704/04

Den 30. august 2004 blev i sag nr. 62.278:

xxx xx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet
Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har Familiens Basisforsikring I i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt dybfrostskade.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klagerne ikke har sandsynliggjort omfanget og tilstedeværelsen af ødelagte madvarer.

Det fremgår af sagen, at klagerne telefonisk den 5/8 2003 anmeldte, at de efter hjemkomst fra 14 dages ferie havde konstateret, at der havde været strømafbrydelse, og at diverse frostvarer i en kummefryser og et køle/fryseskab var ødelagt. Det samlede krav for de ødelagte madvarer var opgjort til 8.495 kr.

Der er uenighed mellem parterne om, hvad klagerne har fået af vide i forbindelse med anmeldelse af skaden til selskabet.

Selskabet har i skrivelse af 27/11 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

> "Klager anmeldte telefonisk den 5. august 2003, at de nys hjemkommet fra ferie havde opdaget, at der havde været strømafbrydelse og diverse madvarer i to frysere var

ødelagte. Klager blev bedt om at udfærdige en liste over de ødelagte madvarer og oplyst om, at madvarerne ikke måtte smides ud.

Klager kontaktede på ny selskabet den 11. august 2003, idet klager afventede en skadeanmeldelse. Klager blev bedt om blot at indsende liste over ødelagte madvarer.

Klager rykkede for erstatning den 18. august 2003, idet klager oplyste at der var indsendt liste over ødelagte madvarer via mail. Samme dag modtog selskabet opgørelsen via mail. Klagers krav var på 8.495,00 kr. Kopi vedlagt. Klager oplyste, at hun fortsat opbevarede de ødelagte madvarer, men at der var mider i det.

Selskabet kontaktede straks ISS Ålborg og bad om hurtig besigtigelse og opgørelse samt bortskaffelse af de ødelagte madvarer.

Et kvarter senere ringede ISS og oplyste, at de havde talt med kunden og aftalt besigtigelse, men at klager havde oplyst, at madvarerne var smidt ud, og der kun resterede en enkelt pose, som ISS kunne se på.

Af rapporten fra ISS fremgår det, at de medtog 2 poser fra forsikringsstedet. Ved undersøgelse af poserne viste de sig hovedsageligt at indeholde husholdningsaffald.

ISS anførte ligeledes i rapporten, at de af klager opgjorte madmængder efter ISS' opfattelse ikke kunne rummes i de to frysere. ISS rapport med optagne fotos vedlægges i kopi.

Klager anførte overfor ISS at der var modtaget klager fra viceværten over lugten fra de ødelagte madvarer, hvorfor disse var smidt ud. ISS oplyser i den forbindelse, at de ikke har kunnet lokalisere en vicevært for ejendommen. Der er i øvrigt tale om et to-plans hus.

…

Af selskabets sagslog fremgår det, at klager blev oplyst om, at hun ikke måtte smide madvarerne ud. I det tidsrum der går fra klager den 18. august ringer til ALKA forsik-

ring og til ISS samme dag ringer til klager, er madvarerne alligevel bortskaffet. Kopi af sagslog vedlagt."

Klagerne har i skrivelse modtaget i nævnet den 18/12 2003 redegjort for hændelsesforløbet i sagen således:

"Vi ringede til Alka forsikring den 4-8-03 kl. 22, for at anmelde skade på vores frost varer, men fik den besked at vi skulle ringe i normal åbningstid. Ringede så til Alka, den 5-8-03 og udbad mig en skadesanmeldelse, jeg talte i øvrigt med en som hed M., han ville sende mig en omgående. Spurgte ham så hvordan vi skulle forholde os til alle de ødelagte madvarer og om vi måtte begynde at gøre rent da det vrimlede med maddiker i begge vores frysere, jo det måtte vi gerne, men vi skulle gemme kødet, til vi havde hørt fra forsikringsselskabet. Så som sagt som gjort.

Da vi så ikke havde fået nogen skadesanmeldelse den 11-8-03 ringede vi igen, for at høre hvor den blev af, fik vi den besked, at der skam ikke var noget som hed skadesanmeldelse mere. Spurgte så igen hvad vi så skulle gøre, og fik den besked, at vi bare skulle sætte os ned og gøre tabet op på et stykke papir og sende det til Alka, men vi kunne da også sende en e-mail.

Vi gjorde da den unge dame vi talte med [opmærksom på] at vi havde gjort fryserne rene og havde smidt det meste af de fordærvede madvarer ud, da de var fyldt med maddiker og stank rædselsfuldt.

Det mente hun ikke at der kunne ske noget ved, da der jo var opstået en misforståelse da jeg ringede den 5-8-03. Skal også her lige gøre rede for, at det var under hedebølgen.

Vi sendte en e-mail til Alka den 11-8-03, og damen jeg talte med lovede at sende mig en bekræftelse på at hun havde modtaget mailen.

Men igen hørte vi ingen ting, så igen ringede vi til Alka, den 18-8-03, hvor de gjorde mig opmærksom på at de ikke viste om de havde modtaget den mail vi havde sendt den 11-8-03, den kunne sagtens ligge i en anden afdeling, men vi kunne da lige tage og sende en ny. Som sagt som gjort sendte så en ny mail hvor jeg igen bad om at få en bekræftelse på at de havde modtaget den.

Det gjorde vi så et par timer senere, hvor vi igen kom til at tale med en ny dame som hed A.J., hun bekræftede så at de havde modtaget mailen.

Hun kunne godt se at der var noget galt efter som den første person som jeg talte med skulle have sendt ISS her til, men det ville hun gøre straks.

Der var da gået 14 dage siden jeg anmeldte skaden første gang.

ISS skulle have hentet fryseren og rengjort den totalt, det var der ingen af de andre der havde sagt noget om, men at hun ville sende dem omgående, hvor jeg så gjorde hende opmærksom på at jeg selv havde gjort fryseren ren og at vi havde smidt fødevarerne væk, da der var en ulidelig stank, men det hørte hun overhovedet ikke. Hun ville alligevel sende ISS. Talte så igen med A.J. efter at ISS havde været her, hvor hun sagde, at nu var sagen i orden og at der lå en check klar til os. Jeg vil lige gøre opmærksom på at vi overhovedet ikke på noget tidspunkt har ringet til Alka for at rykke for erstatningen, men bare for at få bekræftelser på at de havde modtaget vores mails.

I skriver i brevet at de madvarer, som står opskrevet på skadeslisten ikke kan være i fryserne, det må så være ord mod ord, men jeg vil til hver en tid påtage mig at bevise det modsatte, da det kommer an på hvordan man pakker fryserne. Så kom med kødet, og i vil se at jeg har ret. Vi har heller aldrig påstået at vi har fået klager af en vicevært, da der ikke findes sådan en her selv om det er et lille boligselskab med 24 små huse hvor vi selv står for alt vedligeholdelse. Hvad jeg derimod sagde både til forsikringen og ISS manden som var her var, at jeg havde et pokkers hus med hensyn til katte og mine to hunde, og at vi havde måttet rykke rundt på poserne med madvarer for at alle kattene fra nabo-laget skulle holde sig væk der iblandt mine egne dyr."

Af rapporten fra ISS fremgår det, at klageren havde to frysere. Fryseren i køkkenet var en skabsfryser, der målte 0,50 x 0,45 x 0,46 m. Fryseren i kælderen var en kummefryser med målene 1,15 x 0,63 x 0,67 m. Af rapporten fra ISS fremgår endvidere:

"Der er taget billeder af fryser + deres indhold. Kunden sagde hun havde 7 plastposer med kød. Hun havde bortskaffet 5½ pose så der kun var 1½ pose tilbage som bevis. De 1½ pose blev hjemtaget til center og hældt ud på jorden og talt op samt taget billeder.

De halve posers indhold: 1 pk. rullepølse, 200g, 4 tomater, 2. kg. højreb, 1 leverpostej, 1 makrelsalat, 2 franskbrød, 1 rugbrød. Resten: kaffegrums/cigaretskodder + tom emballage.

5. 62.278

Den hele pose: 16 stk. pølser (Bratwurst), 1 stk. pizza, resten køkkenaffald.
Jeg må konstatere, at det lyder lidt mærkeligt at resten af værdierne op til de 9.000 skulle være i de bortskaffede poser og i h.t. frysernes størrelse."

Nævnet har fået forelagt ISS's fotos af frysere og madvarer.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"***4.5*** ***Dybfrostdækning.***

4.5.1 **Forsikringen dækker:**

4.5.1.1 **Med indtil 1% af forsikringssummen skader** på varer i køle- og dybfrostanlæg i helårsboligen, der skyldes en tilfældig afbrydelse af strømmen til eller svigt af fryseren.

…

18. **Forhold i skadetilfælde.**

18.1 Enhver skade skal straks anmeldes til Alka.

18.2 Anmeldelsesblanketter rekvireres hos Alka.

…

18.5 Snarest muligt efter en skade er konstateret og anmeldt, skal sikrede levere Alka en fortegnelse over de skaderamte genstande.

…

18.6 Undladelse af at efterkomme ovennævnte forskrifter kan få betydning for opklaring og udbetaling af erstatning.

…

18.8 Det påhviler altid sikrede at føre bevis for erstatningskravets berettigelse."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist klagerens opgørelse af erstatningskravet, der findes både udokumenteret og usædvanlig stort.

Nævnet finder det dog godtgjort, at klageren har haft en dækningsberettigende dybfrostskade. Henset hertil finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til helt at

afvise at yde erstatning som sket. Nævnet finder derfor, at selskabet skal yde erstatning svarende til normalværdien af indholdet af to frysere med de angivne størrelser. Dette beløb kan efter nævnets vurdering skønsmæssigt fastsættes til 4.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at klageren har haft en dækningsberettigende dybfrostskade, og skal betale 4.000 kr. i erstatning med tillæg af renter efter Forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen
formand