

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. oktober 2024 blev i sag nr. 101195:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 22/4 2024 har klageren bl.a. anført:

"Der har været vandskade i min lejelejlighed fra overboens lejlighed i forbindelse med vask af tøj med vaskemaskine.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Den 19. juni 2023 blev jeg genhuset fra min lejlighed. Jeg betalte selv for min egen lejlighed som hidtil og forsikringsselskabet betalte for genhusningslejligheden. De kræver nu lejen tilbage. Det giver ikke mening i min optik.

Herudover vil jeg også have kompensation, idet vi måtte bo i en mindre lejlighed sammenlignet med vores egen lejlighed.

Vi har heller ikke kunnet lave mad fra den 24. april 2023-8. maj 2023. Vi har for denne periode for 3 personer fået 500 kr. for hele dagen, hvilket var ikke nok, når man skal købe alt udefra.

Vi har fra skadens opståen frem til 19. juni 2023 boet i den skadede lejlighed med fugt, vandskade mv.

vi har heller ikke fået dækning for nogle af vores indbogenstande. Puder som var tiltænkt til at sidde på altanen blev ikke dækket. Ankaffelspris 1.000 kr. for 2 år siden.

Vi har måttet døje med larmende affugter i 7 dage i 24 timer.

Akut Skadeservicefirmaet ... mente klart, at vi ikke skulle være i lejligheden. Men vi blev først genhuset mere end 2 måneder efter skaden.

Ankenævnet for Forsikring

2.

101195

Taksator kom 3 dage efter skaden og besigtigede lejligheden og vi bad taksator på baggrund af [skadeservicefirmaets] vurdering at de skulle genhuse os, og vi kom med en anbefaling om hotel, men det blev afvist med begrundelsen om, at det var for dyrt.

Vores sofasæt blev også skadet. Alm. Brand skulle i første omgang have fået vasket sofaen, men det gjorde de ikke, og vi endte med at acceptere 4.000 kr. for sofaen, da vi ikke havde andre muligheder.

Vi har selv fundet lejlighed og fremkomme med tilbuddet om at bo i vores [familiemedlems] lejlighed. vi har måttet døje med at bo i en lejlighed, der er var fugtigt, hvilket har forværret min hustru og vores barns luftvejsproblemer.

Vi anmoder Ankenævnet for at forpligte forsikringsselskabet til at betale såvel vores økonomiske som de gener, som vi måtte leve med. Vi er utilsigtet indblandet i den her sag."

Selskabet har den 22/4 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Det fremgår af klagen, at der klages over:

- 1) At Alm. Brand Forsikring har krævet tilbagebetaling af tidligere dækkede udgifter til genhusning på i alt 39.900 kr. efter en vandskade i klagerens lejlighed, hvor klageren i en periode fra 22 juni – 30. november 2023 blev genhuset i sin [familiemedlems] lejlighed.
- 2) Manglende kompensation for at bo i mindre 1-værelses lejlighed.
- 3) Manglende dækning for løsøre, herunder puder.
- 4) Manglende genhusning for 2 måneder.

Efter gennemgang af klagen fastholder Alm. Brand Forsikring, at klageren, jf. forsikringsbetingelserne, skal tilbagebetale de genhusningsudgifter, som tidligere er dækket af selskabet, da klageren alene er berettiget til erstatning svarende til de merudgifter, der har været i forbindelse med genhusning. Selskabet fastholder samtidig, at klageren i øvrigt ikke er berettiget til få yderligere erstatning, da der i så fald ville blive tale om en økonomisk overkompensation.

Sagens forløb

Klageren har tegnet indboforsikring hos selskabet.

Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag A.

Den 25. april 2023 anmeldte klageren telefonisk til selskabet, at der, som følge af et sprængt rør, var kommet vand ned igennem etageadskillelsen fra overboen. Klager oplyste i den forbindelse, at en del løsøre var blevet beskadiget, hvilket han krævede erstatning for af selskabet.

Den 27. april 2023 foretog selskabets løsøretaksator besigtigelse hos klageren sammen med selskabets eksterne samarbejdspartner ... , hvor alle løsøregenstande blev undersøgt for skader.

Selskabet anerkendte herefter dækning for de beskadigede løsøregenstande, og der blev udarbejdet en samlet erstatningsopgørelse for de enkelte genstande under hensyntagen til afskrivning.

Opgørelsen fremlægges som bilag B.

Selskabet afviste dækning for klagerens havemøbelhynder og sofabord, da der ikke kunne ses eller mærkes skader på hynderne, og skaderne ved sofabordet blev vurderet til at være slidmærker, som ikke kunne relateres til vandskaden. Afvisningen er fremlagt som bilag C, og der fremlægges fotos som bilag D.

Selskabet vurderede samtidig, at klagerens sofa kunne renses for 3.750 kr., hvilket klageren var uenig i. Selskabet redegjorde herefter for, at det altid i forsikringsmæssig sammenhæng i første omgang vurderes, om en genstand kan repareres, hvilket var tilfældet her.

Dette fremgår af forsikringsbetingelserne, jf. bilag A, punkt 2.5.1, s. 17.

Som følge af selskabets afvisning af forsikringsdækning på havehynder og sofabord samt fastsættelsen af størrelsen af afskrivningen på de enkelte løsørengenstande, udtrykte klageren sin utilfredshed med selskabets løsovetaksator og bad om at komme i kontakt med afdelingschefen. Herefter redegjorde afdelingschefen for grundlaget for afskrivningerne og godkendte en mererstatning på 2.000 kr. for eget arbejde.

Redegørelsen er fremlagt som bilag E.

Klageren anmodede herefter selskabet om en erstatning på i alt 4.000 kr. for sofaen, hvorefter sagen ifølge klager kunne afsluttes. Klageren oplyste samtidig selskabet, at han, som en midlertidig løsning, havde modtaget en kogeplade fra varmemesteren den 5. maj 2023.

Korrespondancen er fremlagt som bilag F.

Selskabet var i telefonisk kontakt med klageren den 12. juli 2023, hvor der blev lavet en aftale om en kontanterstatning på i alt 13.000 kr. til fuld og endelig afgørelse. I aftalen var inkluderet tæpper, gardiner i kælder, sofa, bortskaffelse af opvaskemaskine, spisebord, eget arbejde samt merudgifter til mad. Selskabet opsummerede aftalen skriftligt til klager og bad om en skriftlig bekræftelse af aftalen. Aftalen er fremlagt som bilag G.

I medio juni 2023 vurderede bygningsforsikringen, at 50% af køkkenet skulle nedtages som følge af vandskaden, hvilket indebar, at både komfur, emhætte og vand ikke kunne benyttes. Selskabet tilbød derfor at dække klagerens genhusningsudgifter.

Selskabet var den 17. juli 2023 i telefonisk kontakt med klageren, som var af den opfattelse, at han, udover at få dækket huslejeudgifterne til den midlertidige bolig, også skulle have dækket sine sædvanlige huslejeudgifter. Selskabet informerede klageren om, at det ikke er normal praksis at modtage dækning for både genhusningsudgifter og sædvanlig husleje for egen bolig.

Korrespondancen er fremlagt som bilag H.

Ved selskabets forespørgsel vedrørende midlertidig bolig, oplyste klageren, at han pga. helbredsproblemer ønskede at bo i [familiemedlems] 1-værelses lejlighed, da lejligheden lå i samme bebyggelse som klagerens.

Korrespondancen fremlægges som bilag I.

Der blev herefter telefonisk aftalt, at klageren ville få 10.000 kr. udbetalt pr. måned til dækning af lejeudgifter til [familiemedlems] lejlighed og tøjvask.

Selskabet har gentagne gange anmodet både klageren og klagerens boligselskab om at oplyse, om der blev givet huslejerefusion for den skaderamte lejlighed, da selskabet i så fald vil være berettiget til at kræve genhusningsudgifterne tilbagebetalt. Anmodningen er fremlagt som bilag J.

Klager oplyste telefonisk til selskabet medio august 2023, at boligselskabet havde bekræftet, at der ikke skulle betales leje for den periode, hvor lejligheden var ubeboelig.

Den 5. oktober 2023 var selskabet i kontakt med boligselskabet, som oplyste, at de afventede en underskrift fra klageren for at kunne komme videre med opsætningen af det nye køkken. Boligselskabet oplyste, at der var opstået en konflikt med klageren, da der kun var dækning for den beskadigede del af køkkenet, og at der derfor nu var uenighed om, hvad der var dækket, da klageren havde særlige ønsker til, hvordan køkkenet skulle indrettes.

Selskabet gjorde efterfølgende klageren opmærksom på, at selskabet ikke dækkede merudgifter, som skyldtes forsinkelse af sagen pga. klagerens manglende underskrift til boligselskabet. Selskabet meddelte derfor, at dækning af genhusningsudgifter stoppede den 31. oktober 2023. Korrespondancen er fremlagt som bilag K.

Selskabet modtog den 11. oktober 2023 en henvendelse fra klagerens advokat, som beskrev klagers utilfredshed med selskabets håndtering af sagen: *'Mine klienter er generelt utilfreds med Alm. Brands håndtering af sagen. Vandskaden fandt sted den 24. april 2023 og de blev først genhuset den 19. juni 2023. De måtte bo i en lejlighed, der fugtigt, møblerne var vådt og de fik forværret deres i forvejen eksisterende luftvejsgener. De måtte sidde på våde møbler i lang tid. De måtte også leve med larmende affugtningsmaskiner i over en uge. De har måttet finde sig i kummerlige forhold frem til den 19. juni 2023.*

De har måttet smide deres tæpper ud.

De har heller ikke kunnet lave mad i lang tid. Deres udgifter til mad dagligt pr. person androg sig til 500 kr. og samlet for 3 personer 1.500 kr. De har delvist fået dækket deres udgift til mad, men har ikke fået dækning til den samlede udgift.

Mine klienter gør derfor krav på dækning af deres udgift til mad og kompensation for de gener, som de måtte døje med. Kompensationen kan passende sættes til det beløb, som Alm. Brand har sparet ved at reagere langsomt på at genhuse mine klienter'.

Selskabet redegjorde for, at klagers reelle økonomiske tab var differencen mellem den husleje, der normalt blev betalt, og den husleje som den midlertidige bolig kostede, dvs.

$10.000 - 7.980 = 2.020$ kr. pr. måned. Samtidig accepterede selskabet at betale genhusningsudgifter for november måned, da der fortsat var mangler i lejligheden. Korrespondancen er fremlagt som bilag L. I samme besked gjorde selskabet klager opmærksom på, at der ved huslejerefusion under genhusningsperioden skulle tilbagebetales genhusningsudgifter til selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101195

Den 31. oktober 2023 modtog selskabet følgende svar: ...

'Den omhandlede bestemmelse er et velkendt princip i dansk erstatningsret, nemlig, at der som udgangspunkt er et berigelsesforbud.

Men på den anden side, er den dækningen som Alm. Brand yder, er ikke svarende til det, som mine klienter burde have modtaget. Mine klienter må tåle at bo i en etværelseslejlighed contra deres sædvanlige lejlighed, som er en 4-værelses lejlighed og fuld møbleret.

De har faktisk selv fundet genhusningslejligheden. De har som sådan ikke fået den hjælp og service, som et forsikringsselskab bør yde i et skadestilfælde som det konkrete. Derfor er det min klare opfattelse, at mine klienter ved at beholde refusionen fra deres udlejer bliver ikke beriget, men til gengæld bliver kompenseret for det, som de må tåle og døje med. De har ikke fået den nødvendige hjælp og må leve på et minimums eksistens.

Såfremt der ikke opnås enighed herom, må sagen naturligvis afgøres af Ankenævnet For Forsikring.

Jeg har tidligere sendt mail til [taksator] om den sene genhusning, den manglende fulde dækning madudgifter, som jeg fortsat uden svar på'.

Selskabet besvarede samme dag klagers advokat: '... Jeg må dog meddele, at vi ikke kan imødekomme ønsket om at din klient kan beholde huslejerefusionen, denne vil vi kræve returneret.

Det er på ingen måde forsikringsselskabets pligt at finde en genhusningsbolig, men derimod blot at betale rimelig merudgift hertil. Til trods herfor er det normal praksis, at forsikringsselskaberne i de fleste sager hjælper skadelidte med at finde en anden bolig, men det er ren og skær service.

I den konkrete sag, har taksator ... også tilbudt din klient at hjælpe med at finde en anden bolig, men han kunne naturligvis ikke love at det blev i samme bebyggelse eller område.

Da din klient ønskede at blive i bebyggelsen/området, så foreslog de selv den valgte løsning, hvilket vi accepterede.

Hvad angår merudgifter til mad, så lavede din klient og jeg en aftale til fuld og endelig afgørelse d. 12.7.2023, som din klient også har bekræftet skriftligt samme dato.

Behovet for genhusning opstod ikke samme tid som skaden, men først da køkkenet blev pillet ned og din klient derfor ikke kunne bruge dette, hvorfor der i en periode også er betalt merudgifter til mad'.

Korrespondancen er fremlagt som bilag M.

Selskabet modtog intet svar på mailen før klagerens advokat henvendte sig den 4. december 2023: *'... Mine klienter oplyser, at de ikke længere får huslejerefusion, hvilket ikke kan være rigtigt. Sagen med udlejer og køkkenet kan i den sammenhæng ikke bruges mod mine klienter. Siden jeg kom på sagen som advokat, har jeg løbende været i dialog med udlejer og er kommet med forskellige forslag og handler i øvrigt hurtigt, så der kan komme skred i sagen.*

Jeg skal derfor anmode jer om at genoverveje jeres beslutning om ophør af huslejereduktion. Såfremt I fastholder jeres beslutning, så forbeholder vi vores ret til at indlede retslige skridt på et senere tidspunkt.

Herudover er Alm. Brand angiveligt også ophørt med at betale til [skadeservice] for opbevaring af deres indbo. Det kan heller ikke accepteres. Denne beslutning må også genovervejes.

Vi har dags dato på ny skrevet til udlejer om spørgsmålet om køkkenet og er kommet med alternative løsninger.

I er velkomne til at gå i dialog med udlejer for at forhaste processen'.

Selskabet redegjorde for klagerens advokat, at klageren allerede var informeret om, at genhusningsudgifterne alene ville blive dækket til og med november 2023, og at der ikke var behov for opmagasinering af løsøre, da de opbevarede genstande ikke var relateret til køkkenet, som var det eneste, der manglede at blive færdiggjort.

Selskabet modtog intet svar fra klager.

Da selskabet ikke modtog tilbagebetaling af genhusningsudgifterne, rykkede selskabet klageren herfor den 16. februar 2024.

Opkrævningen er fremlagt som bilag N.

Selskabet har ikke hørt yderligere fra klageren, før sagen blev indbragt for ankenævnet.

Selskabet fastholder sin vurdering

Alm. Brand skal over for Ankenævnet for Forsikring fastholde kravet om tilbagebetaling af genhusningsudgifter svarende til 39.900 kr., samt at klageren ikke har krav på yderligere erstatning fra selskabet.

Det følger af forsikringsbetingelserne punkt 2.4.1, bilag A, s. 16, at det alene er rimelige og nødvendige merudgifter, som skal betales af selskabet.

Klageren har anført, at selskabet ikke har tilbudt at finde en midlertidig bolig til ham, og at han er berettiget til kompensation for at have boet i en lille lejlighed. Selskabet er ikke enig heri. Som det fremgår af sagens bilag, har selskabet blot imødekommet klagerens ønske om midlertidig bolig. Ydermere har selskabet udbetalt erstatning for en skønsmæssig fastsat genhusningsudgift, som er langt højere, end hvad huslejudgiften for den 1-værelses lejlighed reelt har været. Klageren har derfor allerede reelt set fået en højere erstatning, end han har været berettiget til.

Klageren har gjort gældende, at han er berettiget til yderligere erstatning for løsøre, herunder havemøbelhynder.

Selskabet er ikke enig heri.

Hynderne er blevet undersøgt af både [skadeservice] og selskabets løsøretaksator, og der er ikke fundet nogle tegn på skader.

Klageren har yderligere anført, at de først blev genhuset knap 2 måneder efter skaden, og at han vil have kompensation for, at genhusningen er sket for sent.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 2.4, jf. bilag A, s. 16, at der ydes erstatning til genhusning i de tilfælde, hvor ens helårsbolig er helt eller delvist uanvendelig efter en skade på indbo.

Selskabet kan bekræfte, at der først blev tilbudt genhusning fra den 19. juni 2023, idet der først var et behov for genhusning på dette tidspunkt, hvor køkkenet blev taget ned. Køkkenet blev først taget ned efter, at klageren var blevet genhuset. Frem til fraflytningen havde han fra den 5. maj 2023 en kogeplade stillet til rådighed og havde derfor mulighed for at lave mad.

Klageren har tillige anført, at han er berettiget til yderligere erstatning for indbo og mad. Det er selskabets opfattelse, at der er indgået en erstatningsaftale med klageren til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, bortset fra merudgiften til husleje, jf. bilag F: *'I fortsættelse af vores samtale d.d. skal jeg herved bekræfte, at vi har lavet en aftale om en erstatning på kr. 13.000, - til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, bortset fra merudgiften til husleje, som vi naturligvis fortsat betaler, mens renoveringen finder sted.*

Ovenstående aftale omfatter bl.a. erstatning for:

- Sofa
- Bortskaffelse af opvaskemaskine, spisebord m.m.
- Eget arbejde
- Merudgifter til mad"

Aftalen blev indgået telefonisk, og fulgt op af ovenstående e-mail, som klageren accepterede og ikke efterfølgende har gjort indsigelse imod og har heller ikke nægtet at modtage erstatningen.

Selskabet mener ikke, at klageren er berettiget til yderligere erstatning for diverse madudgifter, idet klageren har fået godtgjort madudgifter fra anmeldelsestidspunktet den 25. april 2023 til den 5. maj 2023, hvor kogeplade blev leveret, og klageren igen kunne lave mad.

Afslutningsvis skal selskabet fastholde, at klageren skal betale genhusningserstatningen på 39.900 kr. tilbage, da han ikke har haft sine sædvanlige udgifter til husleje og derfor ikke har lidt noget tab i form af ekstraudgifter til husleje.

At selskabet i første omgang har valgt at betale klagerens udgifter, så han ikke blev økonomisk belastet af dobbelt husleje, ændrer ikke herpå, idet selskabet hele tiden har taget forbehold for, at pengene skulle tilbagebetales, hvis huslejen blev refunderet.

På baggrund af ovenstående fastholder selskabet således sin tidligere vurdering."

Klageren har i mail af 10/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Den alvorlige vandskade skete 24/04-23 som kom fra overboen, videre til min lejlighed og ned til underbo samt kælderens. Der kom skade i stuen, køkkenet, entre, og en af soveværelserne. Grundet den store vandskade blev der akut ringet til skadeservice [Skadeservice] rapporteret at lejligheden var ubeboelige grundet strømsvigt hvor vi måtte på ingen måder bruge el for sikker-

hedsmæssigt. Der blev sat affugter maskine på i 7 dage som kørte døgnet, resultat af affugteren viste at der stadig var vådt og fugtig i lejligheden. Ude fra [skadeservice] rapport blev der rapporteret at vi måtte ikke bo der hjemme grundet fugtlemmet som kunne have en indflydelse på vores helbred, vi blev genhuset først efter mere end to måneder. Taksator fra Alm. Brand kom efter tre dage og besøgte lejligheden, efter [skadeservice] vurdering bad vi om at opholde os i hotel eller genhusning. Vi fik en afvisning af selskabet, grundet det var en dyr omkostning for dem. Jeg har ikke kunne lave mad d.24/04-23 til 08/05-23, jeg har for denne periode for tre personer fået 500 kr. samlet for hele dagen som ikke rakte nok til morgenmad, frokost og aftensmad. Under skadeperiode hvor jeg og min familie boede derhjemme, har det haft en påvirk på mig og min [barns] helbred, måtte tage forbi min egen læge, hvor der blev konstateret luftvejes infektion grundet den store inhalering af fugt derhjemme. Vi som familie blev betydelige berørt af skaden fysisk og psykisk. Fordi lejligheden var ubrugtlig og påvirket os snuhedsmæssigt måtte jeg komme med et tilbud om at bo i vores [familiemedlems] et værelses lejlighed, tilbuddet blev accepteret og vi flyttede fra lejligheden. Jeg anmod om en kompensations penge fra selskabet, i det måtte vi bo i en lille lejlighed. Siden skadens opstået har vi boet til og fra d. 19/06-23 i den skade lejlighed med fugt og vandskade.

Jeg haft en stor uenighed med ... taksatoren fra Alm. Brand om at få erstatning på min indbogenstand. F.eks. Sofa og havehynder. Modparten mente at der var ingen skade på disse to ting synligt, men der var store misfarvninger og blegninger på min velour sofa samt indvendigt skum som blevet ødelagt af vandskaden. Forsikringsselskabet tilbyd sofa rens, hvor jeg måtte rykke til dem i tre måneder for at høre hvad der skulle blive gjort med min sofa. De bød 4.000 kr. for afskaffelse af min sofa som havde en værdi på 15.800 som var næsten ny ca. 3 år gammel kvittering medfulgte. Jeg har ikke fået det erstatning, jeg burde at få for min sofa.

Jeg har fået egen arbejde langt under de timer jeg har brugt på diverse arbejde. (udsmidning af møbler, rengøring af hjemmet, tømning samt smedning af kælder)

Fra d.30/10-23 stoppede min genhusning og samt opbevaring af møblerne. Forsikringsselskabet kræver genhusning tilbage på 40.000 kr. som de ikke har krav til. Vi har betalt selv begge husleje fra vores egen lomme til og med d. 22/04-24. Jeg er flyttet tilbage til [lejlighed] d.22/04-24 som var klar til at flytte tilbage efter ny køkken og renovering af vægge og loft. Vi har anmodet boligselskabet om et års huslejerrefusions opgørelse, de nægter at betale refusionen tilbage, hvor sagen bliver videre givet til LLO.

Økonomisk har det kostet os dobbelt husleje, samtlige leveringsomkostninger af møbler, montage, og rengøring.

Under denne proces har vi betydelige bemærket at vi har haft en stor udfordring med Alm. Brand som genhusning og en del uenigheder. Vi har ikke fået det forsikringshjælp som vi skulle have fra deres side af. Jeg måtte rykke flere gange til selskabet uden held, hvor jeg tog kontakt til afdelingschefen ... fra Alm. Brand som tog over sagen efter min klage af taksator Vi har haft en dårlig og skidt oplevelse siden sagens påbegyndelse, og fravalgt at være kunde af Alm. Brand fra d. 01/06-24.

Jeg anmoder ankenævnet forpligter forsikringsselskabet, i henhold til vores økonomiske gener som vi måtte leve med. Vi er utilsigtet indbandt i den her sag. Billederne fra lejlighedens skade er

Ankenævnet for Forsikring

9.

101195

vedlagt i sagen, samt [skadeservice] skaderapport kan sendes hvis det ønskes. Jeg håber der bliver set fra vores perspektiv og der bliver taget de rigtige rettigheder i forhold til sagen."

Selskabet har i brev af 23/5 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har i første afsnit gengivet de samme oplysninger som tidligere, hvilket selskabet allerede har kommenteret på i første høringssvar og fremsendt dokumentation på de indgående aftaler.

Selskabet har derfor ikke yderligere kommentarer hertil og henviser således til selskabets første klagesvar.

Klageren har i sidste afsnit anført, at han har anmodet boligselskabet om et års huslejerefusion, som de nægter at tilbagebetale til klager.

Selskabet gør gældende, at klageren selv har oplyst til selskabet, at han var berettiget til huslejerefusion efter at have været i kontakt med boligselskabet tilbage i august 2023.

Såfremt kravet om huslejerefusion alene er blevet nægtet som følge af et større krav fra klagerens side (1 år frem for 5 måneder), er dette ikke selskabet vedkommende, og selskabet vil i den forbindelse fastholde kravet om tilbagebetaling af genhusningsudgifterne.

Selskabet opfordrer derfor klageren til at fremlægge dokumentation for, hvorfor han ikke længere er berettiget til huslejerefusion fra boligselskabet for de 5 måneder (juli-november 2023), hvor lejemålet var ubeboelig som følge af, at køkkenet blev nedtaget."

Klageren har i mail af 9/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"vi har fra flyttede fra lejligheden den 18-6-23 til 18-11-23 fra november blev der stoppet med dække genhusning fra almbrand fra november til 22-4-24 må vi betale dobbelt husleje vi flyttede tilbage 22-4-24 som lejligheden blevet først til bebogelse igen med nye køkken og istandsættelse mener almbrand har ikke krav til huslejerefusions hvor i mod vi mangler dækning på 5 mdr fra november til april perioden men det kræver 39.000 kr fra os for genhusning vi mangler andre udgifter som vi har tidligere nævnt i klagen

vi har valgt at flytte fra alm brand i dag på grund af det vi har været i offer og meget dårlig uretfærdig behandling"

Selskabet har i mail af 19/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal overordnet bemærke, at klageren ikke har forholdt sig til selskabets anmodning om at indsende dokumentation for, hvorfor han ikke længere er berettiget til huslejerefusion fra boligselskabet for de 5 måneder, hvor lejligheden har været ubeboelig.

Klageren nævner i sit 3. indlæg, at han har krav på yderligere erstatning for genhusningsudgifter frem til og med april 2024, hvor han er flyttet ind i lejligheden.

Ankenævnet for Forsikring

10.

101195

Disse nye oplysninger om, at indflytningen først er sket i april 2024, er ikke tidligere oplyst til selskabets skadeafdeling og det er derfor ikke blevet behandlet. Klageren har i øvrigt ikke dokumenteret årsagen til, hvorfor indflytningen først er sket i april 2024, når lejligheden blev istandsat tilbage i november 2023, hvor køkkenet blev udskiftet.

Selskabet har herefter ikke yderligere bemærkninger til sagen og henviser til sit 1. og 2. klagesvar."

Klageren har i mail af 6/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det som modpart Alm. Brand nævner stemmer ikke. Det ved alt om sagen med lejligheden, de er altid blevet underrettet af min advokat ... direkte til [taksator] og afd. Chefen Indbo Jeg har sendt til jer med tidligere mailene mellem Alm. Brand og boligselskabet samt min advokat ... som bilag. Hvis i har brug for mere bilag evt., sender jeg dem gerne og alt skulle meget gerne stå tydeligt og åbent. Med problemerne

Vi holder fast med kombinationen med det yderligere 5 måneder husleje, refusion og grund til vi stoppede sagen fra advokat ... er på grund af økonomiske omkostninger. Vi har overgivet sagen videre til LLO, med boligselskabet som de behandler sagen derfra. LLO er også blevet underrettet, med Alm. Brand og med hensyn til opkrævning på 39.000 kr. med der følger rykkerbrev.

Vi mener at vi har været meget oftere med alm. Brand med deres udtagelser, som er med fuldt fusk og ikke der stemmer. Derfor vi anmoder disse Advokat udgifter fra dem vi har været offer med til"

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Det fremgår af mailkorrespondance af 23/5 2023 mellem selskabet og klageren:

"Vedr. genhusning skal i vende tilbage omkring dette, I oplyste i muligvis kan bo i jeres [familie-medlems] lejlighed, alternativt kan jeg prøve af hjælpe med en midlertidig bolig.

...

Jeg har snakket med min [familiemedlem], han vil gerne udleje sin lejlighed til os tre personer. Han gør det dog pga. jeg har helbredproblemer. Du meget gerne kontakte mig på telefon, hvordan udlejningen skal ske samt udgiften."

Det fremgår af mailkorrespondance af 12/7 2023 mellem selskabet og klageren:

"I fortsættelse af vores samtale d.d. skal jeg herved bekræfte, at vi har lavet en aftale om en erstatning på kr. 13.000,- til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, bortset fra merudgiften til husleje, som vi naturligvis fortsat betaler, mens renoveringen finder sted.

Ovenstående aftale omfatter bl.a. erstatning for:

1. Tæpper (de 10% der tidligere er fratrasket)
2. Gardin i kælder (hvor I har fremsendt faktura)
3. Sofa

Ankenævnet for Forsikring

11.

101195

4. Bortskaffelse af opvaskemaskine, spisebord m.m.

5. Eget arbejde

6. Merudgifter til mad

...

jeg bekræfter kun med aftalen for 13000kr

Fakturene omfatter for erstatning af

Endelig afgørelse."

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 5/10 2023:

"Jeg har dag dato talt med boligkonteret ...

Det oplyses at der sendt papirer til dig i sidste omkring køkken, og at de for at sætte dette i gang skal bruge en underskrift fra jer. I bedes derfor sørge for papirer underskrives.

Det oplyses ligeledes at køkken kan leveres på 14 dg, og derefter skal monteres. Alm. Brand dækker ikke udgifter som skyldes manglende underskrift eller andre forhold der ikke skyldes skaden.

Det betyder, vores dækning af genhusningsudgifter stopper pr. 31. oktober.

I bedes ligeledes give besked omkring husleje der refunderes fra bolig selskab, i det disse penge skal tilbagebetales til Alm. Brand."

Det fremgår af mail af 31/10 2023 fra klagerens advokat til selskabet:

"Den omhandlede bestemmelse er et velkendt princip i dansk erstatningsret, nemlig, at der som udgangspunkt er et berigelsesforbud.

Men på den anden side, er den dækningen som Alm. Brand yder, er ikke svarende til det, som mine klienter burde have modtaget. Mine klienter må tåle at bo i en etværelseslejlighed contra deres sædvanlige lejlighed, som er en 4-værelses lejlighed og fuld møbleret.

De har faktisk selv fundet genhusningslejligheden. De har som sådan ikke fået den hjælp og service, som et forsikringsselskab bør yde i et skadestilfælde som det konkrete. Derfor er det min klare opfattelse, at mine klienter ved at beholde refusionen fra deres udlejer bliver ikke beriget, men til gengæld bliver kompenseret for det, som de må tåle og døje med. De har ikke fået den nødvendige

hjælp og må leve på et minimums eksistens."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"2.4 Flytteomkostninger og merudgifter ved fraflytning

Hvis helårsboligen er helt eller delvist uanvendelig efter en skade på indbo*, som forsikringen dækker, erstatter vi ud over forsikringssummen*:

2.4.1 Rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og til opmagasinering* i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.

2.4.2 Andre rimelige merudgifter i anledning af flytning fra helårsboligen i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.

2-4.3 Vi erstatter også de udgifter, der er nævnt under punkt 2.4.1. og 2.4.2., hvis en lejer, andels-haver eller ejerlejlighedsindehaver er ude af stand til at bebo helårsboligen efter en skade, som en sædvanlig bygningsforsikring ville dække, og hvis man ikke kan forlange, at ejeren betaler udgif-terne."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 25/4 2023, at var trængt vand ned igennem etageadskillelsen til hans lejelejlighed fra overboen, hvorved indbo var blevet beskadiget. Selskabet har i følge skadesop-gørelsen dækket indbo for 90.402,75 kr. I juni 2023 vurderede bygningsforsikringen, at 50 % af køkkenet skulle nedtages, hvilket indebar at komfur, emhætte og vand ikke kunne benyttes, hvorfor klageren blev tilbudt genhusning. Klageren valgte at blive genhuset i et familiemedlems lejlighed i samme bebyggelse. Klageren og selskabet indgik den 12/7 2023 en afgørelse om er-statning til fuld og endelig afgørelse for indbo, eget arbejde og merudgifter til mad. Selskabet ydede huslejerefusion til og med november 2023. Klageren har oplyst, at han flyttede tilbage i sin egen lejlighed den 22/4 2024. Selskabet har krævet tilbagebetaling af den huslejerefusion, som klageren har modtaget fra sin udlejer, i alt 39.900 kr. Klageren ønsker at beholde den alle-rede udbetalte huslejerefusion, samt modtage yderligere 5 måneders refusion. Klageren ønsker kompensation for for sen genhusning, kompensation for at skulle bo i en mindre lejlighed, dækning for ødelagte havehynder, yderligere merudgifter til mad, samt dækning for udgifter til advokat.

Selskabet har anført, at selskabet er berettiget til at kræve 39.900 kr. i huslejerefusion tilbage-betalt, idet selskabet i 5 måneder har dækket klagerens udgifter til genhusningslejligheden med 10.000 kr., mens klageren har modtaget huslejerefusion fra sin udlejer med 7.980 kr. om må-neden. Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til at modtaget huslejerefusion efter november 2023, idet udlejer havde oplyst, at køkkenet var klar til at blive sat op, men at man afventede klagerens underskrift. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt dokumen-tation for, hvorfor han først kunne flytte retur i april 2024, når køkkenet skulle være blevet sat

op i november 2023. Selskabet har anført, at klageren ikke blev genhuset for sent, da de blev genhuset, da køkkenet blev taget ned, og lejligheden dermed blev helt eller delvist uanvendelig. Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til kompensation for at bo i en mindre lejlighed, da klageren selv valgte lejligheden, og da selskabet har dækket en "skønsmæssig fastsat genhusningsudgift, som er langt højere, end hvad huslejeudgiften for den 1-værelses lejlighed reelt har været". Selskabet har for så vidt angår klagerens øvrige krav anført, at klageren har indgået en aftale om erstatning til fuld og endelig afgørelse.

Klageren har anført, at han vil have "kompensation, idet vi måtte bo i en mindre lejlighed sammenlignet med vores egen lejlighed. Vi har heller ikke kunnet lave mad fra den 24. april 2023-8. maj 2023. Vi har for denne periode for 3 personer fået 500 kr. for hele dagen, hvilket var ikke nok, når man skal købe alt udefra. Vi har fra skadens opståen frem til 19. juni 2023 boet i den skadede lejlighed med fugt, vandskade mv. vi har heller ikke fået dækning for nogle af vores indbogenstande. Puder som var tiltænkt til at sidde på altanen blev ikke dækket. ... Vi har måttet døje med larmende affugter i 7 dage i 24 timer. [Skadeservice] mente klart, at vi ikke skulle være i lejligheden. Men vi blev først genhuset mere end 2 måneder efter skaden. ... Vores sofa-sæt blev også skadet. Alm. Brand skulle i første omgang have fået vasket sofaen, men det gjorde de ikke, og vi endte med at acceptere 4.000 kr. for sofaen, da vi ikke havde andre muligheder. Vi har selv fundet lejlighed og fremkomme med tilbuddet om at bo i vores [famieliemedlems] lejlighed. Vi har måttet døje med at bo i en lejlighed, der er var fugtigt, hvilket har forværret min hustrus og vores barns luftvejsproblemer". Klageren har anført, at "vi har betalt selv begge husleje fra vores egen lomme til og med d. 22/04-24. Jeg er flyttet tilbage til [lejlighed] d.22/04-23 som var klar til at flytte tilbage efter ny køkken og renovering af vægge og loft. Vi har anmodet boligselskabet om et års huslejerefusions opgørelse, de nægter at betale refusionen tilbage, hvor sagen bliver videre givet til LLO. Økonomisk har det kostet os dobbelt husleje, samtlige leveringsomkostninger af møbler, montage, og rengøring".

Det fremgår af mailkorrespondance af 23/5 2023 mellem selskabet og klageren: "Vedr. genhusning skal i vende tilbage omkring dette, I oplyste i muligvis kan bo i jeres [famieliemedlems] lej-

Ankenævnet for Forsikring

14.

101195

lighed, alternativt kan jeg prøve af hjælpe med en midlertidig bolig. ... Jeg har snakket med min [familiemedlem], han vil gerne udleje sin lejlighed til os tre personer".

Det fremgår af mailkorrespondance af 12/7 2023 mellem selskabet og klageren: "I fortsættelse af vores samtale d.d. skal jeg herved bekræfte, at vi har lavet en aftale om en erstatning på kr. 13.000,- til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, bortset fra merudgiften til husleje, som vi naturligvis fortsat betaler, mens renoveringen finder sted. Ovenstående aftale omfatter bl.a. erstatning for: 1. Tæpper (de 10% der tidligere er fratrasket). 2. Gardin i kælder (hvor I har fremsendt faktura). 3. Sofa. 4. Bortskaffelse af opvaskemaskine, spisebord m.m. 5. Eget arbejde 6. Merudgifter til mad. ... jeg bekræfter kun med aftalen for 13000kr. Fakturaerne omfatter for erstatning af endelig afgørelse".

Det fremgår af selskabets mail til klageren af 5/10 2023, at "Jeg har dag dato talt med boligkonteret ... Det oplyses at der sendt papirer til dig i sidste omkring køkken, og at de for at sætte dette i gang skal bruge en underskrift fra jer. ... Det oplyses ligeledes at køkken kan leveres på 14 dg, og derefter skal monteres".

Det fremgår af mail af 31/10 2023 fra klagerens advokat til selskabet, at "mine klienter må tåle at bo i en etværelseslejlighed contra deres sædvanlige lejlighed, som er en 4-værelses lejlighed og fuld møbleret. De har faktisk selv fundet genhusningslejligheden. De har som sådan ikke fået den hjælp og service, som et forsikringsselskab bør yde i et skadestilfælde som det konkrete. Derfor er det min klare opfattelse, at mine klienter ved at beholde refusionen fra deres udlejer bliver ikke beriget, men til gengæld bliver kompenseret for det, som de må tåle og døje med. De har ikke fået den nødvendige hjælp og må leve på et minimums eksistens".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 2.4, at "hvis helårsboligen er helt eller delvist uanvendelig efter en skade på indbo*, som forsikringen dækker, erstatter vi ud over forsikringssummen*: 2.4.1 Rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og til opmagasinering* i

indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen. 2.4.2 Andre rimelige merudgifter i anledning af flytning fra helårsboligen i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen".

Huslejerefusion

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har krævet 39.900 kr. tilbagebetalt svarende til den huslejerefusion, som klageren har modtaget fra udlejer for den periode, som selskabet har anerkendt at betale genhusning i. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han er berettiget til yderligere huslejerefusion.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det må lægges til grund, at klageren har fået huslejerefusion fra sin udlejer i den periode, hvor lejligheden har været uden køkken, og hvor reparationen af lejligheden ikke er blevet forsinket som følge af klagerens forhandlinger med udlejer om reparationsomfanget. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke ses at have fremlagt dokumentation for, at dette ikke skulle være tilfældet. Nævnet bemærker, at klagerens advokat i mail af 31/10 2023 anførte, at klageren var berettiget til at beholde den huslejerefusion, som han modtog fra udlejer, hvilket efter nævnets opfattelse umiddelbart understøtter, at klageren har modtaget refusion fra sin udlejer.

For så vidt angår klagerens krav om yderligere huslejerefusion fra december 2023 til april 2024, har nævnet blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke ses at have fremlagt dokumentation for, at de først kunne flytte tilbage i lejligheden den 22/4 2024, som følge af forhold, som klageren har været uden indflydelse på. Nævnet bemærker, at den omstændighed, at udbedringen af lejligheden helt eller delvis måtte være blevet forsinket som følge af, at klageren har forhandlet med udlejer om omfanget af reparationen af lejligheden, som udgangspunkt ikke forpligter selskabet til at forlænge genhusningsperioden ud over den periode som reparationen normalt ville have taget. Klageren har efter nævnets opfattelse ikke konkret godtgjort omstændigheder, der kan berettige til forlængelse af genhusningsperioden, som selskabet skal betale for.

Kompensation for mindre lejlighed

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægges selskabet at yde kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i henhold til forsikringsbetingelserne ydes dækning for "rimelige merudgifter i anledning af flytning fra helårsboligen", og at det ikke kan betragtes som en merudgift, at man er nødt til at bo i en mindre bolig.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af mailkorrespondance af 23/5 2023 mellem selskabet og klageren, at selskabet oplyste, at de kunne prøve at hjælpe med at finde en midlertidig bolig, men at klageren oplyste, at de ønskede at blive genhuset i familiemedlemmets lejlighed.

Kompensation for for sent iværksat genhusning

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at de blev genhuset for sent. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren blev tilbudt genhusning den 19/6 2023, hvor køkkenet blev nedtaget, hvorfor boligen i henhold til forsikringsbetingelserne blev helt eller delvist uanvendelig.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har anført, at skadeservice oplyste, at de skulle genhuses umiddelbart efter skaden, men at klageren ikke ses at have fremlagt bevis for, at genhusning fra dette tidspunkt var rimelig og nødvendig, hvilket er et krav for at opnå dækning. At der var placeret affugtere i lejligheden, godtgør efter nævnets opfattelse ikke, at genhusning var nødvendig.

Havehynder, sofa og merudgifter til mad

Ankenævnet for Forsikring

17.

101195

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere erstatning for havehynder, sofa og merudgifter til mad.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 12/7 2023 indgik en aftale om erstatning til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, bortset fra merudgiften til husleje, hvor der blev udbetalt yderligere 13.000 kr. for tæpper, gardin, sofa, bortskaffelse af genstande, eget arbejde og merudgifter til mad. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort omstændigheder, der giver grundlag for at tilsidesætte forliget.

Advokatombkostninger

Efter sagens udfald og omstændighederne i øvrigt finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens advokatombkostninger helt eller delvist.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings