835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 75.923:

xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Danske Forsikring, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt skybrud i kælderen. Endvidere er klageren utilfreds med selskabets håndtering af sagen.

Selskabet har i skrivelse af 18/5 2009 til nævnet redegjort for sagen og dets stillingtagen således:

> "I denne sag er erstatningen opgjort skønsmæssigt, da selskabet ikke har modtaget nogen form for dokumentation fra klager, selvom hun er blevet opfordret hertil af taksator. Taksator oplyste bla., at med et krav på over 100.000,00 kr., hvoraf det meste var dyrt tøj, der var mellem 0-2 år gammelt, måtte forventes en vis form for dokumentation. Klager blev også oplyst om, at hvis hun ikke havde mulighed for at fremskaffe nogen kvitteringer for købene, kunne hun alternativt påføre navne på forretninger/købesteder/adresser, så taksator havde mulighed for at kontakte stederne med henblik på opgørelse af erstatningen. Klager blev samtidig oplyst om, at erstatningen ville blive opgjort skønsmæssigt ved manglende dokumentation.
>
> Da klager ikke har fremsendt nogen form for dokumentation for sit krav, herunder ikke har oplyst om købesteder mm., har taksator derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt ud fra en nærmere gennemgang af tingene hos Skadeservice Danmark.
>
> Klager blev også opfordret til at være til stede ved gennemgangen hos Skadeservice Danmark, hvilket klager dog ikke ønskede.
>
> **Sådan er erstatningen opgjort**
> Klager henviser i klageskemaet til, at hun ikke ved, hvad de resterende 24.256,10 kr. dækker. Vi kan i den forbindelse oplyse, at vi har udbetalt 73.254,00 kr. i erstatning for beskadiget indbo, samt 6.746,00 kr. i erstatning for ting, der ikke var anført på klagers liste, dvs. i alt

80.000,00 kr. Derudover har vi udbetalt en erstatning på 17.591,10 kr. svarende til differencen mellem klagers opgørelse af beskadiget tøj og sko (76.310,10 kr.) samt selskabets (58.719,00 kr.), dvs. vi har udbetalt erstatning svarende til klagers krav for så vidt angår tøj og sko. Endelig har vi udbetalt 2.975,00 kr. som kompensation for eget arbejde. De 24.254,00 kr. udgør således erstatning for øvrigt beskadiget indbo (konsolbord, picnickurv, rygsæk, kommode, skænk, generator, julepynt, halmbamser, ledning med tromle, lp-plader, mv.) samt kompensation for eget arbejde.

Den samlede erstatning andrager herefter 100.566,10 kr. ekskl. renter. Derudover har vi udbetalt erstatning for reparation af vaskemaskine 797,50 kr. samt rens af tøj 1.570,00 kr. i alt 2.367,50 kr. samt transport bestilt af klager i alt 7.996,88 kr.

Som selskabet læser det, er kravet/erstatningen for kommode og skænk dels indeholdt i de 9.160,00 kr. som klager gør krav på og derudover er genstandene anført separat med et krav på 6.898,00 kr. i klageskemaet.

Samtidig kan vi oplyse, at der ikke er udbetalt erstatning for de ting som ifølge taksator og Skadeservice Danmark ikke blev beskadiget i forbindelse med oversvømmelsen. Det drejer sig om madrasser - har ikke været i kontakt med vand fra oversvømmelsen; symaskine - denne er åbnet i bundet og ingen tegn på, at det indvendige af symaskinen har været i kontakt med vandet; el-værktøj - er afprøvet og fungerer; 2 malerier - har ikke været i kontakt med vandet, men har transportskader. Da klager selv har rekvireret transporten, har taksator derfor henvist klager til at rette sit krav dertil. Derudover er der ikke udbetalt erstatning for 2 ældre guldmalede stole med broderi, da disse ikke været i kontakt med vandet og det samme gør sig gældende for to barstole, der er reddet i forbindelse med skaden. Garagemotor er ifølge taksator ikke beskadiget, men skal blot rengøres. Der henvises i den forbindelse til taksators rapport fra den 29. december 2009, der er vedlagt af klager som bilag …

I samme forbindelse gør vi opmærksom på, at både taksator og Skadeservice Danmark har oplyst, at vandet ikke har stået i en højde, der gør, at alle de genstande som er anført på klagers liste skulle være blevet beskadiget af vand fra oversvømmelsen samt at klager har sat en del af dette indbo udenfor, hvor det efterfølgende har regnet og således er blevet beskadiget. Skadeservice Danmark har bl.a. oplyst, at der ikke er brune vandskjolder på en del af de ting som klager har anført som beskadiget, men at de til gengæld bærer præg af at have stået udenfor i regnen i længere tid. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at klager har en pligt til at begrænse sit tab. Dette fremgår dels af vilkårene side 23 pkt. 22.2 samt af Forsikringsaftalelovens § 52. Denne pligt har klager, ifølge taksators og Skadeservice Danmarks oplysninger, ikke overholdt for en del af genstandene.

Vi fastholder vores afgørelse
Det påhviler klager at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Klager har ikke været i stand til dette, hvorfor erstatningen er opgjort skønsmæssigt."

Heroverfor har klageren i skrivelse af 2/6 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg var den første kunde som ringede til Skade Service Danmark om morgenen d 4. august - hele kælderetagen var oversvømmet og i løbet af dagen kom Skadeservice ud. De tog billeder og foretog en nødtørftig opsugning af vand og smed desinficering rundt omkring møbler og vandskadede ejendele idet de ikke havde kapacitet til at flytte møbler og vandskadede ejendele dvs. at alt var drivende vådt og ulækkert da de gik igen (se min mail af 4. august vedlagt) - jeg fik den besked at de måske ville komme ud og hente ejendelene som lå hulter til bulter i rummene drivende vådt måske ugen efter og det fandt jeg helt uaccepta-

belt, jeg oplyste dem om at hvis der skulle gå så lang tid så ville alle ejendelene være helt ødelagte af fugt - men det kunne de desværre ikke gøre noget ved som de sagde - de gik og efterlod alt i et rod og rummene stank af kloak og det ville de have at vi skulle leve med indtil de kunne komme - det skal oplyses at vi er en familie med børn og unge og vi kunne ikke acceptere at skulle udsættes for kolibakterier samt at fugten ville sætte sig indtil det passe ind i Skadeservice Danmarks vagtplan. Jeg fik tydelige instrukser om at Skadeservice Danmark ikke ville have ødelagt tøj og ejendele ud men kun effekter som kunne reddes. Jeg fik en aftale med Danske Forsikring om at jeg selv kunne rekvirere et transportfirma som kunne flytte de ejendele ud som måske kunne reddes til Skadeservice Danmark d. 5. august og det var Skadeservice Danmark ikke tilfredse med. Jeg skal oplyse at Skadeservice Danmark har masser af plads i deres haller på deres adresse så det var ikke pladsproblemer som var en hindring. Der blev ikke sat affugtere op d 4. august. Den 8. august blev hele området igen oversvømmet af store regnmasser og hele kælderetagen blev påny oversvømmet af regnvand fra kloak som steg op i alle rum - jeg anmeldte skaden telefonisk/elektronisk til Danske Forsikring og til Skade Service Danmark som meddelte mig at der var så travlt pga. uvejret at der ikke var mulighed for at sende hjælp ud - jeg fik den besked at jeg selv måtte sørge for at få vandet væk og de skadede ejendele måtte jeg sætte udenfor - den var den besked jeg fik at Skadeservice Danmark.
Det er direkte usandt når J.R. oplyser at det var på grund af uoverensstemmelser mellem klager og Skadeservice Danmark at E.P. fra PBH - sandheden er at jeg ventede og ventede på at der skulle komme en taksator ud for at taksere indboet fra Skadeservice Danmark jeg ringede igen og igen til Skadeservice Danmark og rykkede og rykkede for en taksator, men fik hver gang den besked at de havde så travlt og at de nok skulle komme ud når der var en ledig taksator men de sendte bare aldrig en taksator så til sidst kontaktede jeg K.B.B. fra Topdanmark som havde været behjælpelig på bygningsskaderne, jeg fortalte ham at jeg ikke kunne få en taksator ud og han lovede mig at gøre hvad han kunne for at hjælpe og på hans foranledning blev der så rekvireret en ekstern taksator E.P. - det kan K.B. selvfølgelig bekræfte.
…
E.P. fik pludselig den ide at vore madrasser som havde stået op af væggen efter 1. vandskade slet ikke har været i kontakt med vandet - det er pure opspind fra hans side jeg har vidner på at madrasserne stod i rummet under 2 vandskade. Symaskinen hev jeg selv op af vandet så det er også opspind at den ikke har været i kontakt med vandet. Elværktøjet har ligget i en plastikkasse fuld med vand i mange måneder (Skadeservice overså den kasse da de skulle gøre rent efter 1. vandskade) og det er således livsfarligt at anvende dette værktøj (jeg har forespurgt hos leverandør). Barstolene er helt nye og aldrig brugt (lå stadig i kasse) da de kom tilbage fra Skadeservice Danmark var de rustne i bunden og der var ridser i lakken - der var således tydelige skader og det bekræftede Skadeservice Danmark da også da de kom ud med dem og tog dem med tilbage igen. Garagemotoren var fuld af vand da den kom tilbage fra Skadeservice Danmark - dvs. at da Skadeservice Danmark kom ud med vore ejendel heriblandt garagemotoren så løb der vand ud af garagemotoren da Skadeservice folkene løftede den op - de undskyldte og tilbød at tage den med tilbage igen og nu påstår E.P. så at den ikke er skadet - efter 5 måneder fuld af vand!!! Oliedunke og sprinklervæske er forsvundet ude hos Skadeservice Danmark og trods flere henvendelser har vi aldrig fået svar fra Skadeservice Danmark.
E.P. postulerer også at vandet ikke har stået i en højde, der gør at ejendelene skulle være beskadiget men det er pure opspind - Skadeservice Danmark ville jo netop ikke komme ud efter 2 vandskade for at hjælpe og derfor kan de jo ikke vide noget som helst om hvor højt vandet har stået i rummene eller hvilke ejendele der har været i rummene så det er bare endnu et forsøg på at undgå at udbetale erstatning. Mht. de 2 malerier så har de været under vand og det lille maleri har fået beskadiget bladguldet på rammen - jeg hev det selv op af vandet - det andet maleri er også blevet ødelagt i forbindelse med vandskaden - jeg kan

ikke sige om det er væltet da vandet flød op (jeg var ude hos Skadeservice for at se de ødelagte ejendele før E.P. kom ind i billedet og her var også det store billede - efter at E.P. kom ind i billedet så er det pludselig blevet til en transportskade). E.P. siger at fordi der ikke er brune skjolder så har der ikke været vanskade men madrasserne har altså suget vand fra vandskaden - de stod jo i rummet som var fuldt af vand og det samme gjorde de andre beskadigede genstande - det kunne de sagtens selv have konstateret hvis de var kommet ud men det gjorde de jo som bekendt ikke."

På selskabets foranledning har skadekonsulent E.P. i udtalelse dateret den 3/7 2009 om hændelsesforløbet og sin stillingtagen bl.a. bemærket:

"**Mødet hos kunden**
Det er ikke korrekt når kunden påstår at bilagene var skadet af vand. Hun oplyste, at alt er købt kontant, at der ikke findes 1 eneste bilag/kvittering/kontoudtog, og jeg bare kunne kontakte forretningerne, hvor det var købt.

Kunden ville ikke medvirke til en gennemgang på adressen, idet hun var bange for at blive syg af kolibakterier før forestående bryllupsrejse. Derfor måtte jeg tage tingene til Skadeservice

Jeg opfordrede hende mundtlig til at medvirke, ved gennemgangen hos Skadeservice Danmark. Men fik ikke et klart svar - blot at hun skulle også på det tidspunkt til Maldiverne på bryllupsrejse.

De 2 besøg hos Skadeservice Danmark
B. og ansat fra Skadeservice Danmark gennemgik skaderamte indbo i forhold til listerne fra kunden. Jeg må fastholde nedenstående.

El-værktøj har aldrig været under vand. Det er anbragt i en plast rollerbed. Der blev sat strøm til el-værktøjet og alt fungerede. Havde det været under vand og når det efterfølgende har stået ude, ville det ikke virke! Det blev afprøvet imens jeg så på det. Rollerbed er som et skib i vandet og flyder oven på. Vandet er kommet fra neden.
Symaskine. Sandsynligvis ikke alder som angivet. Desuden var der ved demontage af bundplade ikke tegn på vand eller slam, som kunne være trængt op nede fra. Det ligner en bortskaffelse. Vi åbnede den og der var ikke rester af slam eller rust - trods lang tid ude i vejret - den havde vist plastovertræk på.
Da vandet ikke har nået madrasserne i dobbeltsenge, er det hysterisk at smide dem op i haven. Der er ikke aftegninger af vandspejl på disse - blot skader efter regnvand. Snavset kloakvand giver vandrette gennemgående rande, til hvor vandet gik til. Det kunne ikke ses på dem.
Fra tidligere skade, er et større gammelt maleri med forgyldt ramme emballeret i ISS boblefolie. Der var ingen aftegninger fra vandspejlet. Men rammen er mør og har gamle skader. I folien fandt vi få fragmenter som stammer fra håndteringen - enten fra kunden selv, hendes transportør eller Skadeservice. Et mindre maleri har heller ikke været i kontakt med kloakvand. Bagsiden på et maleri afsætter tydelige vandrette skjolder fra vandets niveau. Der var ikke noget at se på dem, husker jeg.

B., jeg har kørt løsøreskader i 13 år og kan godt vurdere ovenstående. Kunden ønskede at rydde op i sin kælder, og har bidraget til skadens omfang, ved sine undladelser. Hun var hjemme, da skaden sker. Det bør være muligt at tage dele af det våde tøj op og finde et vaskeri som kan hjælpe her og nu! Hun omgås sandheden og bruger alt og alle i forsøget på

at få det hun ønsker. Beklager - jeg kan ikke bidrage med mere, grundet det sene tidspunkt jeg kom til skaden."

Endelig har klageren i skrivelse af 5/8 2009 til nævnet bl.a. fastholdt, at værktøjskassen var 1/3 fuld af vand. Vedrørende manglen på kontoudtog har klageren oplyst, at hun ikke har et kreditkort. Endvidere hedder det i skrivelsen bl.a.:

"Jeg hev selv symaskinen op af vandet og vandet løb fra den og den kan selvfølgelig ikke tåle at stå under vand - jeg har rettet henvendelse til fabrikken og de bekræfter at symaskinen ikke kan tåle at stå under vand og at den derfor er vandskadet selvom man ikke umiddelbart kan se det. Jeg burde nok ikke have forsøgt at afhjælpe vandskaden ved at flytte tingene ud af rummene som stod under vand men Danske Forsikring oplyser at man selv skal gøre hvad man kan for at afhjælpe skaden og så er det meget uheldigt at de efterfølgende nægter at erstatte skaden. Jeg kan foreslå at jeg henter maskinen og sender den til undersøgelse på fabrikken og så kan vi afvente deres udtalelse men sandheden er altså at jeg hev den op af vandet.

Som jeg før har oplyst så stod madrasserne på gulvet på højkant i rummet efter den første vandskade. Vi var i gang med at rydde op og da det ene ben var bøjet indad i forbindelse med den første vandskade så stod de derfor på højkant på tørt underlag. Da den anden vandskade kom stod de derfor på gulvet og gulvet blev oversvømmet af regnvand som kom op fra afløb. Jeg ringede til Skadeservice Danmark men de kunne ikke komme og jeg spurgte om hvad jeg skulle gøre og de oplyste mig om at de ikke havde mulighed for at komme og hjælpe og at vi selv skulle afhjælpe skaden så godt det var muligt og at vi efterfølgende skulle anbringe det vandskadede udenfor og det gjorde vi. Hvis vi nu ikke havde afhjulpet skaden og bare ladet alt stå indtil Skadeservice havde mulighed for at komme så var erstatningskravet jo blevet meget meget højere idet meget mere ville være helt ødelagt men så havde de selv kunne konstatere skaden. Man bliver bedt om selv at afhjælpe skaden så er det meget uheldigt at de efterfølgende afviser skaden som værende ikke eksisterende. Det er da også mærkeligt at de godt vil yde erstatning for ejendele som stod ved siden af madrasserne under 2 vandskade men ikke erstatning for madrasserne - det giver slet ikke nogen mening.
Hvad angår malerierne så hev vi dem selv op af vandet og de er selvfølgelig skadede."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7.6 **Dokumentation**
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre, sit krav, risikerer man, at Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at det påhviler klageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret at have et krav på yderligere erstatning. Nævnet kan derfor ikke på det foreliggende grundlag kritisere selskabets afgørelse.

Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse vedrørende skaderne kan føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann