Ankenævnet for Forsikring

906/12

Den 28. december 2012 blev i sag nr. 82.538:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka.

I november 2007 fik klageren en vandskade i sin lejelejlighed. Klageren anmeldte den 17/9 2008 skaden til selskabet og oplyste, at ejendommens loftetage var blevet ombygget til beboelse, og at der i forbindelse hermed var løbet vand ned gennem loftet til hendes lejlighed. Endvidere oplyste klageren til selskabet, at der lå et lag puds i lejligheden.

Klagen for nævnet ses at omhandle følgende forhold:

- hvorvidt selskabet skulle have forestået en mangelfuld rensning af tøj samt mangelfuld rengøring af lejlighed,
- størrelsen af den udbetalte erstatning for de indbogenstande, der blev vandskadet,
- at selskabet har afvist at betale for opmagasinering af tøj efter den 16/12 2009,
- at selskabet ikke har ydet tilstrækkelig rådgivning/assistance i forbindelse med at få en eventuel skadevolder til at anerkende et ansvar for skaden,
- at selskabet har afvist at betale for genhusning og
- at selskabet har afvist at betale for udgifter til advokatbistand, byggesagkyndige mv.

Selskabet har forestået en rensning af klagerens tøj samt en rengøring af hendes lejlighed. Selskabet har endvidere tilbudt klageren 7.058 kr. i erstatning for indbogenstande,

der blev vandskadet. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for genhusning samt for udgifter til advokatbistand, byggesagkyndige mv.

I vinteren 2007/2008 fraflyttede klageren lejligheden, da den angiveligt var ubeboelig på grund af fugt og betonstøv. Af mail af 1/10 2008 til klageren fra selskabets taksator fremgår bl.a.:

> "For god ordens skyld, og som ønsket - bekræfter jeg hermed, at Alka forsikring på din indboforsikring i forbindelse med den skete hændelse dækker en rengøring af indbo, samt rens af det tøj, du måtte udvælge/ønske."

I juli 2009 flyttede klageren tilbage til lejligheden, og i oktober 2009 fraflyttede klageren lejligheden angiveligt på grund af ubehag ved at opholde sig der. Den 9/10 2009 afhentede SSG klagerens tøj. I mail af 11/11 2009 til ejendommens administrator fra selskabets taksator hedder det bl.a.:

> "[Klagers] lejlighed blev i forbindelse med dårlig afdækning på taget vandskadet. Betydelige skader på loft i køkken, badeværelse, gang og stue. Flere steder har gulvet taget skade, og beton puds/støv har ligeledes indtaget lejligheden undervejs med beskadiget indbo til følge.
>
> Flere parter har uafhængigt af hinanden konstateret betydelige lugtgener i lejligheden, og [klager] har selv ved overnatning i lejligheden erfaret problemer med luftvejene mm.
>
> Det er er uden diskussion og uomtvisteligt at skaderne på bygning og indbo kommer fra entreprisearbejdet.
>
> Det er tvingende nødvendigt at der kommer proces i sagen... - [klager] kan ikke længere bo i lejligheden under de forhold - det er uacceptabelt og uansvarligt.
> For at indboforsikringen kan dække genhusningen (og siden søge regres ved bygningsforsikringen) skal bygningstaksator for bygningens forsikring konstatere lejligheden for ubeboelig skriftligt til undertegnede."

Klageren kontaktede en advokat, der i brev af 26/11 2009 til selskabet bl.a. påpegede:

> "Jeg har noteret mig, at der foreligger en e-mail fra Dem til min klient af den 1. oktober 2008, hvori De bekræfter, at Alka Forsikring via min klients indboforsikring hos Alka Forsikring vil betale for rengøring af alt indbo samt rensning af alt det tøj, som min klient måtte udvælge.
>
> Jeg forstår, at De nu ikke længere ønsker at rense det tøj, min klient har udvalgt, men alene støvsuge det.
>
> Jeg må på det foreliggende grundlag fastholde, at De er pligtig at foretage rensning af tøjet og beder Dem venligst bekræfte, at min klient kan sende tøjet til rensning.
>
> Jeg har forstået, at tøjet på nuværende tidspunkt befinder sig hos SSG … til 'støvsugning'.
>
> Støvsugning vil ikke klare problemet. da en egentlig rensning er nødvendig.

Deres bekræftelse på, at arbejdet tillige omfatter rensning imødeses derfor.

Dernæst bemærkes, at Alka Forsikring overfor min klient har oplyst at være indforstået med at bekoste genhusning for hende.

Min klient har på nuværende tidspunkt fundet et værelse, til hvilket hun betaler kr. 2.500,00.

De har som betingelse for at ville godtgøre min klient udgifter til genhusning meddelt, at det er en forudsætning, at bygningsinspektør/taksator for så vidt angår forsikringsselskabet i den ejendommen, min klient lejer lejlighed i, fremkommer med en udtalelse om, at lejemålet er ubeboeligt.

Jeg skal venligst forespørge, på hvilket grundlag og i hvilken sammenhæng De finder at kunne rejse et sådant krav overfor min klient, idet det ikke ses at genfindes i de policevilkår, min klient er i besiddelse af.

Jeg beder Dem i påkommende tilfælde endvidere straks bekræfte, at alle de udgifter min klient har haft i forbindelse med genhusning i form af fremfinding af værelseindbetaling og depositum omkring samme samt videre månedlige lejebetalinger på værelset godtgøres af Alka Forsikring."

Dertil har selskabets taksator i mail af 1/12 2009 til klagerens advokat bl.a. anført:

"Skade er sket i efteråret 2008, formentlig i forbindelse med dårlig afdækning ved entreprisearbejde på bygningen
Undertegnede besigtigede skaderne på indbo 25/9 2008 efter anmeldelse til Alka 17/9 2008, altså næste 1 år efter skadens opståen.
Ved besigtigelsen blev det konstateret at visse indbogenstande var ødelagte/beskadigede, - formentlig i forbindelse med vand og pudsskaderne, der var opstået 1 år tidligere. Disse effekter har Alka erstattet på indboforsikringen.

Deres klient/vores forsikringstager [klager] oplyste til undertegnede ved besigtigelsen 25/9 2008, at minimum halvdelen af forsikringstagers tøj og min. halvdelen af noget gammelt arkiv fra/i reoler skulle kasseres, da hun ikke brugte dette tøj længere, og arkiv ikke længere var relevant. Dette er forsikringstagers egne ord!

På den baggrund - og den baggrund alene - oplyste undertegnede, at en 'rens' af det resterende tøj kunne komme på tale, og at en lettere rengøring af indbo på plads i lejligheden ligeledes kunne komme på tale, - ... når bygningen/lejligheden var renoveret og forsikringstager havde kasseret de dele der var blevet oplyst og lovet.

Rens af resterende tøj dækker over rens, vask, støvsugning, luft, blæsning - alt afhængig af omfang af skade og et skadeservicefirma's vurdering og anbefaling. Vi forudsætter naturligvis at alt tøj er rent. SSG (skade service firma) har fået denne opgave, og vil løse denne opgave, således at forsikringstager får ALT sit tøj tilbage i samme stand, som det blev indleveret.
Alka har iøvrigt valgt at tage sig af alt tøjet i denne proces (også det som forsikringstager selv har oplyst at ville kassere, og som var baggrund for aftalen), idet tøj i andet fald var blevet opgjort på anden måde.

Hvordan kan du som advokat vurdere at eksempelvis støvsugning ikke kan afhjælpe problemet med puds/støv, og at en egentlig rensning er nødvendig?

> Alka dækker derfor den løsning som SSG med deres erfaring vælger, herunder at noget tøj evt. bliver renset, noget tøj evt. bliver vasket, noget tøj evt. støvsuget etc. Når det er færdigt, vil forsikringstager få besked, således at tøj kan komme retur.
>
> Genhusning:
> Genhusning er både dækket på en indbo- og bygningsforsikring ved en dækningsberettiget skade, såfremt boligen bliver erklæret for ubeboelig af den tilkoblede bygnings-taksator og også for lejerens vedkommende, ejendomsadministratoren.
>
> Du må som forsikringstagers advokat forsøge at få administrator af bygningen: … i tale, herunder at få oplysninger om bygnings/entrepriseforsikringens navn, kontaktperson (bygningstaksator) og tlf.nr. på skadestidspunktet.
>
> Bygnings/entreprise forsikring skal udfra deres undersøgelse vedr. skimmelvækst / svamp / betonpudsproblemer / andet af lejligheden erklære denne for ubeboelig - dette skal ske skriftligt.
>
> På dette grundlag dækker indboforsikringen evt. genhusning i en periode op tit 12 mdr. (evt. merudgifter mellem gammel husleje og ny husleje)
>
> Undertegnede afventer fremdeles dette skriftlige tilsagn fra bygnings/entreprise forsikring, at lejlighed er ubeboelig, således som forsikringstager anfører."

Ved brev af 3/12 2009 anmodede klagerens advokat ejendommens administrator om at oplyse ejendommens forsikringsselskab og policenummer, herunder en eventuel kontaktperson.

Den 16/12 2009 meddelte SSG telefonisk til klageren, at hendes tøj var klar til afhentning. Den 22/12 2009 besigtigede klageren tøjet hos SSG. I en supplerende redegørelse vedlagt klageskema har klageren bl.a. oplyst, at tøjet føltes "fedtet", og at der var pletter på tøjet. Af den supplerende redegørelse fremgår endvidere bl.a.:

> "23.03.10 To SSG medarbejdere brugte 1 time på en overfladisk rengøring af vandrette flader. Alka vil ikke betale for det, som … SSG har ment er nødvendigt: Trykluft, støvsugning, nedpakning efterhånden som tingene rengøres."

I klageskema af 7/5 2012 har klageren bl.a. anført:

> "**1 Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
> Jeg er en god forsikringskunde, der passer godt på sine ting. Mine få forsikringer har jeg mest, så jeg kan få hjælp, hvis den helt store katastrofe skulle indtræffe. Det gjorde den for 4½ år siden, da bygningen af ejerlejligheder i tagetagen over min lejelejlighed … medførte omfattende vandskader og betonstøvskader på min lejlighed og mit indbo. Jeg ville helst være blevet boende, men det var ikke muligt, fordi jeg bliver syg af at opholde mig i lejligheden, efter 1 time har jeg bl.a. hovedpine og blødende slimhinder i næsen.

Jeg er klar over, at det er en meget langvarig sag. Det skyldes bl.a. min mors sygdom og død, at jeg har været igennem 10 midlertidige flytninger og flere gange er gået ned med stress, depression og sorg. Jeg har flere gange opgivet , for jeg kan ikke overskue sagen. Det var det, jeg troede jeg havde et forsikringsselskab til. Men hjælpen udeblev, og mit mareridt fortsætter.

Flere personer har udtrykt mistanke om skimmelsvamp og sagt, at lejligheden er ubeboelig, bl.a.: Alkas taksator …, …, … i Alkas skadesbehandlingsfirma SSG A/S og LLO's bygningssagkyndige …, der alle har besigtiget lejligheden.

Jeg kan ikke bevise hverken ubeboelighed eller skimmelsvamp idet byggesagkyndige undersøgelser bestilt af mig åbenbart ikke godtages som dokumentation. Skadevoldere og udlejer har nægtet at anmelde det som en forsikringsskade, og skaderne i lejligheden er stadig ikke udbedret. Alka udbetalte mig 7.058 i erstatning for vandskadet indbo og da deres spage forsøg på at gøre regres mislykkedes, så opgav de sagsanlæg. Derefter brød de deres skriftlige tilsagn om dækning og nægtede at hjælpe mig yderligere.

Siden har jeg båret alle konsekvenser og betalt alle regninger, selvom jeg var uden skyld i skaden. Sagen har haft store menneskelige omkostninger, og mine udgifter til dobbelt husleje, flytninger, opmagasinering og rådgivning andrager skønsmæssigt minimum 100.000 kr.

Alkas løftebrud har fx medført, at jeg nu i 2½ år har betalt for at undvære mit tøj! Alka hyrede SSG til at afhente tøjet den 09.10.09 hvorefter Alka indskrænkede den lovede rensning til støvsugning, insisterede på at afslutte sagen og nægtede at betale for opmagasinering. Da skaderne i min lejlighed ikke var udbedret, og jeg selv boede på et lejet værelse på 20m2, indgik jeg 16.12.09 en aftale med SSG om opmagasinering af mit tøj.

Det har kostet mig ca. 16.000, og SSG forlanger nu 5.000 for at udlevere tøjet, som jeg efterhånden tvivler på er i god behold. Rent er det i hvert fald ikke. Hvorfor skulle det så afhentes - og hvorfor er det mig, der skal betale for opmagasinering - og udlevering?

Det er gået pinefuldt langsomt med at smide mit ødelagte indbo ud og flytte mine personlige ejendele. Næste skridt er at betale for at få flyttet det sidste til min nye lejlighed i … som jeg omsider fik, men ikke har råd til at beholde - huslejen er mere end fordoblet.

Dernæst kommer konfrontationen med udlejer og kampen for at få mit depositum udbetalt. Det var billigere at beholde lejligheden end at betale for to flytninger og opmagasinering. Men jeg må nu opgive at betale dobbelt husleje … og dermed give slip på beviset for ubeboelighed. Og så kan jeg ikke køre en sag i Huslejenævnet.

Der går ikke en dag, hvor jeg ikke forbander Alka, som føjer spot til skade ved at sende mig breve om, at de kun har tilfredse kunder, som de står klar til at hjælpe.

Jeg gør nu endnu et forsøg på at opnå en retfærdig skadesbehandling ved at klage til Ankenævnet for Forsikring, inden en evt. forældelsesfrist i forhold til Alkas svar af 09.05.12 (bilag …).

Det krænker min retsbevidsthed, at nogen kan sønderbombe mit hjem gennem 22 år, hvorefter alle - inklusive mit eget forsikringsselskab - svigter deres ansvar. Jeg er klar over, at Alka ikke skal betale for udbedring af skaderne på bygningen. Men min holdning er, at Alka burde have hjulpet mig med at tvinge udlejer og/eller skadevoldere til at anerkende deres ansvar, så jeg kunne få kompensation for mine udgifter.

Endvidere er skaderne på mit indbo enten dækningsberettigede, eller også er de ikke. Jeg mener ikke, at Alka først skriftligt kan love dækning og derefter påføre mig ekstra udgifter mv. ved at trække deres løfter tilbage. For uanset, hvad de påstår, så har jeg ikke fået den lovede rengøring af mit tøj og indbo.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Alka har ved deres løftebrud og skadesbehandling - eller mangel på samme - påført mig omkostninger på skønsmæssigt min. 100.000, 4½ års mareridt og spildt tid samt udsat mit helbred for betydelig fare.

Den udbetalte erstatning på 7.058 er helt utilstrækkelig. Som minimum ønsker jeg at opnå, at Alka kompenserer mig for deres løftebrud. Historien om mit tøj er kun et eksempel på urimelighederne i denne sag, som er langvarig, kompleks og uoverskuelig.

I henhold til Forsikringsaftalelovens §32 stk. 3 ønsker jeg derfor at opnå Alkas dækning af rimelige og nødvendige udgifter til at rådføre mig med advokat og andre rådgivere, fx byggesagkyndige med henblik på at rejse erstatningskrav overfor Alka og skadevoldere og/eller udlejer."

Dertil har selskabets advokat i brev af 4/6 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Selskabets bemærkninger**
I forbindelse med indgivelsen af klagen, har sagen igen været revurderet af selskabet, men revurderingen giver ikke selskabet anledning til at ændre sin stillingtagen.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes pkt. 4, hvilke skader indboforsikringen dækker. Blandt de dækningsberettigende skader er der som punkt 4.4.1.2. oplyst at være dækning for skader på indbo som følge af oversvømmelse fra tag. Derimod er der ikke dækning for skader på indbo som følge af byggestøv. Dette gælder begge sæt betingelser.

Selskabets taksator har imidlertid pr. kulance givet tilsagn om at dække udgifter i forbindelse med en lettere rengøring af lejligheden samt rensning af tøj. Dette arbejde har SSG stået for, og selskabet har betalt herfor. Der er ikke noget i sagen, der tyder på, at dette arbejde skulle være udført mangelfuldt eller utilstrækkeligt.

Endvidere har selskabet betalt for opmagasinering af tøj indtil den 16. december 2009. Herefter har SSG opmagasineret tøjet efter aftale med klager. Denne yderligere opmagasinering og betaling herfor er et mellemværende mellem SSG og klager, og er selskabet uvedkommende. Det er (fortsat) selskabets vurdering, at opmagasinering til og med den 16. december 2009 har været fuldt ud tilstrækkelig.

Der er ikke modtaget dokumentation for, at lejligheden var ubeboelig som følge af en dækningsberettigende skade. Det bemærkes hertil, at skaderne som følge af byggestøv ikke er dækningsberettigede, og der ikke er dokumentation for, at der er udviklet skimmelsvamp som følge af vandskaden. Endvidere er der ikke modtaget dokumentation for, at klagers udgifter som følge af dobbelt husleje kan opgøres til kr. 100.000.

Hverken administrator eller bygningens taksator har erklæret lejligheden for ubeboelig. Selskabets taksators e-mail til administrator af ejendommen, skal læses i lyset af, at selskabets taksator forsøgte - uden at være forpligtet hertil - at hjælpe klager med at få administrator til at anmelde skaden til bygningens forsikring. Midt i disse forsøg antog klager advokat. Det må

således være klager eller dennes advokat, der sørger for det yderligere arbejde med at få administrator til at anmelde skaden til bygningens forsikring og gøre krav gældende overfor den ansvarlige skadevolder.

Efter selskabets opfattelse, så har man gjort, hvad man med rimelighed kunne og burde, for at få tilbagebetalt udgifterne til erstatning for ødelagt indbo, rengøring og selvrisiko mv. fra den ansvarlige skadevolder. Selskabet har tillige forsøgt at hjælpe klager overfor administrator/udlejer og overfor den ansvarlige skadevolder - også ud over, hvad man var forpligtet til.

Endelig er det selskabets opfattelse, at Forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 skal forstås således, at selskabet skal betale rimelige omkostninger til advokat samt andre rådgivere, hvis mellemkomst medfører, at en forsikringssag afsluttes helt eller delvist. Derimod giver bestemmelsen ikke dækning for klagers omkostninger til at undersøge om og pålægge 3. mand anerkendelse ansvar, eller gennemføre retssager mod ansvarlige skadevoldere. Såfremt klager ønsker sådan assistance, må klager antage advokat, der - i tilfælde af der opstår en tvist - kan ansøge om retshjælpsdækning.

Sammenfattende finder selskabet herefter ikke grundlag for at ændre stillingtagen og fastholder, at klager ikke har krav på yderligere erstatning."

Nævnet har gennemset selskabets skadeopgørelse samt faktura fra SSG vedrørende opmagasinering, rensning og rengøring.

Af forsikringsbetingelserne, gældende fra den 26/11 2007, fremgår bl.a.:

"6. Følgeudgifter (redning, oprydning, flytteomkostninger)

6.1.Forsikringen DÆKKER:
6.1.1. Skade på de forsikrede genstande i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade på personer eller på ting.
6.1.2. I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, erstattes endvidere (ud over eventuel forsikringssum)
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 bygninger."

Nævnet har gennemset fotos.

8. 82.538

Nævnet udtaler:

Rensning af tøj og rengøring af lejlighed

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at rensningen af hendes tøj og rengøringen af lejligheden var utilstrækkelig. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at foretage yderligere rensning og rengøring.

Erstatning for indbogenstande

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af de fremsatte krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har opgjort erstatningen af de beskadigede indbogenstand som sket.

Opmagasinering efter den 16/12 2009

Ifølge de gengivne forsikringsbetingelser dækker forsikringen rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter, herunder til opmagasinering, i indtil 1 år i anledning af helårsboligens fraflytning.

Klageren fraflyttede lejligheden i vinteren 2007/2008. Da SSG efter det oplyste den 16/12 2009 meddelte klageren, at tøjet var klart til afhentning, og henset til, at klageren herefter indgik en aftale med SSG om opmagasinering, finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet har afvist at betale for yderligere opmagasinering.

Rådgivning/assistance

Selskabet har forsøgt at få ejendommens administrator til at anerkende ansvaret for skaden, men dette er ikke lykkedes. Det indklagede selskab har ikke pligt til på klagerens vegne at føre en retssag, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har henvist klageren til selv at gøre krav gældende over for den ansvarlige skadevolder.

9. 82.538

Genhusning

Som sagen er oplyst, finder nævnet at kunne lægge til grund, at klageren, klagerens advokat og selskabets taksator forgæves har forsøgt at få ejendommens ejer til at betale klagerens udgifter i forbindelse med fraflytningen. Det er på den baggrund nævnets opfattelse, at klageren som lejer vil være omfattet af forsikringsbetingelsernes punkt 6.1.2., jf. punkt 6.1.3.

Henset til selskabets taksators mail af 11/11 2009 til ejendommens administrator finder nævnet at kunne lægge til grund, at klagerens lejlighed var ubeboelig bl.a. som følge af en dækningsberettigende vandskade. Nævnet finder derfor, at selskabet ikke var berettiget til at afvise at yde erstatning for genhusning. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale klageren erstatning for de merudgifter, hun kan dokumentere at have haft til genhusning som følge af vandskaden, dog ikke længere end 1 år efter fraflytningen i vinteren 2007/2008.

Advokatbistand

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke, at selskabets behandling af sagen giver grundlag for at pålægge selskabet at dække klagerens advokatomkostninger.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at klageren har ret til at få dækket de merudgifter til genhusning, som klageren kan dokumentere at have haft som følge af vandskaden i indtil 1 år efter fraflytningen i vinteren 2007/2008.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand