860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 77.977:

xxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Bornholms Brandforsikring A/S
Tornegade 8
3700 Rønne

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Bornholms Brandforsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning for en anmeldt brandskade.

Selskabet har udbetalt 294.960 kr., men har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning dels til, at klageren har accepteret en endelig erstatningsopgørelse, dels til, at klageren ikke har fremskaffet dokumentation for sit krav.

Det fremgår af sagen, at der den 16/1 2009 var brand i klagerens hus, hvorved en lang række indbogenstande blev beskadigede. Klageren udfærdigede indbolister, som blev gennemgået af selskabet, hvorefter der blev opnået enighed om forskellige erstatningsbeløb. Selskabet har i brev af 20/7 2010 til nævnet oplyst, at der i perioden fra skaden indtraf indtil medio juni 2009 blev afholdt ca. 10 møder med klageren, hvor det blev påpeget, at diverse genstande ikke måtte bortskaffes.

Klageren underskrev og returnerede den 13/7 2009 en af selskabet fremsendt erstatningsopgørelse, som indeholdt de seneste erstatningsbeløb. Med sin underskrift bekræftede klageren, at sagen afsluttedes, dog med den klausul at han indtil udgangen af 2009 kunne fremkomme med dokumentation for et ur, et maleri og nogle computerprogrammer.

Klageren indbragte herefter ved klageskema dateret den 25/2 2010 sagen for nævnet, idet han var utilfreds med det af selskabet udbetalte erstatningsbeløb.

I brev af 28/5 2010 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Der er udbetalt i alt kr. 283.310,00 for ødelagte indbogenstande, hvoraf kr. 3.000,00 ved en fejl er blevet udbetalt for ubeskadigede tegneserier. Herudover er der foretaget genlevering af DVD film og spil for kr. 8.650,25.
>
> Efter et afsluttende møde d. 17/6 2009 har forsikringstageren ved sin underskrift accepteret erstatningsopgørelsen, jvfr. vor skrivelse af 10/7 2009 (Bilag …).
>
> Som det fremgår af skrivelsen, er der et par udestående punkter. Forsikringstageren har ikke kunnet fremkomme med nærmere oplysninger om disse effekter. Uret forefindes ikke, og værdien er på ingen måde sandsynliggjort. Der kan ikke oplyses nærmere om det pågældende maleri, herunder anskaffelsestidspunkt, kunstner o.s.v.
>
> Der kræves bl.a. erstatning for et pc-tegneprogram til ca. kr. 40.000,00. Det er ikke oplyst, hvor og hvornår programmet er anskaffet. Prisen er heller ikke dokumenteret. Kan forhandleren oplyses, kan programmets licensnøgle spores, og det er i øvrigt ikke ualmindeligt, at man mod et mindre gebyr kan få et nyt medie, da det er licensnøglen, der betales for.
>
> Forsikringstageren er ikke vendt tilbage med oplysninger, der kan dokumentere de udestående punkter, og vi har derfor meddelt forsikringstageren, at vi ikke ser os i stand til at foretage yderligere erstatningsudbetaling.
>
> Omvendt har vi heller ikke krævet tilbagebetaling af de kr. 3.000,00, som ved en fejl er blevet udbetalt for ubeskadigede tegneserier, hvorfor dette beløb passende kan udgøre en skønsmæssig erstatning for maleriet og uret.
>
> Efter en fornyet gennemgang af sagen må vi meddele, at det fortsat er vor opfattelse, at der ikke er grundlag for at foretage yderligere erstatningsudbetaling. Endvidere er det vor opfattelse, at forsikringstageren har indgået en bindende aftale om erstatningens størrelse, i hvilken forbindelse vi skal henvise til ankenævnskendelserne 40.396, 44.122, 51.638, 60.685 og 64.611."

Her til svarede klageren i brev af 15/6 2010 samt i brev af 21/6 2010 til nævnet:

> "Klagens hovedspørgsmål er at Bornholm brand udnyttede min dårlige situation således at jeg den 17/6 2009 underskriver erstatningsopgørelsen. Jeg var hårdt presset i parforholdet, stod uden bolig og manglede penge. Det var mit indtryk ved mødet at hvis jeg ikke underskrev, fik jeg ikke flere penge.
>
> Det er ikke rigtigt at tegneserierne er ubeskadiget, de er læselige, men vand og sod skadede (ref. tidligere fremsendt billede nr. HPIM 9079) og jeg gør derfor gældende at de 3.000,- ikke er fejludbetalt.

Uret fandtes ikke? Efter branden er huset gennemrodet af fremmede og møblet hvor uret befandt sig i, smidt ud af Skadeservice … ref. Tidligere fremsendt billede nr. 9070-10007 det er min opfattelse at uret var i det møbel som nu er smidt ud.

Maleriet! Det er tidligere oplyst at maleriet er af F.M., et marinemaleri som jeg har fået af nu afdøde H.P.J. (genbo) i maj 2009 som tak for vennetjenester ref. Tidligere fremsendt billede nr. HPIM 9066.

Tegneprogrammet! I sommer 2008 får jeg i gave af min nu afdøde nevø tegneprogrammet Auto-cad 2007 Jeg har brugt programmet uden at registrere licensnøglen og nu er programleverandør gået konkurs.

Jeg finder det besynderlig at forsikringen anerkender maleriet og uret ved at lade 'uretmæssige' 3.000,- dække disse genstande. Det kalder jeg for studehandel og det skulle forsikringen holde sig for gode til. De 3.000,- mener jeg ikke er uretmæssige i det tegneserierne er skadede. Ref tidligere fremsendt billede nr. HPIM 9079.

Møntsamlingen kræver jeg også erstatning for, der er fremsendt billede dokumentation for mønterne via usb anslået værdi 50.000,- de er udeladt af skrivelsen ?

Der var sat en tidsfrist til december 2009 hvor jeg kunne komme med ting jeg havde opdaget manglede derfor mener jeg at være manipuleret til en underskrift for endelig afgørelse i juni 2009 og at forsikringen har udnyttet min læsevanskelighed som de er bekendt med.
…
Rettelse og tillæg af tidligere sendt brev, sendt den 15. juni 2010.06.21
Det fremgår af tidligere brev at jeg har fået maleriet af F.M. i 2009, det er ikke rigtigt! Jeg fik det i 2005.

Jeg kan lave en cd-rom med billeder af møntsamlingen.

Alt køkkenudstyr revner i opvaskemaskinen, det er blevet skadet af varmen fra branden.

Lugtskadet tøj fra branden skulle jeg bare smide ud anslået værdi 27-28.000,-

Køkkenudstyr der ikke kunne gøres rent skulle bare smides ud værdi ca. 25.000,-."

Selskabet har i brev af 20/7 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Tegneserier

Det foto, som forsikringstageren refererer til, viser ikke de tegneserier, for hvilke vi fejlagtigt har udbetalt kr. 3.000. Dette kan tillige bekræftes af skadeservicefirmaet.

Uret

Skadeservicefirmaet kan bekræfte, at der ikke er kasseret et ur.

Maleriet

Vi har under hele sagsforløbet ikke kunnet få nærmere oplysninger om maleriet. Det er først i december måned 2009 ved aflevering af en usb-nøgle, at vi modtager nærmere om maleriet.

Navnet på den person, som skulle have givet forsikringstageren maleriet, dukker først op i forsikringstagerens skrivelse af 15/6 d.å. til Ankenævnet.

Møntsamling til en anslået værdi af kr. 50.000
Under sagsforløbet frem til december måned 2009 har der ikke været nævnt noget om denne møntsamling. Første oplysning herom fremkommer i december måned 2009, da forsikringstageren afleverer usb-nøglen på vort kontor. Beløbsstørrelsen taget i betragtning, har vi noget vanskeligt ved at se, at der skulle være tale om en forglemmelse.

Der er i øvrigt betalt erstatning for en mindre møntsamling, som vi nu er i besiddelse af.

Tegneprogrammet

Kravet for dette program er fremkommet relativt sent i sagsforløbet, i øvrigt sammen med krav for andre programmer. Vore It-ansatte har drøftet denne del af sagen med forsikringstageren, som således er blevet orienteret om, at de fleste af programmerne medfølger computeren.

Programmerne nævnes også først, da vore It-ansatte har gennemgået skadeopgørelsens elektronikdel med forsikringstageren.

Forsikringstageren har i øvrigt været meget vævende omkring tegneprogrammet og har på et tidspunkt givet udtryk for, at han anskaffede programmet til brug for arkitektstudie.

Køkkenudstyr

Der er betalt kr. 23.809 i erstatning for beskadiget køkkenudstyr, og herudover er der tillige rengjort køkkenudstyr.

Forsikringstageren har over flere gange afhentet effekter hos skadeservicefirmaet. Dette er sket, medens indehaveren ikke var til stede. Firmaets ansatte har efterfølgende orienteret indehaveren herom.

Indehaveren har gentagne gange oplyst forsikringstageren om, at han, såfremt effekter blev fjernet, måtte skrive det på en seddel. Dette er dog ikke sket.

Bortskaffelse af køkkenudstyr er sket uden vor viden og accept.

Tøj

Forsikringstageren har fremvist nogle skindveste, som lugtede af røg. Det er noget vanskeligt at fjerne røglugten fra skind. Vi har betalt erstatning for disse skindveste.

Samtidig blev forsikringstageren orienteret om, at disse veste - og alene disse veste - kunne bortskaffes.

Bortskaffelse af andet tøj er sket uden vor viden og accept.

Usb-nøglen

Der har på intet tidspunkt under sagsforløbet været tale om denne form for dokumentation. Vi bliver først bekendt med eksistensen heraf i december måned 2009, da forsikringstageren

afleverer usb-nøglen på vort kontor. Vi står noget uforstående overfor, at denne usb-nøgle først 'dukker op' i december måned 2009."

Af klagerens brev af 2/8 2010 til nævnet fremgår bl.a.:

"1. Tegneserierne har fået fugt så de ikke var så pæne mere.

2. Urene, som vi skulle have fået tilbage kunne vi ikke finde, måske en lille forglemmelse fra Skadeservice (der er måske en kasse endnu som de har glemt at aflevere).

3. Maleriet, har vi forklaret så godt vi kunne med navn (F.M.) og motivet, så kan forsikringen jo finde ud af, hvilken værdi det havde og selv komme med et bud, for der er jo dokumentation for, at det har været der (og det er jo ikke noget dyrt maleri).

4. Møntsamlingen havde jeg ikke tænkt på, idet at man har mistet alt hvad man ejer og det var kun et tilfælde, at jeg kom i tanke om dem, da de dukkede op på en mobiltelefon i oktober-november 2009 (og de mønter der er blevet erstattet lå fremme på skrivebordet).

5. Tegneprogrammet ved jeg desværre ikke hvordan jeg skal bevise, at vi har haft. Og det kan godt være at div. programmer medfølger pc'erne i dag, men da det var nogle pc'er som blev bygget efter vores behov og opgraderet med tiden, måtte vi købe 2 xp programmer og et office program og det ved forsikringen også godt, men de sagde, at vi bare kunne anskaffe os en kopi.

6. Køkkenudstyret kan vi ikke menes, at have fået så meget (vi kan have taget fejl, men det må jo fremgå af erstatningspapirerne). Mht. de ting vi har fået tilbage efter rengøring, knækker og revner det efter et par gange i opvaskemaskinen pga. en for høj varme temperatur, da det brændte (det er blevet oplyst til forsikringen og vi skulle bare gemme noget af det, så de kunne se det og få det erstattet, men de har ikke kontaktet os og vi har stadig nogle af de ting, som de bad om at gemme).

7. Tøjet, som stadig lugtede af røg kom jeg med en pose med nogle veste og fortalte at alt tøjet faktisk lugtede sådan og at en del af det var blevet misfarvet pga. røgen og min kæreste havde vasket og kæmpet med at redde det meste, men måtte give op og så sagde de, at vi kunne smide det ud.

8. Efter branden var der forsvundet nogle haveredskaber, en næsten ny trillebør og noget værktøj, men det ville de ikke erstatte (jeg mener at det er noget de skal ?)

9. Skadeservice havde nogle store højttalere til opmagasinering og pga. kulde og fugt eller transporten frem og tilbage, var de gået op i limningen og andre var rustet, så de ikke virkede og det ved Skadeservice og forsikringen også godt, men der blev ikke gjort noget ved det, og vi har ikke forlangt videre erstatning for det."

Selskabet fremkom i brev af 7/9 2010 til nævnet med sine kommentarer til det af klageren anførte:

"1) Dette er ikke konstateret af hverken vor konsulent eller skadeservicefirmaet.
2) Skadeservicefirmaet har bekræftet overfor os, at urene også er tilbageleveret. Alt blev pakket ned i en container. Forsikringstageren havde meddelt skadeservicefirmaet, at

han selv ville foretage udpakningen - derfor aftalen om, at containeren blev afleveret på forsikringstagerens adresse, hvor containeren stod i nogle dage.

3) Udover det, vi tidligere har anført omkring maleriet, står vi uforstående overfor, at der er tale om et foto, der ikke indeholder ramme, væg bagved o.s.v.
4) Vi tvivler på, at der, beløbsstørrelsen taget i betragtning, er tale om en forglemmelse. Herudover finder vi ikke, at usb-nøglen i tilstrækkelig grad dokumenterer møntsamlingens eksistens.
5) Vi har på intet tidspunkt meddelt forsikringstageren, at han blot kunne fremskaffe kopiprogrammer. Vore IT-medarbejdere har med forsikringstageren gennemgået kravet vedr. diverse elektronik. Der var en hel del ældre genstande. Der blev opnået enighed om et samlet erstatningsbeløb (incl. programmer) på kr. 40.000.
6) Vi vedlægger kopi af forsikringstagerens liste over køkkenudstyr. I forsikringstagerens skrivelse af 21/6 d.å. til Ankenævnet er det anført, at køkkenudstyr, der ikke kunne rengøres, er bortskaffet. Dette har forsikringstageren tillige oplyst overfor vor sagsbehandler og vor konsulent. Vi står derfor uforstående overfor, at det nu oplyses, at forsikringstageren er i besiddelse af beskadiget køkkenudstyr. Bortskaffelse af køkkenudstyr er som tidligere meddelt sket uden vor accept.
7) Vi har på intet tidspunkt meddelt forsikringstageren, at han blot kunne bortskaffe tøjet. Skindveste, som ikke kunne renses tilstrækkeligt, er bortskaffet iflg. aftale med vor sagsbehandler og vor konsulent. Øvrige tøjgenstande er bortskaffet uden vor viden og accept.
8) At der skulle være forsvundet haveredskaber og en trillebør, er en ny oplysning for os. Dette har på intet tidspunkt været nævnt under sagsforløbet.
9) Beskadigede højttalere - dette er også en ny oplysning for os."

Klageren har i brev af 14/9 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Der blev sat en container på vores adresse og vi fik nogle dage til at tømme den i og forsikringen var hjemme hos os og se indholdet bl.a. et lille TV, som havde fået en lille ridse i skærmen og højttalerne (vi må lige nævne med det samme, at vi ikke vil forlange erstatning for TV'et, så vi behøver ikke at komme ind på det igen) men højttalerne er der også udfyldt en erstatningsseddel til forsikringen, som meget gerne skulle ligge sammen med de andre papirer.

…

Ang. det beskadigede køkkenudstyr har vi beskrevet meget tydeligt, at det er det køkkenudstyr, vi har fået tilbage fra Skadeservice i hel tilstand, men det revner eller går i stykker efter det har været i opvaskemaskinen og derfor har vi gemt det som bevis til forsikringen, hvis de vil se det.

Ang. tøjet har vi ikke nogle kommentarer til, da vi flere gange skriver at forsikringen sagde, at vi kunne smide det ud, og det er hele tiden det samme vi skriver frem og tilbage.

Trillebøren og haveredskaber er der også udfyldt en skade/mangelliste som også skulle være sammen med alle papirerne, men forsikringen sagde, at de ikke kunne indgå i erstatningen samt garantibeviser på ting som stadig var omfattet af garantien.

Ang. elektronik og anden erstatning vi har fået, er der ikke noget der hedder enighed om, for de satte en pris på tingene og det kunne ikke forhandles samt de skriver bl.a. en komplet jumbobog samling i alt 130 stk.. men det var 330 stk. og det kunne heller ikke laves om, som så mange andre ting. Sådan har det været hele vejen igennem, men vi har ikke mere at sige, for forsikringen bliver bare ved at skrive, at vi har fundet på en masse ting, men der er også

en hel del ting, der ikke er blevet erstattet, men vi har bare ikke flere kræfter til at blive ved med at skrive og diskutere."

Nævnet har gennemset de forelagte billeder af bl.a. en møntsamling samt det brandskadede indbo.

Nævnet udtaler:
Nævnet bemærker, at klageren ved sin underskrift på erstatningsopgørelsen har indgået en bindende aftale om erstatningens størrelse, dog med undtagelse af erstatning for ur, maleri og pc-program. Efter nævnets opfattelse er klageren ikke fremkommet med sådanne oplysninger om disse genstande, at nævnet kan pålægge selskabet at betale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren kan ikke få medhold.

J. Hermann