Ankenævnet for Forsikring

918/13

Den 10. juni 2013 blev i sag nr. 83.724:

xxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

AmTrust International
Underwriters Ltd.
v/Aon Denmark Insurance
Services A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Sikrede er omfattet af en tryghedsforsikring ved udlejning af sommerhus i AmTrust International Underwriters Ltd., Irland, v/Aon Denmark Insurance Services A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for skader opstået i forbindelse med udlejning.

Klageren udlejer sit sommerhus gennem et udlejningsfirma, som har tegnet den pågældende forsikring. I perioden fra den 22/7 til den 29/7 2012 var huset lejet ud. Klageren anmeldte efterfølgende, at der var en stor tisseplet fra en hund, en lampe var kørt ned, nøglen til postkassen var borte, og der var sket skade på støvsugerslangen.

Selskabet sendte mail af 6/12 2012 til klageren. Af mailen fremgår bl.a.:

> "Efter modtagelse at denne mail, samt gennemgang at sagen, skal vi hermed meddele, at vi fastholder vores afgørelse om at afvise denne skade.
>
> Erstatning for lampen, foretages gennem Novasol og beløbet kr. 400,00 overføres dags dato til din konto.
>
> Den bortkomne nøgle til postkassen, betragtes som stjålet og tyveri er ikke omfattet af forsikringen. Derfor erstattes nøglen ikke, jvf. Betingelsernes punkt. 6.2.1.

2. 83.724

Selvrisikoen på denne forsikring er på kr. 1.000,- og ikke kr. 300,00 som antaget, da dette beløb må henhøre under din tidligere kontrakt med Dansommer. Derfor erstattes støvsugerslangen ikke, da kravet på kr. 250,00 ligger under selvrisikobeløbet.

Pletten på gulvtæppet i stuen er indtil flere gange beset af bla. medarbejdere og serviceteknikere fra Novasol og der er ikke fundet grund til at udskifte tæppet, da der blot er tale om en misfarvning på et niveau, som man må forvente, især når man tillader husdyr i forbindelse med udlejning. Derfor erstattes gulvtæppet ikke, jvf. Betingelsernes punkt 2 og 6.1.1."

Af klageskemaet, som er modtaget af nævnet den 10/12 2012, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Lejer ..., ... lejer huset i tidsrummet 22/7- til 29/7-2012.
Mandag den 31/8-2012 kontrollerer jeg huset og konstater flere skader, bl.a. har hunden overtisset gulvtæppet, hvorefter jeg kontakter områdeleder ... fra Dansommer. (Der bliver rengjort.) Mandag den 13/8 konstaterer jeg at rengøringen ikke har hjulpet nævneværdig, ... er til stede og erkender, hvorefter der rekvireres et tæpperensningsfirma. Mandag den 27/8 ser jeg blot at pletten er blevet meget større ringer til ... som ikke vil komme, men siger at han vil sende en forsikringsanmeldelse som jeg skal udfylde og sende til Dansommer i ..., dog skal jeg først have et afslag fra min egen forsikring GF, hvilket jeg hurtigt skaffer og sender til Dansommer. Samtidig henvender jeg mig til ... Tæppemontering i ... får dem til at vurdere skaden og prisen, samt vurdere om tæppet kan renses svaret er at tæppet skal udskiftes. 2 medarbejdere fra Dansommer i ... blev sendt op for at chekke tæppet som uvildige repr., hvilket jeg ikke mener de kan være, idet de selv har overset skaderne modtaget penge af lejeren for rengøring af huset, hvilket jo slet ikke skete.
Efterfølgende er der meget korrespondance, såvel skriftlig som telefonisk. (se bilag)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Have erstatning jf. fremsendte anmeldelse erstatning for flytning af brændeovn + erstatning for manglende leje i perioden siden den 12. aug. 2012 (5000,00 kr.)."

Bilagt klageskemaet har klageren fremlagt et tilbud på 13.448 kr. for et nyt gulvtæppe. Tilbuddet inkluderer ikke flytning af brændeovnen.

Selskabet har i brev af 21/12 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har, efter modtagelse af Ankenævnets skrivelse, kontaktet House Center som uvildige skadekonsulenter for en yderligere besigtigelse af pletten på gulvtæppet, som klager kræver erstatning for. Rapport fra House Center er vedlagt som bilag ...

På baggrund af denne rapport fastholder vi afvisningen af erstatning for gulvtæppet og flytning af brændeovn.

Med hensyn til afvisning af erstatning for lampe, nøgle og støvsugerslange, se skadeanmeldelse bilag ..., henviser vi til vores mail til klager af 6. dec. 2012, bilag ...

Erstatning for huslejetab ydes i tilfælde af skader, som er erstattet af enten denne eller husejers ordinære forsikring og såfremt boligen bliver helt eller delvist ubrugelig, jfr. forsikringsbetingelserne pkt. 6.6, bilag ... Da betingelserne for dette vilkår ikke er opfyldt, kan forsikringen ikke imødekomme klagers krav om erstatning for huslejetab.

Vi har, foruden mailkorrespondancen, også haft telefonisk kontakt til klager flere gange i sagsforløbet, som i en af disse telefonsamtaler har oplyst os, at huset er sat til salg p.g.a. dødsfald i familien."

Af den omtalte rapport fra House Center af 20/12 2012 fremgår bl.a.:

"**Oplysninger om skaden**
HouseCenter er d. 18. december 2012 af AON Danmark blevet anmodet om at udføre uvildig vurdering af skade på gulvtæppe efter urin fra hund.

Tæppet er besigtiget d. 19. december 2012.

Det er oplyst at urin plet skulle være ved bord mellem stol og tv bord. Urin pletten er jf. Dansommer renset tidligere.

Det er ligeledes oplyst at tæppet er ca. 10 år gammelt.

Ud fra min gennemgang af pletten kan der kun ses meget svage aftegninger fra hvor pletten har været, og man skal kigge godt efter for at se aftegningerne.

Der er konstateret pletter midt på gulvet samt pletter ved sofastol, som karakteriseres som værende betydelig tydeligere end omtalte. Se evt. fotos.

Det er derfor vor konklusion at tæppet ikke har lidt yderligere skade ved denne anmeldte skadesbegivenhed, da tæppets værdi ikke forringes yderligere pga. tæppets nuværende tilstand.

Det må ligeledes vurderes at være forventeligt at der kan opstå pletter og lign. da huset benyttes som udlejningshus med tilladelse til husdyr og der vil opstå kraftigere slid på hus og indbo."

I brev af 7/1 2013 til nævnet har klageren anført følgende:

"Vedr. bilag ..., omhandlende lampe, nøgle og støvsugerslange, erstatning for lamper er modtaget den 2/1 2013, hvad angår de øvrige sager er jeg ikke enig med Selskabet, idet jeg tegnede kontrakt med Dansommer i 2011, AON har først indgået aftale med Dansommer den 1/6 2012, jeg har aldrig skrevet under på en ny kontrakt jf. Deres aftale med Dansommer

Jeg blev ringet op af Dansommer den 20. dec. Kl. ca. 10.00, om jeg havde en nøgle til sommerhuset, idet der stod en skadekonsulent hos dem i ... som skulle kigge endnu en gang på pletterne på tæppet, i rapporten fremgår det som om der kun er en plet, men der er flere pletter, hvilket jeg også tidligere har meddelt Dansommer Jeg meddelte dem at jeg skulle op og aflæse strøm samme dag, men kunne først være der ved 1100 tiden, idet det jo tager en halv time at køre derop, men det kunne de ikke vente på, det ville ellers være en fordel for dem da jeg jo så kunne anvise de meget tydelig og stor pletter for konsulenten, så kom jeg i tanke om at ... i ... havde en nøgle, den kunne de så hente, hvilket vi aftalte.

Da jeg kom derop og gik inde i huset kom en ven til min nabo op i huset, og spurgte om jeg havde set naboen, da han ikke var hjemme, hvilket jeg ikke havde, pludselig siger han meget

spontant, 'hva'fanden er der sket med dit tæppe' med henvisningen til de meget tydelige pletter, bare en bemærkning til at Selskabet ikke vil se noget!

Jeg ved ikke hvad AON vil med sidste afsnit, men jeg har aldrig sagt at mit hus var sat til salg p.g.a. min kones dødsfald, huset har været til salg de sidste 3½ år, det ved Dansommer også, idet der er lavet en frigørelsesattest ved salg. Men ganske rigtig meddelte jeg lederen af Dansommer da skaden blev konstateret at min kone lige var død, så min tid var sparsom."

Hertil bemærker selskabet i brev af 25/1 2013 til nævnet bl.a.:

"Aon har, efter modtagelse af skrivelse af 11. januar 2013 fra Nævnet, kontaktet Novasol og bedt deres Customer Service Manager om en kommentar til klagers påstand om manglende accept af kontrakten, jfr. 1. afsnit i klagers skrivelse af 7. januar 2013 til Nævnet.

Novasol har i en mail til Aon d. 24. januar 2013 skrevet følgende:

Hvert år sendes forlængelsespapirer (til kontrakten/overenskomst om sommerhusudlejning) til ejerne, hvor der henvises til vores aftalegrundlag. I kontrakten står der, at han automatisk er dækket af en forsikring, når han har kontrakt med dansommer, hvis der opstår en lejerskade i huset, og hans egen forsikring ikke dækker (Aon har kopi af kontrakterne i Novasol og dansommer).
Der står ligeledes, at forsikringsbetingelserne kan rekvireres.

Nogle ejere sender forlængelsespapirerne retur underskrevet, mens andre ikke gør det, men efter en bestemt dato/deadline for opsigelse, forlænges kontrakten automatisk hvis vi ikke hører mere fra ejer.

Aftalen til 2012 er forlænget d. 14. februar 2012, hvor der er sendt en skriftlig bekræftelse til [klageren] på, at aftalen er forlænget. Det er sket efter, at [klageren] telefonisk har bekræftet forlængelsen til ejerrådgiver ..., som derefter har kontaktet dansommer ejerservice og har bedt dem om at sende en skriftlig bekræftelse til ejer på, at aftalen er forlænget. Hvilket sker samme dag d 14.02.2012.

Selskabet fastholder fortsat afvisning af erstatning for tæppet og huslejetab, idet tæppet ikke har lidt yderligere skade ved den anmeldte skadesbegivenhed, da tæppets værdi ikke er forringet yderligere p.g.a. tæppets tilstand. Tæppet er ca. 10 år gammelt og har andre pletter end den anmeldte, som efter taksatorens vurdering er væsentlig tydeligere."

Endelig har klageren i brev af 10/2 2013 til nævnet anført følgende:

"Jeg har ikke forlænget kontrakten men lavet en ny, gældende fra 1/6 til 30/8 - 2012, i hvilken periode Dansommer har udlejet sommerhuset i 3 uger, 1 uge før og 1 en uge efter skaden skete. I Overenskomsten om sommerhusudlejning står forsikringsbetingelserne, her anføres at skader dækkes som jeg har valgt i min egen fritidshusforsikring, såfremt dækning ikke opnås hos lejer! Dette er bestemt ikke tilfældet.

Dette gør forsikringen så IKKE, jf. AON, idet de postulerer, at der nu forekommer andre pletter end de anmeldte, idet de tidligere har påstået at pletterne er fjernet, og at de ikke kunne se nogle pletter! Dansommer har kun forsøgt at rense en plet, men der er jo som tidligere meddelt flere pletter, hvilket jeg har gjort opmærksom på i en mail fra 16. OKT 2012 (se mail), umiddelbart efter tæppeforretningen havde beset tæppet.

> Sandheden er jo, at de i forbindelse med afrejsen ikke havde foretaget fornøden kontrol, hvorfor de lod nordmændene køre, skyldtes måske at de havde modtaget betaling for at udføre rengøringen jf. udlejningslisterne, ... fra Dansommer erkendte jo selv, at der ikke var foretaget nogen rengøring i huset da jeg hidkaldte ham, han nævnte heller ikke, at de havde modtaget betaling for denne ydelse, men gav udtryk for at det var meget normalt, at disse rige nordmænd bare kørte fra stedet i miserabel stand. Dette er på en måde bedrageri, såvel over for lejer som udlejer idet der jo normalt flytter en ny lejer ind på samme dag, i dette tilfælde er der en uge mellem, hvor jeg så tilfældigt er oppe at slå græs og konstaterer det skete!
>
> Når man har en hundeforsikring dækkes sådan en skade normalt af denne, så måske hvis de havde talt med lejeren ..., var problemet måske blev klaret ad den vej!
>
> Huset har stået totalt tomt siden 11. august 2012, pletterne er meget mere synlige end tidligere, ja totalt ødelagt.
>
> Sluttelig vil jeg blot nævne, at min kone døde den 23 JUL 2012, i den uge som skaden opstod, hvorfor min opmærksomhed kun var på den store plet lige indenfor døren, det så også ud som om der var brændt hul i tæppet. Senere konstaterede vi at der er tisset op af bord - og stoleben andre steder i huset."

I den omtalte mail af 16/10 2012 til udlejningsfirmaet, har klageren oplyst, at der er tale om fire pletter på gulvtæppet.

Nævnet har gennemset de fotos af gulvtæppet, som klageren og selskabet har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1. Hvem forsikringen gælder for**
Forsikringen gælder for den forsikrede. Med den forsikrede anses den person, som er lovlig ejer til udlejet bolig eller boligindehaver og ejer til løsøret i boligen, som har gældende og betalt forsikring for boligen samt løsøret, som omfatter brand, vand indbrud og ansvar. Det kan under de samme forhold gælde for anden person, som har fuldmagt til at udleje bolig. Aftalen er indgået af udlejningsfirma, som repræsentant for den forsikrede.

2. Forsikret interesse
Forsikringen gælder for skade med hvilket anses sådan fysisk skade på, eller tab af forsikret ejendom som medfører at ejendommens værdi mindskes eller går tabt, og økonomisk skade ved huslejetab jf. punkt 6.5
Forsikringen gælder også for ejendoms- og ansvarsskade for ejer af forsikret ejendom jf. punkt 6.4.
...
5. Forsikret ejendom
5.1 Forsikringen gælder for:

- Bygninger i overensstemmelse med hvad som angives i gældende forsikring for denne (husejers egen forsikring)

- Bolig og fast indbo i overensstemmelse med hvad der angives i gældende forsikring for denne (husejers egen forsikring)
- Løsøre i overensstemmelse med husejeres egen forsikring.

5.2 Undtagelser
Forsikringen gælder ikke for den ejendom eller de ejendele der er undtaget i forsikring for boligen og løsøret, f.eks. motordrevet køretøj eller båd.

6. Hvad forsikringen gælder for
Forsikringen gælder for skade ifølge nedenstående der opstår mens lejer, gennem kontrakt med formidleren, disponerer over boligen.

6.1 All risk forsikring - bygning/bolig
Forsikringen gælder for skade på eller tab af bygning eller bolig med fast indbo gennem pludselig og uforudset hændelse som ikke kan erstattes gennem den gældende forsikring for bygning eller bolig.

6.1.1 Undtagelser
Forsikringen gælder ikke for:

- Skader der kunne have været erstattet af sædvanlig forsikring, hvis ejeren til bygningen indehaver af bolig/fast indbo, eller nogen i dennes sted havde tegnet forsikring mindst omfattende brand, vand, indbrud, denne forsikring ville have dækket skaden, se punkt 1. Hvem forsikringen gælder for.
- Skade der består af eller skyldes slitage, erosion, forbrug, selvødelæggelse (f.eks. revner) eller korrosion.
- Skade gennem langtidspåvirkning f.eks. fugt, mug, svamp, rust eller anden ælde.
- Skade til følge af bearbejdning, reparation eller rengøring der udføres af 3. mand.
- Skade forsaget af husbuk og andre insekter eller af rotter og mus.
- Skade på isoleringsglas der kun består i at ruderne er blevet utætte.
- Forsætligt forårsaget skader, se dog punkt 6.3 for neden.

6.2 All risk forsikring løsøre
Forsikringen gælder for skade eller tab af løsøre i boligen gennem pludselig og uforudsete hændelse, der ikke kan erstattes gennem den gældende forsikring for løsøret.

6.2.1 Undtagelser,
...
Forsikringen dækker heller ikke
...

- Tyveri
- Skader, der består i eller forårsages af nedslidning.
- Slidtage, forbrug, selvopstået skade f.eks. revner eller anden ælde.
- Skade betinget af bearbejdning, reparation, eller rengøring, der er udført af 3. mand.
- Skade forårsaget af husbuk og andre insekter eller rotter og mus.
- Forsætligt forårsagede skader, se dog punkt 6.3 forneden.

...
6.3 Forsætlig skade
Forsikringen gælder for forsætlig skade på bolig med fast indbo samt deri eksisterende løsøre, forårsaget af lejeren, dennes familiemedlemmer eller gæster til disse i forbindelse med ophold.
...

6.6 Huslejetab
Forsikringen gælder i de tilfælde hvor den udlejede bolig bliver helt eller delvist ubrugelig gennem skade som kan erstattes enten gennem den ordinære forsikring eller gennem nærværende forsikring. Erstatning gives for tab af husleje, som opstår eller opdages under forsikringsperioden.
...
7.1 Skadevurderingsregler
Ved skade vurderes ejendommen ifølge vilkår, der gælder for den forsikring der findes gældende for forsikret ejendom (f.eks. vilkår for fritidshusforsikring) eller tilsvarende vilkår såfremt forsikring ikke er tegnet.

8. Skadeerstatningsregler

8.1 Skader på ejendom og løsøre
Erstatning ydes med højeste værdi, førsterisikobeløb eller fuldværdien for bygningen ifølge gældende forsikring for bygningen eller med det højeste erstatningsbeløb for bolig og indbo, der angives i gældende forsikring for dette, dog maksimalt 3. mio. kr. i alt pr. skadebegivenhed for samtlige dækninger.
...
8.3 Huslejetab Erstatning gives med højest det huslejebeløb som lejeren skulle betale for lejeperiode som er booket før skaden skete og som svarer til den tid boligen er ubrugelig pga. skaden, dog maksimalt 3. mio. kr. i alt pr. skadebegivenhed for samtlige dækninger.

9. Selvrisiko
Selvrisikoen er ved hvert skadetilfælde 1.000 kr.
Hvis den forsikrede får en eller flere skader ved samme tilfælde og erstatning gives gennem såvel den gældende forsikring, som denne forsikring, erstattes den gældende forsikrings selvrisiko således at den samlede selvrisiko udgør 1.000 kr."

Nævnet udtaler:

Forsikringsaftalen er indgået mellem selskabet og det udlejningsfirma, som klageren udlejer sit sommerhus via. Klageren er som sikret bundet af de vilkår, der er aftalt mellem parterne i forsikringsaftalen, uafhængigt af om han over for udlejningsfirmaet har accepteret en ændring af vilkårene for udlejning. Nævnet lægger herefter til grund, at de fremlagte forsikringsbetingelser regulerer klagerens krav mod selskabet, og bemærker, at det ligger uden for nævnets kompetence at vurdere, om klageren har et krav mod udlejningsfirmaet i anledning af det passerede.

8. 83.724

Forsikringen dækker enhver pludselig skade på eller tab af bygning og løsøre, der er opstået, mens en lejer disponerer over boligen, og som ikke er dækket af klagerens husforsikring eller indboforsikring, og som ikke er undtaget i forsikringsbetingelserne. Forsikringen dækker desuden huslejetab.

Efter det oplyste må nævnet lægge til grund, at de anmeldte skader ikke er dækket af klagerens hus- eller indboforsikring.

Nævnet lægger endvidere til grund, at der er konstateret urinpletter på gulvtæppet, som er opstået ved, at en lejers hund har tisset på tæppet. Da der er tale om en pludselig skade, som efter nævnets opfattelse ikke er omfattet af forsikringens undtagelsesbestemmelser, har selskabet ikke været berettiget til helt at afvise at yde dækning for skaden på gulvtæppet. Nævnet bemærker i den forbindelse, at forsikringsbetingelserne ikke ses at indeholde undtagelser for kosmetiske skader. Erstatningen finder nævnet at kunne fastsætte til 30 % af udgifterne til et nyt tæppe, idet der herved er taget hensyn til tæppets alder og stand.

For så vidt angår den manglende nøgle til postkassen finder nævnet, at der ikke er holdepunkter for at antage, at nøglen er bortkommet ved tyveri, eller at skaden er omfattet af forsikringens øvrige undtagelsesbestemmelser. Selskabet skal derfor yde dækning i det omfang, erstatningen for nøglen overstiger selvrisikoen.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at der gælder en selvrisiko på 1.000 kr. pr. skade. Da kravet om erstatning for støvsugerslangen ikke overstiger selvrisikoen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning her for.

Nævnet bemærker endelig, at klageren ses at have modtaget erstatning for lampen.

Nævnet finder, at skaden på gulvtæppet og den manglende postkassenøgle ikke har medført, at sommerhuset har været hverken helt eller delvist ubrugeligt, og kan derfor ikke pålægge selskabet at dække et eventuelt huslejetab.

9. 83.724

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, AmTrust International Underwriters Ltd. v/Aon Denmark Insurance Services A/S, skal udbetale erstatning for skaden på gulvtæppet svarende til 30 % af udgiften til et nyt tæppe.

Herudover skal selskabet dække omkostningerne til at flytte brændeovnen, i det omfang det måtte være nødvendigt.

Selskabet skal desuden udbetale den erstatning for postkassenøglen, der måtte overstige selvrisikoen.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Poul Sørensen