Ankenævnet for Forsikring

924/13

Den 7. oktober 2013 blev i sag nr. 83.184:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

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. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en vandskade, hvor en række af hendes indbogenstande blev beskadiget.

Selskabet afviser at udbetale yderligere erstatning.

I klageskema af 11/3 2013 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Den 2. juli 2011 ødelægges alt mit indbo i forbindelse med vandskade, hvilket anmeldes til forsikringsselskabet dagen efter. Der er i alt udbetalt en samlet erstatning på kr. 248.000. Denne dækning finder jeg ikke acceptabel, hvorfor jeg klager til forsikringsselskabet første gang den 12.01.2012. Det har været en forfærdelig rodet affære. hvorfor jeg har udbedt mig kopi af al korrespondance i skadessagen for at få et overblik. Dette kan ikke imødekommes og Alka beder mig klage til Ankenævnet. og at nævnet så får det hele udleveret. Har først kunne få et nogenlunde overblik over mit indbo i december 2012. Hele sagen har taget rigtig hårdt på mig både fysisk og psykisk. og jeg har fuldstændig mistet overblikket i sagen, hvorfor jeg beder Ankenævnet tage affære.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Yderligere erstatning for mine ting samt stor CD- og LP-samling (1.100 LP uden cover, da de er ødelagte). Da den er helt totalskadet og ubrugelig, ligesom der er forsvundet CD'ere samt øvrigt indbo under [skadeservicefirmas] varetagelse af sagen. Endvidere har jeg fået andres indbo udleveret. men mangler fortsat en del af mine egne ting. Sagen har nu stået på i flere år. hvorfor jeg også ønsker kompensation for svie og smerte i forbindelse med sagen."

Dertil har selskabet i brev af 13/5 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager anmeldte telefonisk den 13. juli 2011, at der - i forbindelse med et skybrud i begyndelsen af juli - var sket skade på effekter i klagers kælderrum. Der var angiveligt tale om skader i 3-4 kælderrum på 2 adresser, da klager i december 2010 og januar 2011 havde flyttet en del effekter til kærestens adresse (angiveligt 3 kælderrum). Klager har senere oplyst, at de skulle flytte sammen og klager skulle fremleje sin lejlighed. Alka Forsikring rekvirerede taksator til at opgøre skaden.

Taksator aftalte besigtigelse med klager til den 18. juli 2011. Taksator omtalte ved besigtigelsen et estimat i forhold til, hvad en lejlighed som klagers (2 vær./50 m2) oftest indeholdt af værdier. Der var ikke tale om forslag til erstatning, men alene en oplysning til klager, da det ikke var muligt at gennemgå alt klagers indbo ved besigtigelsen.

På baggrund af efterfølgende mail fra klager var taksator af den opfattelse, at det var mest hensigtsmæssigt, såfremt opgørelsen af skaden overgik til anden taksator, hvilket blev meddelt klager ved mail af 26. juli 2011.

I henhold til aftale blev der foretaget ny besigtigelse den 1. august 2011. Ved besigtigelsen deltog Alka Forsikrings taksator og taksatorchef, en repræsentant for skadeservice- firmaet, som skulle stå for renoveringen af de indbogenstande som kunne reddes, samt klager og klagers ven. Alle skaderamte genstande i klagers 4 kælderrum på 2 adresser blev gennemgået og alle genstande, som blev anset for totalskadede, blev gennemgået og prissat af taksator sammen med klager og derefter lagt til udsmidning.

De genstande, som det skønnedes kunne reddes, ville blive medtaget af skadeservice- firmaet og vasket/renset. Skadeservicefirmaet medtog bl.a. tøj og dyner til vask. To billeder blev taget med for vurdering.

En del ikke skaderamte genstande blev sendt til opmagasinering hos skadeservicefirmaet.

Genstande, som klager havde medtaget til sit kolonihavehus (klagers 3. adresse), angiveligt i forsøg på redning blev også afhentet af skadeservicefirmaet.

Klagers LP'er blev opgjort som totalskadede (grundet ødelagte covers) og i den forbindelse prissat til 20 kr. stykket (normalpris 1 - 40 kr.). Klagers CD'er blev også opgjort som totalskadede og prissat til Alka Forsikrings gennemsnitlige genleveringspris 50. kr. (CD'er kan vaskes og erstatningen for ødelagte coveres udgør normalt 15 kr. stykket). Taksator accepterede, trods den aftalte totalskadeerstatning, at klager beholdt både LP'er og CD'er.

Bøger - 353 stk. - blev opgjort til den gennemsnitlige brugtpris 50 kr. Øvrige effekter blev opgjort til skønnede priser.

Normalt dækker forsikringen ikke indbo, der står på flere adresser, medmindre der er tale om godkendt opmagasinering - men for at imødekomme klager valgte selskabet at se bort fra dette i den aktuelle sag.

På foranledning af klagers mail af 5. august 2011 gjorde Alka Forsikrings taksatorchef ved brev af 8. august 2011 rede for bl.a. forsikringens dækning, sagens hidtidige forløb m.m.

Ved mail af 12. december 2011 henvendte klager sig på ny til selskabet og meddelte, at hun havde fået returneret en del af sine ting fra skadeservicefirmaet, men ikke alle og at der endvidere var ting i kasserne, som ikke var hendes og genstande som ikke 'duede'. Klager oplyste, at skadeservicefirmaet havde hjemtaget yderligere af hendes ejendele (af 3 omgange -

herunder 8-10 kasser med CD'er og LP'er fra hendes kolonihavehus) og spurgte specifikt til erstatning af enkeltposter (køb af rengøringsmidler, bygningsdele,
køb af kamera, flyttekasser m.m.)

Alka Forsikring bad skadeservicefirmaet om deres kommentarer til ovennævnte, idet bl.a. CD'er og LP'er var erstattet som totalskadede og klager derfor ikke var berettiget til også at få dem renset. Endvidere var skaden besigtiget og gjort op og selskabet undrede sig således over dels, at der var sendt medarbejdere fra skadeservicefirmaet ud til klager, dels at der var hjemtaget yderligere genstande til rens/renovering, da totalskadede genstande var erstattet og renoverbare genstande allerede blev hjemtaget af skadeservicefirmaet umiddelbart i forbindelse med besigtigelsen.

Forklaringen på misforståelsen i sagen var angiveligt at alt indbo - både skadet og ikke skadet var pakket i de af klager indkøbte helt nye flyttekasser, således at det ikke var muligt at skelne. Det blev derfor aftalt, at skadeservicefirmaet gennemgik alle kasser før de blev returneret.

Ved mail af 10. januar 2012 præciserede taksator, at de af klager anmeldte pakker med Pergo-gulv ikke kunne erstattes, da der var tale om bygningsdele, som ikke var dækket på indboforsikringen.

På foranledning af klagers henvendelse til Alka Forsikrings direktion skrev selskabets taksatorchef til klager ved brev af 17. januar 2012. Vedlagt klagers brev var ny dokumentation og taksatorchefen forklarede, at på baggrund af den fremsendte dokumentation var sagen gennemgået igen. Med udgangspunkt i oplysningerne kunne der udbetales godtgørelse for eget arbejde og refusion for indkøb af rengøringsartikler. Taksatorchefen gentog, at gulvbrædder desværre ikke var dækket på indboforsikringen samt, at klagers CD'er og LP plader var erstattet som totalskade, hvorfor der ikke var mulighed for også at få dem renset af skadeservicefirmaet på forsikringens regning.

Alka Forsikring udbetalte herefter 15.337 kr. for indkøb af rengøringsmidler, klagers eget arbejde samt øvrige udgifter i forbindelse med oprydning/rengøring.

Ved mail af 23. januar 2012 gentog klager sine krav om erstatning for gulvbrædder og indkøb af digitalkamera og rensning af CD'er og LP'er samt rejste krav for tid brugt på tøjvask og el forbrug.

Derudover rejste klager løbende flere krav for effekter, som hun mente, hun ikke havde fået erstatning for samt effekter, hun kom i tanke om.

På baggrund af klagers utilfredshed - herunder med skadeservicefirmaets håndtering af sagen - tog Alka Forsikring igen kontakt til skadeservicefirmaet og bad dem om at få sagen bragt i orden. Det blev i den forbindelse konstateret, at klager manglede erstatning for 8 sække med tøj som senere var blevet afhentet i klagers kolonihavehus samt for nogle CD'er og LP'er som ikke var i kælderrummene, men blev hentet i klagers lejlighed.

Klager fremsendte herefter 17 siders lister med effekter, der enten manglede eller var beskadigede. Alka Forsikring og skadeservicefirmaet gennemgik listerne og skadeservicefirmaet kunne ikke udelukke, at nogle af klagers effekter var blevet væk i forvirringen, der ikke var blevet mindre af, at klagers effekter befandt sig på flere adresser og i flere kælderrum grundet klagers forestående flytning.

4. 83.184

Alka Forsikring og skadeservicefirmaet enedes om, at acceptere klagers lister (udokumenterede) for dels at imødekomme klager dels, at få afsluttet den efterhånden meget langtrukne sag.

Den 11. maj 2012 holdt Alka Forsikrings taksator således møde med klager og klagers 2 bisiddere for at drøfte en afslutning af sagen. På mødet fremkom klager med endnu nogle lister, ligesom hun på mødet kom i tanke om flere ting. Alka Forsikrings taksator opgjorde de på klagers lister anførte yderligere effekter samt hvad klager kom i tanke om i løbet af mødet og tilbød, i henhold til kulante betragtninger endvidere, at forøge erstatningen med yderligere 20%, således at der var taget højde for eventuelle ting, som klager efterfølgende måtte komme i tanke om.

Skadeservicefirmaet påtog sig ansvaret for en del af den yderligere erstatning og Alka Forsikring udbetalte den resterende til dels kulante erstatning den 24. maj 2012.

Klager har flere gange i sagens forløb returneret de udbetalte erstatninger, men der er udbetalt 248.534,05 kr. for totalskadede og muligt forsvundne effekter i anledning af skybruddet (hvoraf skadeservicefirmaet har båret de 88.200 kr.) Rengjorte og opmagasinerede genstande er tilbageleveret klager (udgiften til renovering og opmagasinering er betalt af Alka udover den anførte erstatning).

Klager har under sagens gang flere gange kontaktet skadeservicefirmaet (uden Alkas vidende) og formået dem til at afhente yderligere effekter ad flere omgange, herunder en del LP'er og CD'er som var erklæret totalskadede og som klager havde modtaget totalskadeerstatning for og derfor ikke havde krav på at få renset (selvom klager ekstraordinært havde fået lov til også at beholde disse LP'er og CD'er (som i øvrigt blot kunne vaskes).

Selskabet har endvidere kulant imødekommet klagers krav om reparation af 4 stole og en sofa samt professionel vask af en større mængde CD'er, som det aftaltes med klager at skadeservicefirmaet skulle afhente den 24. juni 2012 (en aftale klager imidlertid efterfølgende annullerede).

Aftalen af 11. maj 2012 - efter hvilken der (inklusive beløbet fra skadeservicefirmaet) blev udbetalt 145.000 kr. yderligere til fuld og endelig afgørelse af sagen. Aftalen blev accepteret og underskrevet af klager.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringen dækker skade som følge af skybrud, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.4.1.2. og Alka Forsikring har da også anerkendt skaden og udbetalt erstatning for dels totalskadede effekter, dels skønsmæssigt opgjort erstatning for angiveligt forsvundne effekter samt endelig en kulant forøgelse af sluterstatningen svarende til 20% for eventuelle effekter, som klager efterfølgende måtte komme i tanke om var forsvundet.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelserne dokumentere, eller i hvert fald sandsynliggøre sit krav og størrelsen heraf.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Der foreligger ingen dokumentation for klagers krav, hverken for tilstedeværelse, alder, lødighed eller mængder (de den 1. august 2011 totalskadede genstande er selvsagt konstateret til stede af taksator ved opgørelsen).

For så vidt angår klagers krav om yderligere erstatning for 'musiksamlingen' udbetalte Alka Forsikring i første omgang totalskadeerstatning for 678 LP'er med 20 kr. stykket svarende til gennemsnitsprisen for genanskaffelse (1 - 40 kr.).

For 278 CD'er har selskabet betalt totalskadeerstatning svarende til 50 kr. stykket (selskabets gennemsnitlige genleveringspris hos selskabets forhandler).

Efterfølgende er der opgjort og udbetalt totalskadeerstatning for de resterende LP'er og CD'er i henhold til klagers opgørelse efter ovennævnte totalskadeprincipper.

For god ordens skyd skal vi bemærke, at klager efter eget ønske - trods den udbetalte totalskadeerstatning, hvorefter de erstattede effekter som hovedregel tilhøre selskabet - fik lov at beholde hele musiksamlingen, som hun derefter blot kunne vaske (vand ødelægger alene coveret på LP'er og CD'er).

De LP'er og CD'er som klager angiver som bortkomne hos skadeservicefirmaet (som hun efterfølgende fik til at afhente for afrensning) er som nævnt erstattet som totalskade.

For så vidt angår de anmeldte pakker med Pergo-gulvbrædder har selskabet afvist erstatning med henvisning til betingelsernes afsnit 3.1 og 3.9, hvoraf det fremgår at bygningsdele kun erstattet på indboforsikringen, såfremt der er tale om, at man som lejer har vedligeholdelsespligten for den pågældende bygningsdel og alene ved skader i form af tyveri og hærværk. Ingen af delene er der tale om i nærværende sag, hvor klager er andelshaver og skaden er en vandskade.

Klagers krav om erstatning for strømforbrug på 612 kr. har selskabet opfyldt, jfr. brev af 11. maj 2012 og klages krav for tøjvask og sortering og kompensation for manglende rengøring er allerede erstattet ved selskabets udbetaling på 15.337 kr.

For så vidt angår de af klager fremsendte lister med nye effekter, som angiveligt er forsvundet og ikke erstattet er det selskabets opfattelse, at en del af effekterne rent faktisk er erstattet tidligere. Uden at dvæle yderligere ved dette må vi imidlertid afvise kravet med henvisning til vores aftale med klager - ved slutopgørelsen og den efterfølgende udbetaling af den resterende erstatning - om at have taget højde for eventuelle glemte ting ved en kulant forøgelse af udbetalingen svarende til 20%.

For så vidt angår klagers bemærkning om, at selskabet ikke har villet udlevere kopier af sagens akter skal vi beklage denne misforståelse. Alka Forsikring er naturligvis indstillet på at fremsende kopi af akterne til klager - blot har vi bemærket, at det formentlig ikke ville tjene til at give klager et større overblik over sagen, snarere tværtimod.

At sagens afslutning har trukket i langdrag finder vi ikke kan lastes Alka Forsikring, men må tilskrives klagers forhold. Selskabet har hele tiden ønsket at få sagen opgjort og afsluttet så hurtigt som muligt, hvorimod klager er vendt tilbage utallige gange dels overfor skadeservicefirmaet dels overfor selskabet med nye krav i takt med, at klager er kommet i tanke om flere og flere genstande, som hun ikke har kunnet finde, ligesom det fremgår af korrespondancen,

at klager ikke har ønsket sagen sluttet, da hun var urolig for, hvad der så ville ske, når hun efterfølgende kom i tanke om flere effekter.

Vi må med henvisning til nærværende resume af sagens forløb fastholde, at vi ikke kan imødekomme klager yderligere og bemærke, at vi er af den opfattelse, at vi har været yderst velvillige i den aktuelle sag.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at klagers krav om erstatning for svie og smerte ikke kan imødekommes. Svie og smerte godtgørelse er et krav baseret på antal sygedage i forbindelse med personskade opgjort efter reglerne i Erstatningsansvarsloven og ikke et krav der kan rejses i forbindelse med en tingskade."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 25/5 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Først og fremmest vil jeg pointere, at der er uoverensstemmelse omkring datoer i Alkas redegørelse. Jeg anmeldte skaden dagen efter, dvs. den 3. juli 2011 og ikke den 13. juli 2011 som anført af Alka. Alle mine effekter stod ubeskyttet hen i 3 uger inden Alkas taksator kom for at besigtige skadens omfang.

Det skal ligeledes pointeres, at skadesservice ikke har renoveret/vasket musiksamlingen. Jeg har selv vasket LP'erne som anført i min skrivelse af 11. marts 2013. CD-samlingen står i min kælder og kan ikke renoveres/vaskes rene, hvilket jeg kan dokumentere ved besigtigelse af denne. Ligeledes må jeg anføre at jeg aldrig har annulleret aftalen om at musiksamlingen skulle afhentes mhp. rengøring fra Skadesservices side. Tidspunktet skulle ændres og aftalen er aldrig blevet effektueret. Endvidere skal det også siges, at jeg hele tiden har ønsket musiksamling genanskaffet af Alka, dvs. ny brugt CD/LP af samme titel og kunstner, så min samling kunne være intakt.

Det kan jo undre mig, at Alka dækker maling og glasvæv, men ikke mit Pergogulv som skulle bruges til renovering af min lejlighed. Alka mener det er ejendomsforsikringen og de mener det er Alka, som skal dække skaden på Pergogulvet.

Jeg har på intet tidspunkt kontaktet Skadesservice uden Alkas viden. Da jeg endelig fik mine effekter tilbage fra Skadesservice var de ikke blevet rengjort, det har jeg selv gjort. Der er tale om ca. 66 stk. flyttekasser med effekter som Skadesservice har haft til opmagasinering mhp. rengøring af effekterne, hvilket aldrig er blevet foretaget og blev anerkendt af Skadesservice. Dette kan dokumenteres i form af billeder.

Ligeledes er en del af mit indbo bortkommet mens de har været i Skadesservices varetægt.

Da min lejlighed var under renovering har jeg først kunne danne mig et overblik over bortkomne/ødelagte effekter i december 2012, hvor jeg er flyttet tilbage og pakker mine effekter ud. De nye lister må kunne sammenholdes med de først udarbejde foreløbige lister.

Til sidst vil jeg gerne påpege at det er meget svært at dokumentere bortkomne effekter i form af regninger, da disse er fuldstændig ødelagt pga. kloakvand m.v. Kan kun sige at jeg så og sige har mistet hele mit hjem og alt mit indbo var beskadiget."

7. 83.184

Efterfølgende er selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i brev af 4/7 2013 til nævnet.

Af det i selskabets brev af 13/5 2013 til nævnet omtalte aftale-dokument af 11/5 2012 fremgår bl.a.:

> "Jeg har nu modtaget dine lister fra [skadeservicefirma], over de genstande hvor du mangler at få erstatning. Disse genstande vedrører genstande, som ikke kan betale sig at renovere og andre er bortkommet.
>
> Da du gennemgik disse lister med [skadeservicefirma], blev I enige om, at der hvor du ikke viste alderen, vil vi opgøre skaden med en gennemsnits alder på 4-5 år gl. og det vil sige jeg har fratrukket 40 % på disse genstande pga. alder.
>
> Skadeopgørelsen fra Alka den grønne og grå, bliver erstattet af ALKA, og er opgjort til kr. 24.447,-.
>
> Mangellisterne og listen over musik, erstatter Alka alt det som er markeret med rødt. De resterende genstande vil blive erstattet af [skadeservicefirma]. Disse lister er opgjort til kr. 14.421,-.
>
> På baggrund af ovennævnte kan vi tilbyde en kontanterstatning på kr. 145.000,- til fuld og endelig afgørelse i denne erstatning. Jeg har indregnet til evt. ekstra genstande som du evt. vil komme i tanke om efterfølgende, samt iht. betingelserne pkt. 7.1.4, hvoraf det fremgår at der kan ske afskrivning pga. alder og brug.
>
> Såfremt Du kan acceptere ovenstående bedes Du underskrive nederst på dette brev."

Af brevet fremgår det, at klageren har underskrevet brevet den 11/8 2012.

Nævnet har gennemset sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at selskabet og klageren den 11/5 2012 indgik en gyldig og bindende aftale om, at selskabet skulle udbetale yderligere 145.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. På denne baggrund finder nævnet, at det ikke kan pålægges selskabet at udbetale yderligere erstatning.

8. 83.184

Nævnet bemærker herved, at klageren ikke har anført omstændigheder, der giver grundlag for at tilsidesætte aftalen,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen