870/11

Den 14. juni 2011 blev i sag nr. 78.910:

xxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alm. Brand forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at erstatte en række indboeffekter efter en brand, som klageren finder er sodskadede, samt at selskabet har afvist at erstatte et glasstel, hvor enkelte dele er gået tabt.

Den 31/3 2009 blev en række af klagerens indboeffekter beskadiget i forbindelse med en brand. Klageren gør gældende, at selskabet skal afgive en garanti for, at en del af de af selskabet rensede effekter ikke er sundhedsskadelige, idet han ellers anser genstandene for at være totalskadede.

Endvidere blev 6 glas til et 12 personers glasstel omfattende glas til rødvin, hvidvin, portvin og vand fejlagtigt destrueret i forbindelse med en undersøgelse af rensningen af dette. Da stellet er købt i Østrig og ikke kan genanskaffes, kræver klageren et tilsvarende intakt glasstel.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at det ikke finder, at klageren har sandsynliggjort, at rensningen af effekterne ikke er forsvarlig, samt at det har ydet erstatning for de destruerede dele af spisestellet.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. bemærket:

"**1. sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
I forbindelse med brand i vores ejendom har forsikringsselskabet ikke ville erstatte genstande som jeg mener kan være forurenet med sod, og dermed sundhedsskadeligt. Almindelig Brand har fået undersøgt udvalgte genstande, og der er udarbejdet en rapport som jeg anfægter rigtigheden af. Jf. rapporten har man ikke fundet spor af sod i de prøver de har modtaget. Dog har den medarbejder som har stået for undersøgelsen i en mail indrømmet at de ikke kan give nogen garantier samt at han kan se røg/sod på enkelte genstande. Samtidig har man i forbindelse med undersøgelsen smidt emnerne ud, heriblandt dele fra et stel til 12 personer som er uerstattelige. Almindelig Brand hævder, at vores genstande er i væsentlig samme stand som før skaden, og vil ikke dække de genstande som der er tale om. De mener heller ikke, at de skal dække mere end de genstande, der er destrueret af firmaet som foretog undersøgelsen. Dette på trods af, de indrømmer at man ved en fejl ikke har gjort os opmærksom på, at dette ville ske, hvis vi ikke gjorde indsigelser. Jeg mener Almindelig Brand skal erstatte hele stellet, da brugsværdien af det er ødelagt, idet jeg ikke kan skaffe tilsvarende glas, og ikke kan dække op til samme antal personer som før med ensartet stel.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg ønsker de muligt forurenede genstande erstattet og som minimum det stel som ikke længere er intakt."

Ved brev af 17/9 2010 til nævnet har selskabet hertil bl.a. anført:

"Den 31. marts 2009 sker der en dækningsberettigede brandskade hos klageren.

Klageren bliver genhuset, mens der sker reparation af bygningsskaden. Samtidig bliver indboet opgjort, herunder rengjort.

Da klageren får sine indbogenstande retur, klager klageren over rengøringen af enkelte genstande, og samtidig ønsker klageren en garanti for, at indbogenstandene ikke indeholder sundhedsskadelige stoffer.

Efter flere henvendelser fra klageren, bliver nogle genstande undersøgt nærmere, for at klarlægge genstandene er blevet sundhedsskadelige, som følge af branden.

Undersøgelsen viser, at der ikke er sundhedsskadelige stoffer på genstandene efter branden. Klageren mener undersøgelsen er fejlbehæftet og ønsker fortsat en kontanterstatning for de rengjorte genstande.

Efter undersøgelsen bliver genstandene ved en fejl destrueret. Selskabet erstatter de destruerede genstande. Klageren er utilfreds med opgørelsen.

Sagens begrundelse
Indledningsvis skal vi oplyse, at klageren på ingen måde har dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at hans rengjorte / reparerede genstande er sundhedsskadelige som følge af den skete brandskade.

Endvidere har klageren ikke godtgjort, at genstandene ikke er sat i væsentlig samme stand som før skaden.

Klageren har, både over for … Totalservice ApS samt selskabet, udtrykt at de ikke ønskede de rengjorte genstande retur, men derimod ønskede en kontanterstatning.

Selskabet har opgjort hvilke genstande der var totalskadet, ligesom vi har vurderet om genstandene kunne repareres / rengøres forsvarligt, herunder om det økonomisk har været forsvarligt at reparere / rengøre genstandene efter brandskaden.

I betingelsernes afsnit 2, punkt 2.4. Hvorledes beregnes erstatningen, fremgår det blandt andet

2.4.4. Alm. Brand kan erstatte en skade ved at
2.4.4.1. sætte beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden,
2.4.4.2. godtgøre værdiforringelse,
2.4.4.3. overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skaderamte (ved nyværdi tilsvarende nye genstande),
2.4.4.4. overtage genstande mod at betale kontanterstatning.

Efter opgørelsen, herunder rengøringen af klagerens genstande, oplyser klageren, at han ønsker en garanti for at de rengjorte genstande ikke er sundhedsskadelige.

At sodskadede genstande efter rengøring skulle være sundhedsskadelige, har selskabet aldrig tidligere hørt om.

Selskabet har ikke mulighed for at give en garanti for det arbejde som rengøringsfirmaet, … Totalservice, har lavet.

Da klageren ønsker denne garanti skriver vores taksator i selskabets mail af den 22. september 2009 - bilag … - til klageren

…
Til orientering kan jeg oplyse, at en manglende skriftlig garanti ikke gør det berettiget at modtage erstatning for genstandene.
Alm. Brand skal jævnføre forsikringsbetingelserne sætte de beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden.
Skulle der imod min forventning være skader der ikke er udbedret i væsentlig samme stand som før skaden, så skal … Totalservice have chancen for at udbedre disse mangler.

Selskabet har også tidligere overfor … Totalservice påpeget, hvis der er service eller andre indbogenstande som ikke er rengjort tilstrækkelig, måtte de hente genstandene hos klageren og få tingene bragt i orden.

Klageren vender dog ikke tilbage, hverken overfor … Totalservice eller selskabet, med hvilke genstande som ikke er tilstrækkelig rengjort / sat i væsentlig samme stand som før skaden.

Da klageren fortsat klager over, at vi eller … Totalservice ikke vil give en garanti på, at genstandene ikke er sundhedsskadelige, vælger selskabet at få foretaget en undersøgelse hos E., for at få klarlagt, om genstandene kan anvendes uden der er fare for helbredet.

En sådan undersøgelse er normalt ikke noget selskabet foretager, da det er klageren som skal dokumentere /sandsynliggøre sit krav overfor selskabet.

Samtidig vurderes det, at når genstandene er rengjorte og uden skader, er de heller ikke sundhedsskadelige fordi de tidligere har været sodskadet.

Klageren valgte hvilke genstande, som de ønskede at få undersøgt nærmere.

De udvalgte indbogenstande har gennemgået en kemisk analyse samt en lugttest. Rapporten fra E vedlægges - bilag … - til orientering.

I den kemiske analyse kunne der ikke findes spor efter sodskaden. Ved lugttesten var der enkelte genstande som havde en svag lugt. Panelet kunne ikke oplyse en entydig karakteristisk lugt. Det varierede mellem henglemt / gammelt, kemikalier og muggen.

Det skal i den forbindelse oplyses, at genstandene efter rengøring først blev opbevaret hos … Totalservice og efterfølgende hos klageren i en garage / skur, da denne ikke ønskede at benytte genstandene, på grund af klagerens frygt for sundhedsskadelige stoffer efter brandskaden.

Genstande som bliver opbevaret i en længere periode, herunder i en garage henover efteråret, vil få en lugt af henglemt / gammelt og muggen, ligesom det ikke kan udelukkes at genstandene bliver beskidte under opbevaringen.

I forbindelse med undersøgelsen af klagerens genstande hos E., har klageren desværre ikke fået oplyst, at genstandene ville blive destrueret, hvis disse ikke ønskes tilbageleveret.

Klageren har dog heller ikke vist interesse, for at få de undersøgte genstande retur.

De undersøgte genstande er altså ikke beskadigede / forsvundet under branden eller ved en anden dækningsberettigede forsikringsbegivenhed. Derimod er genstandene destrueret / bortkommet, mens de har været i vores varetægt.

Vi har ikke taget stilling til, om selskabet er erstatningsansvarlige for de destruerede genstande.

Selskabet har allerede erstattet de destruerede genstande, dog uden at opgøre disse til dagsværdi. Genstandene er erstattet med klagerens krav.

Vi er derfor af den opfattelse, at klageren til fulde har fået erstattet de destruerede genstande, som klageren har krav på i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler, hvor selskabet er forpligtet til at yde en erstatning svarende til den værdi, genstandene havde umiddelbart før skadens indtræden (dagsværdi).

Blandt de destruerede genstande var der blandt andet 6 glas, som er en del af et samlet stel til 12 personer.

Det er selskabets opfattelse, at klageren alene kan kræve erstatning for de destruerede glas, under henvisning til erstatningsretten.

Såfremt Ankenævnet finder, at klageren ikke fuldt ud er kompenseret ved at få nyværdierstatning for de 6 destruerede glas, er det vores opfattelse, at klageren alene kan kræve yderligere erstatning svarende til den forringelse af glasstellets værdi.

Da stellet - herunder de nye 6 glas, som klageren har modtaget erstatning for - har samme brugsværdi som før skaden, er det vores vurdering, at en værdiforringelse af glasstellet kun kan være af beskeden art og ligge i størrelsesordenen 1.000 til 1.500 kr.

Vi mener således primært, at skadelidte har fået opfyldt sit fulde krav.

Subsidiært mener vi, at klageren har krav på erstatning for de ødelagte glas (vi har tidligere udbetalt 1.450 kr.) samt værdiforringelse (1.500 kr.) jf. ovennævnte eller i alt 2.950 kr.

Til Nævnets orientering vedlægger jeg klagerens mail, hvor kravet for de destruerede genstande er oplyst - bilag ...

Det skal oplyses, at selskabet i alt har udbetalt 4.590 kr. for samtlige destruerede genstande, herunder de 6 glas.

Konklusion
Klageren har ikke dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, at de rengjorte genstande er sundhedsskadelige som følge af branden eller at genstandene ikke er sat i væsentlig samme stand som før skaden.

Selskabet har, udover det vi er forpligtet til, ladet en række genstande, som klageren har udvalgt, blive undersøgt og der kan ikke påvises skadelige stoffer efter brandskaden.

Efter undersøgelsen af genstandene er blandt andet nogle glas blevet destrueret. Glassene er en del af et samlet stel til 12 personer. Selskabet har erstattet de destruerede glas, da selskabet kan være erstatningsansvarlige for de destruerede genstande. Selskabet mener ikke at klageren har krav på et komplet nyt stel til 12 personer jf. dansk rets almindelige erstatningsregler."

Ved brev af 3/10 2010 til nævnet har klageren hertil bl.a. bemærket:

"Selskabet skriver, at vi efter vi havde fået udleveret vores indbo ønsker en garanti for at det ikke indeholder sundhedsskadelige stoffer. Dette er ikke korrekt. I en mail af 19/6-2009 oplyser jeg selskabets taksator, at vi har stillet krav til … Totalservice om dette. Jeg citerer her min mail af d. 19/6.:

'Jeg har tidligere oplyst … total service om, at vi forlanger en attest på, at følgende er renset og fuldstændig fri for sundhedsskadelige stoffer:

Alle former for service eller indbo som benyttes i forbindelse med produktion eller indtagelse af fødevarer.

Alle madrasser/dyner/Puder.

Dette gælder naturligvis kun for det indbo, der ikke bliver kasseret af dem.'

Vi har på dette tidspunkt ikke fået vores indbo retur.

Årsagen til dette krav bunder naturligvis i, at vi ikke vil udsættes for eventuelt farlige stoffer stammende fra sod/røg.

Det var vores oplevelse at sortering af indbo i forhold til hvad der kunne renoveres og hvad der skulle kasseres beror væsentligt på tilfældigheder, og ikke på faglig kunnen. En af deres medarbejdere som foretog sorteringen forklarede overfor mig, at de også havde brugt arbejdskraft fra andet firma, og dette havde afstedkommet anderledes sortering end hun ville have foretaget. Årsagen til vi fik denne forklaring var, at man havde kasseret vækkeure fra nogle rum, og ikke fra andre.

Vi undrede os også over, at man kasserer en seng, men ikke en anden som stod i samme lokale. Forklaringen på dette, var at man kunne rengøre den ene. F.s.v. angår sortering af glas og porcelæn, så blev der også her sorteret lidt efter hvad man nu mente kunne vaskes rent. Intet af dette er betryggende for os, og vi ville derfor ikke uden videre benytte disse genstande uden en nærmere undersøgelse.

I forbindelse med branden var der så høje temperaturer, at bl.a. en del plastic indeholdende pvc smeltede. Dette betyder at syreholdige partikler har været ført rundt i ejendommen og har kunnet sætte sig alle steder. Dette er jo også en af årsagerne til, at man kasserer elektronik. Også selv om det måske ikke tydeligt kan ses på dem, at disse har været udsat for sod/røg.
At en forurening derfor ikke umiddelbart ikke kan ses, betyder ikke at den ikke kan være der.

Selskabet henviser til en rapport fra E. Vi har anfægtet denne rapport Både overfor E. og selskabet. Der er vedlagt et foto, som viser en tydelig forurening på en dessert tallerken. I de genstande som blev udleveret til E. var der 2 af disse tallerkener med samme synlige forurening.
Den ansvarlige for undersøgelsen har ikke kunne forklare, at deres undersøgelse ikke viste denne forurening.

Selskabet skriver, at vi ikke har vist interesse i at få de prøver tilbage, som blev udleveret til E. Dette er heller ikke korrekt. Selskabet fremsender d. 6/1-10 rapporten fra E. Jeg tager kontakt til E. i uge 4, for at få en forklaring på man ikke fandt noget. Jeg bliver lovet, at man vil kigge på tingene igen.

I en mail til selskabet d. 28/2 oplyser jeg bl.a. at vi ikke har fået vores prøver tilbage. Dette får ikke selskabet til at reagere.

Hvis nævnet undrer sig over, hvorfor vi ikke rykkede mere, så har hele vores forløb med selskabet været fyldt med lange svar tider, eller intet svar. Jeg har flere gange i forløbet måtte rykke taksator for svar på spørgsmål.

Selskabet skriver også, at genstande som bliver opbevaret længere tid hos … Totalservice og derefter i garage hos os. Til dette vil jeg blot sige, at fra branden opstod og til vi fik vores indbo tilbage gik der ca. 6 måneder. Dette naturligvis p.g.a. renovering af huset. Vi mener ikke, at det er vores ansvar at opbevare genstandene forsvarligt i denne periode.

Samtidig går der 6 måneder før selskabet foretager undersøgelsen, og i den periode ønsker vi naturligvis heller ikke at benytte det pågældende indbo. Vi har ikke haft mulighed for, at opbevare genstandene andre steder end i en garage. Men igen må vi sige, at selskabet bærer ansvaret, idet det er deres langsommelighed, der er årsag til dette.

I forbindelse med erstatning af de destruerede genstande, har selskabet ikke villet erstatte hele stellet til 12 personer, men kun de destruerede genstande. Såfremt vi havde kunnet generhverve de destruerede genstande ville dette også have været fuldt tilfredsstillende.

Det omtalte stel stammer dog fra Østrig, og vi kan derfor ikke generhverve enkelt dele. Vi har altså et ukomplet stel nu, som vi ikke kan supplere.
Da det samtidig utvetydigt er grundet manglende information fra selskabet, som gør vi står i den situation, er det vores klare opfattelse, at selskabet bør yde erstatning for hele stellet, og ikke kun de enkelte dele. Naturligvis mod, at få udleveret de dele vi stadig har stående."

Selskabet har ved brev af 12/10 2010 til nævnet hertil anført:

"Indledningsvis skal vi beklage, at vi har skrevet, at klageren først har fremsat kravet om en garanti / attest efter genstandene er modtaget retur.

Vi skal beklage, hvis klageren har oplevelsen af, at sortering af deres indbo er sket på tilfældigheder.

Sorteringen sker efter en konkret vurdering af hver enkelt genstand, hvor der tages højde for:

- Genstandens værdi
- Beskadigelsens art og omfang
- Reparationsprisen
- Er det forsvarligt at foretage en reparation, herunder vurdering om en reparation vil sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden

Samtidig er det vores opfattelse, når der foretages affugtning, udluftning samt rengøring efter en brandskade, og der som i dette tilfælde, går ca. 6 måneder før klageren vender tilbage til boligen samt får indbogenstandene retur, vil der ikke være sundhedsfare ved at benytte boligen samt indbogenstandene.

Selskabets tilbud om at genstande som ikke er rengjorte så de er i væsentlig samme stand som før skade, er stadig gældende.

Som tidligere oplyst afventer vi nærmere oplysninger om hvilke genstande klageren ikke mener, er rengjort tilstrækkelig."

Af analyserapport af 22/12 2009 fra E. Product Testing fremgår bl.a.:

"Analyseresultater
Lugt intensitet er vurderet på en skala fra 0 - 5 hvor 0 er helt lugtfri/neutral og 5 er en kraftig intens lugt, stærkt afvigende fra det normale. Test panelet består af 10 personer, for hvem prøven er anonymiseret og der lugtes både til prøven som en reference/blind.

Lugten er angivet til 1.4 - svag afvigende lugt. Panelet kan ikke angive nogen entydig karakteristik af lugten. Det varierer mellem 'hengemt/gammel', 'kemikalier' og 'muggen'.

Resultaterne fra den kemiske analyse er angivet i tabel 1 i bilaget. Der har ikke kunnet påvises nogen form for stoffer, der skulle indikere en forurening eller skade.

Konklusion
Der er ikke konstateret røg eller sodskader på de undersøgte emner."

Af Analyserapporten fremgår det, at den er fremsendt til det af selskabet udpegede skadeservicefirma, der stod for rengøringen af klagerens effekter i øvrigt. I kontraktsbetingelserne fra E. Product Testing hedder det bl.a.:

> "7.9 Har E. modtaget prøver og materiel, om hvilket det med rekvirenten er aftalt eller er forudsat, at prøven eller materiellet skal tilbageleveres rekvirenten, er E. kun ansvarlig for tab eller beskadigelse af det modtagne, hvis rekvirenten kan dokumentere, at der er udvist fejl eller forsømmelse fra E's side. E's ansvar er begrænset til værdien af den modtagne prøve eller det modtagne materiel. Hvis tilbagelevering af prøver og materiel ikke er aftalt eller forudsat, vil opbevaring ved E. kun ske indtil 14 dage efter opgavens afslutning, medmindre andet specifikt aftales."

Om erstatningen af de glas, der ved fejl blev destrueret hedder det i mail af 30/6 2010 fra selskabets cheftaksator til klageren bl.a.:

> "Ja, det er meget beklageligt, at du ikke har fået meddelelse om, at de undersøgte genstande ville blive destrueret.
>
> Jeg har talt med vores skadetekniske rådgiver omkring den fremsendte liste med de bortkomne genstande.
>
> Din forsikring dækker den direkte skete skade, det vil sige de genstande som er blevet beskadiget eller som i dette tilfælde bortkommet ved destruering.
>
> Erstatning for dine glas vil derfor være for 6 stk. glas med en gennemsnitpris på kr. 237,50 i alt kr. 1450,00."

Nævnet udtaler:

<u>Rensningen af sodskadede effekter</u>

Selskabet har efter det oplyste i samarbejde med et af selskabet udpeget skadeservicefirma udført rensning af en række indboeffekter, hvor det skønnedes, at en sådan rensning var mulig. En efterfølgende undersøgelse af enkelte af effekterne har ikke kunnet dokumentere, at der som følge af brandskaden er lugt eller andre gener i et omfang af betydning. På det foreliggende grundlag finder nævnet herefter ikke, at klageren har bevist, at de rensede genstande ikke er bragt i væsentlig samme stand som før skaden. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde yderligere erstatning.

Destruktionen af 6 glas til et glasstel

Efter det oplyste, har det af selskabet udpegede skadeservicefirma efter klagerens opfordring valgt at lade bl.a. 6 dele af glasstellet undersøge hos firmaet E. Product Testing, hvor de efterfølgende ved en fejl er blevet destrueret. Formålet med undersøgelsen var at vurdere, om den af selskabets valgte renovering af klagerens effekter havde sat "de beskadigede genstande i væsentligt samme stand som før skaden". Efter nævnets vurdering må selskabet bære risikoen for de skader, der indtrådte som følge af undersøgelsen, da foretagelsen af denne fortrinsvis var i selskabets interesse.

Spørgsmålet er herefter, om klageren er berettiget til erstatning udover selskabets dækning for de destruerede dele, da stellet ikke kan genanskaffes.

Selskabet har ved den tilbudte erstatning på 1.450 kr. kompenseret klageren for de ødelagte glas. Nævnet finder herefter ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand