812/09

Den 2. februar 2009 blev i sag nr. 73.965:

xxxxxx xxxxx xx xxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikringsselskabet
Vejle Brand af 1841 g/s
"Gormsgård"
Gormsgade 2
7100 Vejle

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har bygningsbrandforsikring og familieforsikring i Forsikringsselskabet Vejle Brand af 1841 g/s, klager over selskabets behandling af en anmeldt brandskade.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet erkendt, at der er begået enkelte fejl i forbindelse med sagens behandling. Selskabet er dog generelt af den opfattelse, at sagen er behandlet korrekt.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klagerne den 18/5 2008, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
> *Brand i vores hus 4/1-06 ødelagde det meste af vores hus/indbo. Efterfølgende har vi kæmpet en lang og sej kamp med Vejle Brand om stort set alt!*
> *Brev med yderligere forklaring af sagen/sagsforløb er vedlagt + div. Bilag.*
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
> *Afslutning af sagen! – restsum udbetales. Erstatningssummerne hæves. Evt. dækning af advokat + rådgiver fra selskabet mm.*"

Klagerne har udførligt redegjort for sagen i den vedlagte skrivelse, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

2. 73.965

"Vi vil bl.a. bede nævnet tage stilling til følgende samt forholde sig kritisk til sagen i sin helhed:

Husdelen:
- Summens størrelse på hussiden
- Sagens forløb og Vejle Brands behandling af os - herunder krav fra Vejle Brands side om udelukkende at forhandle med sagkyndig, samt pålægge os udgiften dertil
- Mangelfuld bevaring af ejendommen for at forhindre yderligere skade
- Udgifter til bevarelse, herunder el og olie i perioden - mangelfuld refusion til os
- Skadesprocentens størrelse samt manglende fastsættelse af skadesprocenten

Indbo:
- 'Summen størrelse' - vi mener at beløbene er fratrukket en for høj procentsats, meget var nyt og ubrugt, samt at vi mener at vi skal have værdiforringelseserstatning for diverse.
- Mangelfuld bevaring/renovering af indbo
- Sagens forløb og Vejle Brands behandling af os."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 19/6 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om en brandskade den 4.1.2006, hvor der skete skade på klagers beboelsesbygning og indbogenstande. Ved branden udbrændte 1. salen på ejendommen.

Klager var på ferie, da branden opstod, og selskabet fik besked om branden den 5.1.2006 via ISS, som havde foretaget trin 1 på brandstedet. Selv samme dag den 5.1.2006 besigtigede selskabets bygnings- og løsøretaksator skaderne. Der blev indledningsvis indgået aftale om midlertidig genhusning.

Selskabet er enigt med klager i, at efterforløbet har været langvarigt og besværligt, præget af misforståelser, mistillid, utilstrækkelig information fra klager m.v. Klager har ret i, at selskabets skadesservicefirma har været uheldig med behandling/renovering af enkelte indbogenstande, men vi kan ikke i øvrigt genkende forløbet som beskrevet af klager i sagsfremstillingen.

<u>Ad bygningsskaden:</u>

Det er korrekt, at selskabet i et af de indledende møder opfordrede klager til at benytte en bygningssagkyndig i forbindelse med opgørelse af bygningsskaden. Selskabets taksator var slet ikke i tvivl om, at der var tale om en partiel skade, og for at være på sikker grund udarbejdede taksator som internt arbejdsdokument en grov skadegradsberegning, som også klart viste, at der var tale om en partiel skade. Dette blev drøftet med klager, men klager var imidlertid ikke umiddelbart indstillet på at acceptere dette, og derfor var det naturligt at opfordre klager til at søge professionel rådgiverbistand.

Klager valgte rådgiver, arkitekt V.A., som er en meget erfaren rådgiver i forbindelse med opgørelse af forsikringsskader. V.A. var heller ikke i tvivl om, at der var tale om en partiel skade, og derfor blev der - så vidt vides - aldrig udarbejdet en præcis skadegradsberegning. Selskabet er ikke bekendt med, at klager til trods for V.A. indstilling alligevel ønskede en skadegradsberegning, og det er selskabets opfattelse, at beregningen i givet fald skulle have været udfærdiget af V.A.

Efter V.A. mellemkomst stod det ret hurtigt klart, at klager ønskede en kontant erstatning til bygning af nyt hus frem for reparation af den beskadigede bygning. Klager ønskede et P. Hus, som klager ville opføre som selvbyg. Parterne indledte derfor forhandlinger om den kontante erstatnings størrelse. Forhandlingerne tog udgangspunkt i et udbudsmateriale og tilbud på renovering af den skadede bygning med diverse tillæg. Som bilag fremlægges kopi af tilbud fra Tømrermester O.E.J. Der henvises i øvrigt til bilag ...

Ultimo februar (uge 9) 2006 meddelte selskabet sit erstatningstilbud på i alt 1.325.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af bygningsskaden. Klager underskrev imidlertid først aftalen om erstatning medio juni 2006.

Det er rigtigt, at selskabet ikke ønskede at betale a conto erstatning i den mellemliggende periode, inden aftalen blev underskrevet. Selskabet turde ikke løbe risikoen for, at klager eventuelt ville ombestemme sig og forlange en anden form for erstatning.

Udbetaling af resten af kontanterstatningen:
Det fremgår af den indgåede aftale om erstatning, at erstatningen skal udbetales i takt med nedrivning og opførelse af boligen. Det er selskabets opfattelse, at erstatningen er udbetalt i overensstemmelse hermed, nemlig løbende ved anmodning om a conto beløb. Klager har ret i, at selskabet ikke har betalt beløb svarende til det, som klager har krævet ved de enkelte a conto anmodninger. Dette forhold har sin årsag i, at selskabet efter besigtigelse ikke vurderede, at byggeriets stade kunne bære en udbetaling i den størrelsesorden. Det bemærkes i den forbindelse, at udbetaling af erstatning i overensstemmelse med klagers ønske ville kræve skriftlig accept fra de berettigede ifølge samtlige adkomster og hæftelser, der er tinglyst på ejendommen, og sådan accept har klager ikke fremlagt.

Renter på summen fra uge 9:
Eftersom selskabet har betalt a conto erstatning efter anmodning og i overensstemmelse med det aftalte, jfr. ovenanførte, har klager ikke krav på rente i henhold til FAL § 24.

Udlæg for resterende olieregning - kr. 1.110,27:
Selskabet har betalt olieregningerne til henholdsvis H.Købmandsgård og klager. H.Købmandsgård har oplyst, at der ikke er restance. Det er selskabets opfattelse, at selskabet har betalt alle regninger, og at der ikke resterer noget mellemværende desangående. Klager har ikke ved sin fremstilling godtgjort, at der skulle være et udestående, som selskabet hæfter for. Det gøres i øvrigt gældende, at det er klager, som hæfter for betaling af olieleverandørens regninger, og eventuel for sen afregning over for olieleverandøren er selskabet uvedkommende. Selskabets eventuelle betalingsforpligtelse over for klager er reguleret i forsikringsaftaleloven. Klager har ikke godtgjort, at selskabet har tilsidesat en betalingsforpligtelse.

Fryser renses:
Selskabet har aftalt med klager, at fryseren skal renses for selskabets regning, når klager er klar til indflytning. Klager har ikke meddelt selskabet, hvornår man ønsker fryseren renset.

Afregning med byggesagkyndig - kr. 35.756,25:
Selskabet har betalt V.A. rådgivningshonorar på 35.756,25 kr. Beløbet er betalt den 5.2.2007 og er indeholdt i a conto betalingen på 182.756,25 kr. Honorar til byggeteknisk bistand er indeholdt i den aftalte erstatning på 1.325.000 kr., jfr. bilag …

Udgifter til advokater:
Forsikringen betaler ikke udgifter til advokatbistand. Klager har ikke haft rimelig grund til at søge advokatbistand, og klager har heller ikke fået noget ud af at søge bistanden. Det bemærkes i den forbindelse, at de involverede advokater efter en gennemgang af sagen og en kort brevveksling med selskabet er udtrådt af sagen.

Kontantsummen på huset hæves:
Klager har ønsket kontantsummen på huset hævet. Selskabet bemærker, at kontantsummen i henhold til den indgåede aftale, jfr. bilag …, er fastsat på baggrund af udbudsmateriale og tilbud på renovering af ejendommen med diverse tillæg. Klager har under forhandlingerne været repræsenteret ved sagkyndig byggerådgiver, hvis honorar selskabet har betalt. Selskabet gør gældende, at der ikke er grundlag for at hæve den aftalte erstatningssum.

Til brug for sagen har taksator udarbejdet en oversigt over udbetalinger og resterstatning. Oversigten fremlægges som bilag til sagen.

Klager er naturligvis velkommen til at anmode om yderligere a conto erstatning, hvis byggeriets stade tillader dette, eller der fremlægges skriftlig accept fra de berettigede ifølge samtlige adkomster og hæftelser, der er tinglyst på ejendommen.

Ad løsøre:

Opgørelsen af løsøreskaden har - som bygningsskaden - været langvarig og besværlig.

Som bilag fremlægges løsøretaksators resume af sagsforløbet.

Løsøreskaden har været yderligere kompliceret af, at der var dobbeltforsikring, og klager rejste krav over for både Vejle Brand og Lærerstandens Brandforsikring. Selskaberne henstillede derfor til, at eet selskab forestod erstatningsopgørelsen og herefter afregnede sagen indbyrdes. Klager fulgte ikke henstillingen.

Klager opregner en række indbogenstande, for hvilke sagen skulle være uafklaret. Selskabet henleder i den forbindelse opmærksomheden på, at den reviderede erstatningsopgørelse, jfr. bilag …, er godkendt af skadelidte samtidig med dennes udarbejdelse den 9.5.2007. Det er i øvrigt selskabets opfattelse, at klager på det foreliggende grundlag ikke har krav på yderligere erstatning.

Ifølge opgørelsen resterer alene følgende:

Et beløb på 11.242,75 kr. som skal betales af bygningsforsikringen.

Renovering af eller værdiforringelseserstatning for spisebord, spisebordsstole og sofabord. Taksator E.V.F., Lærerstandens Brandforsikring, oplyser, at han har aftalt med klager, at genstandene skulle indleveres til fornyet behandling hos SSG, eller at der skulle betales værdiforringelseserstatning. Klager har ikke rettet henvendelse om værdiforringelseserstatning, og møblerne er ikke indleveret til SSG. Klager bedes oplyse, hvad klager ønsker, der videre skal ske med møblerne.

Skadelidte har som anført godkendt erstatningsopgørelsen, og det bestrides, at afskrivningen på indbo nu skal sænkes, således at erstatningen hæves.

Erstatningsopgørelsen tager også højde for værdiforringelseserstatning for møbler og diverse indbo, og det bestrides, at erstatningsopgørelsen nu skal genoptages for disse poster.

Erstatning for ikke renoveret forsvundet indbo er som udgangspunkt omfattet af erstatningsopgørelsen, men selskabet er ikke bekendt med, hvilke genstande der er tale om. Hvis klager ønsker selskabets uddybende stillingtagen, må kravet på 5.330 kr. præciseres.

Selskabet har gennemgået sagen endnu en gang i forbindelse med denne klagesags behandling, og det er fortsat selskabets opfattelse, at klager for indeværende har fået den erstatning, som klager er berettiget til.

Hertil har klagerne i skrivelse af 6/7 2008 til nævnet bemærket:

"Idet vi har fået indsigt i selskabets medsendte bilag er det fristende, at svare på og afvise en masse urigtige oplysninger - men vi vil forsøge at holde os til det i L.K.'s brev.

Det der står tydeligst for os, efter at have læst LK's svar, er, igen, en følelse af at blive tilsværtet på det groveste. Vi vil derfor gerne starte med at henvise til, at skadeschef T.L. fra Lærerstandens Brandforsikring i indeværende uge telefonisk har bekræftet vores udlægning af indbosagen:

- Det var ikke selskaberne, men os, der fra starten, der bad om at sagen blev varetaget af selskab (som beskrevet i vores oprindelige klage) - det vil T.L. bekræfte
- Vi har på intet tidspunkt rejst krav begge steder - det vil T.L. bekræfte
- Vi har altså ikke kompliceret løsøresagen

det har derimod Vejle Brand!

T.L. har erklæret sig mere end villig til at medvirke med sin viden om indbosagen - og vi håber derfor at ankenævnet retter henvendelse til T.L.

Vi vil også indledningsvis gøre opmærksom på, idet vi tillader os en gentagelse, at V.A. i bilag … kalder selskabets behandling af vores bygningssag "dybt useriøs".

Tillige står de 2 advokater, som vi har haft inde over sagerne, fortsat til rådighed - LK's antydning af, at de har trukket sig fordi der ikke er noget at hente - fordi vi er kværulantforstyrrede - er som også ovenstående, endnu et ubehageligt forsøg på at fremstille os utroværdige. Dertil kan også nævnes, modsat hvad LK skriver, at B.Aa. har gjort en forskel - således er udbetaling a conto fra VB d. 13/9 2006 (bilag …) formuleret til og svar på S.A.'s henvendelse af 7/9 2006 (bilag …), og ikke til os. Den anden advokat påtog sig sagen med største alvor og henviste os i første omgang til en uvildig taksator, der skulle opgøre indboet. Denne uvildige taksator foreslog at vi endnu en gang rettede henvendelse til 'det andet forsikringsselskab' (Lærerstandens Brandforsikring), idet det ville koste os dyrt at benytte ham. Det gjorde vi, og heldigvis med held denne gang. Den ene advokat, har fastsat sit honorar med henvisning til det relativt lille udbytte, lydende 5000,- Den anden har afstået fra nogen honorering.

Vi vender os nu mere kronologisk mod LK's svar af 19/6 2008.07.06

S. 1 nederst: Vi ved ikke hvorfor LK så! mange gange nævner det med partiel skade. Vi har, siden VA's involvering i sagen, ikke anfægtet om det var under eller over 50% skadet - vi har bare bedt om indsigt i grundlaget for erstatningen.

S. 2 afsnit 4 i LK's svar: Det er korrekt, at Vejle Brand i brev til V.A. meddelte sit erstatningstilbud i uge 9. Det forholdt sig dog også sådan, at G.N. og V.A. var uenige om hvad de var blevet enige om. Det var således 'de professionelle' der var uenige om tvisten på de 15.000,- plus moms - og ikke os. Vi vil gerne gøre opmærksom på, at VA til d.d. finder at VB løb fra en aftale og pressede os økonomisk.
Det er en mærkelig logik, at fordi V.B. er mest stædige, og bruger ufine tricks - som ikke at ville udbetale a conto før denne tvist om 1,5% af summen er afgjort, netop fordi de ved at det presser os - efterfølgende kan bruge det imod os - at vi, imod vores rådgivers overbevisning, måtte underskrive aftalen og afskrive de 15.000,- Også L.B.'s taksator har udtrykt undren over denne politik.

Vi kan se af bilagene til L.K.'s svar, at selskabet - uden at gøre opmærksom på det - siden vores klage, har medtaget ovenstående post på 15.000 plus moms i alt 18.750,00 kr. Således har selskabet, efter 2,5 år, givet os (og V.A.) ret.
De 18.750,00 kr. er dog kun medtaget i den oversigt, hvor resterstatning ikke opgøres (bilag …). Beløbet er ikke medtaget på opgørelsen over resterstatning (bilag …) - således er der igen en fejlagtig forvaltning af beløbene i sagen - i V.B.'s favør! Vi skal derfor gøre opmærksom på, at resterstatningen således - i fl. V.B.'s egne nye opgørelser a 19/6 2006 - udgør knap 280.000,00 kr.

S.2 afs. 5: Det er helt hen i vejret at begrunde modsættelsen mod at begynde a conto udbetalinger med risikoen for at vi skulle ombestemme os. Det er en fuldstændig latterlig påstand, taget ud af det blå. Vi bestemte os, som L.K. også selv skriver i sin redegørelse 'ret hurtigt' til at bygge nyt samt 'at klager påbegyndte byggeriet i marts 2006' (s. 6 bullet 5 i L.K.'s svar). Det har vi ikke ændret siden!
Det er svært ikke at læse ovenstående ind i strategien om at miskreditere os.

S.2 afs. 6: Vi bestrider, at erstatningen er udbetalt i overensstemmelse med aftalen.

Ligesom vi vil henlede opmærksomheden på, at den rådgiver V.B. selv roser som erfaren i erstatningssager V.A., har besigtiget og fundet, at V.B. ikke betalte i overensstemmelse med byggeriets stade (bilag …).

Samt at den nævnte skriftlige accept fra panthaver forelå allerede 25/10 2006 - og det bestrides at L.K. ikke blev gjort bekendt med dette. Idet hans reaktion var at berede os på, at så blev tingene endnu mere komplicerede, fordi man så ville vælge at udbetale forholdsmæssigt, med begrundelse i at byggeriet blev mere værd end antaget, afstod vi i afmagt fra at foretage os mere.

V.B. valgte at ignorere begge disse forhold (henvendelse fra V.A. og viden om at panthavere havde sagt god for pantet).

S. 3 afs. 2: Vi bestrider, at erstatningen er udbetalt i overensstemmelse med aftalen og mener derfor der er grundlag for at få renter af summen.

S. 3 afs. 3: Ja, der er ikke restance hos H.Købmandsgård - for det har vi jo betalt, for at undgå RKI. Selskabet skylder os 1110,27 kr. Vi har aldrig nogen sinde, før, under eller efter selv handlet med H.K. - så regningen kan simpelthen ikke være vores problem. Problemet er, at

V.B. vælger, at klarer deres indkøb og udgifter til bevaring i kundernes navn. En meget dårlig procedure. Og at de har fremsat et, for os, fiktivt regnskab over olieforbrug. Måske er underskuddet opstået i og med - som G.N. selv nævner i redegørelsen af 11/9 - at deres udregning fejlagtigt er baseret på genhusning til 10/6 2006 i stedet for 30/6 2006.
I fl. vores opfattelse er der slet ikke grund til fine udregninger - eftersom selskabet skulle afholde alle udgifter til bevaring, herunder olie, indtil 30/6 2006.

S. 3 afs. 5+6: Vi mener at nærværende skrivelser, samt brevet fra S.advokaten (bilag …), samt V.A.'s skrivelser sandsynliggør behovet for bistand. Vi har betalt penge for at få penge udbetalt i fl. aftale, som vi allerede var tilkendt.
Begge advokater har fundet grundlag for en juridisk hjælp. Og begge står stadig til rådighed. At de har haft en meget lille rolle i sagen, skyldes en 'metaltræthed' hos os - idet deres eventuelle større involvering krævede en omfattende og grundig indføring i sagen og dens korrespondancer. Men meget, i starten, har foregået mundtligt og selv det skriftlige kan være svært at få hoved og hale i. Vores korrespondance med L.K. ang. olieregningen er et godt eksempel på hvorfor vi er kørt trætte i sagen, den ene gang efter den anden (bilag …).

S. 4 afs. 2: V.B. har - uden at gøre opmærksom på det - efter vores oprindelige klage, taget vores påpegning af deres fejlagtige oversigt over udbetalinger og resterstatning til følge. Dog er der sneget endnu en fejl ind - i V.B.'s favør! - idet en post på 10.009,91 kr. til skadeservicefirmaet for renovering af hvidevarer hos Arepa er fratrukket vores kontanterstatning (bilag …).

Resterstatning er således ikke de 250.000,00 kr. V.B. påstår, men nærmere de 260.000,00 kr. sådan som vi gjorde opmærksom på i vores oprindelige klage - plus de ovenfor nævnte 18.750. I alt ca. 280.000 kr.

S. 4 afs. 3: Vi vedlægger 2 mails a 5/2 og 10/4 2007 (bilag … & …), hvor L.K. gør klart, at vi ikke kan få flere penge før byggeriet står færdigt (bemærk i øvrigt hans melding om restbeløbets størrelse).

S. 5 afs. 2: Vi kan faktisk ikke gennemskue, hvorvidt der *er* imødekommet et krav om renovering af spisebordsstole, sofabord og spisebord? Kan vi i den anledning henvende os og få sagen klaret med Lærerstandens Brandforsikring?

S. 5 bullet: Det bestrides at forsikringstilbuddet lå til fuld og endelig afgørelse i uge 9.

S. 6:
Bullet 1: Vi vil ikke have skadesgraden genoptaget!

Bullet 7: Vi bestrider at a conto er udbetalt i overensstemmelse med aftale samt i overensstemmelse med byggeriets stade.

Bullet 9: L.K. har været bekendt med denne dokumentation siden oktober 2006. Denne vedlægges (bilag …). Tillige vedlægges den siden tilkomne panthaver (bilag …).

Bullet 10: Det bestrides at denne accept ikke har været fremlagt.

Bullet 12: Det bestrides at selskabet har betalt for olieforbruget i den aftalte periode. Det bestrides at vi ikke har godtgjort selskabets manglende betaling af olieregning til os.

S. 7:

Bullet 2: Vi mener at have gjort rede for at vi havde rimelig grund til at søge advokatbistand.

Bullet 7: Taksator fra Lærerstandens Brandforsikring gjorde det meget klart for os, at en accept af den forligsmæssige løsning, ikke var ensbetydende med at vi ikke kunne bringe den for ankenævnet.

S. 7 nederst: Det bestrides at overskridelsen af et år skulle være betydende."

Efterfølgende er selskabet og klagerne fremkommet med yderligere bemærkninger i flere skrivelser til nævnet, hvilket ikke - trods selskabets tilsagn om at foretage yderligere udbetaling - har resulteret i enighed.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet, at den foreliggende tvist ikke kan afgøres uden en egentlig bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men bør i givet fald ske ved domstolene.

I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen
formand