

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. november 2023 blev i sag nr. 99525:

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 14/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Vi har haft vores indbo opmagasineret i godkendt opbevaringsrum. Rummet var et aflangt rum hvor al vores indbo var opbevaret i forbindelse med byggeri af nyt hus. Der var i perioden vand-skade og en stor del af vores indbo blev beskadiget af vandindtrængen. Indtrængen af vandet er beskrevet af ejeren af opbevaringsrummet. Vi har ikke opdaget vandskaden før vi skulle tømme rummet i forbindelse med indflytning i vores nye hus. Tryg vil ikke godkende anmeldelse.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Erstatning for vores ødelagte indbogenstande jvf. den fremsendte opgjorte liste."

Selskabet har i brev af 18/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

**"Indledning**

Sagen drejer sig om, at klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist dækning af vandskade af genstande i opmagasineringslokale med henvisning til, at der ikke er bevis for, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabets primære påstand i sagen ved nævnet er, at klagerens krav er forældet forud for klagen til nævnet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af forsikringsbetingelserne med nummer 1211. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag a**.

## Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 7. november 2017 telefonisk, at de havde konstateret vandskade i opmagasineringslokale, hvor de havde indbogenstande stående i forbindelse med flytning. Klageren vidste ikke på dette tidspunkt, hvordan vandskaden var opstået, men ville undersøge dette, hvad skadeomfanget var og vende tilbage til selskabet med oplysninger herom.

Herefter hørte selskabet ikke fra klager igen før den 22. april 2020, hvor klager sendte en besked til selskabet om, at han havde forsøgt at indsende kravet, men at han blev smidt af systemet, og om han kunne uploade en liste over de beskadigede genstandene i stedet for at udfylde den gennem det anviste system. Klagers mail fremlægges som **bilag b**.

Selskabet besvarede den 4. maj 2020 klagerens mail og skrev, at klageren kunne besvare mailen med informationer om de beskadigede genstande. Selskabets mail fremlægges som **bilag c**.

Den 25. maj 2020 ringede klageren til selskabet og forklarede, at hun ikke vidste præcis, hvor vandet kom fra, men hun mente ikke at det var nedbør. Notat af telefonsamtalen fremlægges som **bilag d**. Selskabet sendte i forlængelse af telefonsamtalen en mail til klager og bad klageren præcisere, hvor vandet kom fra, og hvornår skaden var sket. Selskabets mail fremlægges som **bilag e**.

Klageren svarede senere den 25. maj 2020, at hun ikke vidste, hvor vandet kom fra eller hvornår skaden præcis var sket. Klagerens mail fremlægges som **bilag f**.

Den 3. juni 2020 bad selskabet igen klager besvare, hvordan vandet var kommet ind i rummet, og nærmere hvornår det var sket. Selskabets mail fremlægges som **bilag g**.

Klageren indsendte den 15. juni 2020 en mail, de havde modtaget fra udlejer af opbevaringsrummet. Af mailen fremgik det, at det var udlejerens antagelse, at skaden var sket som følge af et enkeltstående regnskyl, og at de havde oplevet et skybrud i juni eller juli måned 2016. Mailen fremlægges som **bilag h**.

Selskabet sendte den 1. juli 2020 en mail til klager og bad om billeder af de beskadigede genstande. Mailen fremlægges som **bilag i**.

Klageren fremsendte senere den 1. juli 2020 billeder til selskabet. Billederne fremlægges som **bilag j og bilag k**.

Selskabet bad i en mail senere samme dag, den 1. juli 2020, klageren om de originale billedfiler. Selskabets mail fremlægges som **bilag l**.

Klageren svarede på mailen dagen efter, den 2. juli 2020 og skrev at selskabet kunne zoome på hvert billede. Klagerens mail fremlægges som **bilag m**.

Selskabet besvarede klagerens mail senere den 2. juli 2020 og bad igen om originale billedfiler. Selskabets mail fremlægges som **bilag n**.

Den 6. juli 2020 skrev klageren til selskabet, at de ikke længere havde de originale billedfiler. Klagerens mail fremlægges som **bilag o**.

Selskabet svarede klageren den 14. juli 2020 og oplyste, at uden de originale billeder, ville det være vanskeligt at opgøre en erstatning. Selskabets mail til klageren fremlægges som **bilag p**.

Klageren svarede selskabet den 3. september 2020 med billeder af nogle af de beskadigede genstande, inden skade skete. Klagerens mail fremlægges som **bilag q**.

Den 19. december 2020 bad klageren om en afklaring, fordi de ikke havde hørt fra selskabet. Beskeden fra klageren fremlægges som **bilag r**.

Den 17. februar 2021 bad klageren igen om en afklaring vedrørende skaden. Beskeden fra klageren fremlægges som **bilag s**. Klageren sendte igen den 18. februar 2021 en besked til selskabet og bad om at høre fra selskabet med henblik på afslutning af skaden. Beskeden fra klageren fremlægges som **bilag t**.

Selskabet sendte den 18. juni 2021 en afvisning til klageren. Afvisningen var begrundet med, at det aldrig endeligt blev konstateret, hvornår eller hvorfor vandet trængte ind i opmagasineringsrummet, det blev derfor ikke endeligt dokumenteret, at der var sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Derudover sås udelukkende få af de genstande, der var anmeldt som vandskadede på de indsendte billeder, og klagerne havde smidt genstandene ud. Selskabets afvisningsmail fremlægges som **bilag u**.

Klageren sendte den 25. august 2021 en mail til selskabet og udtrykte, at de ikke var tilfredse med afgørelsen. Mailen fra klageren fremlægges som **bilag v**.

Den 17. februar 2022 sendte klageren en rykker for svar på sin klage. Klagerens rykker fremlægges som **bilag x**.

Selskabet besvarede klagerens skriftlige klage den 18. marts 2022 og fastholdt afvisningen, idet det fortsat fandt, at klageren ikke havde sandsynliggjort eller dokumenteret, at skaden var sket som følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at det ikke var muligt at besigtige de beskadigede genstande, fordi de var blevet smidt ud. Selskabets fastholdelse af afvisningen fremlægges som **bilag y**.

Den 14. marts 2023 – næsten et år efter fastholdelsen af afvisningen fra selskabet – indbragte klageren sagen for Ankenævnet for Forsikring.

## Selskabets vurdering

Skaden blev af klageren konstateret og anmeldt i november 2017. Derefter hørte selskabet ikke fra klageren før april 2020 – næsten to et halvt år efter konstatering og anmeldelse af skaden. Der var på dette tidspunkt fortsat ingen forklaring på, hvornår eller hvordan skaden var sket.

Den 13. maj 2020 indsendte klageren en liste over beskadiget indbo og en kort beskrivelse af, at skaden skyldtes vandindtrængning gennem loft og ned langs endevæggen i opmagasineringsrummet. Det var fortsat ukendt, hvordan vandet var trængt ind i rummet.

Af mailen fra klageren den 15. juni 2020 med udtalelsen fra udlejeren af opmagasineringsrummet fremgik det, at skaden muligvis kunne skyldes et skybrud i juni eller juli 2016. Der var dog alene tale om en formodning fra udlejers side.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 5.4, at forsikringen dækker: [vejrskade]

...

Derudover følger det af forsikringsbetingelsernes punkt 5.5, at forsikringen dækker: [udstrømning]

...

Det fremgår endvidere af forsikringsbetingelsernes punkt 6, at: [krav til dokumentation]

...

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Idet der alene er tale om en formodning for, at skaden kan skyldes et skybrud i juni eller juli 2016, og klageren ikke har kendskab til årsagen eller hvornår skaden præcis skete, herunder om skaden overhovedet skete i forbindelse med det oplyste skybrud, har selskabet afvist at dække skaden, eftersom klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at de har været udsat for en skade, der er dækningsberettigende på forsikringen.

Derudover har klageren smidt de beskadigede genstande ud uden at aftale dette med selskabet, og uden at selskabet har haft mulighed for at besigtige skaderne. Klageren har derfor stillet sig selv i en bevismæssigt vanskelig situation, da det uden genstandene ved denne type skade er vanskeligt for klager at dokumentere eller sandsynliggøre sit tab.

Selskabet afviste første gang klagerens krav den 18. juni 2021. Klagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring af klageren den 14. marts 2023.

Klageren konstaterede vandskaden den 7. november 2017. Der gælder som udgangspunkt en forældelsesfrist på tre år fra, at skaden konstateres eller burde konstateres, dette er jf. forældelseslovens §§ 2 og 3.

Det gælder derudover ved forsikringsaftaler, at hvis skaden er anmeldt til selskabet indenfor de tre års udløb, forælder kravet tidligst 1 år fra kravet helt eller delvist afvises af selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum.

Det er derfor selskabets opfattelse, at klagerens krav forældede den 18. juni 2022, idet der på denne dato var gået et år fra, at selskabet havde afvist skaden og der ikke i mellemtiden var kommet nye oplysninger fra klageren, som selskabet skulle tage stilling til.

Til støtte for sin vurdering skal selskabet henvise til afgørelsen med nummer 92147. I denne sag anmeldte klageren et indbrud den 22. juli 2013. Den 20. december 2016 afviste selskabet at yde dækning. Nævnet fandt, at klagers krav var forældet i december 2017 og klager indbragte først sagen for Ankenævnet for Forsikring i 2018. Kendelsen fremlægges som **bilag z**.

## Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets vurdering, at klagerens krav er forældet senest den 18. juni 2022, hvorfor kravet er forældet forud for klagen til Nævnet.

Subsidiært er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i brev af 5/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

*"Til [klageren]*

*Jeg vender tilbage i forbindelse med din klage over vores afgørelse vedrørende indbo der er skadet under opmagasinering. Jeg skal indledningsvis beklage, din klage ikke tidligere er besvaret.'*

Som jeg kan forstå sagen mener Tryg at sagen er forældet. Men sagen er i den grad trukket i langdrag af Tryg, der også i ovennævnte kommentar **beklager at din klage ikke tidligere er besvaret**. Altså Tryg har selv et stort ansvar for at sagen er trukket ud og jeg har gentagne gange rykket for svar i løbet af processen, uden held.

Næste punkt:

*'Jeg har gennemgået sagen, og må fastholde vores afgørelse, da det ikke er sandsynliggjort at skaderne på indboet er sket ved en begivenhed, der er dækket af forsikringen. Der er ud fra oplysninger [opmagasineringsfirmaet] ikke konstateret skader på bygningen, ligesom der ikke er med sikkerhed har kunnet konstateres hvornår og hvordan vandet skulle være trængt ind i bygningen.'*

Jeg mener klart at det er sandsynliggjort og at mailen fra [opmagasineringsfirmaet] netop bekræfter at der er løbet vand ind i vores opbevaringsrum. Da vi fraflyttede, havde vi tilkaldt en repræsentant fra [opmagasineringsfirmaet], som var til stede og besigtigede rummet. Han bekræftede samtidigt at han godt kunne se at der var en større mængde vand, der var trængt ind i rummet og havde forårsaget skaderne på vores indbo.

Da det netop er et aflangt opbevaringsrum, med væg i den modsatte ende af indgangen, har det af den årsag ikke været muligt at besigtige løbende om der har været genstande der har været ødelagt. Vi skal også lige huske på at den del af vores indbo der blev ødelagt, kun udgjorde omkring 10 % af vores indbo.

Der var gitter i toppen af opbevaringsrummet med ca. 3 meter op til selve loftet. Dette bevirkede at vi ikke efterfølgende havde mulighed for at kunne konstatere eksakt hvor vandet var løbet ind. Men [opmagasineringsfirmaet] bekræftede at der var tale om vandindtrængen og samtidig har vi dokumenteret at der i perioden hvor indboet har været opbevaret, har været skybrud på adressen. Vi har naturligvis været forbi opbevaringsrummet en gang imellem, men har ikke kunne se at der havde været skade på indboet, fra indgangsdøren til opbevaringsrummet.

Det er korrekt at da vi flytter indboet var det ved hjælp af et flyttefirma og vi sorterede og billedokumenterede det ødelagte indbo. Vi var naturligvis ikke interesseret i at bringe mugne og ødelagte indbogenstande ind i vores helt nye hus og af den grund billeddokumenterede og indsendte vi efterfølgende billeder af de fleste ødelagte indbogenstande, til brug for opgørelse af vores tab. I forhold til at redde og begrænse skaderne.

Vi har naturligvis altid været glade for vores indbogenstande og derfor har vi jo netop fået dem opbevaret i opbevaringsrum indtil vi skulle flytte ind i vores nye hjem. Derfor ville vi naturligvis også have begrænset skaderne, hvis det havde været muligt og aller helst have taget dem i brug i

# Ankenævnet for Forsikring

6.

99525

vores nye hjem, efter indflytning. Dette var desværre ikke muligt grundet vandskaderne og det er derfor med stor ærgrelse at vi blev nødt til at køre genstandene på genbrugspladsen."

Selskabet har i brev af 23/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets primære påstand i sagen ved nævnet er, at klagerens krav er forældet forud for klagen til nævnet.

Idet der alene er tale om en formodning for, at skaden kan skyldes et skybrud i juni eller juli 2016, og klageren ikke har kendskab til årsagen eller hvornår skaden præcis skete, herunder om skaden overhovedet skete i forbindelse med det oplyste skybrud, har selskabet afvist at dække skaden, eftersom klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at de har været udsat for en skade, der er dækningsberettigende på forsikringen.

Derudover har klageren smidt de beskadigede genstande ud uden at aftale dette med selskabet, og uden at selskabet har haft mulighed for at besigtige skaderne. Klageren har derfor stillet sig selv i en bevismæssigt vanskelig situation, da det uden genstandene ved denne type skade er vanskeligt for klager at dokumentere eller sandsynliggøre sit tab.

Selskabet afviste første gang klagerens krav den 18. juni 2021. Klagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring af klageren den 14. marts 2023.

Klageren konstaterede vandskaden den 7. november 2017. Der gælder som udgangspunkt en forældelsesfrist på tre år fra, at skaden konstateres eller burde konstateres, dette er jf. forældelseslovens §§ 2 og 3.

Det gælder derudover ved forsikringsaftaler, at hvis skaden er anmeldt til selskabet indenfor de tre års udløb, forælder kravet tidligst 1 år fra kravet helt eller delvist afvises af selskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum.

Det er derfor selskabets opfattelse, at klagerens krav forældede den 18. juni 2022, idet der på denne dato var gået et år fra, at selskabet havde afvist skaden og der ikke i mellemtiden var kommet nye oplysninger fra klageren, som selskabet skulle tage stilling til.

Subsidiært er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af telefonnotat af 7/11 2017 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse: Vandskade, hvor nogle ting har taget skade.

...

Ft ved ikke helt hvad der er sket, så han ringer til udlejer og finder ud af det. Han ringer tilbage med årsagen – nogle af tingene har stået ude i mere end 12 mdr. og dermed ikke dækket. Ft. danner overblik når de skal flytte – tingene er opbevaret da de er ved at bygge hus."

Af besked fra klageren af 22/4 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg har forsøgt 2 gange i går at anmelde indbo skade. Jeg har udfyldt skadesanmeldelsen med mange genstande, men er blevet smidt ud af systemet 2 gange. Kan jeg uploade en liste med genstande med svar på de samme spørgsmål man bliver stillet i skadesanmeldelsen med alder, på genstand, om genstand er ny eller brug eller om den er brugt til privat eller erhverv."

Af mail af 13/5 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Imens vores indbo var opbevaret var der vandskade længst inde i rummet som ikke var tilgængeligt, da al vores indbo var pakket så, man ikke kunne komme ind i rummet. Det viser sig at der havde været vandgennemtrængen igennem loftet og ned langs endevæggen, hvilket har medført betydelig skade. Desværre opdagede vi først skade da vi skulle tømme vores indbo i forbindelse med indflytning i hus.

Vi har efter en lang periode gennemgået det beskadigede og forsøgt efter bedste evne at fotografere. Derfor sender vi nu denne skadesopgørelse ind."

Af selskabets telefonnotat af 25/5 2020 fremgår bl.a.:

"Talt med FT ... Hun ved faktisk ikke præcis hvor vandet er kommet fra, men hun mener ikke det er nedbør. Jeg har sagt til hende, at vi skal vide præcis hvor vandet kommer fra for at vurdere dækning.

Jeg beder også om præcis skadedato, da de skriver tingene har været opmagasineret fra juni 2016 – december 2017. Muligvis er sagen forældet.

Der er ikke begrænsning på 12 mdr. udenfor forsikringsstedet, når det er opmagasineret på den måde."

Af korrespondance mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

"Sent from: [selskabet]

Sent on: 25. maj 2020

...

Som vi talte om i telefonen, skal vi vide præcis, hvor vandet kommer fra for at vurdere om der er dækning på forsikringen.

Der er også vigtigt for os at vide hvornår skaden er sket, så du bedes også vende tilbage med præcis skadedato.

...

# Ankenævnet for Forsikring

8.

99525

From: [klagerens ægtefælle]

Sent: 25. maj 2020

...

Da skaden er sket i vores opbevaringsrum som var fyldt med vores indbo har det ikke været muligt at se hvor vandet kom ind. Vi har kun været ved opbevaringsrummet et par gange i perioden, og har ikke kunne se at der har været vandskade. Ligesom det heller ikke har været muligt at definere hvornår skaden er sket. Vi har ikke i opbevaringsperioden været inde i opbevaringsrummet, da der har været fyldt med indbo genstande og kun kunne se opbevaringsrummet fra døren og derfor ikke har haft mulighed for at besigtige rummet yderligere.

...

Sent from: [selskabet]

Sent on: 3. juni 2020

...

Som snakket om i telefonen, har vi brug for at vide hvordan vandet er kommet ind i rummet og hvornår det præcist er sket.

...

From: [klageren]

Sent: 15. juni 2020

...

Hermed svar fra udlejer.

...

*'Der har været vandindtrængning fra taget umiddelbart over det lejede depotrum. Vi har, mig bekendt, ikke oplevet vandindtrængning hverken før eller efter den periode i lejede depotrummet og det er derfor min antagelse, at skaden er sket ved et voldsomt, enkeltstående regnskyl. Muligvis ved at skotrenden blev fyldt op og vandet dermed har kunnet løbe bag om inddækningen og videre ned i konstruktionen.*

*Vi oplevede i juni eller juli måned 2016 et skybrud i området og det er min formodning, at skaden er sket på det tidspunkt. Jeg beklager, at jeg ikke kan komme tættere på en dato.'*

...

Sent from: [selskabet]

Sent on: 1. juli 2020

...

Som aftalt telefonisk bedes I sende mig de billeder I har taget af de ødelagte ting.

...

Sent from: [selskabet]

Sent on: 1. juli 2020 19:22

...

Har i mulighed for at sende de originale billedfiler så jeg kan få dem op i større format og have mulighed for at zoome på dem?

...

Fra: [klageren]

Sendt: 2. juli 2020

...

Hvis du bruger word-filen kan du sagtens zoome på hver enkelt billede.

...

Sent from: [selskabet]

Sent on: 2. juli 2020

# Ankenævnet for Forsikring

9.

99525

...

Jeg vil gerne have de originale billedfiler. Det er ikke det samme at skulle bruge dem via Word.

Er der en årsag til at I ikke vil sende dem?

...

Fra: [klageren]

Sendt: 6. juli 2020

...

Ja, årsagen er at vi ikke længere har billederne enkeltvis. Efter vi lavede dem samlet, har vi dem ikke længere gemt enkeltvis.

...

Sent from: [selskabet]

Sent on: 14. juli 2020...

Jeg kan forstå, at I desværre ikke længere har de originale fotos. Af de små billeder vi har modtaget ser det ud til, at billederne primært viser papkasser der har suget vand, samt diverse laminatplader/møbler som også har suget vand. Der ses ikke mange fotos af de skadede genstande, og det bliver derfor svært at opgøre en erstatning.

...

Som tidligere nævnt har [selskabets medarbejder] ferie til d. ... og jeg vil derfor forslå at I inden da fremsender blandt andet den liste over tøj, som I nævner i opgørelsen.

...

Hvis I har mulighed for at sende fotos f.eks. fra hjemmet før skaden, hvor man mere eller mindre tilfældigt kan se nogle eller flere af de skadede genstande, vil det også være en hjælp.

...

Fra: [klageren]

Sendt. 3. september 2020

...

Jeg sender hermed billeder af vores hus, taget på tidspunktet før vi fik flyttet indbo til opbevaringsrum. Vi er samtidig ved at finde kvitteringer for køb af tøj så vidt muligt."

Af besked fra klageren af 19/12 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet bedt om at indsende billeder af vores tidligere hus i forbindelse med indborskaden. Dette har vi gjort for lang tid siden. Derefter er vi blevet bedt om at indsende dokumentation for indkøb fra forretning. Dette er gjort fra der hvor min kone primært har købt tøj. Vi ser derfor frem til at få en afklaring i indbosagen."

Af besked fra klageren af 17/2 2021 fremgår bl.a.:

"Vi afventer en afklaring af indbosagen, så vi håber at høre noget snart".

Af besked fra klageren af 18/3 2021 fremgår bl.a.:

"Det er os en undren af denne indborskade ikke er afsluttet endnu og vi ønsker derfor at høre fra jer snarest omkring afslutningen af skaden og modtagelse af erstatning".

Af selskabets afgørelse af 18/6 2021 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker jeres indbo i et anerkendt lagerhotel eller opbevaringsmagasin. Vandskader er dækket ved pludselig udstrømning fra installationer eller som følge af voldsomt sky- eller tørbrud. Ved sky- eller tørbrud, dækker forsikringen såfremt vandet ikke kan få normalt afløb, og derfor oversvømmer bygningen og/eller trænger ind i bygningen igennem naturlige utætheder. Derudover dækkes opstigning på grund eller kloakvand, som følge af voldsomt sky eller tørbrud. Naturlige utætheder kan fx være korrekt monterede ventilationsåbninger, kælderskakter og skorstenene samt lukkede døre og vinduer.

I det her tilfælde blev det aldrig endeligt konstateret hvornår eller hvorfor vandet er trængt ind i jeres rum.

Den 1. juli 2020 indsender I en række billeder af de vandskadede genstande. Der er alene tale om skærmdumps af billeder på en telefon. Hver skærmdump indeholder 24 små billeder. På forespørgsel om at sende de originale billeder, således at man kan få dem op i en større størrelse, vender I tilbage og oplyser, at billederne er slettet. På billederne ses primært en masse flyttekasser der har fået vand, uden at vise indholdet i kasserne. Det er således meget lidt af det indbo, der er på den lange liste I har lavet, der rent faktisk kan ses på billederne. Det kan ikke ses hvornår billederne er taget. Alt indbo er smidt ud.

Når man som forsikringstager konstaterer en skade på sit indbo, har man pligt til at foretage skadebegrænsende foranstaltninger. I konstaterer skaden i november 2017, men vender først tilbage ultimo april 2020, ca. 2½ år efter skaden er konstateret. I har oplyst, at I hjemtager alt indboet og sætter det i jeres garage. Det er efterfølgende smidt ud.

Tryk har aldrig haft mulighed for at besigtige det ødelagte indbo og det vides ikke om noget kunne være reddet, såfremt I havde handlet skadebegrænsende, umiddelbart efter I konstaterer skaden. Dertil skal nævnes at det ikke er endeligt dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende skade på forsikringen, idet der ikke vides hvornår eller hvordan vandet er trængt ind i jeres rum. Der er alene tale om en formodning fra [opmagasineringsfirma].

Det er jer som forsikringstagere der skal dokumentere, at I har været udsat for en skade der er omfattet af forsikringen. Dertil skal nævnes, at man ikke må fjerne de ødelagte ting, før det er aftalt med Tryk. Gør man det, kan vi afvise at betale erstatning.

Da det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende skade på forsikringen, kan vi ikke yde erstatning. Såfremt det senere dokumenteres eller sandsynliggøres, at der er tale om en dækningsberettigende skade, finder jeg det meget problematisk for sagens behandling, at tingene står i minimum 2 ½ år, uden at der gøres noget ved dem, og at der i denne periode ikke har været kontakt til Tryk. Derudover smides tingene ud uden nærmere aftale med os.

Jeg vil anbefale, at I retter jeres krav mod [opmagasineringsfirmaet]."

Af e-mail fra klageren af 25/8 2021 fremgår bl.a.:

"1) Vi skal påvise, at der har været skybrud på adressen for det opbevarede og vi skal komme med en eksakt dato for hændelsen.

# jeg har nu undersøgt vejrforholdene på adressen for forsikringsvej og fundet frem til følgende. Der har været skybrud på adressen, se vedhæftede dokumentation.

2) Forholdene hvor vandet er kommet ind

# Da det ikke er vores bygning, har det ikke været muligt at få adgang til at besigtige taget i en højde af 4 meter. Vi var desuden på ferie i udlandet på skadestidspunktet og var derfor ikke bekendt med at der havde været skybrud.

3) Billedmateriale

# I forbindelse med anmeldelse af skade på Tryg's hjemmeside var kapaciteten på anmeldelsesformularen ikke stor nok til at uploade alt billedmateriale.

Derfor har vi efterfølgende fremsendt billedmateriale samlet på PDF format i e-mail format.

4) ...

# Vi har indsendt dokumentation for indkøb, hvor vi har været i forretning og bede om udskrift.

5) Kommentar fra Tryg omkring langsommelig sagsbehandling

# Vi har brugt en anseelig mængde tid på at fremskaffe dokumentation og forsøgt utallige gange at uploade billeder via anmeldelsesformat på tryg.dk og været i tlf. kontakt med medarbejdere for at få det til at virke uden held.

Vi har tværtimod ringet og rykket adskillige gange over lange perioder og lagt beskeder til taksator om at vende retur uden nogen form for kontakt retur til os."

Af selskabets e-mail af 18/3 2022 fremgår bl.a.:

"Jeg skal indledningsvist beklage, at din klage ikke tidligere er besvaret.

Jeg har gennemgået sagen og må fastholde vores afgørelse, da det ikke er sandsynliggjort, at skaderne på indboet er sket ved en begivenhed, der er dækket af forsikringen. Der er ud fra oplysninger [opbevaringsfirma] ikke konstateret skader på bygningen, ligesom der ikke er med sikkerhed har kunnet konstateres hvornår og hvordan vandet skulle være trængt ind i bygningen.

I din klage vedhæfter du oplysninger fra Forsikringsvejret.dk., der viser, at der har været skybrud på adressen den 30. juli 2017, det dokumenterer ikke skaden, er sket på denne dato eller hvordan vandet er kommet ind i bygningen.

Skaden på indboet konstateres og anmeldes til os i november 2017, her oplyses det, at I ikke kender årsagen og skadens omfang, I ville vende tilbage når I fik tingene til jeres nye hjem i december 2017. I april 2020 vender I tilbage, oplyser, at indboet er hjemtaget og står i jeres garage, efterfølgende er indboet smidt ud.

Vi har ikke haft mulighed for at besigtige skaderne, ligesom der ikke kan tages stilling til om indbo kunne være reddet, hvis I havde sørget for at skadebegrænse i november senest december 2017 da skaden blev konstateret.

Ud fra en samlet vurdering må jeg derfor fastholde afgørelsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "5. Hvilke skader er dækket

...

### 5.4 VejrskadeForsikringen dækker skader på dine ting som følge af:

...

- Smeltevand og nedbør. Skaderne på dine ting skal være en umiddelbar følge af en stormskade eller anden pludselig skade på bygningen eller på afdækningsmateriale, der er korrekt anbragt og fastgjort.
- Voldsomt sky- og tøbrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb, men oversvømmer bygningerne og/eller trænger ind i bygningerne gennem naturlige utætheder. Herudover dækkes opstigning af grund- eller kloakvand som følge af voldsomt sky- eller tøbrud.

**Naturlige utætheder** er fx korrekt monterede ventilationsåbninger, kælderskakter og skorstene samt lukkede døre og vinduer.

**Storm** er, når vindstyrken er på mindst 17,2 meter pr. sekund.

**Voldsomt skybrud** er, når der falder:

- 15 mm regn i løbet af højst 30 min., eller
- 30 mm regn pr. døgn.

**Voldsomt tøbrud** er, når mængden af nedbør eller smeltevand inden for et kort tidsrum er så stor, at de korrekt dimensionerede og renholdte afløbssystemer ikke kan aflede vandet.

...

### Forsikringen dækker ikke:

- Når udlejer har erstatningspligten i henhold til lejeloven eller lejeaftalen.
- Oversvømmelse fra hav, fjord, sø, å eller vandløb.
- Når nedbør eller smeltevand trænger ind i bygningen gennem revner og utætheder eller stiger op gennem afløb i bygningen, medmindre du bor til leje og udlejer ikke har erstatningspligten.

...

- Når grundvand trænger ind i eller stiger op i bygningen, fx gennem gulve, sokler, mure og lignende.

...

### 5.5 Udstrømning

Forsikringen dækker direkte væskeskader på dine ting som følge af tilfældig og pludselig udstrømning af vand, olie eller lignende fra:

- Rørinstallationer.
- Beholdere med et rumindhold på 20 liter eller derover.

Forsikringen dækker også ved langsom udsivning, hvis væsken stammer fra skjulte vand-, varme- eller afløbsrør i bygningen eller fra rør, der befinder sig i lokaler eller rum i bygningen, som du ikke har dispositionsret over. Endvidere dækker forsikringen utætheder i slanger bag indbyggede hårde hvidevarer samt køle og fryseskabe med vandtilførsel, hvis du er lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver og selv ejer tingene.

...

## Forsikringen dækker ikke:

...

- Skader, hvor din udlejer har erstatningspligten i henhold til lejeloven eller lejeaftalen.
- Skader, hvor lejer har pligt til at udbedre en bygningsskade, der er årsag til vandskaden.

...

## 6. Erstatning og krav til dokumentationAnmeldelse af skade

Du skal straks anmelde enhver skade til os.

Ved anmeldelse af en skade skal du sandsynliggøre og dokumentere dit erstatningskrav, og give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden.

...

Du må ikke reparere eller fjerne ødelagte ting, før du har aftalt det med os.

**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."

Nævnet har fået forelagt klagerens fotografier af beskadigede genstande.

## Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/11 2017, at der var sket vandskade på en række genstande, som han havde haft opmagasineret siden juni 2016 i et depotrum hos et opbevaringsfirma. Han oplyste ved anmeldelsen, at han ikke helt vidste, hvornår og hvordan skaden var opstået, men at han ville kontakte udlejeren af depotrummet. Klageren kontaktede herefter selskabet igen den 22/4 2020. Den 13/5 2020 fremsendte han en liste over beskadigede genstande – herunder tøj, møbler og diverse indbøgenstande til en samlet værdi af 157.218 kr. Selskabet har den 18/6 2021 afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende skade. Den 18/3 2022 fastholdt selskabet sin afgørelse.

Klageren kræver erstatning for de ødelagte genstande. Klageren har anført, at indboet var opmagasineret i forbindelse med byggeriet af et nyt hus, og at han først opdagede skaden, da han skulle tømme depotrummet. Han har anført, at "der var gitter i toppen af opbevaringsrummet med ca. 3 meter op til selve loftet. Dette bevirkede at vi ikke efterfølgende havde mulighed for at kunne konstatere eksakt hvor vandet var løbet ind. Men [opmagasineringsfirmaet] bekræftede at der var tale om vandindtrængen og samtidig har vi dokumenteret at der i perioden hvor indboet har været opbevaret, har været skybrud på adressen. Vi har naturligvis været forbi opbevaringsrummet en gang imellem, men har ikke kunne se at der havde været skade på indboet, fra indgangsdøren til opbevaringsrummet." Klageren har videre anført, at sagen er trukket ud på grund af selskabet, som han har måttet rykke for svar flere gange.

Selskabet har anført, at klagerens eventuelle krav er forældet forud for indbringelse af sagen for nævnet, og at der endvidere ikke er bevis for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at skaden blev konstateret og anmeldt af klageren i november 2017. Selskabet hørte derefter ikke fra klageren før april 2020. På dette tidspunkt var der fortsat ikke en forklaring på, hvornår eller hvordan skaden var sket. Af udtalelsen fra opmagasineringsfirmaet fremgår det alene, at der er en formodning om, at skaden skyldes et skybrud i juni eller juli 2016. Klageren har ikke bevist, at der er tale om en dækningsberettigende skade, idet han ikke har kendskab til hverken årsag eller tidspunkt for skaden. Han har desuden stillet sig i en bevismæssig vanskelig situation, idet han har smidt de beskadigede genstande ud uden forudgående aftale med selskabet, der derfor ikke har kunnet besigtige skadernes omfang. Selskabet afviste klagerens krav første gang den 18/6 2021. Selskabet har anført, at kravet derfor blev forældet den 18/6 2022, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum.

Af mail af 15/6 2020 fra opmagasineringsfirmaet fremgår det, at "Der har været vandindtrængning fra taget umiddelbart over det lejede depotrum. Vi har, mig bekendt, ikke oplevet vandindtrængning hverken før eller efter den periode I lejede depotrummet og det er derfor min antagelse, at skaden er sket ved et voldsomt, enkeltstående regnskyl. Muligvis ved at skotrenden blev fyldt op og vandet dermed har kunnet løbe bag om inddækningen og videre ned i kon-

struktionen. Vi oplevede i juni eller juli måned 2016 et skybrud i området og det er min formodning, at skaden er sket på det tidspunkt".

Af selskabets afgørelse af 18/6 2021 fremgår det, at "Den 1. juli 2020 indsender I en række billeder af de vandskadede genstande. Der er alene tale om skærmdumps af billeder på en telefon. Hver skærmdump indeholder 24 små billeder. På forespørgsel om at sende de originale billeder, således at man kan få dem op i en større størrelse, vender I tilbage og oplyser, at billederne er slettet. På billederne ses primært en masse flyttekasser der har fået vand, uden at vise indholdet i kasserne. ... Tryk har aldrig haft mulighed for at besigtige det ødelagte indbo og det vides ikke om noget kunne være reddet, såfremt I havde handlet skadesbegrænsende, umiddelbart efter I konstaterer skaden. Dertil skal nævnes at det ikke er endeligt dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettigende skade på forsikringen, idet der ikke vides hvornår eller hvordan vandet er trængt ind i jeres rum. Der er alene tale om en formodning fra [opmagasineringsfirmaet]. ... Da det ikke er sandsynliggjort, at der er tale om en dækningsberettigende skade på forsikringen, kan vi ikke yde erstatning."

Af selskabets mail af 18/3 2022 fremgår det, at "Jeg har gennemgået sagen og må fastholde vores afgørelse, da det ikke er sandsynliggjort, at skaderne på indboet er sket ved en begivenhed, der er dækket af forsikringen. ... I din klage vedhæfter du oplysninger fra Forsikringsvejret.dk., der viser, at der har været skybrud på adressen den 30. juli 2017, det dokumenterer ikke skaden, er sket på denne dato eller hvordan vandet er kommet ind i bygningen".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.4 fremgår det, at forsikringen dækker skade som følge af smeltevand og nedbør, voldsomt sky- og tøbrud, hvor vandet ikke kan få normalt afløb, men oversvømmer bygningerne og/eller trænger ind gennem naturlige utætheder, opstigning af grund- eller kloakvand som følge af voldsomt sky- eller tøbrud.

Det følger af forældelseslovens § 3, at et krav på forsikringsdækning som udgangspunkt forældes efter 3 år. Da klageren konstaterede og anmeldte skaden den 7/11 2017, er den almindelige 3-årige forældelsesfrist udløbet forud for sagens indbringelse for nævnet den 14/3 2023.

# Ankenævnet for Forsikring

16.

99525

Af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, følger det, at hvis en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav – som skaden giver anledning til – dog tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at selskabet helt eller delvist afviser kravet.

Nævnet finder, at den 1-årige forældelsesfrist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, skal regnes fra selskabets afgørelse den 18/6 2021, hvor selskabet første gang afviser at yde dækning for den anmeldte skade.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i sit klagesvar af 18/3 2022 har fastholdt sin vurdering på et i det væsentlige samme grundlag og med samme begrundelse. Klagesvaret af 18/3 2022 kan ikke føre til, at den 1-årige frist i forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, løber fra et senere tidspunkt end den 18/6 2021.

Nævnet finder herefter, at klagerens eventuelle krav på forsikringsdækning er forældet, inden sagen er indbragt for nævnet den 14/3 2023. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen