Ankenævnet for Forsikring

934/14

Den 3. marts 2014 blev i sag nr. 84.617:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en vandskade.

Det fremgår af sagen, at der den 3/9 2012 sprang et vandrør i køkkenet i klagerens lejlighed, og at der som følge deraf skete vandskade på bygningsdele og indbo. Selskabet dækkede omkostninger til genhusning og udbetalte klageren en kontanterstatning på 73.644,65 kr. for ødelagt indbo og genhusning samt en skønsmæssigt fastsat erstatning på 15.000 kr. for indbogenstande, som klageren havde bortskaffet før selskabets besigtigelse. Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet med påstand om yderligere udbetaling af 110.631,76 kr. Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Klageren anførte i mail af 7/5 2013 til selskabet bl.a.:

"I alt mangler betaling for:

1. Genhusning er ikke korrekt afregnet, idet vi betalte 15.800 i [genhusningsadr.] - derfor er der stadig en difference på kr. 12.600,-. At vi har betalt mere i forbrugsudgifter i [genhusningsadr.], end vi gør normalt på [klagers adr.], hænger sammen med at lejligheden i [genhusningsadr.] er nordvendt, og vi har derfor forbrugt mere varme end på [klagers adr.]. Endvidere har vi brugt mere vand, da jeg, når vi bor på [klagers adr.], bader dagligt i mit fitnesscenter i stedet for derhjemme.
2. 1 stk. IPhone er selvsagt, at den ikke kan tåle så meget vand - den kunne på ingen måde reddes. Udgift til ny eller gavekort til … 6.500,-

2. 84.617

3. Internet Modem + 1 Mac Airport, som ligger på gulvet i stuen, var også ødelagt, og kunne derfor ikke reddes. Pris 1.195,- (dette er naturligvis blevet købt på ny, så her bedes om kontant afregning).
4. Beolab 4000 Højtalerne blev vandskadet, så de teknisk var ubrugelige. Pris her på 17.800 (igen vil jeg godt acceptere et gavekort til B&O på beløbet, da jeg agter at få de samme).
5. De to tavler (ur og opslagstavle) er fra firmaet P&O - disse hang på væggen hvor skaden skete, og var intet værd herefter. (Gavekort til Inspiration er ok - 1.990,-)
6. At Kuglepennen fra Chopard (en gave fra mine forældre til min 30 års fødselsdag - derfor har den STOR værdi for mig) er ødelagt pga. læderet er selvsagt. Denne koster 3.000 og igen er et gavekort til butikken ok (…).
7. 7'er stolene har jeg fået en pris på (vedhæftet) og en bekræftelse fra Skadeservice DK, at disse også var ødelagte (vedhæftet). Igen er et gavekort til [møbelbutikken] ok, såfremt I ikke vil udbetale beløbet på: 33.636,- minus jeres udbetalte beløb på 1500 = 32.136,-
8. Montana reolerne til 13.910,76 er også selvsagt, at de var ubrugelige efter, de havde stået under vand og suget - de er lavet af træ ligesom hele køkkenet, og dette kan ikke redes. Igen er det ok med Gavekort til Montana i …, såfremt I ikke vil udbetale beløbet.
9. Tøj til kr. 40.000 - jeres udbetalte beløb på 3.500,- = 36.500,- (et gavekort til … hvor tøjet er købt, er helt i orden).

I alt mangler der altså et kontant beløb på:

Kr. 125.631,76

Jeg accepterer ikke Jeres taksators mening om sagen. Der blev på intet tidspunkt under forløbet gjort opmærksom på, at jeg ikke var i min gode ret til at skaffe ovenstående ting bort fra lejligheden. Skaden skete mandag den 3. september og tingene blev kørt på genbrugspladsen i løbet af den 4. september og i ugens forløb."

Selskabet anførte i mail af den 28/5 2013 til klageren heroverfor bl.a.:

"Ad. pkt. 1.

- 'Ved min besigtigelse af d. 4/9 aftalte vi en genhusningspris på 14.000,- kr. Den skaderamte lejlighed og genhusningslejligheden ligger 3 km. fra hinanden.'

Det fremgår af lejekontrakten, at lejen udgør kr. 14.000,00. Hertil kommer a conto varme kr. 1.200,00 og a conto vandbidrag kr. 600,00. Erstatning for genhusning andrager alene rimelig og nødvendige merudgifter. Idet vi formoder, at du ikke selv har haft et vand- og varmeforbrug i din helårsbolig i selve genhusningsperioden, er der ikke tale om merudgift. For så vidt at det kan dokumenteres, at du har haft en merudgift til vand og varme, er vi selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen for en revurdering af erstatning ved genhusning.

Ad. pkt. 2.

- '1 stk. Iphone er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9, og er derfor ikke besigtiget – den er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

Ad. pkt. 3.

- 'Internet modem m.m. er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9, og er derfor ikke besigtiget – den er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

Ad. pkt. 4.
- 'Beolab 4000 højtalere er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9, og er derfor ikke besigtiget – er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

Ad. pkt. 5.
- 'Tavler er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9, og er derfor ikke besigtiget – er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

Ad. pkt. 6.
- 'Kuglepennen er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9, og er derfor ikke besigtiget – er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

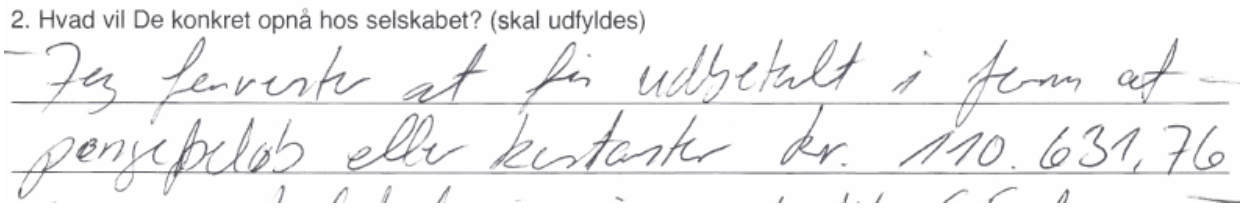
Ad. pkt. 7.
- '7'er stole er medtaget i min opgørelse, men med et skønnet beløb på 1.500,- kr. til aftørring/rengøring, idet stolene er med stålben og kan umuligt være totalskadet.'

Ad. pkt. 8.
- 'Montana reol er ikke nævnt ved min besigtigelse d. 4/9 og er derfor ikke besigtiget – er efterfølgende smidt ud af forsikringstager.'

Ad. pkt. 9.
- 'Div. tøj var smidt ud ved besigtigelsen d. 4/9 – er medtaget i opgørelsen med et skønsmæssigt beløb på 3.500,- kr. til vask/rens af tøjet.'

For en mindelig afslutning på sagen, har selskabet udbetalt en skønsmæssig fastsat erstatning på kr. 15.000,00 for de bortskaffede genstande. Selskabet afviser at udbetale yderligere erstatning for disse genstande med henvisning til, at du ved bortskaffelse af disse genstande uden forudgående aftale med selskabet, ikke er berettiget til yderligere erstatning."

Klageren indbragte herefter sagen for nævnet. I klageskemaet dateret den 17/6 2013 hedder det bl.a.:


2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker at få udbetalt i form af pengebeløb eller kontant kr. 110.631,76

Selskabet har i brev af den 9/7 2013 heroverfor bl.a. anført:

"Selskabet modtager anmeldelsen telefonisk den 4. september 2012, hvor af det fremgår, at:

'Der er sprunget et vandrør og der er kommet meget vand ind i lejligheden. Brandvæsnet har været der og ejendommen har ssg på sagen. Fst skal genhuses og der er en del indbo der er skadet. ***Fst har smidt noget ud - sagt til fst at det skal han ikke og at jeg sætter en taks på sagen.'***

Den 12. oktober 2012 modtager selskabet taksators første rapport vedrørende besigtigelse, som er foregået samme dag som forsikringstager anmelder skaden den 4. september 2012.

Selskabet skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på den nævnte delrapport hvoraf det fremgår, at:

'Skaden er besigtiget og gennemgået sammen med fst., og der blev konstateret skade i køkken og på køkkenting.

Fst oplyste, at der havde været lagt tøj i entreen som var skadet - men var blevet smidt ud - som også meddelt HK ved anmeldelsen.

***Ved denne besigtigelse blev der ikke konstateret eller anmeldt andre skader**.*

Det er aftalt at fst. selv rengør tingene i køkken - kontanterstatning er aftalt.

D. 10/9 modtages krav fra fst. på 152.049,- kr. for skader.

D. 11/9 beder jeg fst. ringe og aftale en tid for en ny besigtigelse - han oplyser her at alle de anmeldte ting - er smidt ud - bortset fra en bærbar PC.

Jeg har afvist de efteranmeldte skader - se mail af 11/10 under filer.'

Den 11. oktober 2012 afviser taksator forsikringstagerens erstatningskrav for bortskaffede genstande, idet han stiller sig uforstående overfor det faktum, at forsikringstageren har smidt de beskadigede genstande ud, idet taksator netop ved besigtigelsen dagen efter skaden bemærkede det uheldige i, at tøjet var smidt ud inden selskabet havde haft mulighed for at besigtige og bedømme skadens omfang.

Afvisning af genstande som selskabet ikke har haft mulighed for at besigtige fastholdes efterfølgende i taksators mail til forsikringstageren af den 31. oktober 2012.

Selskabets fastholder tilsvarende taksators afvisning, idet forsikringstageren af såvel selskabets sagsbehandler som selskabets taksator er blevet informeret om, at han ikke må bortskaffe genstande som han ønsker erstatning for.

I forbindelse med fornyet klagebehandling af den 28. maj 2013 gør selskabet et forsøg på at forlige sagen i mindelighed med kunden, idet selskabet yder en skønsmæssig erstatning for de bortskaffede genstande. Den skønsmæssige erstatning fastsættes til kr. 15.000,- og udbetales til forsikringstagernes NEM-konto samme dag.

Selskabet fastholder, at der ikke kan tilbydes yderligere erstatning, men vi er selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen, såfremt forsikringstageren skulle være i stand til at fremsende dokumentation for de bortskaffede genstande og beskadigelsen af disse.

Til grund for vores afgørelse har vi lagt følgende:

- Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

- Forsikringstageren har ved bortskaffelse af genstande, inden selskabet har haft mulighed for tage stilling til kravet, ikke været i stand til at løfte bevisbyrden for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

5. 84.617

- Kravet til denne bevisbyrde må anses for væsentligt skærpet, idet såvel selskabets sagsbehandler som taksator, samme dag som forsikringstageren anmelder skaden, gør forsikringstageren opmærksom på problemstillingen omkring bortskaffelse af genstande.

- Taksator blev i forbindelse med besigtigelsen ikke forevist eller gjort opmærksom på de bortskaffede genstande med undtagelse af tøjet, der var destrueret.

- Skaden på tøjet er opgjort som et skønsmæssigt erstatningsbeløb svarende til vask/rens - det skal her nævnes at tøjet ifølge forsikringstageren lå på gulvet ude i entreen i en stor bunke. Vandskaden er sket i køkkenet - og vandet er så løbet fra køkkenet ud i entreen og videre ind i stuen. Det er således ikke sandsynligt at alt tøjet har ligget i direkte vand men kan være blevet fugtigt ved at ligge ovenpå noget vådt tøj.

- Selskabets afvisning og efterfølgende skønsmæssige erstatning er i overensstemmelse med Nævnets praksis på området, og vi vedlægger i den anledning kendelserne 47867, 72795 og 75313 som alle omhandler lignende sager, hvor selskaberne afviser eller yder en skønsmæssig erstatning for bortskaffede genstande.

- Der henvises i øvrigt til selskabets mails til kunden af den 26. marts 2013 og 28. maj 2013 samt taksators rapport og mails til kunden."

Klageren har i udateret brev modtaget i nævnet den 29/7 2013 heroverfor bl.a. bemærket:

> "Det er på intet tidspunkt blevet nævnt overfor mig, at jeg ikke måtte smide ting ud. Da jeg i sommeren 2011 havde en stor vandskade pga. skybrud i en forretning i Store Kongensgade, København K, var jeg forsikret med en erhvervsforsikring hos firmaet CODAN, og i dette tilfælde var der ikke engang en taksator ude og inspicere og der var tale om en skade til ca. 1.000.000, som blev udbetalt prompte. I sagen med GF har det nu snart taget 1 år.
>
> Jeg forstår ikke, at der bliver stillet spørgsmålstegn ved de ting, som jeg har angivet, da vores hjem kun er udstyret med designer ting og tøj. I er da hjertens velkomne til at komme og kigge efter, hvis man ikke tror på det.
>
> Endvidere er det ikke sandt at tøjet lå i entreen (skønt her var der også kommet vand) - tøjet lå klar til vask i mellemgangen mellem køkken og stuen, og det var der, hvor der kom allermest vand, så GF's påstand er altså absolut ikke korrekt.
>
> Jeg fastholder derfor mit krav mod GF…"

Selskabet har i brev af den 22/7 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Til Nævnets orientering har jeg netop modtaget orientering fra selskabets taksator vedrørende mail fra Skadeservice Danmark af den 12. oktober 2012, hvor det bl.a. fremgår, at der ikke blev konstateret skade på 7er stolene."

Klageren har i brev af den 8/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Jeg har vedlagt et par billeder - og kan sende flere via e-mail, hvis I giver mig en mail adresse, jeg kan sende fil? Jeg har nogle ret gode, dog kan de ikke printes i så god kvalitet.

Endvidere har jeg vedlagt en mail fra Skadesservice DK, der beviser, at de er skrevet ind i rapporten, og at de er ødelagt. Jeg har også billeder, der beviser, at de har været i rummet før vandskaden.

Jeg har på intet tidspunkt, jeg ikke ville genhuses - jeg afventede blot taksators vurdering af sagen. Stolene blev ødelagt af brandmændene og ikke af vandet.

Som man kan se ud fra det ene billede var gulvet ret meget hævet - dette beviser også hvor meget vand der er kommet. Jeg har desuden et billede, der beviser hvor meget vand der kom fra køkkenet.

I det hele taget er jeg ærgerlig over, at forsikringen sætter spørgsmålstegn ved, at mine ting blev ødelagt. Det er jo ikke undertegnede, der har forårsaget vandskaden, og det er mig ubegribeligt, at man ikke bliver hjulpet i en sådan situation, men at man får fornemmelsen af, at GF Forsikring forsøger at udbetale mindst muligt. Der har i hele forløbet gået mellem 2-3 måneder, førend beløbene er blevet udbetalt, hvilket jeg som kunde normalvis mener, er uacceptabelt."

Selskabet har i brev af den 21/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Selskabet har tidligere henledt Nævnets opmærksomhed på det faktum, at klageren ved dennes anmeldelse er blevet informeret om, at han ikke måtte smide beskadigede indbogenstand ud. Vi vedlægger i den anledning print af selskabets sagsnotat af den 4. september 2012, hvoraf det tydeligvis fremgår at klageren allerede ved anmeldelsen har smidt indbogenstande ud, og at klageren er blevet behørigt informeret om ikke at smide noget ud.

Selskabet skal ikke udtale sig om andre forsikringsselskabers måde at sagsbehandle på. Dog kan det forekomme underligt at en skade på løsøre til 1 mio. kr., ikke er blevet besigtiget af en taksator.

Vores taksator må medgive klageren, at tøjet lå i mellemgangen og ikke i entreen som tidligere nævnt. Dette ændrer ikke ved taksators opfattelse af, at tøjet burde være sendt til vask/rens, hvorfor selskabet fastholder den skønsmæssige erstatning herfor.
…
Det fremgår af klagerens yderligere kommentarer, at:

- Stolene er blevet ødelagt af brandvæsenet og ikke af vand:
- Klageren har vedhæftet en mail som beviser, at de er skrevet ind i rapporten, og at de er ødelagt.

Taksator bemærker, at:

- Han ikke er blevet informeret om, at stolene er blevet ødelagt af brandvæsenet og ikke af vand.
- Samtlige billeder modtaget fra Skadeservice Danmark er taget af klageren. Der er kun billeder fra køkkenet og ingen fra stuen, så skaderne på stolene kunne ses.
  Taksator stiller sig endvidere meget uforstående over for det faktum, at det ikke er taget billeder fra stuen eftersom den ifølge klageren største løsøreskade, skulle være sket i stuen.

- Taksator har erstattet et skønsmæssigt beløb til aftørring af stolene, idet disse er med stålben og kunne aftørres efter vandskaden.
- Klagerens mail til Skadeservice Danmark er sendt d. 4/9 kl. 18.31. Ved taksators
- besigtigelse hos klageren den 4/9 kl. 17.20 blev der ikke nævnt noget om skade på stole. Mailen til Skadeservice Danmark er således sendt umiddelbart efter taksators besigtigelse. Taksator stiller sig derfor uforstående over for, at klageren ikke nævnte skade på stole i forbindelse med besigtigelsen."

Det er selskabets opfattelse, at klagerens mail til Skadeservice Danmark ikke beviser, at der er skade på stolene eller omfanget af disse eventuelle skader. Vi skal på ny henlede Nævnets opmærksomhed på det faktum, at klageren allerede ved anmeldelsen kan have smidt stolene ud, eller mod selskabets efterfølgende anvisninger vælger at bortskaffe stolene, inden selskabets har haft mulighed for at tage stilling til kravet for disse."

Klageren har i brev af den 28/8 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Selskabet GF påstår ud fra en note (fra deres eget IT system), at jeg er blevet gjort opmærksom på, at jeg ikke måtte smide nogle ting ud - dette er ikke korrekt. At tingene var blevet smidt ud hænger som sagt sammen med den vandskade jeg tidligere havde ved selskabet Codan i sommeren 2011, hvor aer ikke blev kigget på sagerne. Og nej det er ikke spor underligt.

Tøj som er blevet 'jordslået' kan hverken renses eller vaskes til normal stand igen, hvorfor jeg også her holder fast i mit krav. GF vidste jo ikke engang, hvor det lå i hele forløbet - de gik ud fra det lå i entreen.

Jeg har fremsendt billeder af stuen, og som allerede nævnt adskillige gange, blev stolene ikke ødelagt af vand, og nej de kunne ikke blot tørres af - de var ødelagt. Jeg fik at vide af Skadesservice Danmark, at stolene var blevet skrevet i rapporten fra aftenen, og jeg gik derfor ud fra, at disse ville blive erstattet."

Selskabet har i brev af den 19/9 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Som udgangspunkt er selskabet af den opfattelse, at sagen er belyst tilstrækkeligt, men vi følger dog alligevel anledning til at kommenterer på forsikringstagerens brev af 28. august 2013. Dog ønsker vi ikke at kommenterer på klagerens første afsnit, idet klageren ikke er fremkommen med nye oplysninger.

Ad. klagens afsnit 2:

Som vi forstår det konstateres skaden samme dag som den opstår. Det er således næppe muligt, at tøjet på tidspunktet for konstatering kunne nå at blive jordslået.

Ad. klagens afsnit 3:

Vi kan ikke se nogen anledning til, at brandvæsenet skulle have forvoldt skade på stolene, og såfremt der blev forvoldt skade på stolene, er det ikke godtgjort i hvilket omfang, og om stolene kunne repareres. Vi anser det således for yderst tvivlsomt, at brandvæsenet har forvoldt større skade på stolene.

Vi er selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen, såfremt klageren er i stand til at fremsende dokumentation for, at brandvæsenet har forvoldt den påstående skade, og at stolene er beskadiget i et sådant omfang, at reparation eller anden form for redning og bevaring ikke har været muligt. Vi skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på vedlagte mail inkl. udrykningsrapport fra Københavns Brandvæsen, hvoraf det fremgår, at *'Der er ikke noget registreret i rapporterne om, at der som følge af brandvæsenets indsats er opstået skade på indbo, herunder Arne Jakobsen 7'er stole':"*

Klageren har i brev af den 7/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Tøj der ligger i bunker til vask og bliver påvirket af så store mængder vand og tillige beskidt vandt, idet røret jo var sprængt, er selvsagt ødelagt. Jeg stiller mig uforstående overfor tvivlen.

Mht. brandvæsnet er det jo en direkte løgn at rapportere, at de ikke kendte noget til stolene. De var alle sorte af 'sværte/kul/olie' - et eller andet, som i hvert fald ikke kunne gøres rent igen, og det er også bekræftet af [møbelforretningen], at det var gået i lakken, således at de ikke kunne blive som nye igen - underordnet hvad man foretog sig. Igen stiller jeg mig uforstående overfor tvivlen.

Det er en typisk sag, hvor den 'Store' i form af GF, prøver at slippe fra deres ansvar. Det grænser til en skandale, at når man endelig har brug for sin forsikring, så forsøger de alt for at slippe for deres ansvar. Jeg er som forbruger meget rystet over hele sagen, som i øvrigt nu har varet over 1 år!

Endvidere kan jeg nævne at mens sagen kørte, var GF bl.a. flere gange i forløbet mere end 2 måneder om at udbetale differencen til genhusningsboligen. Dette er jo også et bevis på, at de trækker tiden så lang tid som overhovedet muligt, og flere gange har de undladt at svare på mine mails / henvendelser."

Selskabet har i brev af den 23/10 2013 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Ad. Beskidt vand:**

Vi er ikke bekendt med, at der skulle være tale om beskidt vand. Ifølge vores oplysninger er der tale om et sprunget brugsvandsrør, hvorfor vandet næppe kan anses for beskidt.

Ad. Arne Jakobsen 7'er stole:

Det fremgår af klagerens kommentarer, at '*De var alle sorte af 'sværte/kul/olie' - et eller andet, som i hvert fald ikke kunne gøres rent igen, og det er også bekræftes af [møbelforretningen], at det var gået i lakken, således at de ikke kunne blive som nye igen'*

Vi skal i den anledning bemærke, at vi ikke er bekendt med, at [møbelforretningen] skulle have udtalt sig om skaderne på stolene. I så fald må [møbelforretningen] have besigtiget stolene, hvilket må kunne bekræftes af [møbelforretningen].

Vi skal i den anledning henlede Nævnets opmærksomhed på print af mail fra [møbelforretningen] af den 5. november 2012 som alene bekræfter pris og mulig levering af nye stole.

Selskabet har modtaget klagerens mailkorrespondance med [møbelforretningen] som en indscannede vedhæftning i mail til selskabet af den 6. november 2012. Selskabet har såle-

des ikke været i stand til at se klagerens mail til [møbelforretningen] af den 30. oktober 2012 eller tidligere mailkorrespondance. Selskabet stiller sig uforstående over for, at klageren ikke har vedhæftet hele mailkorrespondancen med [møbelforretningen], hvilket må anses for betydeligt nemmere end at printe en del af en mailkorrespondance for derefter at indscanne den til en mail til selskabet.

Selskabet er som tidligere nævnt indforstået med at genoptage sagen, såfremt klageren skulle være i besiddelse af dokumentation for, at der er skade på 7'er stolene som følge af vandskade den 3. september 2012.

Afslutningsvis skal selskabet på ny henlede Nævnets opmærksomhed på mail fra Skadeservice Danmark af den 12. oktober 2013, hvoraf det fremgår, at:

'Vores vagtleder … var på opgaven da vi får udkaldet for brandvæsenet. Da han kom, stod 7er stolene uden for opgangen. Men hvad … siger, så havde de ikke taget skade. [Klager] ville ikke det ene eller andet, han bar selv stolene ind igen. Han ville ikke genhuses. Vi har ikke ret mange billeder af skaden, kun af det som var ødelagt'."

Klageren har i brev af den 4/11 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Ad Beskidt vand:

Der var tale om et rustent rør, som var tæret op. Der var altså tale om vand blandet med rust - dette giver en rødlig / brunlig farve i tøjet og kan hverken vaskes eller renses af. Tidligere har jeg netop arbejdet med kvalitetstøj af kendte brands, og ved derfor en del om materialer, og hvordan tekstilerne opfører sig i vask / rens.

Ad Arne Jacobsen 7'er Stole:

Hvad jeg ellers har skrevet med [møbelforretningen] om vedkommer ikke andre end mig og min familie. Endvidere må jeg stille mig som tidligere uforstående overfor vagtleder … udtalelse om, at de ikke har taget skade. Der har igennem hele forløbet været masser af billedokumentation, og igen kan jeg som forbruger ikke følge selskabets mistillid til mig som kunde. Indtil vandskaden har jeg været en meget tilfreds kunde hos GF, men denne sag overgår simpelthen min vildeste fantasi, hvad angår ansvarsfraskrivelse."

I mail af den 4/9 2013 fra klageren til skadeservicefirma hedder det bl.a.:

"Jeg havde 7 7-stole fra Arne Jacobsen, som er blevet ødelagt i forbindelse med vandskaden, af brandmændene. [taksator] lovede at skrive det i rapporten – er det min forsikring, der skal erstatte dem, eller er det ejendommens forsikring?"

I svar fra skadeservicefirmaet af den 5/9 2012 fremgår bl.a.:

"De 7 7'er stole fra Arne Jacobsen er skrevet ind i rapporten, og da det er indbo, er det din egen indboforsikring, der skal dække dem."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7.6 Dokumentation.

10. 84.617

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise dets størrelse og rigtighed.

Nævnet lægger til grund, at der som følge af brud på et vandrør den 3/9 2012 skete omfattende vandskade på klagerens lejlighed og indbo, og at selskabet første gang besigtigede skaden på samme dag, som skadesanmeldelsen blev modtaget, den 4/9 2012.

Ved at bortskaffe de omtvistede indbogenstande inden selskabet fik mulighed for at tage stilling til klagerens krav, har klageren stillet sig en bevismæssig vanskelig position. På det foreliggende grundlag har nævnet ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den af selskabet skønsmæssigt fastsatte erstatning for disse effekter.

Hvad angår størrelsen af erstatningen for genhusning, finder nævnet på det foreliggende grundlag, at klageren ikke har godtgjort, at han har krav på yderligere erstatning.

11. 84.617

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels