840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.443:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Lloyd's v/QBE Nordic Aviation Insurance A/S
Vester Farimagsgade 7
1606 København V

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har indboforsikring i Lloyd's v/QBE Nordic Aviation Insurance A/S, klager ved sin repræsentant over, at selskabet har afvist at yde dækning til brandskadet indbo.

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.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret at have været besiddelse af indbo i det anmeldte omfang.

Det fremgår af sagen, at der den 27/11 2008 var brand i klagerens kælderrum. ISS tømte klagerens kælderrum og udarbejdede en liste over beskadigede genstande. Klageren anmeldte herefter den 6/1 2009 brandskaden til selskabet. Til denne anmeldelse vedlagde hun en opgørelse over beskadigede genstande for 144.436 kr. udover de af ISS fjernede genstande. Selskabet anførte herefter i skrivelse af 16/2 2009 til klageren:

> "Forsikringen udbetaler 5 % max. dækning idet der ud fra forsikringsbetingelserne kun dækkes for 5 % af alm. privat indbo i kælderrummet.
>
> Da Deres indbosum er på kr. 456000,- modtager De derfor kr. 22800,- i erstatning dog fratrukket selvrisiko kr. 1142,-."

Klagerens repræsentant anførte i skrivelse af 20/2 2009 til selskabet:

"Det fremgår af Deres brev, at De maksimalt dækker 5 % af forsikringssummen for almindelig privat indbo i kælderrum.

Retshjælpen har gennemgået Deres forsikringsbetingelser, men har ikke kunne finde en bestemmelse herom.

Retshjælpen skal derfor venligst anmode om, at De henviser til den relevante bestemmelse i forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at privat indbo i kælderrum maksimalt er dækket for 5 % af forsikringssummen ved brand, som det var tilfældet her."

Af internt notat af 23/3 2009 fremgår:

"Kontakt til S.S. hos ISS - vedr. branden hos S.
Ved samtalen oplyste S., at forsikringstageren i 2 e-mails til ISS havde oplyst, at de effekter, der var medtaget i forbindelse med branden i hendes kælderrum - alle kunne destrueres, idet hun ikke ville gør krav gældende overfor forsikringsselskabet.

De omhandlede e-mail er begge dateret den 28. januar 2009 kl. 1128 - og kl. 1147.

Vedr. behandling af brandskaden - oplyste S.S., at hun havde haft en medarbejder ved navn K.T. til at behandle skaden ude på brandstedet, og at han evt. kunne svare på yderligere spørgsmål vedr. skaden.

Ved telefonisk henvendelse til K.T. - bekræftede han at han havde stået for sagen, og han kunne samtidig oplyse, at alt uden undtagelse var blevet pakket ned og medbragt til deres lager, og at der ikke havde været andet end det, som der var anført på disse lister.

Det blev samtidig meget klart tilkendegivet af K.T., at der ikke havde været ægte tæpper / Arne Jacobsen Stole / fiskeudstyr / Kitesurfing udstyr, ligesom der heller ikke var noget skitøj / telt / eller printer.

Det blev samtidig understreget, at intet var blevet smidt ud på brandstedet."

Selskabet anførte i skrivelse af 28/4 2009 til klagerens repræsentant:

"Vi beklager at vi ikke tidligere har besvaret jer på jeres henvendelser og vender hermed tilbage til sagen.

Vores efterforsker har undersøgt sagen på ny og vi må ud fra dette revurdere sagen.

Det viser sig, at S.T. af ISS er blevet bedt om, at sætte beløb på de beskadigede genstande (som blev fjernet af ISS efter branden), vi vedlægger kopi af breve fra ISS til kunden. Bilag …

Jf. bilag …, er det S.T. selv som udfylder beløb på de lister som ISS har sendt til hende.

Jf. mail af 28. januar fra ISS til S.T., bekræfter S. at ISS kan smide hendes effekter ud. Bilag …

Vi beder vores efterforsker kontakte ISS, og får bekræftet af K.T. (som har stået for sagen hos ISS) at ISS har fjernet ALT som var opmagasineret og som er opgjort på ISS effektlisterne. Bilag …

Jf. S.' skadeanmeldelse og hendes egen udfyldte effektfortegnelse så mener S.T. at hun har effekter ud over ISS' fortegnelse for kr. 144.436,- Bilag …

Vores efterforsker krydstjekker nu, ISS listerne med S.' egen liste og der er kun 2 bøger som kan identificeres med ISS . Markeringer med % indikere at disse ting ikke er fjernet af ISS.

Set ud fra ovennævnte ting i sagen har vi følgende svar til K. Retshjælp.

Vi tilbyder ren kulance erstatning på kr. 22.800,- som tidligere er opgjort.

Godtages dette ikke, politianmeldes S.T. for forsikringssvindel."

Klagerens repræsentant har ved skrivelse af 3/6 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning til alle de genstande, der er anmeldt beskadigede. Klagerens repræsentant har til støtte herfor anført:

"Forsikringstager havde brand i kælderrum, hvor værdier til et beløb på i alt kr. 225.726 gik tabt. Rengøringsfirmaet ISS stod for den efterfølgende oprydning og fjernelse af de ødelagte genstande. I den anledning udfyldte ISS en effektfortegnelse over de genstande, som umiddelbart kunne genkendes efter branden (bilag …). Forsikringstager supplerede med sin egen liste over de genstande, der udover ISS' fortegnelse havde befundet sig i kælderrummet (bilag …).

Forsikringstager anmeldte erstatningskrav til sit indboforsikringsselskab, Rasmussen Assurance Agentur A/S (Rasmussen), som i første omgang tilbød en erstatning på kr. 22.800, idet selskabet oplyste, at de alene erstattede op til 5 % af forsikringssummen ved brand i kælderrum (bilag …).

Forsikringstager var uenig i afgørelsen, og rettede henvendelse til K. Retshjælp, som i brev af 20. februar 2009 til forsikringsselskabet bad om at få præciseret, hvor i forsikringsbetingelserne det ovennævnte erstatningsmaksimum fremgik (bilag …).

Den 28. april 2009 besvarede forsikringsselskabet Retshjælpens henvendelse. Det fremgik af brevet, at selskabet havde revurderet sagen med det resultat, at forsikringstager ikke havde krav på nogen erstatning jf. begrundelsen i brevet (bilag …). Selskabet tilbød imidlertid fortsat forsikringstager det tidligere udmålte erstatning på kr. 22.800 per kulance.

Forsikringstager fastholder fortsat erstatningskravet på kr. 225.726."

Selskabet har ved skrivelse af 8/7 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"S.T.'s klage er fremsendt på baggrund af Lloyd's indbobetingelser (bilag …) Kunden anmelder brandskade til forsikringen d. 16. januar 2009, ca. 1½ måned efter branden er opstået. Vi sender derefter vores konsulent på opgaven.

Vores konsulent rapport vedlægges (bilag …).

Vi har efter K. Retshjælp går ind i sagen valgt at se på sagen på ny, og vedlægger kopi af det brev som vi har sendt Retshjælpen. (Bilag …)

Rummet er iflg. ISS K.T. 2½ x 1½ meter dvs. svarende til ca. 4-5 m². Dette er vi telefonisk oplyst og billederne i konsulent rapporten giver et ok billede heraf.

Forsikringsselskabet har afvist, at yde dækning for kravet, idet kunden tydeligt i sine kravs specifikation påfører genstande som ikke kunne være i det pågældende kælderrum idet ISS jo har bekræftet at alt er fjernet derfra. Hendes opgørelse er altså udfyldt efter ISS har fjernet og opgjort hendes ting. Så tingene har fysisk ikke været i det pågældende rum.

Vi vil ud fra vedlagte afvente Ankenævnet for Forsikrings afgørelse i sagen."

Klagerens repræsentant anførte herefter i skrivelse af 31/7 2009 til nævnet:

"Vores klient kontaktede straks efter branden indklagede selskab. Hun blev her oplyst om, at hun ikke skulle foretage sig yderligere, idet hun var nødt til at afvente, at ISS færdiggjorde deres arbejde og fremsendte en inventarliste.

Vores klient modtog denne liste ca. halvanden måned efter branden. Denne liste indeholdt væsentlig færre genstande, end der var opmagasineret i kælderrummet. Da hun gjorde opmærksom på dette, blev hun henvist til at fremsende en korrigeret liste.

Indklagede selskab tilbød herefter erstatning på kr. 22.800,00 under henvisning til, at de alene erstattede op til 5 % af forsikringssummen ved brand i kælderrum.

Efter henvendelse fra retshjælpen, hvori der blev stillet spørgsmål ved berettigelsen af det Ovennævnte erstatningsmaksimum på 5 %, afviste indklagede selskab at vores klient havde ret til erstatning, men tilbød dog den tidligere udmålte erstatning pr. kulance.

Som det fremgår skyldtes den sene indsendelse af skriftlig skadesanmeldelse således, at vores klient fulgte instruks fra indklagede selskab. Vores klient oplyser, at såfremt ankenævnet ønsker det, kan hun fremskaffe telefonliste, der dokumenterer, at hun kontaktede indklagede selskab straks efter branden.

Vedrørende kælderrummets størrelse og mængden af opbevarede indbo, bemærker vores klient, at hun for nylig er fraflyttet en lejlighed på 186 m² sin nuværende 2-værelses lejlighed. Vores klient har derfor været nødt til at opmagasinere en meget stor mængde indbo i kælderrummet.

Naboer kan i øvrigt bevidne, at kælderrummet var helt fyldt på tidspunktet for branden. Indklagede selskab har anført, at der er påført genstande til sin kravspecifikation, der umuligt kunne være i det pågældende rum, idet genstandene ikke fremgik af den liste som ISS har opgjort.

Hertil skal bemærkes, at der var tale om en meget voldsom brand, hvor et stort antal af bygningens kælderrum udbrændte. Flere genstande var således fuldstændig brændt væk og derfor ikke mulige at opgøre.

Det skal endvidere bemærkes, at indklagede selskab også har afvist at anerkende genstande, der var opgjort på ISS' liste.

Afslutningsvis skal bemærkes, at det synes påfaldende, at indklagede selskab først betvivler opgørelsen i kravspecifikationen på det tidspunkt, hvor der fra vores klients side udtrykkes tvivl om rigtigheden af et erstatningsmaksimum på 5 %."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.1. *Brand, lynnedslag og eksplosion m.v.*
4.1.1.1 Brand. Som brand anses løssluppen, flammedannede ild, der har evne til at brede sig ved egen kraft."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har godtgjort, at der gælder en max. grænse på 5 % af forsikringssummen ved brandskader i kælderrum. Efter gennemgang af sagen, herunder oplysningerne fra ISS om, at alle genstande blev fjernet fra kælderrummet og opgjort efter branden, finder nævnet, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at hun har været i besiddelse af alle de anmeldte genstande. Selskabet skal dog anerkende, at klageren har været i besiddelse af de af ISS opgjorte genstande og opgøre erstatningen herfor med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand