868/11

Den 16. maj 2011 blev i sag nr. 78.714:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en række forhold.

Det fremgår af sagen, at der d. 12/4 2010 var brand i kælderen i den ejendom klageren bebor, hvorved der opstod sodskade i klagerens lejelejlighed på 1. sal. Firmaet D. B. har efterfølgende forestået renovering af en række af klagerens løsøregenstande. Selskabet har afholdt udgifterne hertil samt udgifterne til genhusning af klagerens familie i en hotellejlighed.

Af klageskemaet fremgår det:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Efter påsat brand i opgang blev klager, 4 personer, placeret i en 1-værelses hotellejlighed uden køkkenfacilitet (morgenmad iberegnet).
Der blev ikke ydet kompensation for ekstra omkostninger til restaurant.
Der er ikke ydet kompensation for husleje.
Der er ikke ydet økonomisk hjælp til 'tøjkøb' - alt tøj skulle renses.
Privat indbo; sofa og sofabord er blevet misfarvet ved rensning, foretaget af Alka.
Alka oplyser at de ikke ønsker at yde hjælp til ovenstående.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Hel eller delvis kompensation for ekstra udgifter for tvunget restaurantbesøg, 4 pers. - 1 til 2 pr. dg.
Hel eller delvis kompensation for husleje.
Hel kompensation for ødelagt inventar - sofa, spisebord, sofabord, stolen.
Hel kompensation for malerarbejde udført efter brand."

Selskabet har heroverfor i brev til Nævnet af 16/8 2010 bl.a. anført:

"Det blev den 13. april 2010 anmeldt, at der havde været brand i kælderen i klagers ejendom … samt at dette havde medført sodskade i klagers lejlighed på 1. sal.

Alka Forsikrings taksator besigtigede samme dag skaden og aftalte genhusning af familien i en 4 personers hotellejlighed i Ishøj (med morgenmad). Kopi af skaderapport.

Renoveringen af klagers løsøre (møbler, tæpper, tøj m.v.) blev varetaget af Dansk Bygningskontrol.

Klager fik 'hastetøj' leveret retur den 16. april 2010. Kopi af mail af 16. april 2010.

Sagen er efterfølgende afsluttet med tilbagelevering af klagers indbo, montering af nyt tæppe i soveværelse og rensning af klagers øvrige tæpper. Derudover har selskabet rent kulant undladt at opkræve sparet husleje og selvrisiko, som 'erstatning' for ødelagte madvarer (1003 kr.) og ikke dækningsberettigede skader på sofa og bord (skønsmæssigt 6.128 kr.).

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for forsikring.

Forsikringen dækker i henhold til betingelsernes afsnit 6 følgeudgifter i forbindelse med en dækningsberettiget skade. Med henvisning til betingelsernes afsnit 6.1.3. jfr. 6.1.2. skal der være tale om rimelige og nødvendige merudgifter.

Ved klagens modtagelse blev sagen forelagt Alka Forsikrings taksator (og skadeservice- firmaets medarbejder) til udtalelse.

For så vidt angår klagers krav om refusion af udgifter til restaurant under genhusningen skal det bemærkes, at klager og hendes børn ikke opholdt sig i genhusningslejligheden. Klagers mand oplyste til PL fra Dansk Bygningskontrol, at han alene boede i genhusningslejligheden, da klager ikke ville bo på hotel og datteren havde brug for ro til at studere. Klager og børnene boede derfor hos familie/venner. Alka forsikring har dog betalt for en 4 personers hotellejlighed i hele perioden samt for morgenmad til 4 personer i hele perioden.

Klagers krav om refusion af bespisning på restaurant må afvises, da klager ikke kan antages, at havde haft udgifter til bespisning udover det sædvanlige (ifølge det oplyste i hvert fald ikke som følge af at være indkvarteret i hotellejlighed). Kravet er - før klagens indbringelse for Ankenævnet - ikke rejst overfor Alka Forsikring og selskabet har heller ikke modtaget dokumentation for restaurantbesøg.

Det skal i den forbindelse anføres, at sparede udgifter til indkøb af madvarer modregnes i udgiften til eventuelt nødvendige restaurantbesøg.

Forsikringen dækker alene merudgifter (både for så vidt angår genhusning som bespisning) i anledning af en dækningsberettiget skade.

For så vidt angår erstatning for ødelagte møbler fremgår det, at den omhandlede sofa, som skulle være skadet alene bar præg af normalt slid.

Ved tilbagelevering af klagers møbler ønskede klager, at Dansk Bygningskontrol medtog nogle møbler fra klagers altan samt et reolsystem fra stuen som klager ønskede bortskaffet. Det-

te indvilligede Dansk Bygningskontrol i som en service overfor klager. Disse møbler var ikke skadede.

Dansk Bygningskontrol blev efterfølgende igen kaldt ud til klager. Klager anførte, at maling var skrabet af et spisebord på hele bordpladen.

Dansk Bygningskontrol besigtigede bordet og konkluderede, at der var tale om tydeligt slid og ikke en skade som kunne være opstået hverken ved sodpåvirkningen eller ved afrensningen og afviste således at foretage yderligere.

Ovennævnte krav vedrørende møbler er således afvist overfor klager og øvrige krav er ikke rejst overfor selskabet.

Klager har fået en del af tøjet retur som 'hastetøj' og selskabet finder derfor ikke anledning til at kompensere klager for tøjkøb. Dette krav er heller ikke før ved klagens indbringelse for Ankenævnet rejst overfor Alka Forsikring.

Kravet for kompensation for malerarbejde er ikke rejst overfor selskabet og selskabet er ikke bekendt med, at der skulle udføres arbejde udover det af Dansk Bygningskontrol udførte. Dokumentation for dels nødvendigheden dels udførelsen er ikke fremlagt.

For så vidt angår kompensation for husleje er dette ikke et krav der kan rejses på indboforsikringen. Den husleje klager har betalt i en periode, hvor lejligheden ikke kan bebos (og i øvrigt er genhuset på selskabets regning) skal refunderes af boligselskabet. Ifølge lejeloven skal der ske refusion af husleje såfremt lejemålet ikke kan bebos. Klager må således, for så vidt angår refusion af husleje - som tidligere forklaret - henvende sig til udlejer.

Det skal hertil bemærkes, at den sparede husleje i en genhusningsperiode som hovedregel skal fratrækkes i erstatningen, da klager - i henhold til Forsikringsaftalelovens § 39 - ikke både kan genhuses på selskabets regning og beholde refunderet husleje.

I den aktuelle sag har selskabet imidlertid undladt at opkræve den sparede husleje 5.500 kr. (og selvrisiko 1.631 kr.) som dels erstatning for ødelagte madvarer (1.003 kr.) og en fuldt ud kulant erstatning for ikke dækningsberettiget skade på møbler (6.128 kr.)

Vi finder således at klager er behandlet yderst rimeligt i forbindelse med renoveringen efter skaden og kan på det foreliggende grundlag ikke imødekomme yderligere krav på erstatning."

Klageren har i brev af 26/8 2010til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Genhusning:**
Det lyder fantastisk når Alka slår ud med armen og beretter, at de har genhuset vores familie i en 4 personers hotellejlighed.

Faktum er, at vi blev stuvet sammen, fire voksne mennesker i èt værelses lejlighed med en dobbeltseng og køjeseng til vores to børn, Y. 21 år og B. 15 år.

Det er korrekt, at der var morgenmad inkluderet i genhusningen.

Citat Alka: For så vidt angår klagers krav om refusion af udgifter til restaurant under genhusningen skal det bemærkes, at klager og hendes børn ikke opholdt sig i genhuslejligheden./ Klager og børnene boede derfor hos familie/venner.'

Dette er en direkte usandhed!
Vi boede, sov og benyttede denne genhusning som daglig base. Receptionspersonalet vil kunne bekræfte dette.

Merudgift bespisning
Det er ligeledes med stor undren, at Alka tillader sig at antage, med henvisning til Alka's eget usande postulat, at vi ikke har haft en stor merudgift i forbindelse med restaurant besøg i omtalte periode.

Faktum er endnu engang dette, at vi daglig måtte købe frokost og aftensmad på restauranter/take away's - dette kan vist uden overdrivelse beregnes som en kraftig merudgift for enhver normal-indkomst familie. Så vi vedholder vores krav om refusion til denne merudgift.

Hvilken model forsikringsselskaber benytter til modregning af madvarer - ved ankenævnet langt mere om end undertegnet - så vi forventer blot en fair og retfærdig refusion.

Forløbet strakte sig over en periode på 24-25 dage - med udgifter til bespisning til: 4 voksne, 2 gange dagligt. Frokost og aftensmad.

Sofa
Ord mod ord: I forbindelse med vores ødelagte sofa kan det oplyses, at der kom to medarbejdere fra Dansk Bygningskontrol som omgående meddelte at omtalte sofa var skadet efter afrensning. Dette burde være bevis nok. To til tre dage efter kom, på vores egen opfordring, en repræsentant fra Alka. Denne repræsentant afviste Dansk Bygningskontrols anvisninger, men henvisninger til en minimal plet på det ene armlæn.

Faktum, vi stod med en røgskadet sofa - som efter afrensning bar tydeligt præg af hård kemisk påvirkning. Flere steder manglede selve overfladefarven helt.

Det er naturligvis beklageligt, at vi i situationen ikke bad om navne på de to repræsentanter fra Dansk Bygningskontrol. Men der burde være en mulighed for at undersøge dette hos Dansk Bygningskontrol.

Så vi fastholder vores krav overfor Alka vedr. dækning af ødelagt sofa.

Sofabord
Citat Alka: Dansk Bygningskontrol blev efterfølgende igen kaldt ud til klager.

Faktum: Ved samme besøg som førstnævnte anerkendte de to medarbejdere fra Dansk Bygningskontrol ligeledes afrensningsskaderne på vores spisebord.

Hvordan anvisningerne fra Dansk Bygningskontrol pludseligt kan ændre sig kan vi ikke udtale os om men kun henvise til deres besøg hvor vi klart og tydeligt fik bekræftet, at de anerkendte skaderne opstået som følge af røg og afrensning.

Så vi fastholder vores krav overfor Alka vedr. dækning af ødelagt sofabord.

Maling efter røg og sodskade
Vi erkender, at vi ikke i starten har rejst krav overfor Alka vedr. maling af samtlige rum, at vi så bagefter kontaktede Alka vedr. samme er en helt anden sag. Her gjorde Alka os opmærksom på at vi skulle rejse dette krav overfor vores udlejer.

Det skal i den forbindelse nævnes at udlejer siger: tal med jeres forsikringsselskab!

Kompensation vedr. husleje betalt i tvunget fraflytningsperiode.
Afmagt er vel det nærmeste man kommer når man bliver kastebold i administrationsselskabers 'vasken hænder'. Alka fralægger sig ansvaret for at dække omkostninger til husleje i den tvunget fraflytnings periode. Alka henviser til Udlejer. Udlejer henviser til Alka."

Selskabet har i brev af 9/9 2010til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Vi må selvfølgelige beklage, såfremt oplysningen om, at klager og hendes børn ikke boede i lejligheden, men alene klagers mand beboede genhusningslejligheden, ikke er korrekt. Oplysningen stammer imidlertid fra klagers mand som til PL fra Dansk Bygningskontrol oplyste, at han alene boede i genhusningslejligheden, da klager ikke ville bo på hotel og datteren havde brug for ro til at studere og at klager og børnene derfor boede hos familie/venner.

For så vidt angår bespisning er kravet - før klagens indbringelse for Ankenævnet - ikke rejst overfor Alka Forsikring og selskabet har heller ikke modtaget dokumentation for restaurantbesøg.

Forsikringen dækker - med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.1.3. jfr. 6.1.2.3. alene rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter (både for så vidt angår genhusning som bespisning) i anledning af en dækningsberettiget skade.

Alka Forsikring har fortsat ikke modtaget dokumentation for nødvendige restaurantbesøg.

For så vidt angår husleje, skal udlejer i henhold til Lejeloven stille det lejede til rådighed for lejer og såfremt det lejede ikke er til rådighed kan udlejer ikke opkræve leje i perioden, hvor lejer ikke har rådighed over det lejede. Forsikringstager sparer således leje i den periode hvor det lejede ikke kan bebos (den samme periode hvor forsikringsselskabet sørger for og betaler for genhusning). Den sparede lejeudgift skal således fratrækkes i genhusningsudgiften, da forsikringen dækker rimelige og nødvendige merudgifter. Et beløb svarede til den sparede husleje skal derfor fratrækkes i genhusningsudgiften (og bæres af forsikringstager).

For så vidt angår sofa og sofabord må vi henholde os til de oplysninger vi har modtaget, men skal med henvisning til ovennævnte og vores brev af 16. august 2010 til Ankenævnet bemærke at vi rent kulant har undladt at opkræve sparet husleje og forsikringens selvrisiko, som erstatning" for dels ødelagte madvarer (1003 kr.) og de ikke dækningsberettigede skader på sofa og bord (skønsmæssigt 6.128 kr.). Forsikringstager er således kompenseret for skader på sofa og sofabord.

Kravet for kompensation for malerarbejde er ikke rejst overfor selskabet og selskabet er ikke bekendt med, at der skulle udføres arbejde udover det af Dansk Bygningskontrol udførte. Dokumentation for dels nødvendigheden dels udførelsen er ikke fremlagt.

Derudover skal det bemærkes, at udlejer - både ved lejeforholdet begyndelse og under lejeforholdets bestående - har pligt til at stille det lejede til rådighed i en stand som retsforholdet mellem lejer og udlejer tilsiger, hvilket vil sige, at såfremt det var nødvendigt at male hele lejligheden som følge af sodskaden, påhviler det udlejer at afholde udgiften hertil."

6. 78.714

Af mail af 7/8 2010 fra en medarbejder i renoveringsfirmaet til selskabets taksator fremgår bl.a.:

"… oplyser til mig at han bor alene på hotel, og han synes det er kedeligt, jeg spørger hvor resten af hans familie er henne, og han oplyser mig at de bor hos noget familie/venner, da de ikke vil bo på hotel, og datteren har brug for ro til at studere. (Læser til læge).

Vedr. sofaen, køre jeg ud til …, efter samtale pr. telefon, hvor han oplyser at han synes den er sort? Ved ankomst ligger … på sofaen, uden nogle tæpper. Der ligger han meget oplyser han, da han har hjerteproblemer, og hurtigt bliver overanstrengt.
Mens vi kigger på sofaen, kommer overboen i arbejdstøj, meget beskidt, og smider sig i den anden sofa, ligeledes uden at der ligger tæpper nogle steder.
Jeg går sofaen igennem med …, og konstatere at den er mørkere på fladen på armlænet, samt yderste af siddepuderne, jeg forklare ham at det er ganske normalt, da det er her slitagen er størst. Men som en service sender jeg en mand ud til ham 2 dage senere, med en serie af renseprodukter fra Læder Master, han forsøger sig på armlænet, men uden nævneværdig effekt. Ligeledes nævner … malerpletter (orange maling) på sofaen, hvorefter jeg informere ham om at vi i DB ikke har nogen malerafdeling eller lignende, og at det må være gamle pletter fra de selv har malet.

Dette acceptere han, og dette bliver ikke nævnt igen.

Under tilbageleveringen af deres møbler, ringer mine folk hjem og spørger om de må tage nogle møbler hjem til udsmidning for …, da de ville flytte, og gerne ville have nye møbler.
VI hjemtager:
Bord+4 stole fra altan
Skænk fra altan
Reolsystem fra stuen

Dette igen, blot som en service for kunden.

Derefter bliver jeg kaldt ud igen, denne gang er det spisebordet som de mener vi har skrabet malingen af på hele bordpladen?
Efter besigtigelsen af bordet, er det tydeligt at bordet er MEGET ridset på hele overfladen samt bunden af benene, men det er tydeligt at det er efter slid. Ellers ville det kræve at vi havde trukket bordet hen over jorden med bordpladen nederst, hvilket er usandsynligt.

Jeg høre efterfølgende ikke mere til problemstillingen vedr. spisebordet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"6.1 Forsikringen DÆKKER:

…

6.1.2. I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes endvidere:

6.1.2.1. Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til redning, bevaring og oprydning.

6.1.2.2. Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til ud- og indflytning.

6.1.2.3. Andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter, herunder til opmagasinering, i indtil 1 år i anledning af helårsboligens fraflytning.

6.1.3. I forbindelse med en skade, der
- ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring og
- skaden har medført at helårsboligen ikke kan beboes

dækkes samme udgifter for lejer som nævnt under punkt 6.1.2, hvis udgiften ikke kan forlanges afholdt af ejeren af bygningen."

Nævnet udtaler:
Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker andre og rimelige dokumenterede merudgifter i anledning af helårsboligens fraflytning.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke bevist, at klageren har haft merudgifter til tøjkøb og bespisning. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist disse krav.

Hvad angår sofaen og sofabordet finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke at kunne kritisere størrelsen af den erstatning på 6.128 kr., som selskabet har ydet.

Med hensyn til klagerens krav om kompensation for malerarbejde finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist dette krav med henvisning til, at det ikke er omfattet af familieforsikringen.

Efter nævnets opfattelse må klager forfølge sit krav mod udlejer for tilbagebetaling af husleje for den tid, det lejede ikke har kunnet bebos. At udlejer muligt har afvist kravet indebærer ikke, at selskabet skal betale for den uretmæssigt opkrævede husleje.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand