Ankenævnet for Forsikring

903/12

Den 14. november 2012 blev i sag nr. 81.967:

xxxx xx xxxxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx xxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxx
xxxxxxx

mod

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

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har fritidshusforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S. De klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en anmeldt sodskade i deres fritidshus, der skete den 30/1 2010.

Efter klagernes skadeanmeldelse kontaktede selskabet et lokalt firma, der foretog en rengøring af indbo og bygningsdele.

Klagen for nævnet ses at omhandle følgende forhold:

- kvaliteten af rengøringen af indbo og bygningsdele, som firmaet har udført,
- størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for forbrug af el og vand i forbindelse med rengøringsfirmaets arbejde. Selskabet har udbetalt 500 kr.
- hvorvidt selskabet skal erstatte to B&O-fjernsyn og en vaskemaskine, som klagerne hævder blev totalskadet af sod,
- størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en anerkendt sodskade på en bærbar pc. Selskabet har udbetalt 6.000 kr., klagerne kræver ca. 8.000 kr.
- størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for eget udført arbejde i forbindelse med rengøringen af indbo og bygningsdele. Selskabet har udbetalt 1.350 kr. for 15 timers arbejde, klagerne kræver ca. 30.000 kr. i erstatning,

2. 81.967

- hvorvidt selskabet skal betale erstatning for klagernes udgifter til en skorstensfejer. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt at dække udgiften, mod at klagerne fremsender dokumentation herfor.

I udateret brev til selskabet fra klagerne hedder det bl.a.:

"Vedr. spise/havestuen
for at komme videre med sagen vil jeg acceptere en erstatning på kr. 1.350,00 fordi der heller ikke var gjort rent i spisestuen/havestuen. 0g det der med vi kan ringe efter et rengøringsfirma det vil koste mellem 5 og 10.000,00 så skal vi ikke spare *der* hvor vi kan uden at snyde nogen, og så give de erstatninger som folk har krav på, det vil klæde ALM. BRAND FORSIKRING godt.
Men det store væg til væg tæppe som skulle være renset for kr. 450.00, men bare var smidt ned i spise/havestuen, plus to andre tæpper som var ødelagt af behandlingen blev kørt på lossepladsen, vi har en lille bil så vi havde ikke mulighed for selv at fjerne det, og alt det andet indbo 8 polsterstole, spisebord, reolsystem, vitrine skab, alt hvad der var i skuffer og skabe duge servietter med mere, alle glas. porcelæn, vaser, figurer, ja det hele der var sod skadet blev kørt væk og renset, så jeg vil meget gerne have et erstatningsbeløb for dette.

Vedr. resten af huset
Soveværelset var ikke rørt, så seng og to kommoder med indhold af tøj og gardinet blev kørt væk og vasket og renset, vægge loft blev vasket ned og gulv blev vasket.
køkkenet var heller ikke rørt, alt det der kunne tømmes, altså køleskab, komfur vaskemaskine vægskabe, skuffer ja alt indbo blev sat ud på terrassen og vasket af da det var godt vejr, underskabene og det store køkkenskab gardinstang blev vasket af på stedet, efter at loftet og væggene var vasket ned, gardin, tøj i skabet, linned i skuffer og skabe blev sendt ud og blev vasket og renset. Service og glas til 55 personer blev vasket op på stedet og radiator blev afmonteret tømt for sod og vasket til sidst blev gulvet vasket og alt blev monteret og sat på plads vaskemaskinen var sod skadet den blev kørt på lossepladsen, alt elektronik kan ikke tåle sod det har en eksperts ord for.

Badeværelset var heller ikke rørt så vægge og loft blev vasket ned selv inde i badeværelses skabet var der sod.
Gangen var ikke rørt, spejl, entre møbel ,og tæppe blev fjernet og renset og vasket, loftet og vægge blev vasket ned og gulvet blev vasket.
Værelset var gardinet blevet renset, men det var også det eneste der var sket her så det var også alt tøj ud af skabene og kommoden og få det renset og vasket, vægge, loft, to skabe en kommode og hylder kom ud og *blev* gjort rent.
Stuen her var gardinerne blevet renset selvom der er sod i folderne, gulvtæppet var rullet sammen og smidt ind i spise/havestuen, det var sådan set det eneste der var gjort her, der var sod overalt her var der som sagt heller ikke gjort rent, så væggene blev tømt for billeder, ur osv. radiatoren blev afmonteret og kom ud og blev tømt for sod der var flere håndfulde, brændeovnen blev afmonteret og kørt væk, borde, stole, og sofaer og andet indbo blev kørt væk og renset, så kunne vi endelig komme i gang med at vaske lofter, vægge og gulv af. Det var alt dette arbejde ALM. BRAND FORSIKRING A/S skulle have sørget for til vi kom hjem og det havde I 4 måneder til, så det var et sørgeligt syn og lugt da vi kom hjem på ferie. Vi har selv taget billeder med et godt kamera, og her kan man se alt roderiet der er efterladt, men man kan ikke se noget sod på billederne, og det har vi hørt fra flere sider at, man ikke kan se sod på billeder, så vi kan ikke forstå at taksator ikke selv tager ud og undersøger huset, i stedet for at sende en arbejdsmand og en snedker ud for at tage nogle billeder med en

mobiltelefon, det kan man kun bruge til noget hvis man ikke vil betale for en rengøring. Den fremsendte skorstensfejer regning er heller ikke betalt den er på kr. 533,00. De 2 B&O fjernsyn var ikke nogen billedrørsfjernsyn, men moderne fjernsyn med IT. udstyr på 5 og 7 år, gamle, vi kan ikke oplyse numrene da de blev kørt på lodsepladsen, da i sagde at dem ville i heller ikke erstatte, vaskemaskinen var ny da vi købte sommerhuset i 2004 og der var også IT. udstyr i, huset har forsikret hos ALM. BRAND FORSIKRING A/S siden 2004. Vandet bliver da ikke sort når man vasker loft, vægge og gulve af hvis, der som påstået, er gjort rent over det hele og alt indbo er blevet renset, … har selv set det sorte vand, man kan da heller ikke vaske ned *uden* om billeder og andre ting der hænger på væggene og man skal da også have resten indboet væk. Jeg er ked af at skulle sige det, men ALM. BRAND FORSIKRING A/S er enten blevet snydt og ført bag lyset af en snedker, men det skal jeg vel ikke betale for, eller også vil man bare ikke stå ved sit ansvar."

Selskabet fremlagde klagernes brev for det firma, der foretog rengøringen af klagernes hjem. Af udateret brev fra firmaet fremgår bl.a.:

"- Ft. siger, at hun har fundet spindelvæv med sod i gardinerne. Dette kan ikke lade sig gøre, da gardinerne har været sendt til kemisk rens. Jeg har selv været med til at hænge dem op. Kvitteringen for renseriet er vedlagt denne mail, og er faktureret til indbotaksator på vores faktura nr. 2860. Se vedlagte.
- Ft. påstår, at indbotaksator har fundet sod ved besigtigelsen d. 5/7-2010. I noten den 6/7-2010 skriver indbotaksator netop, at han ikke har kunne finde noget sod.
Jeg var ude hos ft., jeg tror det var dagen efter de var kommet til Danmark, hvor jeg gennemgik huset med ft., som så prøvede med en hvid klud at tørre af vægge, loft, skuffe, skabe, alle steder. Ft. kunne ikke vise mig et eneste sted, hvor hun kunne finde sod, og der var heller ingen sodlugt. På dette tidspunkt var der gået over 3 måneder siden rengøringen var afsluttet. Så på vandrette flader kunne vi selvfølgelig finde almindelig støv og alm. spindelvæv i nogle hjørner, men uden sod. Jeg gik derfra med den opfattelse af, at sagen var i orden, og at ft. var tilfreds.
Ca. 1 uge efter bliver jeg ringet op af ft., og bliver bedt om at komme derud igen. Hun viser mig et antennekabel, som løber igennem hele stuen. På ca. en halv meter af dette kabel, som ligger lige under brændeovnen, kunne hun gnide lidt sod af med den hvide klud. Det er det eneste sod jeg har set i sommerhuset på noget tidspunkt. Dette kan godt være manglende rengøring fra vores side, men kan også have været noget sod, der er drysset ned ifm. flytning af brændeovn. Jeg rengjorde kablet med det samme, da jeg var på stedet.
Derefter gik vi ud i udestuen, og her var der en svag lugt af sod, som stammede fra noget tøj fra gangen, samt gulvtæppet og vist også nogle puder fra stuen. Disse ting har aldrig været rengjort, fordi ft. har fået kontanterstatning for dette af indbotaksator. Ft. har selv bedt om at få lagt disse ting ud i udestuen, for at se om der var noget af det hun kunne bruge.
Hvad har vi rengjort:
- Hele huset i alle rum, vægge, lofter, gulv, skabe, skuffer, døre og vinduer osv. Dette er faktureret på vores faktura nr. 2859.
- Alt indbo, minus det indbo, som ft. har fået kontanterstatning for (tøj, tæpper mm). Det tøj som lugtede af sod er lagt ud i udestuen. Det tøj som ikke lugtede af sod er lagt tilbage efter rengøring.
- Udestuen. Der er en tæt udvendig skydedør mellem stue og udestue, så det er vurderet, at der stort set ikke er nogen sodskade i udestuen. Så her er der kun foretaget alm. rengøring. Udestuen er så utæt, at der ved rengøringens start var en del blade og småkviste mm inde i udestuen. Vi har ved besigtigelsen og ved afslutningen skovlet en del sne ud af udestuen. Se evt. billeder under filer på sagen. Jeg vil vurdere, at allerede 14 dage efter afsluttet rengøring, ville der nemt kunne være blæst en masse skidt og møg ind igen."

I brev af 7/3 2012 til nævnet fra selskabet hedder det bl.a.:

"**Skadesagens begrundelse**
I henhold til de almindelige forsikringsretslige regler påhviler det den sikrede at dokumentere sin erstatningspåstand, herunder også det i nærværende fremsatte erstatningskrav på 30.000,00 kr.

Til trods for at både rengøringsfirmaet og Alm. Brands taksator har besigtiget stedet har klageren ikke kunnet fremviser forhold som dokumenterer klagerens påstand, at den anmeldte og anerkendte sodskade ikke skulle være blevet afhjulpet i fornødent omfang.

Det kan oplyses, at klageren ved rengøringsfirmaets sidste besøg forevist lettere sod på et antennekabel, som havde ligget under den defekte brændeovn.

Foranlediget af nævnets henvendelse vedlægges som bilag … kopi af udtalelse fra indehaveren af det rengøringsfirma, som har forestået rengøring af klageren fritidshus samt indbo.

Endvidere vedlægges dokumentation for rengøringsfirmaets udgift til rensning af gardiner på 690,00 kr. i kopi som bilag …

Som bilag … vedlægges foto fremlagt som bilag …, men hvor man i denne version/ opløsning af billedet tydeligt kan se mængden og karakteren af sod på kobberkedlen og brændeovnens top umiddelbart ved arnestedet for tilsodningens opståen.

På baggrund af den fremlagte erklæring, fotos fra rengøringsfirmaet og vores taksators besigtigelse finder vi ikke, at klagerens reklamation over det udførte rengøringsarbejde efter sodskaden er berettiget og dokumenteret.

Det er således fortsat vores opfattelse, at der er udført den nødvendige rengøring af bygningsdele og løsøre og at sodskaden hermed må anses som udbedret.

Vi må således afvise, at klageren på det foreliggende grundlag har dokumenteret, at man skulle være berettiget til yderligere erstatning end den udbetalte / tilbudte.

I tilfælde af at nævnet efterfølgende måtte være af den opfattelse, at klagerens erstatningspåstand påstand er berettiget, må vi meddele, at vi ikke kan anerkende erstatningskravets størrelse.

Finder nævnet at klageren skulle være berettiget til yderligere erstatning for eget udført rengøringsarbejde, er det vores opfattelse at erstatningen i så fald skal opgøres efter den praksis som anvendes ved opgørelse af kontanterstatning til skadelidte for eget udført arbejde.
Med hensyn til klagerens angivelse at skadet og kasseret løsøre, må vi på det foreliggende grundlag meddele, at vi ikke finder påstanden specificeret / dokumenteret."

Dertil har klagerne i brev af 8/6 2012 til nævnet bl.a.:

"Man kan ikke se ret meget sod på billederne kun I havestuen på gulv og murstenene, men man kan da se to B&O fjernsyn, det var også hvad forsikringsmægleren fortalte os, at man ikke kan se sodskader på billeder tæpper puder og alt hvad der hænger på vangene o.s.v. det der hænger på væggene har ikke været taget ned for der var også sod bag det hele og

man kan da ikke vaske loft og vægge ned uden at tage gardiner og ting der hænger på væggene ned, gardiner i badeværelse, køkken og soveværelse har ikke været taget ned og renset. Fjernsynene og vaskemaskinen fungerede fint dagen før vi tog afsted til Spanien, men sod er strømførende og kortslutter printpladerne ligesom på computeren. Vi har købt en ny brændeovn, computer, vaskemasken og et nyt fjernsyn, men Alm Brand ville kun betale 60% af hvad en tilsvarende computer koster selv om den kun var 2,5 år gammel og kun har været brugt når vi var på ferie I danmark I alt 5 mdr. Og brændeovnen, men ikke for at få brændeovnen godkendt og det skulle skorstensfejeren have kr. 533,00 For at godkende den. Jeg ved ikke hvad snedkeren har brugt 150 liter vand til, ikke til at vaske ned med, men jeg ved at han havde glemt at lukke for udendørs vandhanen så der løb 5 m3 ud. Der er ikke noget skab I gangen, men der hang noget tøj på knagerne det mente man at det ville koste 250 kr. for at få renset, det tøj der var 14 kufferter plus det tøj vi havde på fik vi 1.750 kr. Til hjælp til rensning, og så fik vi 450 kr. Til rensning at væg til væg tæppet, alene transporten af tæppet ville koste mere end 450 kr. altså I alt fik vi kr. 2.450,00 Til dækning af rensnings udgifter. Jeg kan ikke forstå at … og … som er taksatorer ikke kommer ud og taksere før arbejdet gik igang [taksatoren] kom først over 1 mdr efter vi var kommet til Danmark og da var vi begyndt at gøre rent og han så også hvor sort 3. holds vandet var, for vi kunne ikke leve I den lugt. Alm. Brand har brugt en snedkermester som taksator som ovenikøbet, kan jeg forstå nu da Jeg har læst hans brev beskylder os for at lyve. Jeg tror nok lige det er omvendt han skriver at han har renset gardinerne, men, gardiner i soveværelse, køkken og badeværelse er ikke blevet renset og der var sod både på gardiner og gardinstænger og det så snedkermester … plus han også så sod mange andre stedet, men han kan åbenbart kun huske noget sod på et antenne kabel. ud fra de andre breve fra Alm Brand.
Vi bor i Spanien og vi aner ikke hvad tingene koster, jeg er 74 år og jeg er skuffet over at ALM. BRAND ikke sendte taksatoren … og … til at begynde med. Efter over en måned med mange diskussioner frem og tilbage uden resultat, begyndte vi selv at gøre rent, først da kom [taksatoren] mens vi var ved at vaske ned I stuen og det var heldigt for så så han hvor sort 3. hold skyllevand var. [Snedkermesteren] siger at vi lyver, men det gør vi ikke, det må være ham der husker forkert, den kvittering på rensning af gardiner er dem I stuen og på værelset og hvordan kan man som fagmand hænge rene gardiner op, når der både er sod på gardinstængerne og væggene, 1 stuen har trykket været så stort at brændekurven blev smidt over til sofabordet, døren til havestuen/spisestuen stod åben så det er muligt at trykket har løsnet fugen I den ene ende af taget så der kunne komme sne ind, samtidig var det ene glas i skydedøren faldet ned af sin opklodsning så der blev luft foroven, men alt det blev repareret i 2011.

Jeg håber at ALM. BRAND FORSIKRING har lært noget af denne sag og næste gang de kommer ud for det samme at de kontakter et professionelt rengøringsfirma, det koster godt nok imellem 60 og 70 tusinde kr., men så slipper de for alt det vrøvl og et dårligt renome."

Heroverfor har selskabet i brev af 27/6 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Computer**
Forsikringstager har oplyst at computeren er 2 til 3 år gammel på skadetidspunktet. Forsikringstager har købt computeren for ca. 10.000 kr. Forsikringstager kan ikke fremskaffe nogen form for dokumentation.

En ny tilsvarende computer koster ca. 7.000 kr. på skadetidspunktet. Vi har erstattet computeren med 6.000 kr., da der er foretaget fradrag for alder og brug.

Vaskemaskinen

Vaskemaskinen er afvist blandet andet i vores brev af den 8. marts 2011, da der ikke er konstateret årsagssammenhæng mellem tilsodningen og den manglende funktion af vaskemaskinen.

Fjernsyn
I brev af den 8. marts 2011 har vi bedt forsikringstager om yderligere oplysninger om skaden, alderen og værdien af de to fjernsyn.

Disse oplysninger har selskabet aldrig modtaget, hvorfor der ikke er taget stilling til skaderne på fjernsynene.

Godkendelse af brændeovn
Vi har ikke tidligere modtaget krav om godkendelse af brændeovnen. Kravet er omfattet af forsikringen og beløbet vil blive indsat på forsikringstagers NemKonto.

Forbrug af vand
Vandforbruget er afregnet. Samtidig må vi afvise, at reparatøren skulle have glemt at lukke for vandet.

Vi henviser til vores brev af den 8. marts 2011, hvor det ligeledes fremgår at selskabet har afregnet 500 kr. for brug af vand og strøm i forbindelse med rengøringen.

Rensning
Da forsikringstager var på vej tilbage til Spanien, ønskede forsikringstager selv at ordne deres tøj samt det lille tæppe under bordet, hvilket der blev aftalt en kontanterstatning, som straks herefter blev udbetalt.

Væg-til-væg-tæppe
Tæppet er afregnet med en kontanterstatning. Forsikringstager ville gerne behold tæppet, hvorfor det er rullet sammen og lagt ud i udestuen."

Vedlagt brev af 19/8 2012 har klagerne til nævnet fremsendt kopi af kvittering for købet af en bærbar pc den 30/7 2007 til 9.999 kr. samt kvitteringer for køb af et Sony-tv og en vaskemaskine henholdsvis den 7/6 og 21/6 2010.

Efterfølgende er selskabet og klagerne i breve af 11/9 og 21/9 2012 til nævnet fremkommet med yderligere kommentarer.

Nævnet har gennemset fotos samt sagens bilag.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**20. Hvorledes beregnes erstatningen**
20.1.

Erstatning for genstande, der er indkøbt som nye inden for det sidste år før skaden, erstattes med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi).

20.2.
For andre genstande kan der foretages et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder (dagsværdi).

20.3.
For kortslutningsskade, og skade på cykler, film og lignende gælder følgende særlige regler:

20.3.1. Kortslutningsskade
Kortslutningsskade på husholdningsmaskiner, hobbyværktøj, radio-, video- og Tv-apparater, bånd- og pladespillere, computere og andet Edb- udstyr, samt tilbehør hertil, der er indkøbt som nye, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi), når skaden indtræffer i de første 2 år efter anskaffelsen.

I de følgende 4 år nedsættes erstatningen med 20% af genanskaffelsesprisen pr. påbegyndt år. *Genstande, der er mere end 6 år gamle, erstattes ikke.*

Udgifter til reparation erstattes efter tilsvarende regler.
…
20.4.
Alm. Brand kan erstatte en skade ved at

20.4.1.
sætte beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden,

20.4.2.
godtgøre værdiforringelse,

20.4.3.
overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skaderamte (ved nyværdi tilsvarende nye genstande),

20.4.4.
overtage genstande mod at betale kontant erstatning.

20.5. Forsikringssum - underforsikring
Den forsikringssum, der er anført i policen med senere regulering, bør altid være tilstrækkelig til at dække værdien af samtlige forsikrede genstande.

Viser det sig i skadetilfælde, at værdien af samtlige forsikrede genstande - hvad enten de er beskadigede eller ej - overstiger forsikringssummen på skadetidspunktet, erstattes tabet kun forholdsmæssigt."

8. 81.967

Nævnet udtaler:
Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at den bærbare pc blev kortsluttet af sod. Ifølge de gengivne forsikringsbetingelser erstattes kortslutningsskader på bl.a. computere, der er indkøbt som nye, med genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny computer, når skaden indtræder i de første 2 år efter anskaffelsen. I de følgende 4 år nedsættes erstatningen med 20 % for hvert påbegyndt år. Nævnet finder at måtte lægge til grund, at en ny og tilsvarende computer på skadetidspunktet kunne genanskaffes til 7.000 kr. Henset hertil, og da computeren var mellem 2 og 3 år gammel på skadetidspunktet, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning end sket.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende skade på vaskemaskinen og de to B&O-fjernsyn. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning.

Som sagen er oplyst, finder nævnet endvidere, at klagerne ikke har bevist, at de har ret til yderligere erstatning for et eventuelt forbrug af el og vand eller yderligere godtgørelse for eget udført arbejde.

Selskabet har efter de foreliggende oplysninger foretaget en besigtigelse af rengøringen efter klagernes henvendelse og har derefter udbetalt godtgørelse for disses eget udførte rengøringsarbejde. Nævnet finder på den baggrund ikke anledning til at kritisere selskabet i øvrigt.

9. 81.967

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson