

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 96677:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I brev af 27/3 2021 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Hermed indgiver klager en klage over Tryg Forsikring over erstatningens størrelse og skadesagens forløb til ankenævnet.

Klager har klaget mange gange til Tryg over den manglende betaling af de resterende genstande. Datoen for 1. klage til selskabet er i klageskemaet sat til 5. juli 2020 i henhold til side 17 her i klagebrevet til ankenævnet, men der er reelt klaget før denne dato.

Idet det ikke efter snart 3 år har været muligt for klager at finde en god pragmatisk løsning på de sidste udeståender i skadesagen, er en ankenævnsklage nødvendig med henblik på, at ankenævnet tager stilling til, hvilken erstatningsmæssig afslutning ankenævnet mener skadesagen bør få.

Sagsfremstilling

Den 30. juni 2018 opstod der brand hos klagers nabo. Det medførte omfattende skader på klagers bolig og indbogenstande og husstanden måtte genhuses.

Klager har tegnet indboforsikring hos Tryg og sagen er fortsat ikke afsluttet fuldt ud på en for klager tilfredsstillende måde.

Der har været mange skrivelser mellem Tryg og klager uden det har været muligt at opnå enighed om de sidste udeståender.

Klager har oplevet Tryg som utilbøjelige til at lytte til ham, uanset hvad hans argumentation og dokumentation har været.

Det er klagers oplevelse, at det mere er blevet et spørgsmål om irritation og antipati i skadebehandling over for klager og formentlig fordi klager er meget struktureret og kan redegøre meget detaljeret for stort set alt på nær enkelte poster/genstande.

Klager har forsøgt mere end 10 gange, at få et møde i stand med Tryg, hvor Tryg og klager kunne sidde sammen for at gennemgå de sidste udeståender, som klager mener der er, og hvor klager kunne forklare nærmere over for Tryg. Der er nu engang ikke noget som en direkte personlig samtale som kan fremme forståelsen for hinandens synspunkter og rede eventuelle misforståelser ud. Det har Tryg ikke ønsket. Det er derimod blevet til trusler om opsigelse af indboforsikringen, opfordring til klager om selv at opsiges indboforsikringen, ellers så kunne klager ikke være sikker på at kunne få en indboforsikring igen i andet selskab etc.

Efter klagers flere forgæves forsøg på at komme i dialog med Tryg er det for nylig lykkedes for klager – via ekstern bistand – at få svar fra Tryg på, hvorfor Tryg ikke mener, at klager har krav på at få yderligere erstatning.

Det er ikke lykkedes for undertegnede der er indtrådt for nylig og også bistår klager i klagesagen, at få udleveret samtlige bilag i skadesagen hos Tryg. Derimod har skadebehandleren hos Tryg ringet og meddelt på telefonsvarer, at der er uoverskueligt mange bilag i skadesagen.

Herefter bad undertegnede mere specifikt om, hvad jeg regnede med at kunne 'nøjes' med for at kunne bistå klager i sagen, men der kom ikke et egentligt svar på forespørgslen før Trygs brev fra den 9. marts 2021.

For at få afsluttet skadesagen er det derfor desværre nødvendigt at få ankenævnet til at udtale sig om klager har det krav på den yderligere erstatning fra Tryg, som klager mener at han har krav på, samt i givet fald hvor meget resterende erstatning klager bør have udbetalt fra indboforsikringen hos Tryg.

Hvidt overskab i stue

Der er tale om et designermøbel indkøbt gennem klagers [familiemedlem] arbejde direkte ved producenten. Det er et ret dyrt møbel og klager anslår værdien i handel til at være omkring 20.-22.000 kroner. Det kan Tryg jo selv undersøge nærmere.

Nedenstående skab er efter store mængder bandslukningsvand sprunget op i den tynde top plade, skabet er designet med 3 separate skab del 1-3 og så er den tynde topplade efterfølgende trykket på plads i et klik system, så det hele fremstår pænt.

Tryg anerkender skaden og ønsker at sende en håndværker ud og se på toppladen som er sprunget op/løs. Klager giver tilladelse til dette, under forudsætning af at Tryg IKKE limer skabet sammen. Klager har [i 20'erne] år håndværkererfaring og han ved, at det næsten vil være muligt at lime overpladen med et godt resultat. Klager ved at hvis overpladen limes så kan skabet ikke deles op i 3 separate enheder mere. Klager ved også, at skabet aldrig igen kan komme ned af væggen for maling af vægge, fraflytning eller ommøblering uden at en limning i en tynd plade vil springe op igen.

...

Nedenstående foto/pris er på et nyt [mærke] underskab

...

Nedenstående foto/pris er for det nærmeste man komme på et overskab

...

Skabet er designet i 4 dele og det er meningen at man kan skille skabet af i 3 mindre skabe i stedet for et stort skab. Klager har ved Trygs handling mistet muligheden for at nedtage og omrokere skabene, fordi Tryg imod bedre vidende har ladet deres håndværker lime skabet direkte imod klagers ønske.

Da håndværkeren kom for at besigtige skabet kunne klager ikke blive i hjemmet, men klager gav udtrykkelig besked om, at håndværkeren som Tryg sendte ud, ikke måtte lime pladen på skabet og klager forklarede også håndværkeren hvorfor.

Alligevel påstår skadebehandleren at klager har givet sin accept til, at skabet kunne repareres ved at lime den tynde plade øverst på/til skabet.

Klager har til undertegnede oplyst:

'Jeg forklarer ham at jeg vil køre væk i 2-3 timer og jeg siger igen..... Husk at du ikke må lime skabet..... Det er noget af det sidste jeg siger, da jeg med min ... års håndværker baggrund ikke kan forstå, hvordan han vil reparere skabet uden at lime det.'

Jeg kommer hjem ved middagstid og ser at skabet er pænt samlet på væggen. Han siger at de tapestykker på siden af skabet skal blive der til i morgen da han har limet skabet.!

Jeg siger, hvorfor har du limet skabet jeg har jo sidste gang og i dag sagt at du ikke måtte lime skabet.

Han svarer at han blev nødt til at lime skabet ellers så kunne han ikke samle skabet'.

Fastholder Tryg den påstand, beder vi om at fremlægge det dokument, hvor klager accepterer dette, da klager aldrig har givet en sådan accept og derfor ønsker at se accepten som han angivelig skulle have underskrevet.

Natbord med skjolder i skuffen

Klager fotoregistrerer sit indbo dagen efter branden. 6 uger senere da klager modtager natbordet i sin genhusningslejlighed konstateres der skjolder i natbordet. Klager har med det samme den 20. august 2018 sendt en mail til ... i Trygs tingskadeafdeling, hvor klager dokumenterer skaden.

Tryg afviser med at det ikke er sandsynliggjort at skjolderne er en følge af skaden. Klager har taget foto af skuffen før [skadeservice] fjernede natbordet og lige efter det blev afleveret til klager igen. Her ses det tydeligt, at der er skjolder i skuffen. **Før** afhentning af natbordet:

...

Efter aflevering af natbordet:

...

Klager ønsker natbordet ... erstattet med værdien af et tilsvarende natbord. **Pris 5280 kroner.**

...

Klager har fundet sengebordet hans bord er godt nok med 3 skuffer med dette er det nærmeste tilsvarende han kan finde. Så prisen dokumenteret 5280 kroner og producenten er ...

Computerskab i [barns] værelse

[Skadeservice] afhentede på Trygs foranledning alle indbogenstande, men af ukendte grunde lod [skadeservice] dette skab være tilbage. Det var en fejl fra [skadeservice's] side og [skadeservice] var bestilt af Tryg som et led i det samarbejde som Tryg har med [skadeservice]. Klager har ikke haft indflydelse på, at [skadeservice] på vegne af Tryg ikke medtog skabet.

...

Efterfølgende blev skabet ødelagt i forbindelse med udbedringerne af boligen og uden klager var klar over det før det var for sent.

Det er en fejl fra Trygs side, når skabet ikke er blevet medtaget, idet Tryg har bestilt [skadeservice] til at fjerne indbo. Således må skabet også være omfattet af indboforsikringen som en dækningsberettiget følgeskade.

Om Tryg så selv gør regres over for håndværkere eller bygningsforsikringen må være op til Tryg selv. Det er ikke rimeligt og rigtigt af Tryg i den givne situation, at henvise klager til selv at rette henvendelse til håndværkere/bygningsforsikring på grund af Trygs/[skadeservice's] fejl. **Krav: 400 kroner.**

48' TV er erstattet af Tryg, men med afskrivning

...

Klager har købt og betalt for en indboforsikring med ekstra dækning, så der *ikke* sker afskrivning på indbogenstande ved skade. Alligevel har Tryg afskrevet på dette TV.

Det fremgår af klagers forsikringsbetingelser for indboforsikringen, når der er tilkøbt Indbo plus punkt 19.C dækker forsikringen *'Enhver skade der inden 4 år fra købsdatoen fra forhandleren opstår i apparatet.' fx funktionsfejl.*

Klager har fundet kvitteringen for købet af TV'et og kan dokumentere en købspris den 20. august 2015 på 7.999 kroner. Således er TV'et kun omkring 3 år på skadetidspunktet.

...

Tryg har oplyst til klager, at et sådant TV på tidspunktet for skadens indtræden kunne købes for 5.999 kroner. På den baggrund mener klager, at have krav på en yderligere erstatning på differencen mellem de betalte 3.299 kroner og 5.999 kroner. **Krav: 2.700 kroner.**

Tryg oplyser om Plus-dækningen:

...

Apple Iphone og Ipad inklusive opladere

Tryg har erstattet Iphone og Ipad som blev skadet, men har samtidigt gjort afskrivning gældende:

...

Klager har som nævnt købt Indbo plus og der sker ikke afskrivning på elektriske apparater.

Således mangler der at blive udbetalt en del af erstatningen for disse genstande:

Iphone: 4899 kroner – erstattet 3.429,30 kroner = **krav 1.469,70 kroner.**

Ipad: 2.494,00 kroner – erstattet 748,20 kroner = **krav 1.745,80 kroner.**

Tryg vil ikke erstatte opladerne til apparaterne, som også blev beskadiget, fordi Tryg mener ikke opladerne er sandsynliggjort skadet af [skadeservice]. Da Tryg aldrig har fuldt op på hele sagen forstår Tryg ikke at skaden er sket på ulykkesaften da klager var inde og rede sit indbo.

Opladeren er gået i stykker da klager havde panik i forbindelse med at redde sit indbo. Nedenstående foto er fra 2 dage efter branden **Krav: 300 kroner.**

...

5 lamper i kælder

Disse lamper blev lige som skabet på [barns] værelse ikke fjernet af [skadeservice], som var bestilt af Tryg til at fjerne klagers indbogenstande.

Lamperne er købt, betalt og monteret af klager.

Efterfølgende blev lamperne ødelagt i forbindelse med udbedringerne af boligen og uden klager var klar over det før det var for sent.

Det er en fejl fra Trygs side, når lamperne ikke er blevet medtaget, idet Tryg har bestilt [skadeservice] til at fjerne indbo. Således må lamperne også være omfattet af indboforsikringen som en dækningsberettiget følgeskade.

Om Tryg så selv gør regres over for håndværkere eller bygningsforsikringen må være op til Tryg selv. Det er ikke rimeligt og rigtigt af Tryg i den givne situation, at henvise klager til selv at rette henvendelse til håndværkere/bygningsforsikring på grund af Trygs/[skadeservice's] fejl. **Krav: 1700 kroner.**

Loftslampe i værkstedsrum

Denne lampe blev lige som skabet på [barns] værelse og lamperne i kælderen ikke fjernet af [skadeservice], som var bestilt af Tryg til at fjerne klagers indbogenstande.

Det er en fejl fra Trygs side, når lampen ikke er blevet medtaget, idet Tryg har bestilt [skadeservice] til at fjerne indbo. Således må lampen også være omfattet af indboforsikringen som en dækningsberettiget følgeskade.

Om Tryg så selv gør regres over for håndværkere eller bygningsforsikringen må være op til Tryg selv. Det er ikke rimeligt og rigtigt af Tryg i den givne situation, at henvise klager til selv at rette henvendelse til håndværkere/bygningsforsikring på grund af Trygs/[skadeservice's] fejl. **Krav: 400 kroner.**

Opvaskemaskine ligeledes glemt fjernet af [skadeservice]/Tryg

Opvaskemaskinen virkede fint inden skaden. Maskinen henstår i 1½ år uden brug og herefter er der fejl ved brug. klager har været i mailkorrespondance med Tryg herom.

Klager fraflyttede på skadedagen 30. juni 2018 og oplyser i en mail til Tryg:

'Da jeg flyttede tilbage i okt. 2019 var opvaskemaskinen i stykker fra starten. Der er opstået en 1 minuts fejl på den, det vil sige at den køre hele programmet igennem indtil der mangler et minut. Den bliver ved med at mangle et minut og bliver aldrig færdig.

Opvaskemaskinen står uden for mit hus, så jeg beder Tryg om at afhente den hvis I ønsker dette.

Jeg fremsender et krav på en ny maskine på 4.400 kr.'

Tryg anerkender ikke, at der efter maskinens tilstand gennem knap 1½ år, hvor maskinen har været ude af drift og blot henstået i boligen, fordi [skadeservice] ikke tog opvaskemaskinen med, kan være sket noget med maskinens elektroniske system. ([skadeservice] tog vaskemaskinen med og den virker fint).

Der har ikke været samme opvarmning i boligen som ved almindelig beboelse og der har også været et mere fugtigt miljø i den tomme bygning, som var under reparation efter brandskaden. Her til kommer, at det er almindelig kendt at lang tids tilstand ikke nødvendigvis er godt for en sådan maskine.

Ud over det bør anses som en følgeskade af brandskaden har indboforsikringen også en dækning for funktionsfejl i elektriske apparater og det må en opvaskemaskine siges at være.

...

Krav: 4.400 kroner.

Lange bukser

der har været brandmænd i lejligheden og udført arbejde i forbindelse med brandskaden. [Skadeservice] har udført arbejde i lejligheden og der har været håndværkere. Klager så på et tidspunkt bukserne der havde fået en skade, idet de var revet i stykker. Efterfølgende er bukserne bortkommet i al virakken.

Krav: 600 kroner.

5 kasser med tøj der var fortsat meget snavset

Klager har her spurgt Tryg om et beløb på 50 kroner til skønnen 12 x tøjvask. Beløbet skulle dække over eget arbejde med tøjvaskeriet af de 5 kasser, vandforbrug, sæbe, skyllemiddel etc. der går alligevel noget til 12 x vask og det tager da også tid. Klager mener ikke kravet er urimeligt.

Tryg har tidligere betalt samme stk. pris for vask af andet tøj, men netop disse 5 kasser afviser Tryg at erstatte bliver vasket efter skaden, selv om det er tøj der er beskidt efter skaden.

Krav: 50 kroner x 12 = 600 kroner.

[Venindes] ring

Klager har for år tilbage købt en ring af en veninde. Ringen har ligget i et skab i 4 år og da klager ikke går med diamantringe, har klager ikke haft den ring ude af skabet længe og tænkte derfor ikke så meget på den på skadetidspunktet.

Derfor konstateres ringens fravær først nogen tid efter klager er kommet i sin genhusningslejlighed og efter at han har modtaget en såkaldt værdikasse fra Tryg hvor alle hans værdier skulle være samlet samme.

Tryg har valgt kun at erstatte ringen med 3.000 kroner.

Ringen må være stjålet af en person, der har haft adgang til boligen under eller efter skaden, men inden tømningen af boligen. Ringen er anmeldt stjålet til politiet, men der foreligger vel reelt også

den mulighed at den er bortkommet i forbindelse med tømningen af boligen. det sidste er dog ikke meget sandsynligt, da den lå i en æske:

...

Klager har modtaget en udtalelse fra den person, som klager købte ringen af for år tilbage.

...

Klager mener at han med udtalelsen fra [veninde] har sandsynliggjort, at han har haft ringen. Han købte den af [veninde] dengang, fordi hun manglede penge. Ringen er meldt stjålet til politiet. Hvad mere kan klager gøre i den her forbindelse?

Idet Tryg har erstattet ringen, men med et efter klagers opfattelse for lille beløb, har Tryg anerkendt at klager har haft ringen som klager har forklaret om, og at den er stjålet i forbindelse med brandskaden. I modsat fald kunne Tryg helt have afvist at erstatte.

Det er således kun værdiansættelsen der er uenighed om og her har sælger af ringen bekræftet prisen på ringen ved hendes køb samt ringens art/kvalitet.

...

Klager mener erstatningen fra Tryg er meget lavt sat og mener at med hans sandsynliggørelse bør beløbet være højere. Klager beder ankenævnet tage stilling til, hvor meget højere erstatningen bør være. Klager tænker at en erstatning på det foreliggende grundlag kunne være [venindes] indkøbspris på 16.000 kroner for ringen, der var af hvidguld og påsat diamanter og henviser til fx:

...

Tryg skriver i deres brev fra den 9. marts 2021, at det først 4 måneder efter branden blev konstateret, at ringen var væk. Klager henviser til denne kendelse, som synes illustrativ for klagers sag omkring tidsperspektivet i den forbindelse:

...

Det er for så vidt underordnet allerede af den grund at Tryg har anerkendt ringen dækningsberettiget og erstattet den med 3.000 kroner. Uenigheden er således omkring erstatningens størrelse for ringen og ikke om, hvorvidt klager har haft ringen eller ikke.

Sort mappe til papirer

Tryg påstår mappen ikke er sandsynliggjort skadet, men det er ikke korrekt:

...

Tryg har alligevel fast en erstatning for en mappe, men med snørelukning. Mappen her har en metallås og er lidt dyrere. Tryg har erstattet 280 kroner for en mappe med snørelukning og en mappe med metallukning koster omkring 5-6.00 kroner. **Krav: differencen på mindst 220 kroner.**

2 kasser med [produkt]

[Produkt] er noget lignende Tupperware-konceptet med demonstrationer og lignende. Tilbage i sidst i 90'erne eller deromkring havde klager lidt med dette at gøre i fritiden.

Det er dog mange år siden og klager beholdte tingene som sine egne, fordi det var betalt af ham selv og det forblev derfor i hans eje, men indgik herefter som hans private ting.

Tryg har afvist disse genstande med at det er erhverv og ikke private genstande, hvilket ikke er rigtigt.

Det er ting som kan bruges privat og er blevet det allerede af den grund, at klager ikke har haft med [produkt] -distribution at gøre de sidste omkring 20-22 år. **Krav: 2 x 1500= 3000 kroner.**

Ikea-skab

Tryg påstår at have erstattet skabet.

Klager har den 19. november 2019 skrevet til Tryg og gjort opmærksom på:
'Jeg har samtidig fundet kvitteringerne for Ikea skab som er købt til 6011+1699 = 7.710 kr'.

Således mangler der at blive udbetalt en del af erstatningsbeløbet:

...

Erstatning 6.300 kroner. Reel pris 7.710 kroner = **resterende krav er 1.410 kroner.**

...

Omkring nedenstående bilag 1-17 så er det klagers opfattelse, at skadebehandleren hos Tryg skriver mod bedre vidende.

Nedenstående opgørelse er bl.a. fremsendt 4. april 2020 til Tryg

Klager har vedhæftede bilag 1-17 som alle er henvisninger fra/til Excel ark 95 kr. pr time.

Tryg har tidligere i processen sagt at klager ikke skal/må sende løbende mails før klager flyttede ind i sit hus igen. På baggrund af dette, er nedstående og vedhæftede økonomi aldrig blevet udbetalt.

Bilag

- 1) 900 kr.
- 2) 3400 kr.
- 3) 109 kr.
- 4) 237 kr.
- 5) 398 kr.
- 6) 0
- 7) 3500 kr.
- 8) 585 kr.
- 9) 259 kr.
- 10) 1109 kr.
- 11) 179 kr.
- 12) 99 kr.
- 13) 222 kr.
- 14) 0
- 15) 0
- 16) 0
- 17) 439 kr.

I alt 11.436 for bilag

Klagers køb af materialer til el-arbejde

Udgiften til elektriker og murerarbejde er uden materialer, da klager har fremvist kvitteringer for køb af materialer lige som det bør stå Tryg klart, at den forholdsvis lille udgift til udbedringen ikke kan være inklusive materialer.

Alternativt kunne Tryg have besigtiget og prisfastsat arbejderne inklusive materialer og så havde uenigheden omkring tidsforbrug ved klagers egne indkøb af materialer ligeledes været ikke eksi-

sterende. Nu valgte Tryg, at arbejderne kunne udføres som foreslået at klager og også af den grund må Tryg naturligvis erstatte de medgåede materialer, som der foreligger kvitteringer for fra klager.

Udgift til leje af støvsuger og støvsuger

udgiften var nødvendig for at kunne flytte ind i boligen igen. Hvis tryg mener at det er et krav, der bør fremsættes over for håndværkerne og bygningsforsikringen, så har tryg bedre end klager muligheden for at gøre regres sammen med eventuelle andre regrespunkter.

Det er et faktum at klager ikke kunne flytte tilbage i boligen uden en forudgående rengøring, som skete ved blandt andet leje af støvsuger og køb af støvsugerposer ud over det eget arbejde. Eget arbejde har en særskilt post.

Tryg har fratrullet 2 x selvrisko i forbindelse med brandskaden

Det fremgår af de erstatningsopgørelser som Tryg har foretaget, at der er trukket 2 x selvrisko:

...

Der skal alene fratrækkes 1 x selvrisko i forbindelse med erstatningsberegningen.

Tryg har tidligere skrevet til klager, at:

'Omkring dit krav for 65' tv, har vi fået tv'et undersøgt. Undersøgelsen har vist, at skaden kan være sket ved et vred, og der kan derfor være usikkerhed om skaden er dækket af forsikringen. Efter omstændighederne vil være indstillet på, at erstatte tv'et, under elektroniskade dækningen. Her gælder en selvrisko på 1.135 kr., som vil blive fratrullet i erstatningen.

Det eneste 'vred' TV'et har været udsat for er håndteringen af skadeservice i forbindelse med brandskaden. Inden brandskaden var TV'et monteret på væggen og der var ikke mulighed for 'vred' i TV'et og det virkede efter hensigten inden brandskaden. da TV'et kom tilbage fra skadeservice var det skadet.

Klager fastholder at der er tale om en og samme forsikringsbegivenhed og at 'vredet' i TV'et er en følgeskade af håndteringen ved tømning af lejligheden og/eller efterfølgende levering TV'et.

...

Jf. overstående selvrisko skal det mindste beløbet 1.135 kr. ikke modregnes af Tryg.

Og klager gjort, hvad der umiddelbart står i hans magt for at få skadesagen behandlet færdig hos Tryg:

...

I den konkrete skadesag tænker jeg, at en del af problemet for Tryg måske reelt er, at her er tale om en kunde, der har rigtig meget dokumentation og en meget struktureret tilgang til sin skadesag.

Kontanterstatning på 15.000 kroner

Tryg har i det seneste brev fra den 9. marts 2021 anført, at:

'Vi har tidligere betalt 15.000 kr. som et engangsbeløb til køb af diverse ting til genhusningen, bl.a. lamper m.m., så vi kan ikke imødekomme yderligere krav for lamper og lignende'.

Det fremgår af mailen fra Trygs løssøretaksator ..., at det er til almindeligt indbo så som køkken- grej, sengetøj og lignende samt at beløbet ikke skulle dokumenteres, fordi det var Tryg uved- kommende, hvad beløbet blev anvendt til.

Beløbet var ikke til lamper i klagers almindelige sædvanlige bolig, men til diverse husartikler i gen- husningsboligen til hele familien, som det fremgår af mailen.

...

Rettelser af allerede indgående aftaler uden at klager har kendskab til dette eller uden at klager får mulighed for at kommenterer dette

Klager bliver af Tryg kort efter branden bedt om at møde op og gennemgår noget af det skade- ramt indbo. Under dette møde aftales der økonomi for ID 8-15. De aftalte beløb mellem klager og [skadeservice]/Tryg på mødet er 600 kr., 900 kr., 1400 kr., 700 kr. og 1200 kr.

2½ måned senere opdager klager ved et tilfælde at Tryg uden hans viden eller tilladelse har redu- ceret aftalen til 400 kr., 500 kr., 800 kr., 500 kr. og 600 kr.

Tryg reducerer uden varsel økonomi i en indgået aftale med 2100 kr.

Klager sender på mail den 12.11.2019 nedenstående klage. Tryg har endnu ikke kommenteret på denne.

...

Krav 2100 kr.

Timer af eget arbejde

Klager har brugt virkelig mange timer selv på diverse ting i henhold til vedhæftede opgørelse over tidsforbrug.

Tryg ønsker kun at erstatte 10.000 kroner til eget arbejde. Det beløb rækker ingen steder.

Klager kan godt se, at det efterhånden løb op i mange timer, men mener modsat også at han kan redegøre for alle timerne detaljeret. Fordi han er vant til at arbejde meget struktureret i hverda- gen er oversigten meget nøje ajourført løbende.

For at finde en pragmatisk løsning på uenigheden i den her forbindelse har klager tilbudt, at kun- ne lukke denne post med en yderligere betaling på 25.000 kroner, således at der i alt samlet beta- les 35.000 kroner for eget arbejde.

Vi venter på at høre fra ankenævnet med Trygs svar på klagen

idet klager ser frem til at uenigheden kan finde en rimelig og fornuftig afslutning, ser klager frem til at høre fra ankenævnet med Trygs svar på klagen.

Bistand til klager

Klager har henvendt sig til [klagerens rådgiver], fordi sagen var gået i hårdknude mellem parterne.

[Klagerens rådgiver] har henvendt sig til Tryg i håb om, at der kunne opnås en mindelig tilfredsstil- lende løsning mellem parterne. Det var imidlertid ikke muligt, idet Tryg alene vil tilbyde at betale 12.000 kroner for at undgå en klage i Ankenævnet for Forsikring. Det tilbudte beløb dækker ikke

tilnærmelsesvist det resterende tab i forbindelse med skaden og som klager fortsat ikke har fået erstattet fra Tryg.

I den forbindelse har [klagerens rådgiver] brugt en del timer på at gennemgå de af skadesagens bilag, som har været til rådighed fra Tryg og fra klager. Som ankenævnet selv kan se, så er der tale om en større brandskadesag med en del materiale/bilag. Der har i den forbindelse også været flere telefonsamtaler med klager. Derudover har [klagerens rådgiver] formuleret klagebrev til Tryg og inklusive til klageafdelingen hos Tryg. Rykkermail til Tryg har været nødvendig i klageprocessen, se bilag 14 med korrespondancen.

I den forbindelse bør det også vægtes, at Tryg reelt har frabedt sig henvendelser fra klager og meddelt sanktionsmuligheder over for klager samt at Tryg ikke har været villige til at tage møde med klager, hvor klager kunne forklare bedre om årsag og omfang til de sidste udeståender, fordi det kunne måske have skabt en bedre forståelse mellem parterne, hvilket har sat klager under et urimeligt pres som kunde. Også af den grund har klager godtgjort, at udgifterne til bistanden fra [klagerens rådgiver] i sagen forud for indbringelsen af sagen for nævnet havde været rimelige og nødvendige.

Der er tale om en skadesag, der efter snart 3 år desværre endnu ikke er afsluttet.

Det beløb klager kræver dækket for den ydede bistand til klager er 4.400 kroner + moms 1.100 kroner, hvilket bestemt ikke er et urimeligt beløb tidsforbruget og den tilspidsede situation taget i betragtning. Vi henviser i den forbindelse fx til kendelse 95336."

Nævnet har fået forelagt selskabets kommentar af 26/4 2021 og klagerens repræsentants indlæg af 3/5 2021 og 21/6 2021. Selskabet har i brev af 6/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten for nævnet vedrører erstatningsopgørelsen.

Sagsforløb

Den 30. juni 2018 opstod der brand hos klagers nabo. I forbindelse med slukningsarbejdet opstod der også skade hos klager.

Vi har haft en meget lang dialog med klager, som også undervejs har sendt os overordentlig mange mails. Undervejs har vi gjort utallige forsøg på at få sagen forligt, hvorfor vi selvfølgelig er kede af at klager har en anden oplevelse.

Vi har herunder kommenteret på de forhold som klager fortsat er uenig i og som han har henvendt sig til Ankenævnet for Forsikring omkring.

Hvidt overskab i stue

For så vidt angår overskabet i stuen, så har vores snedker fra [skadeservice] bekræftet at toppladen blev limet. Toppladen havde tidligere været fastgjort med dyvler. Det var ikke muligt at fremskaffe nye dyvler svarende til de eksisterende, og toppladen blev derfor limet. Dette blev ifølge håndværkeren accepteret af klager inden reparationen blev sat i gang. Der foreligger ikke en skriftlig accept, omvendt forefindes der heller ikke dokumentation for, at klager har taget forbehold.

Natbord med skjolder

For så vidt angår skjolderne i natbordsskuffen, så er der ikke tale om fugtskader men derimod om pletter som er opstået som følge af olie/fedtstof. Der har i øvrigt heller ikke været fugt i området hvor natbordet har stået. [Skadeservice] har ligeledes afvist, at skjolderne skulle være opstået i forbindelse med deres behandling/nedpakning af natbordet. Det findes derimod sandsynligt at indholdet i natbordet kunne være årsagen til skjolderne.

Computerbord i [barns] værelse

For så vidt angår det bortkomne computerbord, så har [skadeservice] taget fotos af værelset, inden nedpakningen, og her ses intet computerskab. Der er fotos af værelset som vedhæftes særskilt.

TV er erstattet af Tryg, men med afskrivning

For så vidt angår TV'et, så er der ikke tale om afskrivning i erstatningen. Vi har erstattet med reparationsprisen, som vi har fået oplyst af [reparatør]. For god orden skyld skal nævnes, at skaden på fjernsynet er behandlet under brandskadedækning, og ikke under funktionsfejl.

Apple Iphone og Ipad inklusive opladere

Iphone-laderen blev tilbageleveret ved. 1. levering i genhusningen. Stik rykket i stykker/mangler. [Skadeservice] er ikke vidende om skaden og har ikke tidligere hørt om denne. Såfremt skade var sket ved nedpakning ville foto være taget. Ej sandsynligt at skade er forvoldt af [skadeservice]. Vi har ikke tidligere hørt om at opladeren skulle være ødelagt i forbindelse med klagers redning.

5 lamper i kælder

For så vidt angår de 5 lamper, så beror det ikke på en fejl, at [skadeservice] ikke har fjernet lamperne. Der er tale om 'bygningsslamper' uanset det forhold at klager selv har købt dem. Under alle omstændigheder er kravet henvist til håndværkerne. Der er ikke tale om indbo.

Loftslampe i værksted

For så vidt angår loftslampe i værksted, så er det ikke en fejl at [skadeservice] ikke har fjernet lamperne. Der er tale om 'bygningsslamper' uanset det forhold at klager selv har købt dem. Under alle omstændigheder er kravet henvist til håndværkerne. Der er ikke tale om indbo.

Opvaskemaskine ligeledes glemt fjernet af [skadeservice]/Tryg

For så vidt angår opvaskemaskinen, så er der ikke tale om at [skadeservice] har glemt den. Den betragtes normalt som en bygningsdel, og det ligger ikke i aftalen at opvaskemaskinen skulle hjemtages af [skadeservice]. Klager har ikke på noget tidspunkt dokumenteret eller givet udtryk for, at der var tale om en skade på opvaskemaskinen. Der har heller ikke været kontakt med en reparatør. Klager valgte på et tidspunkt at sætte opvaskemaskinen udenfor, og bad os efterfølgende om at fjerne den.

Lange bukser

Vi har erstattet shorts, som brandmand ifølge klager skulle have ødelagt, fotos vedhæftet særskilt. Lange bukser, som brandmand angiveligt skulle have revet i benet, har vi afvist da klager ikke kunne fremvise dem.

5 Kasser med tøj der fortsat var meget snavset

Kasserne med tøj som har stået på klagers [barns] værelse, blev fremvist ved taksatorbesøg. Der fandtes ingen skader/ eller snavs, som var forårsaget af skaden, hvorfor kravet blev afvist

[Venindes] ring

For så vidt angår [venindes] ring, så har vi, til trods for, at vi ikke har dokumentation, for ejerskabet, eller værdien af ringen, valgt at erstatte ringen skønsmæssigt. Det skal bemærkes at både ring og de 11.000 kr. klager har anmeldt stjålet ifm. med skaden begge er behandlet på brandskadedækningen og dermed ikke som særskilte tyveriskader, hvor der ville være en selvrisiko på 2.200 kr. pr skade.

Sort mappe til Papirer

For så vidt angår foldemappen, så har klager vurderet at de skader ende havde skyldes denne skade. Selvom vi ikke har fundet det sandsynligt, har vi alligevel forligsmæssigt valgt at udbetale erstatning for den. Vi kan så forstå, at den mappe vi har erstattet er med snørelunkning og ikke metallukning hvilken betyder en difference på 220 kr. Vi skal beklage, at vi ikke har været opmærksomme på forskellen i lukkemekanismen og erstatter derfor differencen på de 220 kr.

[Produkt]

For så vidt angår [produkt] som stod på øverste hylde i gang, så er der tale om salgsting i form af talepapirer, indmeldelsesblanketter, kasettebånd, dvd'ere, salgsmateriale osv. Vi har afvist kravet, da der er tale om erhvervsgenstande, som er til brug for indtjening. Vi har på den baggrund ikke taget stilling hvorvidt tingene var skadet.

Ikea skab

Den kvittering der fremlægges er på 6.011 kr., og det ser ikke ud til der er tale om kvittering for køb af et skab. Klager har selv oplyst prisen til at være 6.300 kr. for et usamlet Ikea-skab. Han rejste samtidig krav om at få samlet et nyt skab, og det har vi erstattet med 1.400 kr.

Klagers køb af materialer til el-arbejde

Klager ønskede selv at udføre arbejdet. Først blev det oplyst at arbejdet skulle foregå med hjælp fra klagers [familiemedlem]. Klager skønnede at udgiften ville være 8000 kr. inkl. materialer. Efterfølgende sendte klager følgende: *'Mit internet skal samles igen. Mit nedstående overslag fra 26. nov 2018 passer desværre ikke særlig godt på elektrikerens. Jeg har vist glemt at det skal samles og at elektriker dele er dyre. Jeg bliver nødt til at få en professionel til at samle det rigtigt. Elektrikerens har givet mig en pris på 15.050 kr. uden regning ... Jeg kan godt få en regning hvis i ønsker det Udover det skal jeg købe en 16 ports swits 150 w PoE til 2506 kr. Og 1 trådløse WIFI sender til 1.109 kr. Se vedhæftede for info om ovenstående. Jeg vedhæfter 8 foto af det internet til din info. Der er lidt fradrag. Den Swits til 2506 kr. var ikke så moderne en før, så hvis jeg skal ... betaler jeg 1.300 kr. af de 2506 kr. Jeg havde før 5 internet udtag. Jeg har fået et ekstra 6 internet udtag. $15.050/6 = 2.500$ kr. I alt $15.050 + 2506 + 1109 - 1300 - 2500 = 14.865$ kr.'*

Det er på baggrund af disse oplysninger, vi har fastholdt at vi ikke kan betale yderligere erstatning.

Udgift til leje af støvsuger

Rengøring efter håndværkere er et krav der skal rejses overfor bygningselskabet.

Rettelser af allerede indgående aftaler uden at klager har kendskab til dette eller uden at klager har mulighed for at kommenterer dette

Vi er ved en fejl kommet til at udbetale 2.100 mindre end aftalt. Vi har i mail af 30. april 2020 orienteret om at fejlen er rettet og samme dag er beløbet betalt via scalepoint.

Vurdering

Det er vores vurdering at vi undervejs i sagen, har været meget imødekommende og har strukket os langt for at imødekomme vores kunde og faktisk har udbetalt mere end sagen egentlig berettiger til. Vi er derfor meget kede af at høre at vores kunde har en anden oplevelse af den måde vi har håndteret sagen på."

Nævnet har fået forelagt klagerens repræsentants brev af 21/7 2021. Selskabet har i kommentar af 14/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager bedes opføre sit restkrav hvorefter selskabet vil tage stilling. Selskabet tager stadig forbehold for kravets rigtighed og størrelse."

Af klagerens repræsentants brev af 21/7 2021 med kommentar og angivelse af beløb af 16/9 2021 til nævnet fremgår bl.a.:

"Klagers kommentarer til skadesagsforløbet

Det er klagers oplevelse, at Tryg for at kunne spare sagsbehandlingstid og økonomi, giver klager en decideret ordre om, at samle alt skaderamt indbo sammen i en stor bunke, som Tryg vil behandle til sidst.

Et år senere hvor alle punkter som nu er påklaget til ankenævnet i denne ankenævns sag (96677) og andet skaderamt indbo skal sagsbehandles hjemme hos forsikringstager informerer Tryg klager om, at den samlede værdi af hele skadesagen er 0,00 kroner. Tryg vil dog gerne lave et her og nu *forlig nr. 1* på 20.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Dette afviser klager fuldstændigt, fordi Tryg forsøger at få klager til at indgå en for klager helt urimelig erstatningsaftale, som alene tilgodeser Tryg.

Ved at klage gentagende gange til Trygs interne kvalitetsafdeling bliver der 3 måneder senere – den 20.02. 2020 – afholdt et møde hos klager, Dette ene møde resulterede i en betaling på 22.219 kroner for nogle af indbogenstandene.

Efter dette ene 'sagsbehandlingsmøde', vælger teamlederen for Trygs skadeafdeling at hun selv skal overtage skadesagens behandling fra hendes medarbejder/kollega, der netop lige havde sat sig ind i skadesagen.

Teamlederen for skadeafdelingen oplyser med det samme den 02.04.2020), at Tryg lukker sagen nu, men at Tryg vil dække et TV til 12.089 kr. og de tilbyder *forlig nr. 2* som er 10.000 kr. ud over erstatningen for TV'et til fuld og endelig afgørelse.

Forsikringstager må desværre igen afvise erstatningstilbuddet over for Tryg, da hele indholdet af denne klagesag manglede i Trygs *forlig nr. 2*.

Der manglede også nogle mundtlige aftaler der var lavet med den skadebehandler, som blev taget af skadesagen efter mødet hjemme hos klager.

Siden udmeldingen fra Tryg med vurderingen og tilbuddet om at betale 0,00 kroner i yderligere erstatning til klager, er der til klager udbetalt erstatning for 22.219 + 12.089 + 3.299 + 10.000 + 750 + 1800 + 2000 = 53.058 kroner. Samtidig så står det nu rejste krav i ankenævns sagen tilbage som ikke erstattet endnu.

At Tryg påstår over for ankenævnet at de har sendt 'utallige' forlig, må – selv for udenforstående – derfor fremstå arrogant og uartigt efter et skadesagsforløb varende flere år.

Siden de tilbød 0,00 kroner i erstatning, har Tryg utallige gange sagt og skrevet at skadesagen er lukket, at Tryg ikke vil bruge tid på sagen og at det er ankenævnet der skal færdigbehandle sagen hvis forsikringstager ikke er tilfreds.

Tryg har udført et stort og vedvarende pres på forsikringstager dels ved den langvarige skadebehandling over flere år og ikke mindst ved at forsøge at få klager til at skifte forsikrings selskab, fordi klager ikke bare 'makker ret' og accepterer ikke at få erstatning for de resterende udestående poster i henhold til klagen.

Klager har gennem 2 år prøvet at få en fair skadebehandling af Tryg uden at ankenævnet skulle indblandes, men klager må desværre også erkende, at det ikke er muligt, at finde en rimelig afslutning på skadesagen uden at involvere ankenævnet.

I stedet for de møder som klager mange gange har bedt om, hvor klager sammen med Tryg over en kop kaffe i et mødelokale kunne se om der – trods alt – kunne findes et fælles fodslag og en afslutning som begge parter kunne være nogenlunde tilfreds med, valgte Tryg at det blev den ene afvisning fra Tryg efter den anden.

Covid-19 er ingen undskyldning for at afholde et kundemøde, idet det stadig var muligt at mødes for få personer i de rette rammer og med de fornødne hensyn til hinanden. Da [klagerens rådgiver] kom ind i skadesagen var det også med en opfordring om, at et fælles møde kunne afholdes i håb om at parterne kunne finde en pragmatisk løsning på de sidste udestående poster, men også det blev desværre afslået af Tryg.

Klager må på den baggrund afvise, at Tryg skulle have vist sig forligsvillige i skadesagens forløb og at Tryg har arbejdet på en god og konstruktiv løsning som ikke kun tilgodeså Tryg selv.

Det er tydeligt at Trygs teamleder og kvalitetskonsulent i skadebehandlingen af flere af nedenstående punkter ikke ved, hvilket skaderamt indbo det er Ankenævnet skal behandle.

Der er den dag i dag stadigvæk anmeldte indbogenstande/sagsbehandling som Tryg aldrig har fået kommenteret noget på og Trygs svar på ankenævns klagen er et fint eksempel, idet Tryg heller ikke i dette svar får svaret på alle de rejste krav.

Hvidt overskab
([Klagerens rådgiver] side 2 og AK-bilag 1)

...

Faktum er at klager står med at skab efter den reparation som blev udført uden klagers accept, som ikke kan flyttes uden at limningen springer.

Faktum er også, at skabet efter reparationen ikke kan deles op i de 3 selvstændige enheder som det oprindeligt er designet til.

Der er af forsikringsselskabet påført skabet en forringelse af skabets værdi og brugbarhed for klager ved den foretagne reparation.

For en professionel håndværker/snedker bør det være indlysende, at en sådan tynd topplade ikke kan holde sammen på hele skabet blot ved at lime det sammen og at indretningsmulighederne med skabet er efter reparationen blevet voldsomt begrænset.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 40.800 kr.

Natbord med skjolder.
([Klagerens rådgiver] side 4 og AK-bilag 10)

...

Vi er 100% enig i, at det ikke er en fugtskade som der er i bunden af skuffen. Dette har hverken Trygs skadebehandler eller klager på noget helst tidspunkt har hævdet... før overstående notat.

Mistanken er nok rettet mod den hvide babyolie som ligger i skuffen på foto nr. et side 4.

Da forsikringstager har taget et før foto og et foto ved modtagelsen af natbordet og sendt dette foto med det samme til Tryg, så kan det kun være Trygs håndtering, nedtagning, opbevaring eller levering som har resulterede i skjolder i skuffen og ikke klager selv.

Klager har taget ca. 200 fotos i forbindelse med fraflytningen og klager har fotodokumentet **skaden i natbord**. Tryg/ [skadeservice] har taget +1000 fotos i forbindelse med nedtagning og opbevaring.

Skal Tryg/ [skadeservice] i øvrigt ikke gennem gå og registrerer alt indbo når de henter og pakker indbogenstandene forsikringssager ned. Klager opfordrer Tryg til at sende fotodokumentation til ankenævns sagen, som viser at Trygs påstand er korrekt.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 5.280 kr.

Computerskab på [barns] værelse
([Klagerens rådgiver] side 6 og AK-bilag 9)

...

Hvis Tryg havde brugt lidt tid på at skadebehandle, så ville Tryg vide hvilket skab der tales om her. På nedenstående foto 1 fra klager bevises det, at computerskabet stadigvæk befinder sig i huset efter den 18.07.2018 (Tryg forlader huset den 13.07.2018) på baggrund af foto 1 kan Tryg umuligt have et foto der viser at skabet ikke befinder sig på [barns] værelse.

Klager opfordrer Tryg til at sende fotodokumentation til ankenævns sagen, som viser at Trygs påstand er korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

17.

96677

Klagers foto 2 beviser at skabet i feb. 2019 (7 måneder efter branden) stadigvæk befinder sig i huset.

Det er fysisk umuligt at Tryg har et foto af dette hjørne på [barns] værelse, som computerskabet ikke befinder sig på. Hvis Tryg følger klagers opfordring og sender fotodokumentation, så kan klager mere præcist oplyse ankenævnet om, hvor i beboelsen Trygs foto er taget.

Det foto som Tryg har fremsendt til Ankenævnet kan kun være fra en væg på [barns] værelse hvor der aldrig har siddet et skab.

Hvis Tryg ikke ved eller forstår at computerskabet er et væghængt skab så er det muligt for Tryg at sende et vildledende foto til Ankenævnet ligesom skadebehandleren således heller ikke forstår kravet for skabet. Af den grund betyder det noget, hvilke foto Tryg har fremsendt og vedhæftede særskilt til ankenævnssagen.

...

Til orientering så er klager vant til at arbejde med dokumentering i hverdagen og derfor er dette ikke et problem for klager at dokumentere.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 400 kr.

Tv er erstattet af Tryg, men med afskrivning **([Klagerens rådgiver] side 6 og AK-bilag 8)**

...

Tryg anerkender selv i overstående svar at Tryg ikke har skadebehandlet *funktionsfejlen* i fjernsynet ud fra klagerens dækning for udvidet indbo plus som dækker *Enhver* skade i apparatet.

Tryg bekræfter i overstående svar at der **ikke** er nogle afskrivning på Tv`et.

Det bør være klart for Ankenævnet at klager ønsker at gøre brug af den udvide forsikringsdækning som giver en fuld dækning inden for de første 4 år.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 2.700 kr.

Apple iPhone og iPad inklusive oplader. **([Klagerens rådgiver] side 7 og AK-bilag 2)**

...

Tryg svarer den 06.07.2021 ikke på Appel iPhone og iPad, hvilket klager må gå ud fra er en stiltende accept af de faktiske forhold.

Opladeren: Da Tryg kun har afholdt et 3 timers sagsbehandlingsmøde så kan klager oplyse, at Tryg umuligt kan have kendskab til sagen om den ødelagte oplader. Opladeren har aldrig været i [skadeservice] varetægt og [skadeservice] kan umuligt være skyld i at opladeren er i stykker.

På brandaften 30.06.2018 løber klager ind i huset under branden for at redde indbo. På et eller andet tidspunkt får klager denne oplader med sig. Klager husker ikke selv at den går i stykker under redningsaktionen, men næste aften opdager klager, at denne oplader er i stykker.

Det foto der er indsat i [klagerens rådgiver] brev til Ankenævnet 27. marts 2021 side 8 er taget 2 dage efter branden på det værelse som klager *midlertidig* lånte ved hans [familiemedlem] i ...

Så det er korrekt at [skadeservice]/Tryg aldrig har haft fysisk kendskab til denne oplader, da den er gået i stykker på brandaftenen og været i klagers varetægt siden.

Kravet på 300 kr. fastholdes, da skaden er sket i forbindelse med redningsaktionen på brandnatten.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 1.496 kr.+1.745 kr. +300 kr. = 3.241 kr.

...

Klager opfordrer Tryg til at sende dokumentation til ankenævns sagen for, at Tryg har indskrevet i deres forsikringspolice, at det er forsikringstager, som skal koordinere krav/økonomi med eksterne håndværkere eller håndværkere ude i 3-4 led.

Jf. nedenstående foto så har Tryg ikke forstået hvilken 5 lamper der er tale om. Hver af de 5 lamper er monteret i kun *en* skrue og elkablerne hænger løst i plastik strips. Disse 5 løsthængende lamper er så lang fra en fastmonteret '*bygningsslampe*' som det fysisk er muligt.

Det er klagers opfattelse, at lamper som klager selv har indkøbt og som klager skal medtage ved fraflytning af lejemålet er hans indbo, idet genstandene tilhører ham. Lamperne er kun simpelt monteret med en enkelt skrue og kan benyttes som indboganstande på samme måde som lamper i selve beboelsen, fx lampetter og loftslamper, der ligeledes er enkelt monteret til bygningen og medtages ved en fraflytning.

Klager opfordrer Tryg til at redegøre nærmere for i ankenævns sagen, hvad det mere præcist er, der gør disse 5 lamper til fastmonterede og integrerede dele af bygningen.

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 1.700 kr.

Loftslampen i værkstedsrummet ([Klagerens rådgiver] side 8)

...

Klager opfordrer Tryg til at redegøre nærmere i ankenævns sagen for, hvad det mere præcist er, der gør loftslampen i værkstedet til en fastmonteret og integreret del af bygningen.

Trygs kvalitetskonsulenter har ikke fysisk været ude og besigtige lampen, så der må foreligge noget fotodokumentation fra [skadeservice], som gør det muligt for Trygs kvalitetskonsulenter på et oplyst grundlag at kunne skrive sådan svaret fra Tryg.

Lysstof lampen er **ikke** en lampe der er monteret som fast installation i huset. Lysstof lampen er lang, smal og hænger ned fra loftet i 2 *løsthængende kæder*. Strøm forsyningen 230V er en løsthængende ledning fra loftet og ned det er ikke en indmuret fast 230V strømforsyning.

Loftslampen tilhører klager og skal følge med ham, når han en dag flytter fra lejemålet.

...

Herudover er klager ikke klar over, hvad er det for en håndværker som Tryg henviser kravet for lampen skal sendes til?

For klager at se er der tale om en skade i forbindelse med brandskaden og lampen bør derfor være dækket af indboforsikringen. Om Tryg efterfølgende vil bebrejde [skadeservice], at de ikke medtog lampen eller håndværkerne at den er fjernet, er op til Tryg at tage sig af.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 400 kr.

Opvaskemaskine ligeledes glemt fjernet af [skadeservice]/Tryg
([Klagerens rådgiver] side 9 og AK-bilag 6)

...

Jf. klagers forsikringsbetingelser, indbo afsnit F. a dækkes der skader på; *Private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt eller undtaget i afsnit 1.F.d – 1.F.k eller 1.G.....* (Note; Der findes ingen undtagelser i afsnit 1.F.d – 1.F.k på opvaskemaskiner)

Ifølge ovenstående notat fra klagers indboforsikring afsnit 1.g og 19 dækker forsikringen, når han bor til leje *eller* hvis der er tegnet et udvidet indbo plus forsikring. Da klager bor til leje og samtidig har betalt for en udvidet el-forsikring, så er det også Trygs ansvar at sikre og varetage alle klagers indbogenstande, som involveres i en brandskade.

Klager opfordrer Tryg til at sende dokumentation til ankenævns sagen for, at klagers egen medbragte vaskemaskine ved indflytningen og som klager skal medtage ved fraflytning, er en fastmonteret og integreret del af bygningen, som bør være dækket af husejerens bygningsforsikring og ikke ejers/klagers udvidet indbo plus forsikring under indboforsikringen.

Klager opfordrer Tryg til at sende dokumentation til ankenævns sagen for, at Tryg har skrevet/meddelt [skadeservice] at de IKKE skal hjemtage opvaskemaskinen. Har Tryg bedt om, at [skadeservice] ikke tager opvaskemaskinen med fra brandstedet, Hvad er så årsagen til, at andre hårde hvidevarer som klagers køleskab og vaskemaskine bliver sikret/fjernet af [skadeservice]?

Der er umiddelbart ingen logisk sammenhæng omkring hårde hvidevare-håndteringen fra Trygs side.

Det er endvidere klagers opfattelse, at hvis han selv skulle sikre 1 ud af de 3 hårde hvidevarer, så burde Tryg have informeret klager om det. Tryg fratager derved klager muligheden for at redde og bevare.

...

Tryg hævder i overstående svar at klager ikke har dokumenteret eller givet udtryk for fejlen i vaskemaskinen. Faktum er, at der er reageret fra klager over for Tryg **dagen efter**, at Tryg får forklaret at vaskemaskinen ikke virker, (se mail i bilag 6).

Klager oplyser at han den 15.10.2018 13:40 i en mail/telefon får ordre af Tryg til ikke, at sende mere økonomi/ indbo-krav og opgørelser ind til skadesagen, da Tryg derved kunne spare tid og økonomi. Klager skal derfor samle alt dette sammen til indflytningen og Tryg vil herefter skadebehandle alt indbo samlet til sidst (se sidste mail i bilag 12).

Et år senere (01.10.2019) begynder klager at flytte ind. Da klager nogle dage senere skal bruge opvaskemaskinen så opdager klager med det samme at opvaskemaskine ikke virker mere.

Da skaden opdages, er der aftalt med Tryg at den første sagsbehandling skal finde sted 3 uger senere og der er af Tryg givet en telefonisk og skriftlig ordre til ikke at fremsende indbo før det planlagte møde 3 uger senere. På grund af denne ordre (se sidste mail i bilag 12) kan klager først fremlægge vaskemaskinen til Tryg på det **første** sagsbehandlingsmøde den 11.11.2019.

3 uger senere den (11.11.2019) skal klager og Tryg gennemgå det indbo som er samlet sammen i gennem 13 måneder. Efter en mindre sagsbehandling på 3 timer forklarer Tryg til klager, at hele klagers skadesag har en værdi på 0,00 kr. men Tryg vil gerne lukke sagen til fuld og endelig afgørelse på i alt 20.000 kr.

Klager afviser Tryg og fortæller skadebehandler, at klager næste dag den 12.11.2019 vil begynde at sende skaderamt indbo enkeltvis på mail så klager på den måde får skadebehandlet sine indbo-genstande, herunder også opvaskemaskinen. Skadebehandleren oplyser, at han fra i dag og fremadrettede **IKKE** vil besvare mail og henvendelser fra klager (se bilag 6 mail 18 nov. 2019 07:40)

Næste dag den 12.11.2019 14:45 sender klager 4 mail (se mail i bilag 6) på ønskede sagsbehandling af skaderamt indbo den ene mail er opvaskemaskine på 4.400 kr. Klager har derfor **dagen efter** at det var muligt sendt mail med fejl, skade og økonomi på opvaskemaskinen.

I henhold til bilag 6 er der sendt mail på skaden den 12.11.2019, 13.11.2019 og 18.11.2019. Tryg bekræfter den 13.11.2019 (i bilag 6), at Tryg ikke vil besvare/sagsbehandle skadesagen. Tryg har ikke før denne ankesag svaret tilbage til klager omkring opvaskemaskinen.

Kendelse 82238 fra ankenævnet illustrerer, at hårde hvidevarer er medforsikret på indboforsikringen, når klager ejer genstandene, der er sket brandskade og klager bor til leje:

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 4.400 kr.

Lange bukser.

...

Klager er ikke uenig i, at klager som udgangspunkt skal klager kunne dokumentere sit erstatningskrav, men klager er ikke længere i besiddelse af bukserne og kravet har været fremsat for længe siden og Tryg har haft rig lejlighed til at besigtige bukserne, hvis selskabet ønskede det.

At selskabet flere år efter skaden er sket afviser kravet med at bukserne ikke kan fremvises nu, synes urimeligt i forhold til klager.

Jf. nedenstående afsnit 22 i forsikringsbetingelserne skal klager kunne sandsynliggøre at klager har ejet de bukser, som klager kræver erstattet af forsikringen.

Brandfolkene var inde på brandnatte for at prøve at redde bygningerne i den forbindelse har de ødelagt en kommode som Tryg i 2018 dækkede med 900 kr. Et sådant redningsarbejde var omfattet af forsikringen.

Tryg har allerede fået foto dokumentation på et par shorts som også var ødelagt og Tryg har erstattet disse. Klagers krav er ikke urimeligt. Der er tale om en almindelig pris for et par bukser.

Ankenævnet for Forsikring

21.

96677

Klager har forklaret, hvad der er sket og hvordan det skete. Dermed er erstatningskravet sandsynliggjort og beløbet er størrelsesmæssigt rimeligt.

Klager beder Ankenævnet vurdere om det er sandsynligt at forsikringstager har ejet flere par lange bukser og at ét af disse par bukser kan være gået i stykker, da brandfolk – for at sikre bygningen – ødelagde indbo, herunder en kommode med tøj i – på brandnatten.

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 600 kr.

5 kasser med tøj der forsat var snavset. **([Klagerens rådgiver] side 10)**

...

Som overskriften forklarer så var tøjet meget snavset. Klager har aldrig sagt at der var skader på tøjet som brandmærker eller kraftig sod. Klager har blot oplyst om, at tøjet var usædvanlig beskidt og at der er mailkorrespondance på, at Tryg/ [skadeservice] **ikke** har opbevarede flyttekasserne 100% tillukkede.

[Skadeservice] har heller aldrig udført en komplet gennemgang af alt det skaderamte indbo og dette kan være en af grundene. Se tekst i denne tidligere mail:

...

Klager beder ankenævnet vurdere om Trygs tilbudte 50 kroner pr. vask er det normale og gængse tarif i forsikringsbranchen i forbindelse med dels udgiften ved at vaske, men også for de egne arbejdstimer der er medgået til dette arbejde.

Tryg har tidligere oplyst, at det erstattede beløb pr. vask i egen vaskemaskine, er et skønnet beløb, som ikke fremgår af nogen liste, men et beløb som typisk er det beløb som Ankenævnet for Forsikring i lignede sager har lagt til grund for erstatning. Er vasken foretaget på et møntvaskeri og der foreligger dokumentation for udgiften, vil erstatningen typisk være mellem 75-100 kr. pr. vask.

Hvilke kendelser kan Tryg henvise til, som fastsætter et beløb på 50 kroner for en klagers eget arbejde med og udgifter til vask af tøj, som er snavset i forbindelse med en dækningsberettiget skade?

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 600 kr. hvis Tryg ikke har en kendelse fra tidligere sager om vask af tøj så mener vi at 900 kr. er et korrekt beløb.

[Veninde] ring **([Klagerens rådgiver] side 10 AK-bilag 6)**

...

Ejerskabet af ringen kan dokumenteres og er også blevet bekræftet af [veninde] i en vidneerklæring. Det er en erklæring som hun gerne vedstår i retten. Vidneerklæringen bekræfter at hun har købt ringen og været ejer af ringen og at hun har solgt ringen til [klageren].

Selvrisiko

I henhold til forsikringspolisen så opkræves der kun en selvrisiko, hvis skadeårsag samtidig rammer flere policer hos Tryg.

Da de skadede genstande og følgerne heraf er en forsikringsbegivenhed som følge af genboens hus som total nedbrændte, så er det ikke korrekt når Tryg i deres svar af 6 juli 2021 hævder at de kan afkræve for flere selvrisikoer, fordi der er tale om tyveri sket under/i forbindelse brandskaden.

Om ringen reelt blev stjålet eller blot er bortkommet i tumulten med redning, tømning med mere skal klager ikke kunne sige. Klager kan blot konstatere at ringen mangler efter brandskaden.

For denne brandskade bør der samlet set kun gælde en selvrisiko, uanset om der kan komme forskellige dækninger i spil på indboforsikringen, fordi der fx er en el-skadedækning, tyveridækning eller andet. En brandskade er en brandskade og den forsikringsbegivenhed dækker over de skader, forsvundne ting, ødelagte ting med mere, der direkte relaterer sig til den omstændighed, at der opstod en brandskade som medførte forskellige arbejder og sagsgange i klagers bolig.

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: 16.000 kr.-3000 kr. = Pris 12.000 kr.

Sort mappe til papir.

([Klagerens rådgiver] side 13)

Der er enighed og klager accepterer en erstatning på 220 kr. fra Tryg.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 220 kr.

2 kasser med [produkt].

([Klagerens rådgiver] side 13)

...

Forsikringstager har i slut 90erne tjent mindre end 1000 kr. på at foretage Network-marketing for [produkt].

Kasserne er gemt i alle disse år, fordi de har affektionsværdier. Klager har således ikke beskæftiget sig med salg af [produkt] i mere end 20 år og betragter genstandene som sit eget private indbo.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 3.000 kr.

Ikea skab

([Klagerens rådgiver] side 13 og AK bilag 2)

...

Faktum er at Trygs skadebehandler få dage efter branden fortæller, at hvad angår Ikea-skabet er det umiddelbart for svært for Tryg, at samle sådanne skabe korrekt igen og at Tryg har meget dårlige erfaringer med dette fra [skadeservice] og lignende sager. Tryg ønsker her og nu at kapitalisere Ikea-skabet til et nyt så Tryg slipper for denne hovedpine med at opbevare og samle det korrekt igen.

Tryg spørger derfor klager, hvad Ikea skabet har kostet. Klager svarer, at det husker han ikke uden ad, men at det ikke er over 7.000 kr. Tryg og klager blev herefter enig om 6.300 kroner. Erstatningen blev ikke givet til fuld og endelig afgørelse af erstatningsspørgsmålet om skabet. Omkring 1½ år senere opdager klager ved et tilfælde, at klager har gemt kvitteringer i en fil mappe på hans firmacomputer.

De faktiske og dokumenterede udgifter for skabet er 6011 kr. og for skydelågerne 1699 kr.

Således vender klager tilbage for at gøre Tryg opmærksom på, at han tog fejl, da han 'sjussede' prisen på skabet.

Der er intet i Trygs svar fra den 6. juli 2021, der forklarer hvorfor Tryg ikke skulle efterbetale de dokumenterede udgifter for det Ikea skab, som Tryg i øvrigt selv ønskede at kassere.

At Tryg ikke bruger den lange sagsbehandlingstid til at slå Art-nummeret op på Ikea-kvitteringerne forstår klager ikke. Tryg prøver i stedet at miskrediterer klager og komme med udokumenterede beskyldninger om at Ikea-kvitteringerne er ægte eller ikke. det er lidt søgt al den stund, at klager har fremlagt en næsten uhørt mængde dokumentation, fordi han i sin hverdag netop arbejder med dokumentation. Derudover må Ikea kunne verificere over for Tryg om kvitteringen er ægte eller ikke, hvis Tryg undersøger det nærmere:

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 1.410 kr.

Bilag 1-17 for 11.436 kr. i alt.
(Se [klagerens rådgiver] side 14 og AK-Bilag 4)

...

Klager gør Ankenævnet at denne del fremstår noget rodet. Specielt fordi Tryg ikke på noget tidspunkt gennem de medgåede 2½ år har svaret eller sagsbehandlet på de omhandlede bilag 1-17. Ikke mindst fordi Tryg i deres ovenstående svar – som er kopieret ind her – henviser til en færdigbehandlet sag som er lukket og som Ankenævnet **ikke** skal behandle helt eller delvis, fordi der ikke er klaget over denne erstatning nævnt her. Der findes er ingen uenigheder om beløbet 14.865 kr. og der findes ikke uenigheder på nogle af mellemregningerne i overstående udregningen.

Således mener klager ikke, at Tryg kan bringe punktet ind i klagesagen, fordi det er ikke en del af klagers klage over Tryg.

Klager har i 6 måneder *5 juli 2020-12 jan 2021* sendt mails til Trygs teamleder om dette ene punkt bilag 1- 17 for at prøve at få det sagsbehandlet. Se mail [klagerens rådgiver] side 17

Tryg har valgt ikke svaret på klagen over Trygs skadesagshåndtering af bilag 1-17.

Overstående svar fra Tryg omhandler nogle udgifter til et stk. elektriker der skal slutmontere og kvalitetssikre internetinstallationen inden tilbageflytningen. Tryg svarer i deres svar til Ankenævnet ikke på et eneste af de dokumenterede bilag 1-17.

Trygs svar har intet med Bilag 1-17 at gøre. Det er tydeligt, idet at ingen af tallene i Trygs svar passer sammen med bilagstallene 1-17 på side 15 i klagen fra klager.

Da **ingen** af tallene i Trygs svar er ens med dem i bilag 1-17 så er det samtidigt også dokumentation for, at det er Tryg som ikke forstår sagens rette sammenhæng og ikke har styr på deres skadesag, når Tryg svarer i 'øst på noget som foregår i vest' så at sige.

Slutbeløbet til sidst i Trygs svar er 14.865 og kravet i Bilag 1-17 er 11.436 de to tal bliver næsten ikke mere forskellige.

Kravet på de 11.436 for bilag 1-17 fastholdes i sin helhed.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 11.436 kr.

Tryg har fratrukket 2 x selvrisko i forbindelse med brandskaden.

([Klagerens rådgiver] side 15)

Tryg svarer den 06.07.2021 ikke på det rejste krav om dobbelt selvrisko. Kravet på 1.135 kr. fastholdes.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 1.135 kr.

Rettelser af allerede indgående aftaler uden at klager har kendskab til dette eller uden at klager har mulighed for at kommenterer dette.

([Klagerens rådgiver] side 18)

...

Klager har ikke modtaget nogle mails den 30. april 2020 eller dagene før eller efter der omhandler disse 5 punkter til kr. 2.100. Der findes ikke noget punkt i Scalepoint, der med tekst forklarer, at Tryg har økonomiseret de omhandlede 2.100 kroner.

Der findes heller ikke noget beløb i Scalepoint som er på 2.100 kr. Det kan derfor ikke være korrekt, når Tryg hævder at beløbet er betalt til klager.

Klager beder Tryg om, at dokumentere, at der er sket en betaling af beløbet på 2.100 kroner.

Klager undrer sig over, at Tryg ikke har vedlagt en kopi af mail sendt 30.04.2020.

Tryg har i nedenstående Excel ark fra den 24.04.2020 fastholdt at erstatningen er 0,00 kroner. Det er 6 dage før Tryg skulle have sendt deres overnævnte *orienterings mail*.

På baggrund af et telefonmøde den 24.04.2020 har Tryg udbetalt 22.219 kr. for **andre** punkter i Excel arket. Excel arket og skadebehandlerens kommentar er bevis på at Tryg endnu ikke har betalt erstatning.

Uden at klager er *spurgt eller informeret* så tillader Tryg sig, at navngive punktet for 'endelig opgørelse' i henhold til denne ankesag. Klager har klaget mange gange internt hos Tryg, så der er ikke nogen accept hos klager af, at der skulle være tale om en endelig opgørelse.

Da det er helt nyt for klager at Tryg har sendt en mail fra den 30.04.2020, fordi klager har ikke modtaget en sådan mail.

Klager notere at Tryg i deres svar bekræfter, at der mangler at blive udbetalt 2.100 kroner. Spørgsmålet for Ankenævnet er fremadrettede alene om der er sendt mail og om der findes dokumenterede kvittering i Scalepoint, som dokumenterer at beløbet rent faktisk er sendt fra Tryg.

...

Ankenævnet for Forsikring

25.

96677

De 22.219 kr. i nedenstående er udbetalt efter en gennemgang af et større Excel ark. De 22.219 kroner blev alligevel udbetalt efter yderligere sagsbehandling og som det også fremgår af overstående excel ark, fastsatte Tryg tidligere erstatningen til 0,00 kroner.

...

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 2.100 kr.

Timer af eget arbejde

([Klagerens rådgiver] side 19 og AK Bilag 11)

Tryg svarer ikke den 06.07.2021 ikke på klagers tilbud om et forlig på 35.000 kr. for timer af eget arbejde. Dette må herefter kunne betragtes som en stiltiende accept af de faktiske forhold.

For at finde en pragmatisk løsning på uenigheden i den her forbindelse har klager tilbudt i ankenævnsklagen foreslået, at parterne kunne lukke denne post med en yderligere betaling på 25.000 kroner, således at der i alt samlet er betalt 35.000 kroner for eget arbejde i så fald.

Klager går ud fra at Tryg er enige i dette og afventer Trygs betaling af yderligere 25.000 kroner, så eget arbejde i alt kommer til at erstattes med 35.000 kroner.

Generelt må gælde, at Tryg kun svarer på en del af klagen og klager må herefter kunne gå ud fra, at Tryg er enig i den anden del af klagen, som Tryg har valgt ikke at svare på til ankenævnet og på den baggrund afregner klagers erstatningskrav uden yderligere protester.

Tilføjet den 16.09.2021 som svar på Trygs forespørgsel af 14.09.2021: Pris 35.000-10.000 kr. = 25.000 kr.

Vi venter nu på, at klagen forelægges for selskabet og **henstiller til selskabet om at overholde de svarfrister som ankenævnet fastsætter.**

Klager henleder opmærksomheden på, at klagen blev indleveret til ankenævnet den 7. april 2021 og at Tryg fik i alt 3 måneder til at svare og leverede herefter endda kun et delvist svar på klagen og så endda yderligere 1 dag efter svarfristens udløb. Det er efter klagers opfattelse ikke en age-ren, som er et stort dansk forsikringsselskab værdigt."

Selskabet har i brev af 19/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hvidt overskab

Der er fortsat uenighed om hvorvidt overskabet er udbedret på acceptabel vis. Ligeledes er der opstået uenighed om hvorvidt klager har accepteret at skabet blev udbedret således som det er sket. Vi fastholder at den måde hvorpå skabet er repareret er sket med klagers accept. Men på grund af sagens omstændigheder, er vi indstillede på at tilbyde en værdiforringelseserstatning **på 15.000 kr.**

Natbord med skjolder

Vi finder det fortsat meget usandsynligt, at der i forbindelse med [skadeservice's] håndtering af natbordet skulle være løbet babyolie ud i bunden af skuffen. Henset til sagens omstændigheder er vi dog indstillede på at betale **500 kr.** i værdiforringelseserstatning for de skjolder som ses i bun-den af skuffen.

Computerbord

Henset til kravets beskudte størrelse og sagens omstændigheder, er vi indstillede på at imødekomme klager fuldt ud og betale de ønskede **400 kr.**

TV

Der er konstateret en funktionsfejl i fjernsynet. Vi har erstattet med den reparationspris som vi har fået oplyst af vores reparatør. Der er ikke foretaget afskrivning men udbetalt reparationsprisen. Vi vurderer ikke at der er grundlag for yderligere erstatning.

Apple Ipad/opladere

Vi har fortsat svært ved at forstå hvordan stikket til opladeren skulle være gået itu under redning, men vi er indstillede på at betale de **300 kr.** for opladeren. I forhold til Ipad/Iphone, så er disse tidligere erstattet, jf. vedlagte opgørelse.

5 lamper i kælderen

De 5 sports som er placeret oppe under spærerne under loftbeklædningen, kan ikke betragtes som indbogenstande. Vi fastholder derfor vores tidligere afvisning.

Loftlampe

Det er fortsat vores vurdering, at loftlampen skal betragtes som en bygningsdel, men henset til lampens værdi og sagens omstændigheder, er vi indstillede på at dække lampen med **400 kr.**

Opvaskemaskinen

Den 13. november 2019 stiller klager sin opvaskemaskine ud og beder vores taksator om at hente den. Vores taksator gør i mail af 18. november 2019 klager opmærksom på, at hvis han har yderligere effekter som han mener er ødelagt som følge af branden, må de ikke smides ud og skal opbevares således at der ikke sker yderligere skade. Ved at placere maskinen udenfor og dermed udsætte den for fugt og regn, har vi ikke haft mulighed for at vurdere om skaden kunne henføres til branden og om den evt. kunne repareres. Det er vores opfattelse at klager derved ikke har iagttaget sin tabsbegrænsningspligt jf. FAL 52 og i øvrigt også stiller sig i en bevismæssig svær situation i forhold til at godtgøre at skaden på maskinen skulle kunne henføres til branden. Vi fastholder derfor, at vi ikke kan dække opvaskemaskinen. Mailkorrespondance med taksator er til orientering vedlagt.

Lange bukser

Vi har fortsat svært ved at se hvordan bukserne skulle være beskadiget af brandfolkene, men henset til beløbets beskudte størrelse og sagens omstændigheder, er vi indstillede på at udbetale de ønskede **600 kr.**

[Venindes] Ring

Vi har aldrig modtaget nogen form for dokumentation for '[venindes] ring'. Klager finder lang tid efter at skaden er sket ud af at ringen er forsvundet og mener, at den angiveligt skulle være taget af brandfolkene. På trods af den manglende dokumentation har vi erstattet ringen skønsmæssigt. Vi finder ikke at der er grundlag for at udbetale yderligere for ringen.

Sort mappe

Vi accepterer at dække **220 kr.** ekstra.

[Produkt]

Der er tale om talepapirer, indmeldelsesblanketter, kasettebånd, dvd'ere, salgsmateriale osv. Vi har afvist kravet da der er tale om erhvervsgenstande. Det forhold at klager betragter materialet som sit private indbo, da hun ikke har solgt [produkt] i mange år og fordi det har en affektionsværdi for hende, kan ikke føre til andet resultat.

Ikea skab

Vi fastholder, at der fortsat mangler dokumentation

El arbejde

Vi har tilbudt en kontanterstatning på 14.865 kr. Dette er inklusive materialer som fremgår af klagers bilag 1-17. Vi mener ikke der er grundlag for at udbetale yderligere.

2*selvrisiko

Der er opkrævet to gange selvrisiko. En for opgørelsen som knytter sig til selve brandsagen og en i forhold til tv'et hvor skaden ikke er opstået som følge af branden.

Beløb på 2100 kr.

Beløbet er betalt, jf. vedlagte bilag.

Eget arbejde

Vi har udbetalt 10.000 kr. til eget arbejde. Klager ønsker imidlertid 35.000 kr. for eget arbejde, hvilket svarer til 46 dages eget arbejde. Vi finder imidlertid ikke, at klager har sandsynliggjort at han skulle have et krav på eget arbejde, som overstiger det beløb som allerede er udbetalt. Vi fastholder derfor, at der ikke er grundlag for at udbetale yderligere 25.000 kr. i sagen."

Nævnet har fået forelagt klagerens repræsentants brev af 10/11 2021. Nævnet har endvidere fået forelagt bilag fra sagen, herunder erstatningsopgørelse af 18/10 2021. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"F. Hvilke ting dækker forsikringen skader på?

...

a. Almindeligt privat indbo

Private ejendele, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt eller undtaget i afsnit 1.F.b - 1.F.k eller 1.G.

...

G. Hvad dækker forsikringen ikke?**Forsikringen dækker ikke:**

...

- Fastmonterede hårde hvidevarer udover de i afsnit 1.F.b nævnte mindre hårde hvidevarer. Forsikringen dækker dog, hvis du bor i lejlighed eller til leje og selv ejer eller har vedligeholdelsespligten for disse ting. Har du købt Indbo Plus har du en dækning for el- og elektroniskader, der omfatter alle hårde hvidevarer - se afsnit 19.

...

I. Hvordan opgør vi erstatningen?

Erstatning af indbo

Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som før skaden. Vi kan vælge mellem de i afsnit a-e beskrevne måder at erstatte tabet:

a. Reparation

Vi betaler, hvad det koster at reparere den beskadigede ting ved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at tingen i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi* for den sikrede som før skaden. Vi giver ikke erstatning for farveforskelle, når udseende efter beskadigelse eller reparation kun i mindre omfang er forringet. Tilbyder en reparatør ombytning af beskadigede ting frem for reparation, kan vi foretage ombytning. Reglerne for erstatningsopgørelse ved genlevering, se afsnit 1.1.c finder ikke anvendelse.

b. Godtgøre værdiforringelsen

Værdiforringelsen* udregnes som tingens værdi uden skade minus tingens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelse*, hvis tingen efter reparation er blevet mindre værd.

...

d. Kontanterstatning

For ting, der er købt som nye, er under to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.

For ting, der er over to år gamle, købt brugt eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug mv. sker dog kun, hvis nytteværdien* var væsentligt nedsat før skaden.

...

f. Særligt om afskrivningstabellerne

Når der sker skader på de ting, hvor der er fastsat særlige afskrivningsregler i afsnit 1.J, og vi udbetaler kontanterstatning med afskrivning, kan vi ikke samtidig fratrække den genleveringsrabat, vi kan opnå hos vores leverandør. I de tilfælde hvor vi tilbyder genlevering efter afsnit 1. I. c, foretager vi ingen afskrivning, men fratrækker alene den genleveringsrabat, vi kan få hos vores leverandør.

...

SELVRISIKO

Selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade.

Når vi gør en skade op, udregner vi først erstatning efter afsnit 1.1. Herefter fratrækker vi selvrisiko af det beløb, sikrede har krav på efter afsnit 1.1.

Vi opkræver kun en selvrisiko, hvis samme skadeårsag samtidig rammer flere policer hos os. I disse situationer vil vi opkræve den højeste selvrisiko.

...

J. Afskrivningstabeller

...

Særlige elektriske
apparater

Alder	Procentsats
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5 år -->	10 %

Særlige elektriske apparater

- Private computere med tilbehør og programmel

...

Har du valgt Indbo Plus, er der ingen afskrivning på dine almindelige elektriske og særlige elektriske apparater de første 4 år efter første købsdato, hvis der er tale om en skadetype, der er dækket af Indbo Plus - se afsnit 18 og afsnit 19.

...

K. Følgeudgifter (redning og genhusning)

Forsikringen dækker skade på de forsikrede ting i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til at afværge umiddelbar truende skade på personer eller på andres ting.

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes ud over forsikringssummen* også:

- Rimelige og nødvendige udgifter til at redde, bevare og rydde op
- Rimelige og nødvendige udgifter til at flytte ud og ind
- Andre rimelige og nødvendige merudgifter, herunder udgifter til opmagasinering, i indtil 1 år efter helårsboligens fraflytning.

De nævnte udgifter erstattes også, hvis en lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, er ude af stand til at bo i helårsboligen, og udgifterne ikke kan forlanges betalt af ejeren.

...

19. EL-SKADE OG ELEKTRONIKDÆKNING

- del af Indbo PLUS

1. Forsikringen dækker disse skader:

Forsikringen dækker elektriske apparater og hårde hvidevarer til privat brug, som lovligt kan forhandles eller lovligt kan bruges i Danmark ved:

- a. Enhver skade der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende
- b. Anden skade på apparatet sket i forbindelse med el-skaden
- c. Enhver skade der inden 4 år fra første købsdato fra forhandler opstår i apparatet, fx funktionsfejl, mekanisk og elektronisk svigt, der gør, at det forsikrede apparat er uanvendeligt. Skaden skal anmeldes og konstateres inden for den 4-årige periode.

...

4. Erstatning

De almindelige regler for erstatning i afsnit 1.H-1.J gælder.

...

- b. Der sker ingen afskrivning de første 4 år efter køb hos forhandler. For ting, der er købt brugt, løber 4 års perioden fra tidspunktet for første salg hos forhandler.

De beskadigede ting erstattes i denne periode med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting på skadetidspunktet. Selvom ting er købt brugt, er det første købsdato fra forhandler, vi bruger til at beregne den 4-årige periode. For skader sket mere end 4 år efter første køb gælder afskrivningstabellerne i afsnit 1.J"

Ankenævnet for Forsikring

30.

96677

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der den 30/6 2018 opstod brand hos naboen, hvilket medførte omfattende skader på klagerens bolig og indbogenstande. Han er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse og skadesagens forløb i øvrigt.

Under sagens behandling i nævnet har selskabet anerkendt yderligere dækning for computerskab, oplader, loftslampe i værkstedsrum, lange bukser og sort mappe til papirer, hvorfor nævnet må lægge til grund, at der ikke længere er tvist om disse forhold.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Hvidt overskab i stue

Klageren kræver dækning med 40.800 kr. Han har anført, at der er tale om et designermøbel, som er købt gennem et familiemedlems arbejde direkte hos producenten. Han har også anført, at han ikke havde mulighed for at være hjemme, da der kom en håndværker for at besigtige skabet. Han havde dog udtrykkeligt givet besked om, at håndværkeren ikke måtte lime pladen på skabet, hvilket han alligevel havde gjort. Efter reparationen kan skabet ikke flyttes, uden at limen springer op, og skabet kan ikke længere deles op i tre selvstændige enheder.

Selskabet har anført, at overskabet er udbedret på acceptabel vis, og at klageren accepterede, at toppladen blev limet. Selskabet har tilbudt at betale en værdiforringelseserstatning på 15.000 kr.

Nævnet har fået forelagt foto af overskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

31.

96677

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan vælge mellem flere forskellige måder at erstatte tabet, herunder reparation, godtgørelse for værdiforringelsen og kontanterstatning.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har afholdt udgifterne til en reparation af skabet, ligesom selskabet har tilbudt at betale 15.000 kr. i værdiforringelsesserstatning.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at overskabet havde en højere værdi end den erstatning, som selskabet har udbetalt på 15.000 kr.

Natbord med skjolder i skuffen

Klageren ønsker natbordet erstattet med værdien af et tilsvarende natbord til 5.280 kr.

Han har fremlagt foto, hvoraf der ses skjolder. Han har anført, at det er selskabets håndtering, nedtagning, opbevaring eller levering, som har resulteret i skjolderne.

Selskabet har anført, at der er tale om pletter, som er opstået som følge af olie/fedtstof. Skadeservice har afvist, at skjolderne skulle være opstået i forbindelse med deres behandling/nedpakning af natbordet. Selskabet har tilbudt at betale 500 kr. i værdiforringelsesserstatning for de skjolder, som ses i bunden af skuffen.

Klageren har fremlagt fotos af natbordsskuffen før og efter skaden.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt 500 kr. i erstatning som følge af skjolderne.

48' TV

Ankenævnet for Forsikring

32.

96677

Klageren kræver at selskabet dækker yderligere 2.700 kr. Klageren har anført, at han har købt en indboforsikring med ekstra dækning, således at der ikke sker afskrivning. Da selskabet har oplyst, at TV'et på skadetidspunktet kunne købes for 5.999 kr., er det klagerens opfattelse, at han har krav på differencen mellem de udbetalte 3.299 kr. og de 5.999 kr.

Selskabet har dækket 3.299 kr. og har afvist yderligere dækning. Selskabet har anført, at der er konstateret en funktionsfejl i fjernsynet, og at selskabet har erstattet med den reparationspris, som selskabet har fået oplyst af en reparatør. Der er således ikke foretaget afskrivning.

Klageren har fremlagt kvittering af 20/8 2015 på 7.999 kr. samt fotos af konstateret fejl.

Nævnet lægger til grund, at der ikke er foretaget afskrivning, men at selskabet har erstattet reparationsomkostningerne til udbedring af den konstaterede funktionsfejl.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at TV'et ikke kan repareres for 3.299 kr.

Nævnet bemærker, at det af forsikringsbetingelserne for el-skade og elektronikdækning fremgår, at de almindelige regler for erstatning i afsnit 1.H-1.J gælder. Af punkt 1.I (Hvordan opgør vi erstatningen) fremgår det, at selskabet kan vælge mellem de i afsnit a-e beskrevne måder at erstatte tabet, herunder reparation.

Apple iPhone og iPad

Klageren kræver yderligere dækning for iPhone med kr. 1.469,70 og for iPad med kr. 1.745,80. Klageren har anført, at han har købt Indbo Plus, hvorfor der ikke sker afskrivning på elektriske apparater.

Selskabet har dækket iPhone med kr. 3.429,30 og iPad med kr. 748,20. Selskabet har foretaget afskrivning med henholdsvis 30 % og 70 %, jf. erstatningsopgørelse af 18/10 2021.

Ankenævnet for Forsikring

33.

96677

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.b (El-skade og elektronikdækning), at "Der sker ingen afskrivning de første 4 år efter køb hos forhandler. For ting, der er købt brugt, løber 4 års perioden fra tidspunktet for første salg hos forhandler. De beskadigede ting erstattes i denne periode med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting på skadetidspunktet. Selvom ting er købt brugt, er det første købsdato fra forhandler, vi bruger til at beregne den 4-årige periode. For skader sket mere end 4 år efter første køb gælder afskrivningstabellerne i afsnit 1.J".

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har redegjort for erstatningens opgørelse, herunder hvilken alder selskabet har taget udgangspunkt i i forhold til afskrivning. Klageren har endvidere ikke fremlagt dokumentation for iPhone og iPad, herunder for alder.

På baggrund af selskabets erstatningsopgørelse af 18/10 2021 lægger nævnet til grund, at selskabet har taget udgangspunkt i, at iPhonen var 2-3 år gammel, og at iPaden var 4-5 år gammel, jf. forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel for særlige elektriske apparater.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at foretage afskrivning for så vidt angår iPhonen. Selskabet skal derfor dække iPhonen med yderligere kr. 1.469,70.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har tegnet Indbo Plus, og at det af forsikringsbetingelsernes punkt 19.b (El-skade og elektronikdækning) fremgår, at der ikke sker afskrivning de første 4 år efter køb hos forhandler.

For så vidt angår iPaden finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, hvilken alder iPaden havde på skadetidspunktet, og at det af forsikringsbetingelsernes punkt 19.b (El-skade og elektronikdækning)

Ankenævnet for Forsikring

34.

96677

fremgår, at "For skader sket mere end 4 år efter første køb gælder afskrivningstabellerne i afsnit 1.J".

5 lamper i kælder

Klageren kræver lamperne erstattet med 1.700 kr. Han har anført, at lamperne blev ødelagt i forbindelse med udbedringerne af brandskaden, og at der derfor er tale om en dækningsberettigende følgeskade. Han har også anført, at skadeservice på selskabets vegne afhentede alle indbogenstande, men af ukendte grunde lod lamperne blive tilbage. Han har endvidere anført, at der er tale om indbogenstande, der er monteret af ham og tilhører ham.

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at der er tale om 5 spots, som er placeret oppe under spærene under loftsbeklædningen, og som ikke kan betragtes som indbogenstande.

Klageren har fremlagt fotos af loftsbeklædningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at lamperne må anses som bygningstilbehør, der ikke er omfattet af indboforsikringen.

Opvaskemaskine

Klageren kræver opvaskemaskinen erstattet med 4.400 kr. Klageren har anført, at opvaskemaskinen blev ødelagt i forbindelse med udbedringen af brandskaden, og at der derfor er tale om en dækningsberettigende følgeskade. Han har også anført, at skadeservice på selskabets vegne afhentede alle indbogenstande, men af ukendte grunde lod opvaskemaskinen blive tilbage. Den 12/11 2019, 13/11 2019 og 18/11 2019 bad han selskabet hente opvaskemaskinen eller oplyse, hvad der skulle ske med den. Herudover har han anført, at forsikringen dækker hårde hvidevarer, når man bor til leje, og han har desuden en udvidet el-forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

35.

96677

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at selskabet ikke har haft mulighed for at kunne vurdere, om skaden kan henføres til branden, da klageren har placeret vaskemaskinen udenfor og dermed har udsat den for fugt og regn. Klageren har derved ikke iagttaget sin tabsbegrænsningspligt. Han har ligeledes stillet sig i en bevismæssig svær situation i forhold til at godtgøre, at skaden på maskinen skulle kunne henføres til branden.

Af mail af 12/11 2019 fra klageren til selskabet fremgår det, at "Da jeg flyttede tilbage i okt. 2019 var opvaskemaskinen i stykker fra starten. Der er opstået en 1 minuts fejl på den, det vil sige at den køre hele programmet igennem indtil der mangler et minut. Den bliver ved med at mangle et minut og bliver aldrig færdig. Opvaskemaskinen står uden for mit hus, så jeg beder Tryg om at afhente den hvis I ønsker dette. Jeg fremsender et krav på en ny maskine på 4.400 kr."

Af mail af 13/11 2019 fra klageren til selskabet fremgår det, at "Denne opvaskemaskine som er defekt står nu uden for mit hus. Jeg beder Tryg inden fredag den 15.11.2019 hente den eller oplyse hvad der skal ske med den".

Det fremgår af mail af 18/11 2019 fra klageren til selskabet, at "Som jeg skrev i nedstående mail ved jeg ikke hvad jeg skal gøre med opvaskemaskinen som stå ude i min forhave. Jeg havde håbet på et svar inden fredag den 15.11.2019. Jeg lader opvaskemaskinen for god ordens skyld stå i resten af november måned 2019. Hvis Tryg ønsker at jeg foretager mig noget i denne sag så bedes i svare i denne mail".

Af udateret mail fra selskabet til klageren fremgår det, at "Jeg skal gøre dig opmærksom på, at ingen af de effekter, som du mener har taget skade efter branden må smides ud, og skal opbevares således at der ikke sker evt. yderligere skade på disse. Da du har valgt at sætte din vaskemaskine udendørs, vil det ikke være muligt for Tryg, at kunne konstatere om den skade du mener den har fået, skyldes branden eller ej".

Ankenævnet for Forsikring

36.

96677

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaden på opvaskemaskinen er en følge af branden, ligesom klageren ikke har bevist, at opvaskemaskinen blev ødelagt i forbindelse med udbedringen af brandskaden. Nævnet bemærker, at der alene er dækning for fastmonterede hårde hvidevarer for lejer i de situationer, hvor der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvilket klageren ikke har bevist, er tilfældet.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke har bevist, at der er dækning i henhold til forsikringsbetingelsernes elskade- og elektronikdækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har bevisbyrden for, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at han har stillet sig i en bevismæssig vanskelig position ved at placere opvaskemaskinen udenfor, hvor den har været udsat for vand og fugt. Ligeledes har klageren ikke fået opvaskemaskinen undersøgt af en reparatør.

5 kasser med tøj, der var snavset

Klageren kræver dækning med 600 kr. eller 900 kr. Beløbet dækker eget arbejde med tøjvask af de 5 kasser, vandforbrug, sæbe, skyllemiddel etc.

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at der ved taksatorbesøg hverken sås skader eller snavs, som var forårsaget af brandskaden.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ring

Klageren er utilfreds med erstatningens størrelse. Han har anført, at ringen må være blevet stjålet af en person, der har haft adgang til boligen under eller efter skaden eller bortkommet i forbindelse med tømningen af boligen. Han har anført, at han for 4 år siden købte ringen af en veninde.

Selskabet har dækket ringen med skønsmæssigt 3.000 kr. trods manglende dokumentation for ejerskab og værdien af ringen.

Klageren har fremlagt fotos og korrespondance med den person, han har købt ringen af.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt købskvittering, certifikat eller anden dokumentation for ringens ejerskab og værdi.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder fremlagt korrespondance med sælger – kan ikke føre til andet resultat.

2 kasser med produkter

Klageren kræver dækning med 3.000 kr. Han har anført, at der er tale om private genstande, og at han ikke har haft med distribution af produkterne at gøre i de sidste 20-22 år.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at der er tale om erhvervs-genstande, som er til brug for indtjening. Selskabet har anført, at der er tale om salgsting i form af talepapirer, indmeldelsesblanketter, kasettebånd, dvd'ere, salgsmateriale osv.

Da klageren ikke har redegjort nærmere for kravet, herunder fremlagt dokumentation for genstandenes art, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning under henvisning til, at effekterne er af erhvervsmæssig art og ikke kan anses som almindeligt privat indbo.

Ankenævnet for Forsikring

38.

96677

Ikea skab

Klageren kræver yderligere dækning med 1.410 kr. Han har anført, at skabet koster 7.710 kr.

Selskabet har dækket 6.300 kr. og har afvist yderligere dækning under henvisning til manglende dokumentation.

Klageren har fremlagt kvitteringer.

Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har dækket 6.300 kr., og at klageren ikke har bevist, at hele beløbet på de fremlagte kvitteringer vedrører det skadede skab.

Køb af materialer til el-arbejde

Klageren kræver dækning med 11.436 kr. Han har fremlagt bilag 1-17, som er på 11.436 kr. for køb af materialer og ydelser. Han har anført, at udgiften til elektriker og murerarbejde er uden materialer.

Selskabet har tilbudt en kontanterstatning på 14.865 kr., hvilket beløb er inklusive de materialer, som fremgår af klagerens bilag 1-17.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Udgift til leje af støvsuger

Klageren har anført, at han ikke kunne flytte tilbage i boligen uden en forudgående rengøring, som skete ved blandt andet leje af støvsuger og køb af støvsugeposer.

Selskabet har anført, at rengøring efter håndværkere er et krav, der skal rejses over for bygningsselskabet.

Ankenævnet for Forsikring

39.

96677

Klageren har fremlagt kvittering af 4/10 2019 for køb af 2 støvposer til kr. 89,95 og kvittering af 4/10 2019 for leje af støvsuger på 222 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt K, at "I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes ud over forsikringssummen* også: • Rimelige og nødvendige udgifter til at redde, bevare og rydde op • Rimelige og nødvendige udgifter til at flytte ud og ind".

På den baggrund finder nævnet, at selskabet skal dække klagerens udgifter til køb af støvsugere og leje af støvsuger. Nævnet finder, at udgiften hertil på kr. 311,95 har været rimelig, hvorfor selskabet skal dække beløbet.

Selvrisiko

Klageren er utilfreds med, at selskabet har fratrasket to gange selvrisiko. Han har anført, at der er tale om en og samme forsikringsbegivenhed og at 'vredet' i TV'et (65') er en følgeskade af håndteringen ved tømning af lejligheden og/eller efterfølgende levering af TV'et.

Selskabet har opkrævet selvrisiko for selve brandskaden med 2.200 kr. og for tv'et med 1.135 kr., hvor skaden ikke er opstået som følge af branden.

Det fremgår af mail af 2/4 2020 fra selskabet til klageren, at "Omkring dit krav for 65' tv, har vi fået tv'et undersøgt. Undersøgelsen har vist, at skaden kan være sket ved et vred, og der kan derfor være usikkerhed om skaden er dækket af forsikringen. Efter omstændighederne vil være indstillet på, at erstatte tv'et, under elektronisk skade dækningen. Her gælder en selvrisiko på 1.135 kr., som vil blive fratrasket i erstatningen".

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at skaden på TV'et er en følge af branden, herunder håndteringen og leveringen af TV'et. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opkrævet to gange selvrisiko.

Ankenævnet for Forsikring

40.

96677

Konterstatning på 15.000 kr.

Klageren har anført, at beløbet var til diverse husartikler i genhusningsboligen og ikke til lamper i hans egen bolig.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere dækning.

Indgåede aftaler

Klageren har anført, at der er indgået aftale om udbetaling af yderligere 2.100 kr. Han har afvist, at han har modtaget beløbet.

Selskabet har anført, at beløbet er betalt til klageren.

Det fremgår af mail af 30/4 2020 fra selskabet til klageren, at "Jeres møde medførte at [medarbejder i selskabet] hævde erstatningen med yderligere 20.919 kr. Jeg har gennemgået opgørelsen og kommentarerne, og vil fastholde, at opgørelsen er endelig. Dog vil jeg være indstillet på, at erstatte yderligere 2.000 kr. for punkt 7-19 på ark 20. Grunden til beløbet forhøjes er, at du og [skadeservice] er blevet enige om en erstatning på 4.800 kr. og vi tidligere har betalt 2.800 kr. Dermed er den endelige erstatning 22.919 kr."

Af erstatningsopgørelse af 18/10 2021 fremgår det, at der er udbetalt 22.219 kr. i henhold til opgørelse i mail af 30/4 2020.

Da det af mail af 30/4 2020 fremgår, at medarbejder i selskabet har hævet erstatningen med yderligere 20.919 kr., og at selskabet endvidere er indstillet på at erstatte yderligere 2.000 kr. for punkt 7-19, og da der i henhold til erstatningsopgørelse af 18/10 2021 alene er udbetalt 22.219 kr., finder nævnet, at selskabet skal udbetale yderligere 700 kr.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere.

Ankenævnet for Forsikring

41.

96677

Eget arbejde

Klageren kræver, at selskabet udbetaler yderligere 25.000 kr. for eget arbejde.

Selskabet har udbetalt 10.000 kr. for eget arbejde.

Klageren har fremlagt Excel ark over timer, som han har brugt på eget arbejde som følge af brandskaden.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække yderligere. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Sagsbehandling

Klageren har anført, at selskabets skadebehandling har været yderst kritisabel og har bedt ankenævnet udtale sig herom i forbindelse med kendelsen.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling.

Rådgivning

Klageren kræver, at selskabet dækker rådgiveromkostninger forud for sagens indbringelse for nævnet med 5.500 kr.

Nævnet bemærker, at klagerens repræsentant er forsikringsuddannet, men ikke er jurist eller advokat, hvorfor forholdet ikke kan henføres under forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3.

Efter en gennemgang af sagen, finder nævnet, at klageren har bevist, at udgiften til hans repræsentants førelse af sagen forud for indbringelsen af sagen for nævnet har været rimelig og nødvendig. Selskabet skal derfor dække udgiften med 5.500 kr. inklusive moms.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på sagens karakter, forløb og udfald. Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens omkostningskrav på 5.500 kr. inklusive moms efter nævnets opfattelse

Ankenævnet for Forsikring

42.

96677

størrelsesmæssigt ikke er urimeligt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal dække iPhonen med yderligere kr. 1.469,70 og udgifter til køb af støvsugeposer og leje af støvsuger med kr. 311,95. Selskabet skal endvidere udbetale yderligere 700 kr. i henhold til mail af 30/4 2020 og 5.500 kr. inklusive moms for rådgivning.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen