860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 78.064:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxxxx x
xxxx xxxxxx xx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring (ungdomsforsikring) i GF-Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for vandskadet indbo. Endvidere er han utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har i første omgang tilbudt klageren en erstatning på 3.525 kr. før fradrag af selvrisiko på 500 kr. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet skønsmæssigt tilbudt klageren yderligere 8.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale mere i erstatning med henvisning til, at en del af de beskadigede effekter er erhvervsmæssige. Genstandene er derfor ikke omfattede af forsikringens dækningsområde. Selskabet har desuden bl.a. henvist til, at klageren har afvist at medvirke til en korrekt erstatningsopgørelse.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/3 2010, fremgår:

"Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.

Under 24 timer efter jeg flyttede ind i mit nye købte hus gik der hul i et vandrør i mit bryggers og vandet fossede ind under huset og ned i min kælder hvor jeg havde stillet nogle ting indtil jeg fik pakket ud, primært fordi jeg lige skulle have malet det rum som de skulle stå i først. Dette var primært edb ting og diverse andre ting. Tingene stod enten løst på gulvet, eller var i flyttekasser. Da kasserne blev våde kollapsede de og væltede ud på gulvet.

I den forbindelse kontaktede jeg GF forsikring for at anmelde skaden på mit indbo og de sendte en taksator ud som kiggede på tingene og det er taksators vurdering at mine ting, som jeg gerne vil klage over.... (i øvrigt er det Top Danmark som reparerer skaderne på sel-

ve huset, det er sælgers forsikring og der er ingen problemer overhovedet de har fuldt erkendt det er en rørskade, og Køkken, bad, Bryggers har været hugget op og lavet igen.)

Under mødet var Taksator ubehøvlet og antydede flere gange at han fandt det meget mærkeligt at mine ting lige netop stod i kælderen da ulykken skete, ja faktisk blev jeg indirekte fortalt at han mente jeg løj og at dette lignede forsikringssvindel. Taksator fik i øvrigt fremvist bryggers hvor det gennemtærede rør kunne ses så der var ingen tvivl om ægte vandskade. Taksator er i øvrigt blevet informeret om i mine klager at han ikke længere er velkommen.
Under mødet gik snakken frem og tilbage om mine ting fordi at flere af mine fakturaer på skadet materiel indeholder navnet C… hvilket er mit firmas navn. Ja der står C… på en del af mine fakturaer og endda øverst. Problemet er at web hoppene jeg handler hos har det med at hvis man skriver noget i ATT: feltet så kommer det til at stå øverst oven over mig som privat person, og som sagt årsagen til der i det hele taget står c… er at posten så var villig til at putte pakker i et skur jeg har, jeg boede på det tidspunkt ude på landet hvor det er meget almindeligt. Men som sagt købene er via *en* privat konto og jeg som alle andre i dk får altså også sendt mine/deres pakker til deres arbejdsplads og det var jo mit hjem, så derved slipper folk for at skulle på posthuset. I øvrigt de fleste kunder jeg har haft igennem årene får tilsendt deres post til deres arbejdsplads.

Hvad dog adskiller sig er at mine ting er købt via '**Privat' konti** hos web butikkerne og dette har en stor betydning. Jeg har nemlig før tabt en sag til firmaet K...dk hvor jeg ville gøre brug af min 14 dages returret. Men fordi jeg var kommet til at købe via min erhvervs konto så er der ikke nogen fortrydelses ret, derfor ved jeg at der lovmæssigt er **stor forskel** på at have købt via. **Privat konto** og en Erhvervs konto. Hvis i også ser på hvad tingene er som er ødelagt vil i opdage at alting er til PC computere og decideret beregnet til spil, det er jo lidt svært at putte det ind i mit regnskab for mit firma og trække det fra i skat, for hvad dælen skulle mit firma dog bruge de ting til, jeg har regnskab og tekstbehandling og så internet e-mail og nogle programmer intet andet tingene er til privat brug.
Desuden er der på hverken min nuværende eller tidligere adresse forskel på privat og erhverv, jeg har aldrig trukket penge fra til strøm og varme osv. i mit firma evt. bare spørg skat. Der har i øvrigt heller aldrig været et firma på min nuværende privat konto, dog har jeg 24. marts af tekniske årsager flyttet adressen hertil da jeg har lukket mit firma for at kunne navnebeskytte firmanavnet.
Men uanset hvad så er halvdelen af de fakturaer som jeg har medsendt i dag og som taksator er bekendt med 100% private der står intet firmanavn nogen som helst steder, men dem har han bare totalt afvist at betale og det forstår jeg simpelthen ikke, det lugter af decideret kreativ svindel.

Desuden mener jeg også at GF forsikring ikke kan nægte at betale de fakturaer som jeg har på de ødelagte ting, hvor der står c… på når jeg kan bevise at købet er foregået via en privat konto, og ikke en erhvervskonto, men bare er sendt til en post adresse som jo er min privat adresse.. dvs. at alle køb som jeg ønsker erstattet, IKKE er købt via erhvervs konto og registreret med CVR nummer osv. GF forsikring kan jo bare ringe til butikkerne jeg har købt mine computer ting hos og få bekræftet at tingene er købt privat via en privat konto sværere er det ikke. Men for at gøre en lang historie kort så selv om at jeg ser bort fra alle fakturaer med navnet c… på, så er der slet ikke nogen tvivl, så er beløbet jeg har fået udbetalt 3025,- kr helt hen i vejret. Hvis jeg hurtigt tager alle fakturaer og bruger en lommeregner så er vi over 20.000,- kr da de fleste ting jo er under 1 år gamle. Beløbet på 3025,- kr er heller ikke det beløb som taksator og jeg modvilligt aftalte.
Jeg klagede d. 22 Juli til GF og igen ca 18 august, og igen på et andet tidspunkt . Men de har i dag d. 26 Marts 2010 stadig ikke magtet at give mig et skriftligt svar som jeg har ønsket, eller en form for oversigt/skrivelse om at sagen er afsluttet eller evt. begrundelse for hvorfor

man ikke vil erstatte nogle ting men godt andre, det havde jo været interessant at have sådan et stykke papir til min advokat og klagenævn, derfor sender jeg klagen videre til jer. Jeg beklager den lange respons tid jeg har tidligere printet den her klage ud, enten er den gået tabt i posten eller også er den blevet smidt ud.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?

Hvad jeg håber på at opnå er ganske enkelt, jeg vil ikke snydes/røves af forsikringen det beløb taksator er kommet frem til er helt hen i skoven for han har indsat 3025,- kr på min konto og tingene som er ødelagt overstiger 20.000,kr og er under 1 år gamle. Taksatoren er i øvrigt ikke længere velkommen på adressen, jeg synes han er ubehagelig. Det er mit ønske at forsikringen kommer med en officiel undskyldning for deres medarbejders opførsel, samt erkender at de bevist har snydt mig, for at GF kunne spare penge, evt. under skrevet af direktøren for GF. Jeg vil også overveje at inddrage min advokat i sagen når afgørelsen fra Klage nævnet er behandlet og stille taksator til ansvar, og evt få lavet en undersøgelse af hans arbejde og talt med kunder vedr. deres oplevelse med manden.
Naturligvis skal GF forsikring også udbetale det skyldige beløb + et plaster på såret pga. injurier fremsat af taksator på dagen, dette kan jeg dog ikke bevise! Jeg anbefaler at Taksator bliver sendt på kursus i at opføre sig ordentligt, eller finder et job med minimal menneskelig kontakt. Jeg synes også det er uprofessionelt ikke engang at skriftligt besvare mine klager så jeg bla. Kunne have sendt dem med videre til evt. klage instanser, men det er nok fuld ud bevist for ikke at give folk 'beviser'. Jeg synes som et absolut minimum kunne man have sendt en opgørelse over hvad de har erstattet eller bare et stykke papir på at vi har f.eks. behandlet din vandskade og har indsat xxxx på din konto, man har intet gjort.. Som jeg ser det er sagen jo ikke afsluttet der foreligger jo ingen papirer herom. Eneste jeg ved er bare at der er sat ca. 3025 kr ind på min konto, et beløb som i øvrigt slet ikke er korrekt hverken hvad angår skaderne, men ej heller hvad jeg modvilligt måtte acceptere af taksator. Derfor klager jeg i dag. Jeg vil lige gøre opmærksom på at jeg 1 gang har modtaget et brev fra GF hvor de beder mig om at ringe dem op. Jeg valgte ikke at ringe dem op da jeg ikke ville tale med taksatoren igen (det var hans tlf nummer)og derved blive ked af det som sagt fordi jeg synes han er ubehagelig. Men det ændrer ikke på manglende skriftlige svar. Jeg har klaget flere gange skriftligt men aldrig fået svar."

Vedlagt klageskemaet har nævnet modtaget bl.a. diverse fakturaer samt en opgørelse over klagerens samlede krav. I opgørelsen har klageren opgjort sit samlede krav til cirka 50.000 kr.

Selskabet har ved brev af 23/4 2010 til nævnet besvaret klagen således:

"Selskabet har modtaget anmeldelse fra vor forsikringstager den 14. juli 2009, hvoraf det fremgår, at der er sket en større vandskade på diverse genstande herunder nogle computere med diverse tilbehør.

Vor taksator er ude ved vor forsikringstager den 22. juli 2009 for en besigtigelse/opgørelse af skaden.

Ved taksators besøg hos vor forsikringstager bliver der opgjort erstatning for en bærbar pc, 2 skærme, printer, mobiltelefon samt afregning for eget arbejde.

Det øvrige skadede bliver afvist da der er tale om genstande som vor forsikringstager brugte i forbindelse med sit firma C…. Dette var vor forsikringstager indforstået med på det tidspunkt, idet der var tale om erhvervsgenstande.

Efterfølgende får vi den 28. juli en klage fra vor forsikringstager over afgørelsen af erstatningen. Det fremgår af denne, at vor forsikringstager efter mødet med taksator havde set sine fakturaer igennem og opdagede, at der var flere ting som var købt til privat brug, som han ikke havde fået erstattet.

Vi bemærker i hans brev, at vor taksator var flink, rar og en behagelig mand, hvorfor vi beder vor taksator tage kontakte til vor forsikringstager igen, for en nærmere drøftelse af det yderligere private skadede.

Taksator forsøger gentagne gange at ringe til vor forsikringstager og den 1. september skriver han til forsikringstager og beder denne kontakte ham for en opgørelse/besigtigelse.

Da vor taksator eller selskabet ikke hører fra vor forsikringstager formoder vi, at sagen er ok.

Det fremgår af vor forsikringstagers henvendelse til Ankenævnet, at han er meget utilfreds med vor taksator og derfor ikke har kontaktet taksator eller selskabet, hvorfor selskabet ikke har haft mulighed for at vurdere eventuel yderligere erstatning til vor forsikringstager.

Selskabet vil nu få en anden taksator til at kontakte vor forsikringstager for en ny gennemgang af sagen.

Vi skal dog fastholde, at genstande der er indkøbt til forsikringstagers firma ikke er omfattet af forsikringen.

Selskabet vil nu kontakte vor forsikringstager og vil vende tilbage overfor Ankenævnet når vi har modtaget rapport fra vor taksator."

Der har efterfølgende været brevveksling mellem selskabet og klageren. I forlængelse heraf har selskabet i brev af 4/5 2010 til nævnet anført:

"I forbindelse med ovennævnte sag har vor taksator flere gange pr. telefon forsøgt at komme i kontakte med vor forsikringstager uden at træffe denne.

Den 29. april 2010 modtager vi et brev fra vor forsikringstager, der meddeler, at han ikke ønsker besøg af en anden taksator, ligesom han mener, at Ankenævnet skal opgøre hans erstatning.

Vi har nu set de fremsendte bilag igennem, men må konkludere, at det er meget svært at vurdere, hvilke genstande der hører til hvilken computer m.m., men har valgt at udbetale en yderligere skønnet erstatning på kr. 8000,00. Denne erstatning er skønnet uden af tage højde for nypriser, afskrivning m.m., da vor forsikringstager ikke vil medvirke til en beregning af yderligere korrekt erstatning.

Der er fremsendt brev til vor forsikringstager omkring denne erstatning. Kopi af brev vedlægges.

I den forbindelse har vi også bemærket os, at vor forsikringstager oplyser i sit brev af 28. april 2010, at de skadede genstande er smidt ud.

Vi skal ikke undlade at gøre opmærksom på, at selskabet ikke har haft mulighed for at klagebehandle vor forsikringstagers brev af 22. juli 2009, hvor han klager over afgørelse af erstatningen, ligesom han ikke vil have besøg af en anden taksator for en yderligere korrekt erstatning.

For god ordens skyld skal vi meddele, at forsikringen ikke dækker genstande, som vor forsikringstager har indkøbt/bruger i forbindelse med hans firma C…, idet forsikringen alene dækker almindeligt privat indbo i henhold til betingelsernes punkt 20.

Ud fra ovenstående må vi fastholde:

- Erstatning for de skadede indbogenstande er delvis fastsat ud fra et skøn, da vor forsikringstager ikke vil medvirke til en korrekt opgørelse af erstatning.

- Genstande tilhørende vor forsikringstagers firma C… er ikke omfattet af indboforsikringen.

- Det skadede er smidt ud."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han har et krav mod selskabet, der overstiger den allerede tilbudte erstatning. Da det påhviler klageren at bevise, at han har et større krav, kan nævnet herefter ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann