

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96568:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 4/3 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er utilfreds med min sagsbehandling hos tryg idaforsikring. Jeg har en brand skade og jeg får ingen hjælp. Min sag er, at min røgsuger brændte sammen og jeg har ikke fået hjælp til at undersøge skaden. Jeg blev faktisk nødt til at kravle op i skorstenen for at hente skorstenen, og da jeg ikke kender nogen skorstensfejer og ikke fået afvist hjælp fra forsikring, blev jeg nødt til at køre ud med den til min mekaniker som konkluderer at den skal udskiftes. Trods al det arbejde og risiko jeg har lavet, fik jeg ingenting. Det blev afvist af sagsbehandler gang på gang, fordi hun ikke tror på hvad jeg siger, når jeg ikke har nogen dokumentation. Hun afviser desuden, at der kommer en taksator fra forsikringen for at tjekke skaden. Jeg synes, at det er ikke er i orden og det virker kun som om jeg betaler forsikringspræmie ud i luften. Der er ingen hjælp at få og kun lang behandlingstid. For mit vedkommende stressende og spildt af tid og resurser. Hvorfor har jeg forsikring, hvis jeg ikke kan få noget hjælp?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil have skaden repareret"

Selskabet har i brev af 19/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0 sagens omstændigheder

Klager har den 28. december 2020, anmeldt en kortslutningsskade på sin røgsuger. Klager anmelder at skaden er sket den 12. december 2020, samt at klagers krav er på 19.995 kr. jf. bilag 2.

Selskabet fremsender et brev til klager den 4. januar 2021, hvori der bedes om yderligere oplysninger, herunder beskrivelse af skaden, tilbud på reparation og prisen på en tilsvarende genstand. Selskabet oplyser endvidere, at såfremt at der er tale om en totalskade, vil der foretages afskrivninger efter de afskrivningstabeller, som står beskrevet i de gældende forsikringsbetingelser. Selskabet oplyser også, at der i nærværende sag, er en selvrisiko på 5.502 kr., jf. bilag 3.

Klager fremsender den 5. januar 2021, en beskrivelse af skaden. Klager oplyser at det drejer sig om en røgsuger til brændeovnen, som er kortsluttet. Klager har haft kontakt til en bekendt, som har oplyst klager, at røgsugeren ikke kan repareres. Klager fremsender billeder af den beskadigede røgsuger, jf. bilag 4.

Selskabet beder klager af mail af den 12. januar 2021, om at indsende en udtalelse fra en reparatør, om hvorvidt røgsugeren kan repareres eller om der er tale om en totalskade, jf. bilag 5.

Klager skriver at billederne af den beskadigede røgsuger er sendt til klager mekaniker, og at klager ikke kender til alderen, jf. bilag 6.

Selskabet beder fortsat klager om at indsende en udtalelse og en alder på genstanden, da selskabet ikke ud fra det foreliggende kan vurdere om der er tale om en dækningsberettiget skade, jf. bilag 7.

Selskabet kontakter herefter klager telefonisk. Klager oplyser at røgsugeren er over 8 år gammel.

På baggrund af klagers oplysninger, beregner selskabet erstatningen til 4.000 kr., som er under klagers selvrisikobeløb, hvorfor skaden afvises den 22. januar 2021, jf. bilag 5.

Klager er ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager den 2. februar 2021, fremsender en klage til den klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 8

Kvalitetsafdelingen foretager en fornyet gennemgang af sagen, men finder ikke anledning til at ændre afgørelsen. Selskabet fastholder derfor at kravet er under selvrisikoen, og fremsender afgørelsen den 4. marts 2021, jf. bilag 9

Klager indbringer herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring.

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder, fortsat afvisningen idet klager krav er under selvrisikobeløbet.

Selskabet skal indledningsvis kommentere på, at klager har oplyst i klageskemaet, at sagen er blevet afvist da selskabet ikke tror på klager. Dette bestrides af selskabet, idet selskabet har anerkendt at der er tale om en dækningsberettiget skade, men at kravet ikke overstiger klagers selvrisiko.

Selskabet skal bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige regler, at det er forsikringstageren, der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade, samt kravets størrelse, og rigtighed.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 6.1 at erstatningen bliver beregnet ud fra prisen for tilsvarende nye ting. Derefter foretages der afskrivninger for tingens alder efter afskrivningstabellerne.

Klagers krav er på 19.995 kr. for en ny røgpumpe. Klager skal bruge 5 timer på eget arbejde. I henhold til kendelse 93.650, skal eget arbejde honoreres med 100 kr. i timen. Så klagers samlede krav er på 20.495 kr.

I nærværende sag er der tale om en beskadiget røgsuger. Denne betragtes som en eldrevet genstand. Kortslutningen er sket i de elektriske komponenter. Selskabet skal bemærke, at en røgsuger ikke fungerer uden tilslutning af strøm. Den skal trække røgen fra brændeovnen ud ved brug af en elblæser.

Selskabet henviser endvidere til kendelse nr. 58.453, hvor nævnet har taget stilling til at en rørsuger er en eldrevet genstand.

Det følger af afskrivningstabellen for eldrevne ting, at ved genstande over 8 år, dækker forsikringen 20 % af den samlede udgift.

...

Klager krav er på 19.995 kr. for en ny røgsuger, samt 5 timer for eget arbejde, af 100 kr. pr. time, i alt 20.495 kr.

I henhold til afskrivningstabellen dækker vi 20 % af den samlede udgift. Altså 20 % af 19.995 kr. = 3.999 kr. samt 5 timer for eget arbejde 500 kr. = 4.499 kr.

Klager har en rabatgivende selvrisiko på 5.502 kr. pr. skade, jf. bilag 10. Kravet er derfor under selvrisikoen, hvorfor selskabet ikke kan udbetale en erstatning i nærværende sag.

Selskabet skal bemærke, at selvrisikoen i vedhæftede police var gældende i 2019, og er efterfølgende blevet indeksreguleret, hvorfor selvrisikoen på skadestidspunktet, er 5.502 kr. (2020).

Selskabet skal henvise til kendelse nr. 89901, hvor nævnet giver selskabet medhold i, at selskabet er berettiget til at foretage afskrivninger i henhold til den gældende afskrivningstabel, som fremgår i klagers forsikringsbetingelser.

Selskabet finder det ikke nødvendigt, at skaden bliver besigtiget af en taksator, idet der ikke foreligger en tvist omkring udbedringsmetoden eller lignende. Selskabet skal desuden bemærke at en reparation, ikke kan overstige hvad det vil koste, at udskifte den beskadiget genstand med en ny. Da udgiften ved en totalskade, ikke overstiger selvrisikobeløbet, vil en reparation af skaden, ej heller kunne overstige selvrisiko beløbet.

Selskabet skal slutteligt bemærke, at selskabet selvfølgelig skal beklage den ulempe klager har haft i forbindelse med skaden. Det kan desværre ikke undgås at der er ulemper ved at have en skade, dette gælder uanset om sagsbehandlingstiden er 1 eller 30 dage. Selskabet tilstræber sig hele tiden på at gøre sagsbehandlingen så kort som muligt.

Ankenævnet for Forsikring

4.

96568

Selskabet finder ikke at der i nærværende har været tale om en lang sagsbehandlingstid. Selskabet har været i løbende dialog med klager, og flere gange bedt klager om at fremsende oplysninger om skade, således at selskabet har kunne vurdere, om der var tale om en dækningsberettiget skade, samt omfanget heraf.

På baggrund af det foreliggende, må selskabet fastholde, at opgørelsen af erstatningen er opgjort korrekt, og i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser, hvorfor selskabet ikke kan udbetale en erstatning, idet erstatningen for udbedringen af skaden, ikke overstiger klagers selvrisiko."

Klageren har i indlæg af 25/3 2021 fremlagt en specifikation over den beskadigede røgsuger.

Selskabet har i meddelelse af 12/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers fremsendte specifikation over den beskadigede røgsuger. Som det fremgår af bilaget, er navnet på røgsugeren EXODRAFT RØGSUGER RSV315 1X230V 1,8A. Navnet viser at røgsugeren kræver 230 volt og anvender 1.8 ampere når den anvendes.

Eller med andre ord at der er tale om en eldrevet genstand, hvorfor selskabet fastholder afgørelsen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 27/12 2020 fremgår bl.a.:

"Hvordan er skaden sket? vi fik pludselig kortslutning på hele huset. Den kunne ikke tændes indtil jeg har slukket for alt El. Endelig fandt jeg frem til årsagen.

Hvilken skade er der sket på huset? Røgsuger / ventilator var brændt sammen.

...

Vælg, hvordan du ønsker skaden repareret: Reparerer det selv

Forventede arbejdstimer inklusiv rengøring og oprydning: 5

Estimeret udgift til materialer: 19995

Af klagerens police fremgår bl.a.:

"Forsikringens selvrisiko
Individuel selvrisiko pr. skade
Selvrisiko år 2019: 5.393 kr."

Af selskabets brev af 4/3 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vores vurdering

Der er anmeldt i december, at en røgsuger/ventilator var brændt sammen. Du oplyser at dit krav for skadesudbedringen er 19.995 kr.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96568

Vi skal beklage hvis du har haft indtrykket af, at vi ikke har tiltro til dig. Dette er naturligvis ikke tilfældet, eller årsagen til afvisning af skaden. Skaden er afvist da erstatningen ikke overstiger din selvrisko, som også er oplyst til dig pr. mail af den 22. januar 2021

Vi skal bemærke, at det følger af de almindelige forsikringsretslige regler, at det er dig som forsikringstager der har bevisbyrden for, at der er tale om en dækningsberettiget skade, samt omfanget heraf, jf. forsikringsaftalelovens § 22.

I forbindelse med vores behandling af sagen er det blevet oplyst at den er over 8 år gammel. Det følger af betingelsernes pkt. 6.1, at vi beregner erstatningen ud fra prisen den samlede udgift til dækning af skaden, derefter afskriver vi for tingens alder efter afskrivningstabellerne i pkt. 6.1."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.1 Afskrivningstabeller

Vi beregner erstatningen ud fra prisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskriver vi for tingens alder efter afskrivningstabellerne i dette afsnit. Afskrivningen beregnes af den samlede udgift til dækning af skaden, dvs. inklusiv arbejds løn m.m.

...

Hårde hvidevarer og el-drevne ting

...

8 år: 30 %

Derefter: 20 %"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 28/12 2020, at hans røgsuger til brændeovn den 16/12 2020 var kortsluttet. Klager ønsker skaden dækket. Han er blandt andet utilfreds med sagsbehandlingstiden, og at selskabet ikke sendte en taksator for at undersøge skaden.

Selskabet har afvist dækning, idet erstatningsbeløbet er mindre end klagerens selvrisko. Klagerens samlede krav er på 20.495 kr. Selskabet har oplyst, at røgsugeren ifølge telefoniske oplysninger fra klageren er over 8 år gamle. Selskabet erstatter derfor 20 % af den samlede udgift til dækning af skaden, jf. afskrivningstabellens punkt 6.1. Selskabet har beregnet erstatningen til 4.499 kr., hvilket er under klagerens selvrisko på 5.502 kr. (indeksreguleret, 2020 niveau). Selskabet har anført, at der ikke er blevet sendt en taksator, idet der ikke er tvist om udbedringsmetoden. Selskabet har henvist til, at en røgsuger efter ankenævnspraksis er en eldreven genstand.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96568

Af afskrivningstabellen punkt 6.1. fremgår, at selskabet dækker med 20 %, når en el-dreven genstand er mere end 8 år gammel.

Af klagerens police fremgår, at selvriskoen i 2019 var 5.393 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabets erstatningsopgørelse er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han har brugt tid og ressourcer på sagen – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen