836/10

Den 1. februar 2010 blev i sag nr. 76.177:

xxxxx xxxxxx
xxxxxx xx xxxx
xxxx xxxxxxx x

mod

Lloyd's
v/Mondux Forsikring A/S
Borupvang 2B, 2. sal
2750 Ballerup

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har hus- og indboforsikring i Lloyd's v/Mondux Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt ham i forbindelse med en anmeldt brandskade.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabets skadekonsulent har i skrivelse af 6/3 2009 til klageren anført:

"Skadedato 27-01-2009

Oplysninger om skaden
I forbindelse med brandskaden ovennævnte dato har ISS oplistet de effekter, der var totalskadet. Sagen efterfølgende gennemgået sammen med dig over nogle gange. Senest d. 5.3.3009.

Skaden er omfattet af din indboforsikring.

Erstatningsprincipper
Din skade opgøres på baggrund af aktuelle genanskaffelsespriser. For genstande som på skadestidspunktet kan dokumenteres at være under 1 år gamle erstattes til genanskaffel-

sespris. For dokumenterede genstande som på skadestidspunktet er mere end 1 år gamle, foretages et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.

Skønsmæssig vurdering
For genstande hvor der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation - herunder bl.a. genstandens alder, pris og nærmere type/specifikationer, fastsættes erstatningen skønsmæssigt.

Øvrige oplysninger
Under gennemgangen har jeg oplyst dig, at de 3 friskluftmasker ikke betegnes som almindelige indbogenstande, og derfor ikke er omfattet af dækningen.

Det er aftalt, at du genhuses hos dine forældre.

Der foreligger ikke tilstrækkelig dokumentation for de skadede genstande, hvorfor erstatningen er fastsat på baggrund af et skøn. Hvis du senere kan fremsende fyldestgørende dokumentation, kan sagen genoptages.

Erstatningsopgørelse
Den samlede skønsmæssige erstatning for de skadede effekter, som er opført på listen fra ISS udgør: Kr. 50.000,-

Selvrisiko
Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på kr. 1.142,- Det er aftalt, at selvrisikobeløbet udligner genhusningen ved dine forældre. Selvrisiko er derfor fratrukket i erstatningen.

Skadeudbetaling
Der kommer følgende udbetalinger i skadesagen:

Kontanterstatning	kr. 50.000
ISS	afventer faktura
Arepa	afventer faktura"

I en herefter af klageren til selskabet fremsendt udateret skrivelse hedder det:

"Forsikringssum
Taksator og mig kom frem til at mit indbo løb op i en sum af 108000 derfra ville han trække 20 % på grund af meget få af mine ting var over et år gammel og idet mappen med mine kvitteringer lå i en kasse i garagen som er brændt så det ikke er muligt at fremskaffe dokumentation på ting derfor blev vi enige om 20 % der skulle fratrækkes de 108000 kr. Det vil sige at jeg skulle have 86400 kr. i erstatning men da jeg endelig får nogle penge indsætter I kun 50000 kr. på min konto det vil sige i skylder mig 36400 kr. som I venligst bedes indsætte på min konto inden for 14 dage. Går ud fra at de taksator I bruger er ærlige mennesker og ved hvad en aftale er.

Sagsbehandling
På grund af jeres lange sagsbehandling samt renovering af huset er mig og taksator ligeledes blevet enige om følgende.
1. at mine selvrisiko på hus og indbo går lige op med den uge jeg bor ved mine forældre i mens ISS gør rent det er ok

2. at på grund af at det tog ca. 2 mdr. før mit bryggers samt begge børns værelser blev færdige så de kunne sove hjemme igen og derfor var nødsaget til at bo ved mine forældre. I

alt 23 dage bor vi hos dem da vi åbenbart ikke kunne komme på hotel selvom jeg bad om det så som jeg ser det skylder i mig 23 nætter på et hotel eller en kontant erstatning."

Selskabets skadekonsulent er fremkommet med bemærkninger til det af klageren anførte i e-mail af 16/4 2009. Af denne e-mail fremgår:

"Da løsøre var gjort op kom vi frem til de 108.000 kr. da blev han bedt om at fremskaffe dokumentation for disse effekter eller han kunne vælge der blev skønsmæssigt sat en % del. Vi valgte så at lægge os på 50.000 kr.

De 20 % han nævner, blev han orienteret var ca. afskrivning på løsøre gennemsnit.

* Punkterne omkring selvrisiko. Det er svært og se om det er branden der har sinket det, han er i forvejen ved at renoverer de øvrige værelser.
Omkring overnatning på hotel har aldrig været på tale han sagde selv han kunne bo ved hans forældre. Omkring maskerne har jeg forespurgt jer om de var dækket og det var de ikke."

Klageren har herefter indbragt sagen for nævnet.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 6/5 2009, fremgår:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

Da jeg ikke har hørt noget fra forsikringen og der er gået 3 uger siden jeg indsendte klagen til dem håber jeg at I kan komme med en afgørelse.
Det jeg vil opnå med min klage er at få det mig og taksator har aftalt da vi blev enige om erstatningen. Da jeg snakkede med Rasmussen forsikring den 4/5-2009 fortalte de mig at man ikke kunne lave en aftale med en taksator da det var deres beslutning og ikke taksators hvor meget man skal have i erstatning. Hvad bruger de så taksatorer til ?? Hvis jeg havde vidst det havde de fået lov til at genskaffe alle mine ting i stedet for en kontant erstatning som der blev aftalt. Som det er beskrevet i brevet og som jeg også fortalte taksator var at mig og min eks gik fra hinanden for 3 år siden og hun beholdt alt hvad vi havde idet børnene skulle bo ved hende. I mellemtiden har jeg boet i en lejlighed i ca. 1 år og derefter på et værelse ved mine forældre indtil at jeg købte huset af dem den 1/7-2008 og alt hvad der var i den garage samt værelser er købt i 2008 og det var derfor taksator sagde til mig at han kun ville fratække 20 % af de 108000 så jeg skulle have 86400 kr. i erstatning og da jeg så modtog penge fik jeg kun 50000 kr. og da jeg ringede og spurgte taksator hvorfor han kun havde overført 50000 kr. og ikke 86400 kr. som vi havde aftalt sagde han at Rasmussen forsikring havde dikteret ham at han kun måtte udbetale 50 % af beløbet idet at jeg ikke havde nogle kvitteringer på det der var brændt men som I kan se fra listen over det der er fundet i garagen samt på værelserne af ISS er det hele der stort set. Hvordan skal man ellers dokumentere noget man har haft når man har haft brand ?? Ligeledes var det aftalt at mig og ISS skulle opliste hvad der var i garagen sammen men da jeg kom hjem havde de tømt den og smidt det hele i en container. ISS er røv og nøgler til at opliste ting idet at flere af de ting som de ikke kunne finde som jeg fandt ikke er skrevet som fundet men der må være en masse billeder som kan dokumentere hvad der var enten ved politiet eller ISS. Jeg mangler ligeledes 2 sider af listen hvad der er fundet af ISS. Rasmussen må have dem hvis I skal bruge dem til noget.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Som det er beskrevet i min klage til forsikringen at få de 86400 som vi har aftalt samt for genhusning eller at betale de 50000 tilbage og lade dem genskaffe alle mine ting."

Selskabet har herefter fremsendt skrivelse af 18/6 2009 til klageren. I denne skrivelse hedder det:

"Vi har modtaget din klage over opgørelsen, hvor efter vi har bedt taksator give sit udsagn med herom.

Følgende ordlyd har vi modtaget fra taksator:

- Da løsøret var gjort op kom vi frem til Dkr. 108.000,- du bliver bedt om at fremskaffe dokumentation for disse effekter eller du kunne vælge der blev sat en skønsmæssig % del af opgjorte.

- De 20% som du nævner er du orienteret om var ca. afskrivninger på løsøre i gennemsnit.

Forsikringen beder taksator om at opgøre skaden til Dkr. 50.000 idet der ingen dokumentation er og § 8.6 i betingelserne for indboforsikringen giver forsikringen mulighed herfor.

Du nævner selv i dit brev, at dine selvrisiko på hus + indbo kan gå lige op med den uge du bor hos dine forældre, dette accepteres af os og dig. Til din orientering er selvrisiko på hus kr. 1350,- og indboforsikring kr. 1142,- i alt kr. 2.492,-

Taksator knytter følgende bemærkninger til dine punkter;

- Punkterne omkring selvrisiko er svært at se om det er branden der har sinket det, idet du i forvejen er i gang med at renoverer de øvrige værelser. Omkring overnatning på hotel har det aldrig været på tale idet du selv har fortalt du kunne bo hos dine forældre.

Dog vil vi godt honorerer dig for den xtra tid som du har valgt at bo hos dine forældre.

Vi tilbyder dig derfor yderligere 16 dages ophold hos dine forældre svarende til dkr. 356,- pr. dag i alt kr. 5.696,-.

Beløbet overføres til din konto: …

Ud fra ovennævnte så har vi lige sendt dette brev til Ankenævnet for Forsikring, som svar på din klage derigennem også."

Selskabet har ved skrivelse af 29/6 2009 til nævnet fastholdt sin afgørelse.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder effektfortegnelser.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Erstatningsopgørelse.**

…
8.6 *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 genanskaffelsesprisen kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerens kvitteringer gik tabt ved branden i januar 2009. Nævnet finder endvidere at kunne lægge til grund, at selskabets skadekonsulent opgjorde skaden før afskrivninger til 108.000 kr., og at klageren blev orienteret om, at der ville blive foretaget en skønsmæssig reduktion på gennemsnitligt 20 %.

Nævnet finder, at selskabet ikke har anført omstændigheder, der gør, at selskabet har været berettiget til at nedsætte erstatningen til 50.000 kr. som sket. Det er således nævnets opfattelse, at klageren i den foreliggende situation, hvor kvitteringerne er gået tabt ved branden, har sandsynliggjort sit krav på 86.400 kr. i fornødent omfang. Klageren har derfor krav på at få udbetalt yderligere 36.400 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet tilbudt at dække genhusning i yderligere 16 dage, i alt 5.696 kr. Nævnet finder ikke grundlag for at udtale kritik heraf.

Poul Sørensen