

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. maj 2023 blev i sag nr. 98834:

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 klageskema af 13/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Erstatning på kun 199.000 efter stor brand: alle møbler er taget af [skadeservicefirma], og der kommer kun tøj tilbage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning på min.399.000, da vores hus er tømt for alt andet end tøj."

Selskabet har i brev af 12/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over den erstatningsopgørelse, der er udarbejdet over klagerens familieforsikring efter en brand i naboejendommen.

Forsikringen blev ændret med ikrafttræden den 14. januar 2022. Forsikringspolice fremlægges som **Bilag A**.

For den tegnede forsikring gælder betingelser 12A1. Betingelserne fremlægges som **Bilag B**.

2.0 Sagsfremstilling

Den 14. januar 2022 anmelder klageren, at der havde været brand i naboejendommen, samt at denne i et vist omfang havde spredt sig til klagerens ejendom. Anmeldelsen fremlægges som **Bilag C**.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98834

Samme dag er selskabet i telefonisk kontakt med klagerens hustru. Telefonreferat fremlægges som **Bilag D**.

Selskabet sendte samme dag en mail til klageren omkring det videre forløb i sagen, herunder mulighed for genhusning. Klageren blev oplyst, at selskabet ikke kunne tilbyde genhusning til de tre personer, der boede til leje i ejendommen. Endvidere foretog selskabet en aconto udbetaling på 10.000 kr. til klageren. Mailen fremlægges som **Bilag E**.

Taksatoren oprettede samme dag en journal over sagen. Journalen fremlægges som **Bilag F**.

Herudover fremlægges billeder optaget den 14. januar som **Bilag G**.

Klageren blev med selskabets mellemkomst genhuset i en lejlighed med begyndelse den 19. januar 2022. Lejekontrakten fremlægges som **Bilag H**.

Den 31. januar 2022 rettede klager telefonisk henvendelse til selskabet med oplysninger om, at klagerens søn ville varetage klagerens interesser i sagen. Samtidig blev der fremsat anmodning om yderligere 20.000 kr. som aconto erstatning. Telefonreferat fremlægges som **Bilag I**.

Denne anmodning blev imødekommet samme dag.

Den 1. februar 2022 modtog selskabet oplysninger om, at klageren havde anmodet en advokat om at varetage klagerens interesser, og med denne henvendelse fulgte en erstatningsopgørelse fra klageren. Brev fra advokat fremlægges som **Bilag J**.

Selskabet anmodede om nærmere oplysninger på de personer, der residerede på ejendommen, og den 6. februar 2022 modtog selskabet oplysninger om relationerne fra klagers advokat. Advokatens mail af 6. februar 2022 fremlægges som **Bilag K**.

På baggrund af disse oplysninger sendte selskabet den 7. februar 2022 en mail til advokaten, hvori det blandt andet blev oplyst, at under forudsætning af, at der ikke var indgået lejeaftaler med de pågældende, ville forsikringen omfatte to af de 4 personer.

Herudover opfordrede selskabet advokaten til at foranledige, at de genstande, der ikke var omfattet af forsikringen, blev fjernet fra ejendommen. Mailen fremlægges som **Bilag L**.

I starten af februar 2022 anmodede klageren om en større lejlighed til genhusning, herunder foreslog klager en 150 kvadratmeter stor lejlighed på ... til omkring 50.000 kr. pr. måned. Dette accepterede selskabet ikke.

Den 1. marts 2022 modtog selskabet en underskrevet tro og love erklæring på, at der ikke var indgået lejeaftaler med de personer, der boede på ejendommen, og den 7. april 2022 meddelte klagerens advokat, at genstande, der tilhørte de to personer, der ikke ville være omfattet af forsikringen, var fjernet.

Selskabet anmodede den 8. april 2022 advokaten om at fremsende en liste over, hvilke genstande, der var fjernet fra ejendommen.

Denne anmodning besvarede advokaten den 21. april 2022 ved at påpege, at klageren havde oplyst, at genstandene var fjernet. Advokatens mail fremlægges som **Bilag M**.

Selskabet besvarede denne henvendelse den 25. april 2022. I svaret blev der redegjort for det fremtidige forløb. Svaret fremlægges som **Bilag N**.

Den 17. maj 2022 rettede klagerens søn henvendelse til selskabet med anmodning om yderligere aconto beløb på 20.000 kr. Samtidig oplyste Klagerens søn, at advokaten var udtrådt af sagen. Mailen fremlægges som **Bilag O**.

Advokaten bekræftede den 18. maj 2022, at han var udtrådt af sagen, og samme dag sendte selskabet yderligere 20.000 kr., som aconto til klageren. Der var herefter udbetalt i alt 50.000 kr. i aconto til klageren.

På baggrund af en henvendelse fra klagers søn, sendte skadeserviceselskabet den 19. maj 2022 en mail til klagerens søn, hvori sagens status blev oplyst. Mailen fremlægges som **Bilag P**.

Den 3. juni 2022 modtog selskabet meddelelse fra skadeservicefirmaet om, at det løsøre, der kunne reddes, nu var rengjort, hvorfor der kunne iværksættes en gennemgang af det resterende løsøre. Samtidig blev det oplyst, at klageren endnu ikke havde afhentet tøj. Mailen fremlægges som **Bilag Q**.

Klageren blev orienteret om dette den 7. juni 2022, og samtidig blev klageren opfordret til at udfylde en liste over de genstande, der ikke kunne reddes. Mailen fremlægges som **Bilag R**.

Den 14. juni 2022 meddelte klageren, at de alene havde mulighed for at besigtige genstandene i weekenden eller efter klokken 15:00, samt at skadeserviceselskabet krævede overtidsbetaling, hvis det skulle foregå på disse tidspunkter. Mailen fremlægges som **Bilag S**.

To dage efter meddelte selskabet, at det ikke ville betale for overarbejde hos skadeserviceselskabet for, at klageren kunne udarbejde sine lister.

Den 22. juni 2022 modtog selskabet en mail fra klageren, og med mailen fulgte en liste over de skadede genstande. Mailen fremlægges som **Bilag T**.

To dage efter sendte selskabet en mail til klageren, og i denne mail anmodede selskabet om yderligere dokumentation for det fremsatte erstatningskrav. Mailen fremlægges som **Bilag U**.

Selskabet og klageren har herefter i perioden 29. juni 2022 til 11. juli 2022 nogen mailkorrespondance vedrørende mulighed for dokumentation af det fremsatte krav. Herunder anmodede selskabet klageren bekræfte, at der skulle afholdes møde hos skadeserviceselskabet den 13. juli 2022 klokken 10.00. Korrespondancen fremlægges som **Bilag V**.

Klageren dukkede ikke op den pågældende sag, hvorfor selskabets taksator selv gennemgik løsøret, og den 14. juli 2022 sendte selskabet en mail til klageren, hvori selskabet tilbød en erstatning opgjort efter betingelserne.

Samtidig påpegede selskabets taksator en række af de punkter, som der ikke var dokumentation eller tilstrækkelig dokumentation til, at det kunne opgøres til det beløb, som klageren havde krævet.

Dette afstedkom en længere korrespondance mellem klageren og selskabets taksator. Korrespondancen fremlægges som **Bilag W**.

Samtidig og i forlængelse af den mailkorrespondance havde taksatoren og klageren en korrespondance frem til 21. juli 2022. Denne fremlægges som **Bilag X**.

Den 25. juli 2022 modtog selskabets klageansvarlige afdeling en henvendelse fra klageren. Henvendelsen fremlægges som **Bilag Y**.

Den klageansvarlige afdeling aftalte med skadeafdelingen, at der skulle foretages et nyt forsøg på at forklare klageren sagens sammenhæng.

I mellemtiden sendte taksatoren den 24. august 2022 en mail til klageren og bygningsforsikringen, med anmodning om oplysninger i relation til, hvornår der kunne flyttes tilbage, samt hvilken nettohusleje, der var på ejendommen.

Samme dag modtog selskabet svar vedrørende tilbageflytningen. Korrespondancen fremlægges som **bilag Z**.

På den baggrund sendte selskabet ligeledes den 24. august 2022 en mail til klageren, hvori der blev nærmere redegjort for det videre forløb. Herunder blev spørgsmålet om nettoleje gentaget. Mailen fremlægges som **Bilag Æ**.

Den 25. august 2022 modtog selskabet en mail om, at sagen var overgivet til nævnet, hvorfor klageren ikke ville tage imod de effekter, der skulle leveres fra skadeservicefirmaet.

Skadeservicefirmaet rettede henvendelse til klageren for at få oplyst, hvornår klageren ønskede de opbevarede genstande retur. Henvendelserne fremlægges som **Bilag Ø**.

Idet klagerens datter også havde haft rettet henvendelse til selskabet, anmodede selskabet klageren meddele, hvem der havde fuldmagt til at agere på klagerens vegne, og den 1. september 2022 meddelte klageren, at det var datteren, der havde fuldmagten.

Samme dag anviste selskabet yderligere 50.000 kr. til klageren via Scalepoint. Der er således frem til den dato udbetalt i alt 100.000 kr. til klageren.

Den 9. september 2022 modtog selskabet en mail fra klagerens datter. Mailen fremlægges som **Bilag Å**.

Selskabet valgte herefter at lade en anden taksator foretage en vurdering af sagen; men inden da havde den første taksator udarbejdet en opgørelse på baggrund af klagerens optegnelser. Denne opgørelse fremlægges som **Bilag BA**.

Efterfølgende er denne taksators opgørelse renskrevet af selskabet. Den renskrevet opgørelse fremlægges som **Bilag til BA**.

Denne opgørelse er udarbejdet efter taksatoren havde besigtiget det beskadigede den 13. juli 2022, hvor klageren var inviteret til at deltage, men ikke mødte op.

Den nye taksator afholdt møde med klageren den 20. september 2022, og samme dag sendte han en mail til klageren, hvori han forhøjede den opgjorte erstatning med yderligere 20.000 kr., således at erstatningen skulle udgøre 199.720 kr.

Efter denne besked var der nogen mailkorrespondance mellem klager og selskabet. Korrespondancen samt mail af 26. september 2022 fremlægges som **Bilag BB**.

Den 28. september 2022 modtog selskabet en mail fra udlejningsfirmaet. Af denne mail fremgik det blandt andet, at der ville komme et efterbetalingskrav, grundet udskiftning af løsøre, højt elforbrug og ekstra rengøring. Mailen fremlægges som **Bilag BC**.

Selskabet sendte den 29. september 2022 en mail til klageren, hvori det underrettede klageren om kravet fra udlejeren, samt meddelte, at beløbet på 15.000 kr. ville blive fratrukket i den tilbudte erstatning. Mailen fremlægges som **Bilag BD**.

Samme dag modtog selskabet en mail fra skadeservicefirmaet, hvori det oplyses, at klagerens datter havde haft rettet henvendelse til firmaet. Mailen fremlægges som **Bilag BE**.

Forinden havde selskabet den 19. september 2022 modtaget en redegørelse fra skadeserviceselskabet vedrørende forløbet af sagen. Mailen fremlægges som **Bilag BF**.

Den 21. oktober 2022 modtog selskabet en mail fra udlejeren, og med mailen fulgte faktura for de genstande, der var ødelagt i forbindelse med udlejningen af lejligheden. Mailen fremlægges som **Bilag BG**.

Herefter bliver sagen indbragt for Ankenævnet.

3.0 Betingelserne

Der er klaget over erstatningsopgørelsen efter en dækningsberettigende brandskade.

I betingelsernes, pkt. 6. er der en nærmere redegørelse for, hvorledes erstatningen opgøres, samt hvilke krav, der er til dokumentationen.

...

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 selskabets vurdering

I klageskemaet oplyser klageren, at der ønskes en erstatning på minimum 399.000 kr. grundet en brandskade anmeldt den 14. januar 2022. Der er ikke i klagen fremsendt dokumentation for kra-

vet, ligesom der ikke er fremkommet argumentation for, hvorfor selskabets erstatningsberegning skulle være forkert.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klageren den 14. januar 2022, anmeldte, at en brand fra naboejendommen havde bredt sig til klagerens ejendom, hvorfor der var sket skade på klagerens løsøre. Klageren fremsatte samtidig ønske om genhusning i udbedringsperioden.

I forbindelse med første besigtigelse kunne selskabet konstatere, at der udover den dækkede personkreds opholdt sig yderligere fire personer på ejendommen.

Selskabet anmodede derfor klageren om yderligere oplysninger i forhold til disse personer, idet forsikringen alene dækker klagerens løsøre.

Løsøret blev opmagasineret hos et skadeservicefirma, der reddede de effekter, der kunne reddes, og lagde de effekter, der ikke kunne reddes, til side, således at klageren kunne gennemgå disse.

Klagerens søn – der på daværende tidspunkt havde fuldmagt fra klageren – sendte den 22. juni 2022 en liste over de genstande, der ikke kunne reddes, jfr. **Bilag T**.

Klageren har trods opfordringer ikke formået at fremvise kvitteringer for de indkøbte genstande, hvorfor selskabets på baggrund af **Bilag T**, udarbejdede en erstatningsopgørelse, jf. **Bilag BA**. I denne opgørelse foretages afskrivning dels grundet manglende dokumentation for indkøbspriser, og dels henset til den oplyste alder på de forskellige løsøregenstande.

En del af afskrivningerne er fortaget ud fra afskrivningstabellerne, hvorefter der blandt andet er afskrivning på IT-udstyr og lignende, samt afskrivning på øvrige elektriske apparater.

Øvrige afskrivninger er foretaget ud fra et skøn på baggrund af klagerens oplysninger om alderen på genstandene, samt konstateringer ved besigtigelsen den 13. juli 2022, hvor det kunne konstateres, at flere genstande var beskadiget i forvejen, blandt andet af ekskrementer fra frit flyvende fugle.

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at klager ikke har dokumenteret, at den udarbejdede erstatningsopgørelse, og den fremsendte erstatning, ikke skulle være i overensstemmelse med betingelsernes bestemmelser om erstatningsopgørelsen.

Klageren har dog tidligere i forløbet krævet yderligere erstatning idet klageren ikke køber brugte genstande. Dette ændrer imidlertid ikke på, at erstatningen skal opgøres i henhold til betingelserne, og derfor ud fra dagsværdi eller ud fra afskrivningstabellerne.

Det er selskabets opfattelse, at selskabet naturligvis er berettiget til at foretage modregning i erstatningen for det beløb, som udlejer af genhusningsstedet har fremsat grundet manglende rengøring og misligholdelse af lejemålet.

Som det fremgår af **Bilag BG**, har udlejer blandt andet måtte udskifte 2 x topmadrasser, 4 X dyner, 4 X hovedpuder, samt persienne.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98834

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at vi med den udbetalte erstatning har opfyldt de retslige forpligtigelser, der er på den tegnede løsøreforsikring."

Klageren har i besked af 10/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi er enige på nogle af de ting der blev beskrevet i svaret fra Tryg.

Vi var uenige med at de tager vores møbler og alle inventar i boligen. De har tømt huset uden tilladelse. Vi fik at vide fra [skadeservicefirma] at vi må ikke komme ind i boligen, mens de var i gang med at tømme den. Der er mangel på mange ting. Vi har kun fået tøj som stinker og Tryg mente at det er fordi tøj er stadig pakket ind i [skadeservicefirma] kasser, men vi har kasseret dem til sidst fordi nogle af dem var ødelagt.

Vi har dekorationer på væggen (spejl) de vil ikke erstatte.

Vi har lavet en liste omkring vores vurdering af de ting der er ødelagt, med brugte pris. Den var på mere end 375.000.

Huset er tømt for alt. Vi fik kun tøj. Halvdel af tøj er smidt ud. De 199.000 hvad kan den dække? Kun terrassen kostede os 50.000

En bolig på 5 v. er tømt, ingen hvidevarer. Hvad kan 199.000 bruges til selvom vi køber brugt?

Vi er uenige med deres afgørelse, og erstatning.

Vi har betalt Ca. 17.000 til genhusning og ikke 15.000.og de blev trukket af de 199.000."

Selskabet har i brev af 10/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedrørende genhusning

Til nævnets orientering kan det oplyses, at selskabet har betalt 17.373,00 kr. husleje direkte til udlejer.

Beløbet svarer til den husleje angivet i Bilag H § [3].

Nævnets opmærksomhed henledes på, at der i denne husleje er iberegnet aconto el bidrag på 490,00 kr. samt forbrug på 1.148,00 kr.

I henhold til betingelsernes side 15 erstatter selskabet blandt andet:

'Genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter herunder opmagasinering, i indtil et år ved midlertidig flytning fra helårsboligen. Besparelser og erstatning fra anden side vil blive modregnet.'

Der skal således være tale om merudgifter, hvorfor selskabet, som udgangspunkt ikke skal dække almindeligt forbrug i genhusningsperioden.

Selskabet vil naturligvis ikke kræve de udgifter til aconto el bidrag eller forbrug tilbagebetalt.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98834

De ca. 17.000 kr. som klager henviser til i relation til genhusningen relaterer sig til bilag BG, udlejningsselskabets slutfregning, der blandt andet er baseret på BC og BF.

Beløbet dækker således over udlejningsselskabets merudgifter i forbindelse udskiftning af topmadrasser, dyner, hovedpuder og persiennner, samt den ekstra rengøring, der var nødvendig efter klagerens fraflytning af ejendommen

Til nævnets orientering kan det oplyses, at selskabet betalte de 17.732,72 kr. til udlejeren; men fradrog alene 15.000 kr. i den beregnede erstatning."

Til dette har klageren fremsendt besked af 24/2 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Som svar på den sidste svar fra modparten, er vi ikke i diskussion omkring genhusning og hvor meget har vi betalt, 20.000 eller 17.000 er ligegyldigt. Vi fik en lejlighed på 79 kvm. til 5 voksne personer, det med at vi kom med en lejlighed på 50.000 kr. er heller ikke sandt. Tryg spildt tid på at finde en passende lejlighed til os hvor vi kan alle være i. Tryg sagde at der kan bor 2-3 på lejligheden og resten skal selv finde ud af det.

Vi er uenige med det beløb som vi fik på erstatning.

199.000 til 5 personer er ingen ting. Tryk og [skadeservicefirma] tømte mit hus. Jeg fik kun tøj tilbage som har stået på [skadeservicefirma] lager over 6 måneder.

Halvdel af tøj smidt vi ud, da den enten stinke eller kan ikke bruges mere (undertøj, sengetøj osv.)

Tryk har heller ikke holdt sig til listen som vi har lavet på vores ting. De har måske slet ikke kigget på den. Da vi på listen beregnet vi vores vurdering til 373.000 kr.

Vi har mistet alt, og nu mit hus er næsten tom. De sagde til os køb brugte, eller gå til Røde kors! Vi betale jo til dem hver måned for at blive dækket når skaden sker.

I forbindelse med kvitteringer på køb. For det første er det brand vi taler om, og ikke indbrud. Vi har ikke nogen papirer. For det andet, [skadeservicefirma] tog alt med, vi har også mistet vigtige papirer (pas, dokumenter fra arbejdsgiver osv.).

Behandling af sagen var ikke som forventet. 7 måneder for at udbetale en lille erstatning som man kan ikke bruges til noget."

Selskabet har den 16/3 2023 meddelt nævnet, at selskabet ikke har yderligere kommentarer.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets sagsjournal fremgår bl.a.:

"Der har været ild i rækkehus.

Kunden opdager at der er ild hos nabo, som har bredt sig ind til dem. Han forsøger at slukke branden men den er for voldsom. Man får flyttet nogle ting væk fra brandområdet, men til sidst må de forlade huset.

Talt med ... fra [skadeservicefirma], som oplyser at skadestedet ikke er frigivet, men at han på hans udkald har konstateret at stort set alt i indbo i hele stueplan er brændt væk, samt et værelse på 1. sal også er svært skadede.

...

Afventer skadestedet blive frigivet.

(2022-01-14 11:21 [taksator 1])

...

Talt med familiens adv.

...

Familien har hele tiden haft et ønske om at få en kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse af sagen, ...

Jeg har nævnt en mulighed at vi kunne under hensyntagen til alder og brug, og uden nærmere dokumentation for ejerskab, alder og købspris, give 200.000 kr. hvorefter kunden måtte fjerne det skaderamt indbo som de ville forsøge at rense selv, og jeg så fik bestilt skadeservice til at smide direkte ud i Container. Dette var man slet ikke interesseret i, og derfor overgik sagen til adv. ..., som så efterfølgende sendte en liste som var kundens krav. Denne liste lød på 653.250, kr. Hvilket på ingen måde stemmer overens med den værdi jeg så indboet skulle have. Alligevel var man fortsat interesseret i en kontanterstatning, og adv. ... og jeg havde en god dialog om dækningsprincipper, så vi valgte at forsøge at nå til enighed med familien. Jeg tilbød, mod at kunden selv tømte huset og smed det skaderamte ud, (På den måde slap vi for betaling til hjemtagelse og håndtering og opmagasinering af indbo for ca. 120.000 til skadeservice) 300.000 kr. Men det ville kunden slet ikke. Derfor blev det aftalt med adv. ..., at vi sætter skadeservice '[skadeservicefirma]' i gang med at hjemtage alt indbo fra huset, og så må kunden lave lister over det skaderamte og fremsende dokumenteret krav på dette. Vi er udfordret i forhold til hvor mange som bor i rækkehuset og hvor mange som er omfattet af forsikringen.

...

(2022-02-03 17:40 [taksator 1])

...

[Familiemedlem 1] ringede i dag kl. 10.15, og troede at det var i dag vi havde møde

...

Jeg tilbød ham at vi på trods af sommerferie og en meget stram kalender, at vi kunne mødes hos [skadeservicefirma] igen tirsdag den 19. juli 2022. Således at vi kunne lave en gennemgang sammen. Han spurgte om jeg havde set på det skaderamte i går, og det bekræftede jeg, idet [skadeservicefirma] havde taget alt det skaderamte ud fra lager og den container som en del af det skaderamte var opmagasineret i. Han spurgte om det så var nødvendig med et nyt møde, hvilket jeg oplyste ham, at det mente jeg, idet jeg ikke kunne få de beløb man havde sat på de enkelte ting og kasser, til at stemme overens med at priser skulle (ifgl. [familiemedlem 1]) være brugtpriser. Han spurgte hvad jeg mente med det.

Han spurgte hvad jeg mente med det.

Jeg gav ham et eksempel på, at man havde skrevet 4.500 kr. på listen for et Phillips TV, som var gammelt. Fuldstændigt magen til TV kunne købes på DBA for 400 kr. Jeg nævnte at en del af de andre TV var ødelagte før skaden, blandet andet et Samsung, som var gået helt op i rammen.

...

Jeg nævnte ligeledes for [familiemedlem 1], at de havde skrevet 45.000 kr. for 3 lædersofaer. Disse var også brugte, og bar præg af, at specielt omkring fronten ned med bunden af sofaen, var der store hakker og mærker i læderet. Jeg ville skønne dagsværdien af disse til omkring 10-12.000 kr.

Der var sat 1.500 kr. på Nilfisk Støvsuger hvilket jeg kunne tjekke var nyprisen. Selve støvsuger skønnede jeg til at være 4-5 år gammel.

De havde sat 18.000 kr. for Alfemo seng, men selve sengerammen var der ligeledes mærker i, og der lå ikke en original madras på sengebunden/rammen ...

Så jeg gav udtryk overfor [familiemedlem 1], at jeg mente en besigtigelse sammen, ville være nødvendigt for at kunne få afstemt forventet omkring kundens krav. Han spurgte mig direkte hvad jeg ville give i erstatning for deres samlede krav der er på 349.300 for hans forældre kunne måske godt gå med til at gå nogle tusind ned i krav.

Jeg måtte oplyse ham, at jeg skulle opgøre skaden ud fra de erstatningsbetingelser som er i forsikringen, og derfor skulle tage hensyn til afskrivning på grund af alder og brug, samt ikke uvæsentlig ud fra at det er kunden som skal dokumentere og sandsynliggøre sit krav. Hvis man ikke kunne dokumentere og sandsynliggøre sit krav, så ville erstatningen kunne helt afvises, eller kunne fastsættes som et krav.

Jeg oplyste [familiemedlem 1], at på trods af, at jeg havde bedt dem skaffe dokumentation for alder og køb, evt. ved kontakt til forretningen [hvor] tingene var købt, ikke mente at det krav som de var kommet med, var dokumenteret og sandsynliggjort i forhold til, alder, købspris og ejerskab

...

Jeg oplyste ham, at jeg selvfølgelig ikke ville afvise hele deres krav, men skønsmæssigt ville vurdere dagsværdien/brugtprisen samlet til 175.000 kr.

...

[Familiemedlem 1] mente ikke der var grund til at møde den 19.7.2022 da vi helt sikkert ikke kunne blive enige, hvorfor han bad mig skrive ham en mail på hvad vi ville kunne tilbyde, og så ville han gå

videre med sagen.

...

(2022-07-14 11:15 [taksator 1])

...

Talt med fuldmagtshaver [familiemedlem 2], forældrene har fået deres indbo tilbage (meget begrænset) og det hele stinker, hun er rasende over [taksator 1] hele vejen igennem har sagt de må købe brugte ting for deres erstatning. Hun mener erstatningen er helt urimelig, og sagen er bragt for Ankenævnet ligesom hun har sendt klage til kvalitet.

...

(2022-09-01 17:30 [taksator 2])

...

Jeg har i dag lagt en skønnet opgørelse ind over det skaderamte som er hos [skadeservicefirma]. De enkelte punkter er opgjort ud fra det jeg har set hos [skadeservicefirma], men da kunden ikke mødte op til det første møde og ikke ønskede den nye mødedato jeg foreslog den 19. juli, har jeg ikke haft mulighed for at få yderligere oplysninger fra kunden om de enkelte genstande, så som købspris, præcis alder etc. Jeg vil dog mene, at den skønnede erstatning jeg har gjort stemmer fint i overens med genstandens værdi under hensyntagen til de rabatter vi kan opnå ved genlevering samt afskrivningstabeller og praksis omkring skønnet dagsværdi. Mange af tingene er skønnet væsentlig ældre end noteret på kundens liste/krav.

Der foreligger ingen dokumentation på købet, ejerskab og pris på det skaderamte.

[Familiemedlem 1] ønskede at vi blot kom med et tilbud om en samlet skønnet erstatning, hvilket han fik på 175.000 kr. Dette var han og forældrene ikke tilfreds med. Selv opgørelse opgjort punkt for punkt er i alt 179.720,40 hvilket selvfølgelig er det beløb som kunden skal have tilbudt.

(2022-09-13 16:31 [taksator 1])

Ankenævnet for Forsikring

11.

98834

Møde afholdt med ft på adressen hvor de fremviste effekter hvor der manglede dele som de ikke har fået retur fra [skadeservicefirma]. Der var bl.a. understellet til en ventilator, hvor ventilator manglede, gryde uden låg og andre små ting. Jeg har tilbudt ft en endelig erstatning på 20.000 kr. ekstra pga. fejl og mangler fra [skadeservicefirma]. Dette til fuld og endelig afgørelse. Dette accepterer ft. Inden jeg nåede at udbetale om et krav fra [udlejer], hvor ft var GH. Der var misvedligehold for 17.602,63 kr. Det har jeg aftalt med ft at jeg fratrækker erstatningen.

Da ft tidligere har fået udbetalt 100.000 kr. aconto fratrækkes dette også fra erstatningen. Derfor udbetales der endeligt 82.117,37 kr.

Kort efter fik jeg en besked fra ft som mente at de skulle have 199.270,40 kr. ekstra udbetalt udover aconto... det kunne jeg ikke forklare ft og hun blev sur og ville forsætte med sagen ved Ankenævnet for forsikring. ...

(2022-10-03 08:42 [taksator 3])"

Af mail af 14/7 2022 fra taksator 1 til klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Vi havde aftalt møde i går den 13.7.2022 kl. 10.00 hos [skadeservicefirma], men du havde åbenbart misforstået datoen, hvorfor jeg så på det skaderamte selv.

Du havde ved en tidligere samtale i telefonen, oplyst mig, at de krav som I havde skrevet på listen, var brugtpriser, idet I havde taget hensyn til alder af tingene.

Ved min gennemgang i går, måtte jeg konstatere, at dette på de fleste af jeres krav ikke er korrekt.

Et par eksempler.

- Phillips led 1V 47PFL6877T/12 Krav på jeres liste 4.500, men koster brugt 400 kr.
- PS4 Krav på jeres liste 2.100 kr. hvilket er nypris. Alderen noteret til 2014, hvorfor afskrivning 80 % = 420,00
- Alfemo seng krav på jeres liste 18.000. Sengen er ældre, har ridser og flager er trukket af 'læderlook' betrækket. Der var ikke original madras ovenpå. Skønnet brugtpris 2.000 kr.
- Nilfisk støvsuger i kasse 44. Jeres krav 1.500. Nypris 1.500 men støvsugeren er ældre, og skal erstattes til brugtpris.
- Tæppe krav 25.000 kr. Ingen dok. på værdien af tæppet.
- Flere TV på listen var skaderamt før skaden. Et TV bar præg af, at undulater som fløj rundt i værelse, havde klattet på Tv'et. Andet TV var flækket i rammen.
- Der er ingen nærmere specificeret liste over genstande, værdi, alder og ejerskab af effekter på terrasse. Du nævnte at jeg havde tilbudt dine forældre dette beløb lige efter branden. Der er korrekt, at da dine forældre gerne ville have en hurtig erstatning, så blev der skønsmæssigt mundtlig fremsat et forslag, hvor jeg har noteret i mine papirer, at der i huset var indbo (brugtpriser på tilsvarende/lignende effekter) for 150.000 kr. og formentlig **50.000 kr.** på terrassen. Disse 50.000 blev skønnet ud fra jeres forklaring om en ny vaskemaskine og nye lounge havemøbelsæt etc. Altså blot et skøn, og ikke en opgørelse.

Dette er blot nogle eksempler på, at det krav som I har fremsendt på 349.300 kr. på ingen måde, er brugtpriser.

Som jeg har oplyst nogle gange, så er det vigtigt at man kan dokumentere og sandsynliggøre sit krav, i form af dokumentation på købspris, ejerskab og alder. Hvis man ikke kan det, så risikere

man at ens krav helt afvises, eller bliver skønsmæssigt fastsat. Se evt. forsikringsbetingelserne punkt 6 'Krav til dokumentation'.

Jeg foreslog dig, at vi tog et nyt møde ude hos [skadeservicefirma] tirsdag den 19.7.2022, hvor du tog dine forældre med, således at vi kunne se på det skaderamte sammen, og jeg kunne få forventningsafstemt med dem. Jeg mener at det er vigtigt, at dine forældre får en forklaring på, hvordan deres forsikring dækker, samtidig med at vi kunne se på tingene og blive enige om dagsværdien/brugtprisen på dine forældres ting.

Du oplyste mig, at din forældre kun var villige til at gå 'nogle tusind' ned i erstatning i forhold til det krav de er kommet med, og derfor mente du ikke at sådan et møde vil ændre på noget.

Du bad mig derfor om at komme med et forslag til erstatning, da du og dine forældre ikke kunne få det passet ind med arbejde at mødes hos [skadeservicefirma], og du i øvrigt ikke mente at sådan et møde ville ændre på dine forældres forventning til dækning af deres indbo.

Ud fra min besigtigelse i går hos [skadeservicefirma] og det forhold, at største delen af de krav, som er på jeres liste, ikke kan betragtes som brugtpriser, men derimod nypriser, samt forholdene omkring dokumentation på købspris, alder og ejerskab (I har oplyste at ... og ... begge havde fjernet deres indbo for huset, før huset blev tømt, og at disse personers indbo skulle have stået i skuret som ikke var brændt) er erstatningen skønsmæssigt sat til 175.000 kr. og som er til fuld og endelig opgørelse af samtlige krav i sagen. I den skønnede erstatning er der taget hensyn til effekternes stand før skaden, idet en del møbler, senge etc. havde mærker og skader, som er påført før branden."

Af mail af 25/7 2022 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi vil klage over afgørelse, og ønsker en ny behandling og vurdering/afgørelser.

Vi har haft [taksator 1] som løse-retaksator. Vi har fra starten af sagen mistet tilliden til ham, og det har han også. og vi vil klage over hans opførsel med vores sag.

...

Han har bedt om en liste med vores priser, vi har lavet en liste med de priser som vi har købt møbler med, og vi har købt det ny og ikke brugte. Han sagde at det er urealistiske priser! selvfølgelig er det det, de er købt jo ny og for mere end 2 år, og selvfølgelig vil der komme ny modeller, og de ting som vi har købt for 3 år eller 4 år bliver billigere.

[Taksator 1] har brugte sin dyrebar tid til at sidde ned og kigge på DBA.dk for at finde nogle gode brugte ting til os. Og han kom faktisk med gode forslag, men desværre er vi ikke interesseret i brugte ting. Vi har jo forsikring som dækker skade.

Vi har ret til dækning af vores indbo. Vi er gamle kunder hos Tryg, og vi betaler et vis beløb hver måned for at vi er dækket, hvis vi er udsat for skader.

Vi fik et tilbud fra [taksator 1] på 175.000 minus de 50.000 som blev udbetalt til at købe nødvendigtøj til 5 personer. De 175.000 kr. minus 50.000 kr., det vil sige 125.000 kr. er ikke nok efter vores behov. Vi plejer ikke at købe brugte ting desværre.

Vi har også hvidevarer i køkkenet som var ikke med i betragtning. Vi havde også vægdekorationer som har kostet os mange penge, og der er skade på den.

Som tidligere nævnt køber vi ikke brugte ting og det skal vi heller ikke nu. Og synes ikke det er i sin ret, at tingene prissættes efter, hvad de kan købes til brugt.

De 50.000kr. der blev betalt. Det var et akut beløb for tøj til 5 personer. Vi er heller ikke enige i, at det skal trækkes fra det beløb vi får som erstatning. Det var et beløb for at købe ting som var nødvendige her og nu. [Taksator 1] har også sagt til min kone at hun skal købe brugte tøj, hvis penge er ikke nok, jeg synes det er ikke acceptabelt og uprofessionelt, da Tryg er et gammelt forsikrings-selskab, det er så pinligt at sige det. Som sagt vi køber ikke brugte.

Vi vil understrege, at møbler som kommer retur fra jer, skal anmeldes som skade igen på Tryg, da de længe har stået på adressen ... efter brand. De er blev udsat for fugt og røg, og så var de på jeres [skadeservicefirma] i over 3 måneder med forskellige behandlinger.

Dem kan vi ikke bruge længere."

Af mail af 20/9 2022 fra taksator 3 til klagerens familiemedlem fremgår bl.a.:

"Ang. jeres indbo på jeres overdækket terrasse er det opgjort til 45.000 kr. jf. [taksator 1's] opgørelse.

Udsmykning i loftet er opgjort til 15.000 kr.

Altså de beløb er medregnet i den samlet erstatning på 179.720 kr.

Ang. tøj i flyttekasse, så blev ... [vi] enige om, at det ikke lugtede af røg/sod og at det var pga. ozonbehandling, og at dette ville forsvinde når tøjet blev pakket ud af kasserne.

Ang. de tallerkner, plastskål, havebænk, bestik mm som ikke er i ordentlig stand, kan jeg tilbyde 20.000 kr. i erstatning til fuld og endelig afgørelse.

Altså jeg kan slutte sagen med en erstatning på 199.720 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. Hvem er omfattet

Forsikringen omfatter:

- Dig som forsikringstager.
- Din ægtefælle/samlever, børn og op til to yderligere personer, som alle bor og er tilmeldt folkeregistret på forsikringsstedet.

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

...

Opgørelse af erstatning

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning

...

Genlevering

Vi fremskaffer eller leverer ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til den ting som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Vi genleverer nye ting, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Er alle betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte ting.

Ønsker du ikke genlevering, betaler vi erstatning svarende til den pris, vi kan købe tingen til.

Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

- Nyværdierstatning (nye ting)
- Dagsværdierstatning (brugte ting)
- Ud fra afskrivningstabeller

Nyværdierstatning (nye ting)

Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Ved **tilsvarende nye ting** forstås ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det, som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

Afskrivningstabeller

For følgende ting gælder altid særlige afskrivningstabeller:

...

- It-udstyr og lignende
- Øvrige elektriske apparater

Vi beregner erstatningen ud fra markedsprisen for tilsvarende nye ting. Derefter afskriver vi for tingens alder efter afskrivningstabellerne.

Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat og mærke.

...

Afskrivningstabel for it-udstyr og lignende

Mobiltelefoner med tilbehør, pc med tilbehør – fx stationær, bærbar, tablets, skærm, tastatur, modem, mus, printer, software, lagringsmedier og lignende, spillekonsol med tilbehør, mediacenter og lignende, navigations- og satellitudstyr med tilbehør.

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	3-4 år	50 %
1-2 år	90 %	4-5 år	30 %
2-3 år	70 %	5 år -	10 %

Afskrivningstabel for øvrige elektriske apparater med tilbehør

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	5-6 år	50 %
1-2 år	100 %	6-7 år	40 %
2-3 år	85 %	7-8 år	30 %
3-4 år	75 %	8 år -	20 %
4-5 år	65 %		

Nævnet udtaler:

Den 14/1 2022 var der brand hos klagerens nabo. Branden bredte sig til klagerens hus. Klageren har været genhuset i en lejlighed fra 19/1 2022 til 8/9 2022, og selskabet har udbetalt a conto erstatning på 100.000 kr. Selskabet rekvirerede et skadeservicefirma, som rensede det indbo, der kunne renoveres, og kasserede resten. Klageren fremsendte lister med et krav på 373.000 kr. over indbo, som ikke kunne reddes. Klageren mødte ikke op til et aftalt møde den 13/7 2022 hos skadeservicefirmaet, hvor det kasserede indbo skulle gennemgås med selskabets taksator. Klageren afslog et anden mødetidspunkt. Taksator besigtigede det kasserede indbo den 13/9 2022. Selskabet har opgjort en skønsmæssig erstatning for det kasserede indbo på 179.720,40 kr. Selskabet har senere forhøjet erstatningen med 20.000 kr. for indbo, der ikke blev leveret tilbage i ordentlig stand af skadeservicefirmaet.

Klageren er utilfreds med erstatningen på ca. 199.000 og ønsker en erstatning på minimum 399.000 kr.

Klageren har anført, at 199.000 kr. ikke er nok til genanskaffelse, og at selskabet ikke har taget hensyn til hans opgørelse af det kasserede indbo på 373.000 kr., som er baseret på brugtpriser. Desuden måtte han smide halvdelen af det rensede tøj og linned ud, da det stank. Der var tale om brand, og han har ikke købskvitteringer på indboet. Klageren har anført, at han ikke køber

brugte ting og heller ikke skal gøre det nu, og at a conto erstatningen ikke skal fratrækkes i den opgjorte erstatning, da det var et beløb til at købe ting for, som var nødvendige her og nu.

Selskabet har afvist at forhøje erstatningen. Klageren har ikke kunnet fremvise kvitteringer på indboet, og selskabets har foretaget afskrivning på grund af manglende dokumentation for indkøbspriser og henset til den oplyste alder for de forskellige genstande. En del af afskrivningerne er foretaget ud fra afskrivningstabellerne for IT-udstyr og for øvrige elektriske apparater. Øvrige afskrivninger er foretaget ud fra et skøn på baggrund dels af klagerens oplysninger om genstandenes alder dels af taksators besigtigelse, hvor det blev konstateret, at flere genstande var beskadiget før branden. Ved gennemgang af klagerens lister konstaterede taksatoren, at klagerens opgørelse ikke var baseret på brugtpriser. Ved besøg hos klageren den 3/10 2023 konstaterede en anden taksator, at det tilbageleverede og rensede tøj ikke lugtede af røg/sod, men af ozonbehandlingen, som ville forsvinde, når tøjet blev pakket ud af kasserne.

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

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt, herunder har foretaget fradrag for alder og brug og genstandenes stand. Nævnet finder efter en samlet vurdering, at der ikke er fornødent grundlag til at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet efter forsikringsbetingelserne kan fastsætte erstatningen efter et skøn, hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit tab.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der kan foretages afskrivning for alder og brug m.v. for genstande, der er mere end to år gamle eller er beskadiget på skadetidspunktet, og at der er faste afskrivningstabeller for IT-udstyr og øvrige elektriske apparater.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet i den opgjorte erstatning har fratrasket den udbetalte a conto erstatning og udlejers krav for ødelagt indbo og slutrengøring i genhusningslejligheden.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

98834

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand