gjort dig opmærksom på en evt reduktion.

Du oplyser, i den opgørelse du har sendt til mig, at du flyttede tilbage den 16.august 2017, så uanset du måske allerede den 23.6.2017 flyttede ind, vil vi, netop fordi vi ikke klart har forventningsafstemt, naturligvis være indstillet på at kompensere frem til den 16.august 2017.

Det betyder, vi vil betale for yderligere 7 uger og 5 dage.

De 6 dage du har overnattet på hotel skal modregnes , så kompensationen vil være for 6 uger og 6 dage. Efter omstændighederne betaler vi 7 uger af 5.000 kr. i alt 35.000 kr.

Derudover betaler vi dine dokumenterede udgifter på 5.256,47 kr.

Når vi har udbetalt beløbet mener jeg du har fået en fair kompensation for forløbet, og jeg mener vi har opfyldt betingelserne.

Jeg håber med dette, at sagen kan afsluttes til din tilfredshed.

Selskabet fastholder, at klageren har godtgjort, at der er givet dækningstilsagn udover tidspunktet, hvor du flyttede tilbage til din lejlighed.
Der ses – trods oplysningerne fra [forsikringsselskab 2] om en tidligere indflytning i juni 2017 – at være enighed om, at klageren i hvert fald var flyttet tilbage i sin lejlighed senest den 16. august 2017.

Da selskabet har ydet dækning frem til denne dato, har klageren ikke yderligere krav i sagen.

Klageren har ikke godtgjort, at der skulle være indgået en bindende aftale med ham om, at selskabet ville 'betale' frem til [hans] lejlighed er 100% indflytningsklar. En sådan aftale ville reelt betyde, at selskabet kunne komme til at 'betale 5.000 kr. om ugen' i flere år, hvis bygningsforsikrin-

gen fx blev uenige med klageren om, hvorvidt der var ridser på et fodpanel, som ikke var udbedre (ej '100%'). Selskabet vil selvfølgelig aldrig indgå sådan en aftale, og det er heller ikke tilfældet i den konkrete sag. Klagen har ikke godtgjort, at der er indgået en sådan aftale.
Nævnet må, ud fra oplysningerne fra [forsikringsselskab 2], lægge til grund, at klageren flyttede tilbage til lejligheden den 23. juni 2017. Selskabet har, som anført, valgt at betale frem til og med den 15. august 2017.

Nævnet kan også lægge til grund, at de reparationer, der evt. skulle udføres i klagerens lejligheden efter 15. august 2017 under igen omstændigheder betød, at lejligheden var ubeboelig i en sådan grad, at selskabet skullet være forpligtet til at 'betale 5.000 kr. pr. uge' i perioden fra 16. august og frem til 10. oktober 2017. Det bemærkes igen, at beløbet på de 5.000 kr. blev aftalt ud fra den forudsætning, at klageren var boede hos venner og bekendte, og dette har ikke været tilfældet fra den 16. august 2017.

Selskabet vil derfor ikke betale klagerens krav på 37.599,03 kr.

6.0 Klagerens krav om – yderligere – kompensation, angiveligt 40.000 kr.
Klageren har i øvrigt rejst krav om kompensation for den tid, som han har brugt på sagen.

Selskabet afviser at betale dette krav.

Klageren har ikke krav på honorar for den tid, som han har brug på sagen.

Det er klageren, der har bevisbyrde for, at selskabet grundet sin behandling af sagen skulle have pådraget sig et erstatningsansvar, og denne bevisbyrde har klageren ikke løftet. Klageren har i øvrigt ikke dokumenteret noget tab.

Selskabet har heller ikke ved den konkrete sagsbehandling har handlet på en sådan måde, at der kan pålægges Tryg at yde klageren kompensation af nogen størrelse.

Selskabet vil derfor ikke betale klagerens krav på 50-60.000 kr., eller som det anføres i klagen, 40.000 kr.

7.0 Klagerens krav om anmærkning eller bøde
Som anført bestrider selskabet klagerens sagsfremstilling, herunder at en eller flere medarbejdere i selskabet skulle 'lyve'.

Selskabet vil i øvrigt tage klar afstand til de udfald, klageren har fremført om de navngivne medarbejder i selskabet.

8.0 Flere klageinstanser
Selskabet bestrider, at man skulle have trukket klageren gennem flere 'klageinstanser'.

Som det fremgår af klagerens indholdsfortegnelse til klagen til Ankenævnet for Forsikring (punkt 1. til punkt 7.4), er der tale om et længere forløb, hvor klageren har kontaktet selskabet flere gange. Dette har betydet, at forskellige medarbejdere har forsøgt at hjælpe klageren. Dette kan man ikke kritisere selskabet.

Hertil skal det bemærke, at det er et helt naturligt led i sagsbehandlingen af en skade af en vis størrelse og/eller kompleksitet, herunder pga. henvendelser fra kunden, at sagen på et tidspunkt i forløbet kan overgå fra en skadebehandler til fx en taksator, og tilbage igen. Endvidere kan det være forskellige medarbejder, der kan hjælpe kunden alt efter, hvad kundens henvendelse drejer sig om.

Det er uheldigt, hvis klageren har oplevet taksator [2's] gennemgang af sagen, som et 'ekstra led i en klagebehandling'. Dette er på ingen måde tilfældet, og taksator [2] har alene gennemgået sagen for at sikre, at den var behandlet korrekt, og hjælpe kunden. Det forhold, at taksator [2] har forsøgt – i øvrigt – at se, om der kunne findes en løsning på en sag, der har haft en langt forløb, kan man ikke klandre selskabet.

Til ankenævnets orientering kan det oplyses, at selskabets medarbejdere [løsøretaksator 1] og [løsøretaksator 2] begge er løsøretaksatorer, og at begge medarbejdere alene har forsøgt at hjælpe klageren med svar på hans henvendelser.

Selskabet bestrider igen klagerens sagsfremstilling, da selskabet aldrig har givet udtryk for, at der skulle være flere klageinstanser. Der er alene flere medarbejdere, der har forsøgt at hjælpe klageren i forbindelse med de mange henvendelser.

I øvrigt er det alene selskabet der bestemmer, hvilken eller hvilke medarbejdere, der skal behandle en given henvendelse fra kunden."

Klageren har i mail af 14/3 2018 til nævnet bl.a. anført:

"**1. Bevis for, at lejligheden langt fra var færdig.**
Jeg er uforstående overfor hvorfor Tryg skriver, at jeg flyttede ind d. 23 juni, når dette ikke er korrekt, og Tryg efterfølgende skriver, at der er en vis enighed om, at jeg flyttede ind d. 16 august.

Det er bestemt ikke korrekt når Tryg skriver: At der alene skulle være tale om manglende rengøring og vandtryk i bruseren, at boligen var beboelig, og at det manglende vand i bruseren straks blev udbedret jf. s. 3-4 i deres svar. De har ikke sat sig ind i sagen jf. de mange beviser. Se f.eks. nedenfor hvor [forsikringsselskab 2] kritiserer [entreprenøren] for, at jeg måtte gå uden bad så længe!

Jeg kan konstatere, at arbejdet tidligst var færdigt 10 Oktober 2017, og at der helt til det sidste, var 1-6 håndværkere i lejligheden. Der var ikke vand i bruseren, dørtrin og køkkenbordplade skulle slibes, rør ændres, 2 vægge rives ned, køkkenelementer pilles ned og sættes op igen mv.

…
2. Bevis for, at Tryg genbekræftede aftalen og lovede at vende tilbage – hvilket de først gjorde 2 måneder efter, pta. mine mange emails.
Eftersom jeg ikke har nogen forudsætninger for at vide hvornår en lejlighed er 'beboelig' jf. Tryg's regler som ikke er kommunikeret, må det væsentligste vel være, hvad Tryg har lovet at ville kompensere mens arbejdet var i gang.

Denne del anerkender Tryg jf. side 4 i deres skrivelse til jer:

'jeg er enig i, vi efter du flyttede ind, fortsat har bekræftet vi ville kompensere dig, og at vi ikke på noget tidspunkt har gjort dig opmærksom på en evt. reduktion.'

Dette er vel forudsætningen for en bindende aftale. Tryg har lavet en moralsk og juridisk bindende aftale som de flere måneder efter pludselig vil ændre.
…

3. Bevis for de fire interne opslidende Tryg klageinstanser.
Jeg er uforstående overfor Tryg's påstand om, at de fire instanser jeg har været igennem alene skulle være for, at hjælpe mig. Tryg har sendt mig gennem hele 4 opslidende interne klageinstanser, hvilket jeg finde dybt problematisk og kritisabelt. Hver gang har jeg skulle starte forfra med at forklare og bevise etc. Ved hver instans har Tryg givet lidt mere i kompensation – men er stadig langt fra aftalen.

Her følger bevis for henvisning til nye instanser, Jf. afsnit 6.1. sektion A, B, C, D, i min oprindelige anmeldelse:

EMAIL: [skadebehandler]
'Klage til tingskade.' jf. indledende brev.

EMAIL:, Løsøretaksator [1] Tryg.
Email 11 Oct 2017, at 14:22, TINGSKADE5 <tingskade5@tryg.dk> wrote:
Hvis du ønsker at klage over min afgørelse, kan du skrive til vores kundeambassdør [løsøretaksator 2] på tingskadel@tryg.dk
Venlig hilsen
[løsøretaksator 1]
…

EMAIL: [løsøretaksator 2], Kundeambassader.
Email 17 November 2017 12:46
Du kan kontakte vores Kvalitetsafdeling. Hvis du stadig ikke er tilfreds, har du mulighed for at klage til Kvalitetsafdelingen, der er vores klageansvarlige afdeling, som foretager en selvstændig vurdering af sager, hvor kunderne klager over vores afgørelser. Dette kan du gøre ved at skrive til Tryg, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, Att. Kvalitetsafdelingen eller sende en e-mail til kvalitet@tryg.dk.
Venlig hilsen
[løsøretaksator 2] – Kundeambassadør

Klageforløb, [navn], Kvalitetskonsulent. jf. mit brev."

Selskabet har i mail af 13/4 2018 fastholdt sin afgørelse og begrundelsen herfor.

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

11. 91808

Selskabets skadebehandler har i mail af 24/3 2017 til klageren bl.a. anført:

> "Efter vores samtale i går morges har vi aftalt at jeg lige ridser op for dig, hvordan vi kan håndtere denne sag.
> Du har oplyst, at håndværkerne går i gang med at lægge gulv nu, hvorfor din lejlighed bliver ubeboelig, da du kun har adgang til dit toilet via dit køkken.
> Jeg har set på flere hoteller og priser i indre by og priserne ligger på 800-1000 kr. pr. døgn.
> Jeg tager så udgangspunkt i en pris på 900 kr. pr. døgn og bekræfter hermed, at du kan bo på hotel i 3 uger. Merudgifter til mad dækkes også. Dog ikke hotelmiddage hver dag.
> Forsikringen dækker alene dokumenterede merudgifter i forbindelse med genhusningen.
> Vi er dog indstillet på, at såfremt du vælger at bo hos venner og bekendte i samme periode, har vi fastsat erstatningen for genhusningen til 5000 kr. / uge uden krav om dokumentation.
>
> Du bør oplyse mig skriftligt hvilke tilbud du ønsker at benytte dig af.
>
> Kontakt os, hvis du har spørgsmål."

Klageren har i mail af 24/3 2017 til selskabets skadebehandler hertil anført:

> "Tusind tak for jeres hurtige og fleksible løsningsforslag, det er virkelig værdsat.
> Jeg tænker over det og vender tilbage ASAP, så håndværkerne kan komme igang.
> Da jeg helst ikke vil gøre noget forkert, ville det være skønt hvis du/I evt. kunne komme lidt nærmere madbudgettet? Som du siger, er det forskel på Thaimad og Hotelmad... ;) Går ud fra, at det er samme madbudget/beløb uanset om jeg vælger hotel til 900 DKK pr. nat, eller at bo hos venner og familie til 5000 DKK pr. uge. Vile det sige 300 - 500 DKK pr. dag?"

Selskabet ses ikke at have besvaret klagerens henvendelse skriftligt. Klageren har i mail af 19/5 2017 til selskabet anført:

> "Tak for din opringning, som sagt ville jeg bare lige give dig en update i forhold til vandskaden.
> Har talt med håndværkerne igen i går, og kan heldigvis forstå at de snart går igang med opsætning af køkken. Dvs. at hvis alt går vel (uden at have hørt noget specifikt) håber jeg på, at kunne flytte tilbage i begyndelsen af Juni.
> M.h.t. til jeres hjælp nedenfor, vil jeg lige genbekræfte, at jeg som udgangspunkt bor hos venner og bekendte, og derfor benytter tilbuddet om 5000 Kr pr. uge. Som vi talte om, vil det være enkelte hotel-overnatninger (en kombination). De dage hvor I dækker hotel, vil selvfølgelig ikke tælle som ugedage jf. 5000 kr. kompensationen."

Selskabets skadebehandler har i mail af 11/8 2018 til klageren bl.a. anført:

> "Det som jeg tidligere har skrevet til dig er, at vi kan dække hotel for 900 kr. pr. døgn og dokumenterede merudgifter til mad.
> Eller at vi er indstillet på at betale 5.000 kr. / ugen uden dokumentation for genhusningen. Og det er altså både for bolig og mad.
> Jeg afventer svar fra [forsikringsselskab 2] om hvornår reparation af lejligheden er gået i gang og hvornår de mener du kan flytte tilbage. Når dette svar er modtaget kontakter jeg dig igen.
> Dog tager jeg på ferie og er først tilbage mandag den 28. august."

12. 91808

Klageren har i mail til selskabets skadebehandler af 11/8 2017 bl.a. anført:

> "Med hensyn til lejligheden var jeg som sagt inde og se den for ca. 10 dage siden. her manglede man, at rengøre badeværelse og gang som lignede jeg ved ikke hvad, samt at give bordpladerne hvidpigmentering. Jeg har rykket dem fra svar to gange siden, men intet hørt. Tror det er fordi [entreprenørfirmaets indehaver] er på ferie."

Klageren har i mail til selskabets skadebehandler af 28/8 2017 bl.a. anført:

> "Kort opdatering: Til orientering, er håndværkerne stadig ikke helt færdige. Mangler gulvarbejde i køkkenet, og der er ingen vand på badeværelset. Håber at kunne have et normalt hjem ca. d. 10-15 Sept."

Klageren har i mail til selskabets skadebehandler af 5/9 2017 bl.a. anført:

> "Jeg vil appellere om din hjælp i forbindelse med et helt sindssygt dårligt vandskadeforløb. Det er virkelig rystende!
> …
> … jeg har siden d. 23 juni fået utallige besked om, at vores lejlighed nu var klar, så vi tænkte at alt var ok. Men hver gang har der været noget alvorligt galt. Det er nu d. 5 September og der er stadig ikke vand i bruseren, køkkenet er revet op, og dørtrinene er fuld af maling. Kaos midt i en mega travl arbejdsdag. Det er simpelthen så vildt! Vi er nu i en situation, hvor prisen på hoteller er ALT for dyr. Desuden kan og vil vi ikke bo på hotel samtidig med, at skulle have en hverdag til, at fungere.
> Vi kan og vil ikke skulle flytte igen igen igen for, at finde en ny genhusningslejlighed, nu hvor de bliver ved med, at skrive at vores egen er klar.
> Lejligheden er i kaos uden køkken og bad! Det er fuldstændig vildt, hvordan man kan lave en lejlighed, skrive at alt er ok, og så glemme, at man har lukket for vandet et sted!
> Jeg vil sætte pris på hvis du vil skrive til [forsikringsselskab 2] og høre hvad der foregår?
> Min kæreste er som sagt flyttet ind i kaoset. Det har været aftalt mange mange måneder, og vi fik som sagt oplyst, at lejligheden var klar, hvilket den på ingen måde er! Er du sød, at oplyse hvor meget vi får i kompensation fra 1 august til mad, bad etc ude i byen."

Klageren har i mail til selskabets skadebehandler af 21/9 2017 bl.a. anført:

> "Jeg har ikke hørt fra dig i forbindelse med min sidste email. Når du får tid må du meget gerne svare på nedenstående tak.
> En kort update på [vandskade]-sagen, og det rystende forløb vi har været udsat for er, at deform egentlig er færdige i første uge af oktober. Her skal VVS'eren og maleren se på det sidste, hvorefter vi håber alt er færdigt og vi kan bruge køkkenet og badet fungerer.
> …
> Min kæreste har været flyttet til [byen] siden 1. August. Dvs. næsten et halvt år efter lejligheden skulle være klar. Jeg er bekendt med, at vi under normale omstændigheder kunne have lejet en lejlighed, hvorefter vi ville have et køkken og det dermed ikke gjorde en forskel hvor mange vi var. Men vi har som sagt konstant fået besked om, at lejligheden næsten var klar og vi ikke skulle gen-

> huses mv. Jeg går derfor ud fra, at I dækker et højere madbudget den tid min kæreste har boet i [byen].
> Jeg ved, at jeg sender mange emails, men jeg vil gerne have alt på det rene. Det er jo efterhånden mange måneder udgifter vi taler om."

Klageren har i mail til selskabets skadebehandler af 1/10 2017 bl.a. anført:

> "Kære [skadebehandler]
> Håber alt er vel. Jeg har forsøgt at få fat på dig, ligesom jeg endnu ikke har fået svar på mine sidste emails. … Håndværkerne kommer igen i starten al denne uge, og arbejdet forventes færdigt i slutningen af denne uge eller næste. Eftersom I ikke har svaret på mine emails i flere uger, håber jeg er det er på sin plads, at vi går ud fra l er enige i mine emails vedr. forløbet og dækker dobbelt budget (2x 5000 pr. uge) fra 1 August, eftersom vi er to. Det er væsentligt billigere for jer, end hvis vi skulle bo på hotel og spise ude, hvilket minimum ville koste 2500 DKK pr. dag [1300 DKK pr. nat for hotel + mad). Hvis I ikke er enig bedes I melde tilbage ASAP, så flytter vi i stedet på hotel."

Selskabets skadebehandler har i mail af 6/10 2017 til klageren bl.a. anført:

> "Tak for dine mails,
> Ud fra de oplysninger vi har i sagen nu kan sagen afsluttes.
> Genhusningsudgifter for din kæreste kan vi ikke tilbyde at dække , da det alene er husstanden på skadetidspunktet, der er omfattet af forsikringen.
> Genhusning dækkes alene for den periode boligen er ubeboelig.
> Vi har fået oplyst af bygningstaksator … fra [forsikringsselskab 2], at arbejdet i din bolig er påbegyndt 1. maj 2017 og afsluttet 23. juni 2017.
> Affugtningen der ligger forud for 1. maj 2017 og udestående arbejde efter 23. juni 2017 gør ikke boligen ubeboelig.
> Oplysningerne der ligger til grund for vores vurdering er modtaget af bygningstaksator … .
> Vi fremsender hermed konstanterstatning for genhusning fra uge 18 til og med uge 25. Beløbet bliver indsat på din Nemkonto. 8 uger 5.000 kr. iflg aftale.
> Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 1.612 kr. som bliver fratrukket erstatningen."

Bygningsforsikringsselskabets taksator har i mail af 6/10 2017 til det indklagede selskabs skadebehandler bl.a. anført:

> "Hej [skadebehandler]
>
> Som jeg er blevet oplyst har [klager] boet i lejligheden fra den 23 juni. Det oplyser håndværkeren.
>
> Da [klager]kommer tilbage i lejligheden konstateres det er der ikke er vand i bl. Batteriet. Dette arbejde udføres straks efter vi er blevet orienteret omkring den manglende vandtilslutning. I forbindelse med der skal sættes vand på Bl. Batteriet må der skæres hul i installationsskakten for at komme til rørene.

> [Klager] klager herefter over der ikke samme tryk på vandet når det kommer ud gennem bruseren. Her må vi vente 3 uger for at få adgang til kælder, så der kan trykprøves på anlægget. Trykprøvningen har herefter vist, at der ikke er noget galt med installationer på rørene.
>
> De mangler, som [klager] omtaler, er sidste gang spartling af rørkassen efter håndværkeren måtte skære hul i installationsskakten. Vi har efter aftale med [klager] udskudt spartling og maling af rørkassen, hvis det skulle vise sig at der var problemer med rørene på grund af tryktabet."

Klageren har i mail af 6/10 2017 til selskabets skadebehandler beskrevet lejlighedens status pr. 23/6 2017 således:

> "Ad 1. Mangler som alle er lavet er 23/6
> 1. Lejligheden ved overlevering i Juni. Lejligheden var beskidt og ubeboelig.
> Allerede helt tilbage i Juni, dvs. for flere måneder siden, skrev [entreprenøren], at lejligheden var ved at være klar og at jeg skulle opsige genhusningsaftaler.
> *'Hej [klager] Så er din lejlighed ved at være færdig, regner med vi får ordnet det sidste start næste uge. Så kan du godt begynde at tænke at opsige genhusningslejligheden. [Entreprenør] 23/6 11:10'*
> Lejligheden var langt fra færdig, hvilket emailkorrespondancer og efterfølgende arbejde klart bevidner. Den var fuld af mangler, meget beskidt og der var ikke vand i bruseren. Hvorfor har [entreprenøren] projektleder ikke tjekket det arbejde der blev gjort og hvorfor skal vi modtage så urigtig information fra jer/[forsikringsselskab 2]?
> 2. Forkert bordpladebehandling.
> Første problem var, at [entreprenøren], uden at spørge, havde givet den nye bordplade en forkert behandling. Hvorfor spørger man ikke før man behandler?
> …
> Det er udbedret efter klage, men var tidskrævende. Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
> 3. Toilet er total kalket til, efter at have stået et halvt år.
> Projektet har taget næsten et halvt år. Som følge heraf, er mit toilet total til-kalket, da det har stået ubrugt og ikke er blevet passet og rengjort. Da jeg skal stilles som før, vil det være på sin plads, at der bliver kompenseret for et nyt toilet hvilket ikke er sket.
> 4. Nye rør der fylder?
> [Entreprenøren] har opført køkkenet før man lagde rør. Som følge heraf, rammer vandrørene forkert ude på badeværelset. En ting er, at vi i flere måneder ikke har haft vand i bruseren, men det er virkelig heller ikke kønt.
> 5. Grøn haveslange under håndvasken.
> Vi er meget uforstående overfor hvorfor man vælge at sætte en grøn slange under vasken. Det er udbedret efter klage, men var tidskrævende. Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
> 6. Dørtrin halvt malet og to andre har malerfodspor. Dårlig udbedring!
> Den ene dørtrin er halvt overmalet med hvid maling og de to andre har malerfodspor og maling. Det er udbedret efter klage, men ser håbløst ud. Nu er det så udbedret igen med slibemaskiner. Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
> 7. Ingen vand i bruseren, nu reduceret vandtryk!
> [Entreprenøren] har opført køkkenet før man lagde rør. Som følge heraf, ramte vandrørene forkert ude på badeværelset, med det resultat, at vi ikke havde vand i bruseren i måneder. [Entreprenøren] mente ikke det var deres fejl, sagde 'pas' og mødte mig med skepsis. Jeg har kæmpet

med dem, skrevet emails og talt med 3 forskellige håndværkere. Det er nu klart, at det selvfølgelig var deres fejl og at sagen er udbedret efter klage, men vandet er reduceret! [Entreprenøren] svarer på sammen måde, at det ikke er deres fejl og siger 'pas'.
Vi har haft huller i vægen på badeværelset ligesom vores køkkenelementer var taget ned igen for at finde hul til rørene. Vandet og køkkenet var først klar for en uge siden, ligesom man I denne uge, har været i gang med rørarbejdet igen. I næste uge kommer de igen og udbedrer skader på væggen.
Går ud fra, at I klart er enige i, at det IKKE regnes som en beboelig lejlighed, når hverken køkken eller bruser virker? Jeg går også ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
8. Badeværelsesvægen skåret i to og lappet for, at udbedre [entreprenørens] fejl.
[Entreprenøren] har skåret væggen på badeværelset i to, for, at løse den fejl de har lavet. Jeg har gjort opmærksom på, at det ikke var acceptabelt, men både [entreprenøren] og [forsikringsselskab 2] har meldt tilbage, at det er normalt. Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
De kommer i næste uge og lapper væggen!
9. Sorte mærker i køkkenbordpladen
Jeg så [entreprenøren] tømrer lægge en dynge sort puds på den helt nye køkkenbordplade i forbindelse med udbedringen af hullet i væggen. Jeg gik ud fra, at han vidste hvad han gjorde. Senere kunne jeg konstatere, at der var sorte mærker i den helt nye hvide bordplade som ikke kan vaskes væk. Det er udbedret efter klage, men var tidskrævende. Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
10. Ledninger op til udluftning/blæseren
Ledninger op til udluftning/blæseren løb tidligere bag røret. Nu er de flettet omkring røret? Jeg går ud fra, at I er enige i, at der er uacceptabelt.
11. Tre forskellige hvid-grå farver
Man har lavet elementerne så de fremstå som tre forskellige farver. En vægfarve, en elementfarve, og en frontpanelfarve. Vægen er hvid, lågen er hvid panelet gråt. Jeg går ud fra, at I er enige i, at det ikke er professionelt.
12. Min nabo venter en hel dag forgæves på halv-uforskammet VVS'er
VVS'er besvarer alene mine rykkende og bekræftende sms'er med 'ja, ja' Men møder alligevel op uden først, at have fået fat i nøglen som aftalt. Det resulterer i, at min ældre nabo …, der skulle lukke for vandet, må sidde og vente en helt dag forgæves.
13. Rør i badeværelset
Der er stadig grimme huller omkring de nye rørtilførsler i badeværelset. Det vil blive lavet sammen med væggen i næste uge forhåbentligt."

Af forsikringsbetingelserne 1211 fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation
…
Udgifter til redning, oprydning og flytning
Forsikringen dækker skade på dine ting i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade på personer eller ting, der tilhører andre end dig.
I forbindelse med skader, der er dækket af forsikringen, betaler vi:
- Rimelige og nødvendige udgifter til redning, bevaring og oprydning.
- Rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning.
- Genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter, herunder opmagasinering, i indtil et år ved midlertidig flytning fra helårsboligen. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet.

Lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver er dækket på samme måde, hvis:
- skaden normalt ville være dækket af en bygningsforsikring.
- skaden har medført, at du ikke kan bo i din helårsbolig og
- ejeren af bygningen ikke har pligt til at afholde udgiften."

Nævnet har blandt andet fået forelagt fotos fra klagerens lejlighed, samt en udskrift af e-mails mellem klageren og selskabet.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at der den 1/1 2017 skete vandskade i klagerens andelslejlighed. Bygningsforsikringen, der er tegnet i [forsikringsselskab2] stod for udbedringen af skaden. Det indklagede selskab har stået for genhusningen af klageren. Der er enighed mellem parterne om, at genhusningen begyndte den 10/4 2017.

Selskabet anførte i mail af 24/3 2017 klageren om genhusningen blandt andet: "Du har oplyst, at håndværkerne går i gang med at lægge gulv nu, hvorfor din lejlighed bliver ubeboelig, da du kun har adgang til dit toilet via dit køkken. Jeg har set på flere hoteller og priser i [by] og priserne ligger på 800-1000 kr. pr. døgn. Jeg tager så udgangspunkt i en pris på 900 kr. pr. døgn og bekræfter hermed, at du kan bo på hotel i 3 uger. Merudgifter til mad dækkes også. Dog ikke hotelmiddage hver dag. Forsikringen dækker alene dokumenterede merudgifter i forbindelse med genhusningen. Vi er dog indstillet på, at såfremt du vælger at bo hos venner og bekendte i samme periode, har vi fastsat erstatningen for genhusningen til 5000 kr. / uge uden krav om dokumentation."

Genhusning

Det fremgår af sagen, at udbedringen af lejligheden tog længere tid end først antaget. Klageren har oplyst, at han flyttede tilbage i lejligheden den 16/8 2017, selv om lejligheden på dette tidspunkt hverken havde funktionsdygtigt køkken eller bad, da det ikke var muligt at finde hotelværelser til 900 kr. pr nat i højsæsonen.

17. 91808

Selskabet har over for nævnet anført, at det har ydet genhusningsdækning til og med den 15/8 2017.

Klageren har over for nævnet krævet genhusningsdækning frem til den 10/10 2017, som er den dato, hvor lejligheden ifølge klageren tidligst kunne anses for at være færdig. Han har beregnet sit krav til 37.599,03 kr.

Til støtte for kravet har han anført, at han havde aftalt med selskabet, at det skulle meddele ham, hvornår lejligheden var indflytningsklar. Da han ikke modtog en sådan meddelelse, forventede han at være berettiget til at modtage den aftalte ugentlige kompensation frem til, at han modtog meddelelsen fra selskabet. Over for nævnet har han i mail af 14/3 2018 endvidere blandt andet anført: "Det er bestemt ikke korrekt når Tryg skriver: "At der alene skulle være tale om manglende rengøring og vandtryk i bruseren, at boligen var beboelig, og at det manglende vand i bruseren straks blev udbedret" jf. s. 3-4 i deres svar. De har ikke sat sig ind i sagen jf. de mange beviser. Se F. eks nedenfor hvor [forsikringsselskab 2] kritiserer [entreprenøren] for, at jeg måtte gå uden bad så længe! Jeg kan konstatere, at arbejdet tidligst var færdigt 10 Oktober 2017, og at der helt til det sidste, var 1-6 håndværkere i lejligheden. Der var ikke vand i bruseren, dørtrin og køkkenbordplade skulle slibes, rør ændres, 2 vægge rives ned, køkkenelementer pilles ned og sættes op igen mv."

Selskabet har over for nævnet bestridt klagerens sagsfremstilling og har fastholdt, at han ikke har godtgjort, at han er berettiget til genhusningsdækning, efter han flyttede ind i lejligheden den 16/8 2017. Selskabet har i forbindelse hermed bemærket, at klageren ikke har godtgjort, at der skulle være indgået en bindende aftale om, at selskabet ville betale for genhusning frem til, at lejligheden var 100 % klar. Endvidere har selskabet anført, at de reparationer, der udestod efter den 15/8 2017 i lejligheden, under ingen omstændigheder var af en karakter, der gjorde lejligheden ubeboelig i en grad, der berettiger klageren til en kompensation på 5.000 kr. om ugen.

18. 91808

Nævnet finder det kritisabelt, at selskabet lod klagerens mails fra august og september 2017 være ubesvarede indtil den 6/10 2017.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet efter en samlet vurdering ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere genhusningsdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de udestående reparationer i lejligheden efter nævnets opfattelse ikke var af et omfang, der berettigede klageren til kompensation for tiden, efter at han var flyttet tilbage. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at klageren ikke har godtgjort, at han som følge af lejlighedens stand har haft rimelige og nødvendige merudgifter efter den 15/8 2017, der er omfattet af genhusningsdækningen. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at selskabet har givet et videregående tilsagn om dækning af genhusningsudgifter, end hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne. Selskabets mail til klageren af 11/8 2017 kan ikke føre til andet resultat.

Selskabets sagsbehandling

Nævnet finder, at sagsforløbet er blevet kompliceret af, at udbedringen af bygningsskaden er trukket væsentligt ud.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke på erstatningsretligt grundlag at kunne pålægge selskabet at betale kompensation til klageren for den tid, som han har brugt på at skrive e-mails til selskabet mv. Hvad angår sagsbehandlingen for nævnet, fremgår det af § 23, stk. 3, i nævnets vedtægter, at ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part.

Nævnet har ikke har ikke hjemmel i lovgivningen til at pålægge selskabet at betale en bøde.

Ankenævnet *for* Forsikring

19. 91808

Som følge af ovenstående

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels