754/06

Den 16. august 2006 blev i sag nr. 68.325:

xxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft bl.a. husejer- og familieforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en indboskade, herunder værdi af skadet tæppe samt manglende dækning af rådskade på vindue. Klageren har endvidere nedlagt påstand om godtgørelse på grund af selskabets sagsbehandling.

Vedrørende glasskade / rådskade på vinduer

Det fremgår af sagen, at klageren den 10/1 2005 var udsat for en glasskade, som telefonisk blev anmeldt til selskabet den 23/2 2005. Parterne er enige om, at det blev aftalt, at klageren kunne rekvirere håndværkere og fremsende faktura. Klageren har i skrivelse af 1/12 2005 til selskabet oplyst, at hun havde forventet et brev fra selskabet, hvilket hun imidlertid ikke modtog.

Den 3/10 2005 skrev klageren til selskabet, at hun havde fået udskiftet to vinduer, da der var konstateret råd i vinduerne. Skrivelsen var bilagt faktura fra tømrer, og klageren har i skrivelsen anført, at hun har konstateret, at hun ikke havde råddækning, hvorefter hun har anmodet selskabet om at betale 1.610,63 kr. til hende, hvorefter hun vil afregne i forhold til tømreren.

Den 5/10 2005 betalte selskabet 1.610,63 kr. til klageren

Den 1/12 2005 skrev klageren til selskabet og redegjorde indledningsvis for forløbet omkring skaderne på vinduet. Af skrivelsen fremgår, at klageren på tidspunktet havde haft for travlt til at undersøge rådskaderne.

Vedrørende tagsten

Den 31/7 2005 henvendte klageren sig til selskabets døgnvagt og anmeldte, at tagsten var faldet af, og at der var fare for vandskade. Skaden blev efter selskabets oplysning opgjort og udbedret.

Vedrørende vandskade på indbo

Den 15/8 2005 opstod utæthed i en vandinstallation på klagerens loft, hvorved der skete skade på indbogenstande. Skaden blev anmeldt telefonisk, og en taksator besigtigede skaden den 16/8 2005. Selskabet har i skrivelse af 8/3 2006 til nævnet redegjort således for erstatningsopgørelsen:

"Genstandene er erstattet med følgende:

• Ægte tæpper	20.000,00	kr.
• Lampeskærm	799,00	kr.
• Trææske	200,00	kr.
• Bøger og billeder	300,00	kr.
• Avisholder	200,00	kr.

Vi kan oplyse, at de ægte tæpper er vurderet af B. Kunst ved H.M. B. Kunst har pr. e-mail sendt billede af tæpperne til en forretningsforbindelse i Iran - Isfahan, som har været behjælpelig med vurdering af tæpperne.

Samtidig skal vi oplyse, at vi har tilbudt klageren genlevering af et tilsvarende tæpper. Klageren har i brev af den 13. november 2005 - bilag ..., accepteret kontanterstatningen på 20.000 kr.

Herudover er erstattet

3. 68.325

- Stuetæppe
- Reparation af maleri
- Reparation af sofa og skab
- Reparation af sofabord
- Reparation af sølvtøjskasse

Vask af lyseduge

efter regning. Regningerne vedlægges som bilag...

Et tøjdyr er blevet tørret. Foto (brudebillede) har vi ikke modtaget noget krav for.

Rockwool på loftet og loftplader er erstattet over husforsikringen."

Af skrivelse af 13/11 2005 fra klageren til selskabet fremgår:

"Jeg har modtaget dit brev af 10. november 2005, men har vanskeligt ved at forstå, at der ikke er blevet foretaget en vurdering, som er skrevet af B. Kunst ved H.M., idet hun har gjort det i en lignende sag og da hun nu har fået en vurdering af fabrikanten må der vel også foreligge noget fra ham via e-mail og lignende, som dokumentation?

T. og jeg har dog været igennem så meget med hensyn til oprydning efter skaderne, at vi ikke har helbred til fortsat, at trækkes med forsikringen omkring en ordentlig kompensation for skaderne, at jeg har valgt at tage imod de 20.000 kr. for tæppet."

Vedrørende selskabets sagsbehandling

Klageren har i skrivelse af 1/12 2005 til selskabet klaget over selskabets sagsbehandling, herunder at selskabets taksator, J.B. trampede rundt på hendes ægte tæpper med sko på, og at taksatorens kropsholdning og tonefald signalerede, at taksationen blot skulle overstås hurtigt. Klageren har endvidere anført, at hun ikke kunne få adgang til at se kvitteringer.

Selskabet har i skrivelse af 6/12 2005 til klageren redegjort således for sagsbehandlingen:

"Den første skade indtræder d. 10. januar 2005 og anmeldes til Alm. Brand d. 23. februar 2005. Der er iflg. vore optegnelser tale om en glasskade, hvor vi af hensyn til vore kunder, blot beder om at få skaden repareret og herefter fremsende en faktura på reparationen. I overensstemmelse med vor forretningsgang foretager Alm. Brand sig ikke yderligere over for kunden i sådanne sager.

Den næste skade indtræffer den 31. juli 2005. De anmelder straks skaden til vores vagttelefon, og 1 time og 15 minutter senere er der en reparationsvogn på Deres adresse. l betragtning af at den tilkaldte vagt har ca. 40 minutters køretid er det vores opfattelse, at hjælpen har været fremme hos Dem, så hurtigt som det er praktisk muligt. Dagen efter er vores taksator hos Dem, og der indgås aftale om reparationens omfang og betaling. Dette kan vel næppe gøres meget hurtigere.

Den 15. august 2005 indtræffer den tredje skade, hvor der opstår utæthed i vandinstallationen på loftet. Den 16. august er vores taksator hos Dem, og der aftales et reparationsomfang. Efter vore oplysninger er der ingen problemer med denne del af skaden.

l forbindelse med den sidste skade, sker der også vandskade på Deres løsøre, og denne del af skaden behandles af skadekonsulent J.B. For denne del af skaden påtager Alm. Brand sig arbejdet med at arrangere at Deres ejendele repareres. Dette er i overensstemmelse med vore forretningsgange og de bestemmelser, der er nedfældet i forsikringsbetingelser og Forsikringsaftaleloven.

Sammenfattende er det vores opfattelse at de nævnte skader er behandlet både hurtigt og effektivt fra vor side, og vi finder ikke anledning til at kritisere de involverede medarbejdere.

Vi skal beklage, at De ikke finder, at J.B.s kropsholdning og tonefald lever op til Deres forventning om god service."

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere selskabets erstatningsopgørelse vedrørende skadede indbogenstande, hvorved bemærkes, at klageren ved skrivelse af 13/11 2006 har accepteret erstatningen for det skadede tæppe.

Da husejerforsikringen er tegnet uden rådskadedækning, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække udskiftning af rådskadede vinduer.

Herefter, og idet nævnet ikke finder grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling, hvorfor klagerens krav om godtgørelse ikke kan imødekommes,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson