882/11

Den 30. december 2011 blev i sag nr. 79.905:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

mod

Gjensidige Forsikring ASA

Otto Mønsteds Plads 11
1563 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Gjensidige Forsikring ASA, tidligere Fair Forsikring. Han klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt efter en anmeldt brandskade.

Selskabet har til klageren udbetalt 155.000 kr. i erstatning for det brændte indbo. Derudover har selskabet udbetalt 5.000 kr. for eget arbejde i forbindelse med bortskaffelse af indboet. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren har underskrevet en erklæring om en samlet erstatning på 160.000 kr. til fuld og endelig afgørelse.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 31/1 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.** …
Sagen vedrører en brandskade.
Den 9.12.2009 aftaltes der en foreløbig a conto erstatning på kr. 155.000,00 + kr. 5.000,00.
Jeg underskrev samme dag en skade besigtigelsesrapport - indbo. Uden at jeg blev gjort opmærksom på, blev det på rapporten anført 'aftalt til fuld og endeligt', uanset at der for mit vedkommende alene var tale om en a conto erstatningen, idet jeg havde opgjort mit krav væsentligt større til ca. kr. 340.000,00.
Min underskrift er således afgivet under den urigtige forudsætning, at der alene var tale om en a conto udbetaling. Jeg var på intet tidspunkt gjort opmærksom på, at sagen dermed skulle være endeligt afsluttet. Min klage blev afvist under henvisning til, at det udbetalte beløb var til fuld og endelig afgørelse af løsøreerstatningen.

2. 79.905

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At min skade genoptages og at der opgøres en endelig erstatning."

Selskabet har i brev af 4/5 2011 til nævnet anført:

"**Sagens fakta**

Den 11. november 2009 brændte vores forsikringstagers hus.

Vores løsørekonsulent besigtigede brandstedet og aftalte med forsikringstager, at han skulle lave lister over beskadiget indbo og fremsende dem. Det blev også aftalt, at vores forsikringstager kunne få erstatning for selv at køre totalskadet indbo bort.

Vores løsørekonsulent modtog listerne, og da han efter aftale igen mødtes med forsikringstager på brandstedet, viste det sig, at forsikringstager allerede havde kørt alt indbo bort.

Vores løsørekonsulent gennemgik listerne med forsikringstager på baggrund af sin hukommelse fra den første besigtigelse og fotos, som Skades Service Danmark havde optaget på stedet.

Ifølge taksatorrapport af 10. december 2009 havde forsikringstager opgjort sit krav til 330.000 kr., men det var skudt langt over målet, hvad angår den reelle værdi. Blandt andet var 300 stk. gamle video bånd sat til 45.000 kr., men vores løsørekonsulent ville kun erstatte med 1.500 kr.

Der blev indgået en aftale med forsikringstager om en erstatning på 155.000 kr. til fuld og endelig afgørelse for det brændte indbo. Derudover fik forsikringstager 5.000 kr. for sit arbejde med bortskaffelse af brændt indbo.

Vi henviser til den skaderapport, hvor vores forsikringstager den 9. december 2009 har underskrevet følgende tekst: 'Aftalt til fuld og endeligt 155.000 + 5.000.'

Erstatning blev udbetalt, men et halvt år efter henvendte forsikringstager sig, fordi han var utilfreds med erstatningsopgørelsen.

Ved brev af 18. juni 2010 afviste vi at udbetale mere og henviste til den indgåede aftale om erstatning.

Vi modtog brev fra forsikringstagers advokat den 23. juni 2010 og efter flere rykkere sendte vi kopi af aftalerapporten til advokaten den 17. november 2010. Vi har ikke siden hørt fra forsikringstagers advokat.

De lister, som vores løsørekonsulent henviser til i sin rapport, findes ikke i skadesagen. Vores løsørekonsulent er desuden ikke længere ansat.

Vores vurdering

Vores forsikringstager har underskrevet en erklæring om en erstatning på 155.000 kr. for det brændte indbo til fuld og endelig afgørelse.

Teksten 'Aftalt til fuld og endeligt 155.000 + 5.000' er ikke til at misforstå, så vores forsikringstager kan ikke have været i den vildfarelse, at der var tale om en a conto erstatning.

Vi er desværre ikke i besiddelse af listerne, men ifølge taksatorrapporten har vores forsikringstager sat for høje priser.

Ifølge forsikringsbetingelserne side 10 kan der foretages fradrag for slid og ælde for genstande, der bruges jævnligt, og ifølge betingelserne side 11 skal man kunne sandsynliggøre, at man har ejet tingene samt disses alder og genanskaffelsespriser. Vores forsikringstager satte sig i en bevismæssig dum situation ved at bortfjerne tingene, før erstatning var opgjort.

Vi mener, at der er indgået en gyldig og bindende aftale med vores forsikringstager om erstatning for brandskadet indbo."

Herefter har klagerens advokat i brev af 18/5 2011 til nævnet anført:

"Selskabets svar er forelagt min klient, der har følgende bemærkninger:

Min klient opgjorde kravet til kr. 346.000.

Værdien er videobånd var af min klient fastsat til genanskaffelsespris for tilsvarende produkter.

Det fastholdes, at teksten om fuld og endelig afgørelse ikke var påført rapporten ved min klients underskrift.

Min klient reklamerede straks over beløbets størrelse, men fik som anført oplyst, at der var tale om et a conto beløb.

De forskellige effekter er bortskaffet af skadeservice efter aftale med forsikringsselskabet, hvilket må komme selskabet til skade ved opgørelsen af erstatningen."

Vedlagt brev af 7/7 2011 har selskabet til nævnet fremsendt en intern mail, som selskabets bygnings- og løsørekonsulent den 11/5 2010 har sendt til en teamleder i selskabet. Af den omtalte mail fremgår:

"Jeg har haft flere møder med [klageren].

På det første møde aftalte vi kun at han selv kunne se at få alt det totalskadede kørt bort og han skulle så liste det hele til mig og vi skulle have et nyt møde når jeg havde modtaget lister.

Jeg havde ved første gennemgang set på hans indbo og Skades Service Danmark havde fotograferet det hele.

Da jeg så kom som aftalt og vi skulle se på alt hans indbo havde han fjernet det hele og det var ikke med i aftalen, det havde han bare gjort uden at jeg var klar over dette.

Jeg måtte så sætte mig lidt hårdt på ham og forklare at dette ikke var den aftale som vi havde aftalt, han sagde at det måtte han have misforstået. Men aftalen var helt klar fra min side og ved mødet gav han ikke udtryk for at han ikke havde forstået hvad der var aftalt.

Jeg kunne så huske meget af det og jeg har så set på de billeder som jeg fik fra SKD og efter dette blev der aftalt et kontant beløb til fuld og endeligt som han synes var ok.

Jeg har så talt med et par stykker som jeg kender i … og de siger at han er godt fordrukken og ikke altid til at regne med, han er gammel fisker og en gang i mellem kan han virke lidt ustabil.

Men vores aftale var helt klar og den kan han ikke løbe fra, men han skifter hele tiden mening og det ved … alt om.

Han har fået den erstatning som der tilkom ham og han skal ikke have en krone mere. Dette beløb som vi har givet ham har han selv skrevet under på som en aftale til fuld og endeligt, det har jeg på skrift fra ham.

Håber du kan bruge dette, ellers må du lige skrive til mig.

Han har ikke på noget tidspunkt ringet eller skrevet til mig med ønsket om mere i erstatning, jeg har kun hørt det fra …"

Klagerens advokat har i brev af 18/8 2011 til nævnet anført:

"Det aftaltes med konsulenten, at klager selv skulle sørge for at fjerne alt indbo hurtigst muligt, idet der af … efterfølgende skulle foretages en besigtigelse af skaderne på huset. Klager skulle modtage kr. 5.000,00 herfor (dette beløb fremgår i øvrigt af besigtigelsesrapporten).

Klager udfærdigede en liste over indboet, der afleveredes til selskabet - men som altså efterfølgende efter det oplyste er bortkommet.

Klager fik alene oplyst, at han skulle bevare det, der fortsat kunne bruges, men der var intet af indboet, der kunne bruges - alt var skadet som følge af branden.

Klager fik også fra Skades Service Danmark, at alt der var medtaget af dem var kasseret. Det fremgår ikke, om de tagne fotos stadig eksisterer, men klager har ikke modtaget fotos eller kopier heraf.

Ved det efterfølgende møde på ejendommen erkendte selskabets repræsentant også, at han havde anmodet klager om at fjerne alt indbo.

Inden mødet på ejendommen havde klager fået oplyst et beløb på kr. 155.000,00, og allerede på mødet gjorde klager indsigelse mod dette beløb, og at han ikke kunne anerkende dette, og at hans var større - som anført angivet til kr. 346.000,00.

På mødet blev der intet nævnt om, at beløbet kr. 155.000,00 var til fuld og endelig afgørelse, og på den skadesrapport, som klager underskrev, var alene anført beløbene kr. 155.000,00 + 5.000,00 (for at fjerne indbo), men der var intet påført om, at 'aftalt til fuld og endeligt', og for klager fremstod beløbet alene som en a conto erstatning. Det bemærkes, at klager ikke modtog en kopi af skadesrapporten og først har set påtegningen i forbindelse med klagen til selskabet.

Det skal bemærkes, at klager i forbindelse med tegningen af forsikringen, efter råd fra selskabet tegnede indboforsikring for en sum på kr. 500.000,00, således at han i givet fald havde råd til at købe nyt (og undgå underforsikring).

På baggrund heraf må det også have formodningen imod sig, at klager skulle acceptere en erstatning på kr. 155.000,00 for indboet.

Endvidere må det komme selskabet til skade, at man ikke har sørget for at bevare den udarbejdede liste over indboet, og der ses i øvrigt ikke at være angivet saglig begrundelse for beløbets fastsættelse.

Det fastholdes derfor, at klager ved det udbetalte beløb ikke har modtaget fuld erstatning for skaderne på indboet i forbindelse med branden, og at klager har krav på yderligere erstatning, eventuelt ud fra en skønsmæssig ansættelse.

Afsluttende skal det endeligt bemærkes, at der må tages klar afstand fra de konsulenten - grænsende til det injurierende - anførte bemærkninger om klager, der ganske må afvises som uden hold i virkeligheden."

Efterfølgende har selskabet i brev af 2/9 2011 til nævnet anført:

"Vores forsikringstager har underskrevet en erstatning til fuld og endelig afgørelse. Vi må på vores side tage afstand fra at blive beskyldt for at fuske.

Forsikringssummens størrelse er ikke en indikation for erstatningens størrelse. Ved erstatningsopgørelse kan der foretages fradrag for slid og ælde, ligesom erstatningen kan ansættes skønsmæssigt pga. manglende dokumentation.

Som det fremgår af taksatorrapporten af 10. december 2009, har vores løsørekonsulent og forsikringstager sammen gennemgået forsikringstagers lister. Listerne er efterfølgende sendt til hovedkontoret, men er ikke blevet indskannet på sagen.

Hvis vores forsikringstager var af den opfattelse, at han underskrev en a conto erstatning, kan det undre, at han ikke kontaktede vores løsørekonsulent igen, og at han først henvendte sig et halvt år efter, at udbetaling var sket."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder taksatorrapporten samt den underskrevne erstatningsaftale (Skadebesigtigelsesrapport - indbo), hvorpå der med håndskrift er skrevet "Aftalt til fuld og endeligt 155.000 + 5.000".

Nævnet udtaler:

Nævnet finder det uklart, om aftalen gik ud på, at klageren kunne bortskaffe de totalskadede effekter, før taksator modtog listerne med krav. I så fald er det ikke klageren,

der har bragt sig i en dårlig bevismæssig stilling. Hertil kommer uenighed om, hvorvidt det er aftalt, om det udbetalte erstatningsbeløb er til fuld og endelig afgørelse.

Under disse omstændigheder finder nævnet det betænkeligt at fastslå, at klageren er afskåret fra at få genoptaget sagsbehandlingen i selskabet. Nævnet bemærker i den forbindelse, at vurderingen af, om klageren er berettiget til yderligere erstatning beror på en nærmere bevisførelse, der næppe kan ske for nævnet, men i givet fald må foregå ved domstolene.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Gjensidige Forsikring ASA, skal anerkende, at klageren er berettiget til at få genoptaget sin sag.

Poul Sørensen