Ankenævnet for Forsikring

943/14

Den 23. juni 2014 blev i sag nr. 85.288:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Husforsikring og Familiens Basisforsikring i GF Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse efter en brandskade i hans hus.

Det fremgår af sagen, at klageren den 12/7 2013 anmeldte, at der samme dag havde været brand i hans hus. Klageren, hans kone/samlever og deres datter på 6 mdr. blev genhuset i et sommerhus, mens selskabet forestod udbedring af bygningsskaden.

Tvisten for nævnet ses at vedrøre følgende punkter.

Kompensationskrav:
Gener ved genhusning (krav: 12.000 kr., selskabet har udbetalt 4.500 kr.), tabt arbejdsfortjeneste (krav: 25.000 kr., afvist), ekstra varmeudgifter pga. midlertidige vinduer, betalte abonnementer for telefon/tv/licens, mangel på computer i forløbet, mangel på barneseng og badekar til datteren i forløbet (krav: 5.000 kr.), flytteudgifter (krav: 10.000 kr., selskabet har udbetalt 3.000 kr.), transportudgifter i forbindelse med køb af blender (250 kr.), dårlig behandling af klageren og hans familie (krav: 50.000 kr.) og ulemper forbundet med tøjvask (krav: 12.000 kr., selskabet har udbetalt 3.600 kr.).

Krav vedrørende skader på bygning og installationer:

2. 85.288

Udbedring af midlertidige vinduer, ridser i vask, ridser ved skydedørs metalskinne, presenning fjernes fra tag, ridser på hoveddør, ridser ved vindue, slibning og maling af loft pga. varmeskade, bobler i fuger pga. varmeskade, pletter på fliser, ridser på gulve, sod i huset, ridser på ovn, ridser på opvaskemaskine og ridser på kogeplade.

Krav vedrørende løsøre:
Rens af to barnevogne (krav: 1.500 kr., selskabet har udbetalt 270 kr.), babytøj som datteren er vokset fra (krav: 1.000 kr.), barbermaskine (krav: 999 kr.), nødvendigt tøjindkøb (krav: 1.500 kr.), ridser i barnevogn (krav: 4.500 kr.), ridser i babyseng (1.500 kr., selskabet har udbetalt 750 kr.), ødelagt tøj (krav: 1.000 kr., selskabet har udbetalt 400 kr.), ridser i bord (krav: 1.500 kr.), ridser i printer, ny lak på seng, ny babyskænk (krav: 2.700 kr., selskabet har udbetalt 500 kr. for værdiforringelse pga. bule) og ny gulvvarmeføler.

Selskabet har i brev af 27/11 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen vedrører selskabets behandling og opgørelse af brandskaden sket den 12. juli 2013.

Indledningsvis vil vi gøre opmærksom på, at vi har forsøgt at forholde os på bedste vis til klagerens mange klage punkter. Ved gennemgang af klagen ses en del af klagepunkterne allerede behandlet af selskabet og udbetalt yderligere kompensation til klageren. Hvad angår bygningsskaden skal det bemærkes, at alle kontanterstatningerne er opgjort til håndværkerlønninger og afregnet til nyværdi. Der er således ikke taget udgangspunkt i praksis for kontanterstatning for eget arbejde, som vi under normale omstændigheder ville fastsætte til kr. 90,00 pr. time.

Overtaksator … har besigtiget ejendommen d. 23.09.2013 med henblik på at gennemgå klagerens klage punkter, hvorefter der er givet kompensation for følgende:

- Afrensning af enkelte malerpletter på fliser mm. på størrelse med en knappenål
- Montering af telefonstik
- Efterspænding af stikkontakter
- Vende en tangent korrekt på en stikkontakt

Der er til klageren betalt i alt kr. 3717,00 incl. moms for ovenstående. Priserne er fastsat ud fra V&S prisdatabog for henholdsvis el-arbejde samt malerarbejde.

Følgende punkter ses enten ikke som skadesrelateret, der ses ingen skade eller skade ved alm. brug.

- Renset malerting i vasken. Maleren oplyser at det er korrekt at der er renset malerting i vasken, men ved besigtigelse af denne vask sås der ingen skade på den.
- Skydedørs metalskinne mindre rids som ikke har sin årsag i skaden eller udbedring.
- Ridser i opvask — ikke skadesrelateret - enkelte brugs mærker.

- Rids i kogeplade — ikke skadesrelateret - enkelte brugs mærker.
- Tabt arbejdsfortjeneste — i henhold til forsikringsbetingelserne er dette et forhold som ikke er omfattet af forsikringsdækningen.
- Erstatning for murværk/tagarbejde, udestue og gulv er opgjort som en kontanterstatning da klageren ønskede at udbedre dette selv. Skade på taget er således omfattet i denne erstatning.
- Rids i dør — skaden er udbedret efter gængs reparationsmetode.
- Loft i soveværelse — ses ikke at være skadesrelateret.
- 2 træpinde til skydedør samt 2 over vindue — er forhold vi ikke tidligere har været bekendt med. Dette vil vi undersøge nærmere hvorvidt det vedrører skaden.

Vi har tidligere betalt følgende som kompensation til klageren:

- 4500,00 gener ved genhusning
- 3000,00 kompensation vedr. tøjvask (ventetid, transport mm)
- 600 kr. for tøjvask
- 5775,84 for 6 x kørsel pr dag
- 3000,00 for flytteudgifter.

Vi ser os ikke i stand til at imødekomme klagerens yderligere krav vedr. ovenstående. Vi har med pågældende kompensation forsøgt at tilgodese klageren ud fra de krav han havde og som vi fandt rimelige at honorer ud fra de gener klageren har haft.

Klageren anker over at der var isat midlertidige vinduer, som ikke opfyldte de lovmæssige krav. Denne midlertidige løsning blev valgt efter klagerens eget ønske og valg af en anden type vinduer end de bestående. Der var en længere leveringstid på de af klagerens valgte vinduer, hvilket klageren var blevet informeret om. Og således bekendt med en midlertidig løsning.

Angående klagen over erstatning for indbogenstande skal selskabet igen efter bedste evne forsøge at besvare klagerens mange klagepunkter, som vi antager omhandler følgende af selskabets oplistede punkter:

Pkt. 1
Klageren anfører, at de har lånt to barnevogne i den periode hvor Dansk Bygningskontrol har haft den skadede barnevogn til renovering - dette kræves der 1.500,- kr. til rengøring.

Taksator kommentarer:
Klageren har ikke tidligere fremsat dette krav om eget arbejde. Såfremt vi skal honorerer klagerens krav vil det svare til næsten 17 timers eget arbejde, idet selskabet yder en kontanterstatning for eget arbejde med kr. 90,00 pr .time. Selskabets taksator har fastsat erstatning til 3 timer af kr. 90,00 i alt kr. 270,00 som er udbetalt til klageren.

Pkt. 2
Klageren anfører, at de havde købt tøj til deres datter, som hun var vokset fra, da de fik tøjet retur fra Dansk Bygnings kontrol.

Taksators kommentarer:
En del af tøjet blev afhentet af Dansk Bygningskontrol hvor det blev vasket. Klageren havde selv taget noget tøj fra som de vaskede. Der er i den anledning afregnet kr. 1.800,00 til klageren den 22/7 og hovedkontoret har efterfølgende afregnet yderligere 3.600,- kr. til vask af

tøj. Selskabet er ikke af den opfattelse, at klageren er berettiget til yderligere erstatning.

Pkt. 3
Klageren anfører, at hans barbermaskine er gået i stykker, fordi han havde brugt den til at klippe sit hår med - der er et krav på kr. 999,00.

Taksator kommentarer:
Der er tale om et helt igennem urimeligt krav som ikke vedrører skaden i øvrigt.

Pkt. 4
Klageren anfører, at de manglede tøj i ca. 5 uger - underbukser, strømper, blazer og trøjer.

Taksators kommentarer:
Jeg går ud fra, at klageren omtaler periode indtil de fik alt tøjet og møbler leveret tilbage fra Dansk Bygningskontrol.

Klageren har løbende fået udleveret tøj og ting fra Dansk Bygningskontrol, og har også selv været på lageret flere gange og har hentet ting.

Det har ifølge vores taksator ikke været nødvendigt at købe nyt tøj.

Pkt. 5
Klageren anfører, at barnevognen er fyldt med ridser og skader.

Taksators kommentarer:
Dette er ikke korrekt. Ved besigtigelsen i genhusningsboligen den 22/8 fik jeg forevist barnevognen, hvor der var en lille skramme foran på vognen. Jeg afviste denne skade som sket ved almindelig brug/slitage.

Pkt. 6
Klageren anfører, at babyseng er sort og med ridser.

Taksators kommentarer:
Fik forevist babysengen ved besigtigelsen den 22/8. Babysengen var smudset ganske få steder, hvorfor der blev aftalt og udbetalt erstatning svarende til værdiforringelsen kr. 750,00.

Pkt. 7
Krav om kompensation vedrørende datter.

Taksators kommentarer:
Selskabet har ydet erstatning vedrørende gener ved genhusning kr. 4500,00.

Pkt. 8
Klageren anfører, at de har manglet computer i hele forløbet.

Taksators kommentarer:
Taksator er ikke klar over om det er en af tingene som klageren selv har afhentet på lageret, men computeren har i al fald været klar hos Dansk Bygningskontrol.

5. 85.288

Pkt. 9
Klageren anfører, at de har manglet barnesengen i ca. 5 uger.

Taksators kommentarer:
Taksator oplyser, at dette er ikke korrekt. Barnesengen blev renoveret og leveret tilbage som HASTER.

(…)

Pkt. 11
På klagerens skadeliste er anført to tøj stativer med et krav på kr. 200,00.

Taksators kommentarer:
Dette krav er beklageligvis ikke medtaget i opgørelsen, og er derfor afregnet efterfølgende.

Pkt. 12
Klageren anfører, at der mangler 1.000,- kr. til dækning af tøj som de har prøvet at vaske.

Taksators kommentarer:
I den modtagne liste fra fst. er anført tøj på stativ og et beløb på kr. 400,00. Beløbet er afregnet den 5/8.

(…)

Pkt. 16
Klageren anfører, at der er kommet ridser i bord.

Taksators kommentarer:
Ved tilbage levering af bl.a. møbler den 30/8 blev tingene gennemgået og bordet blev afvist som skadet som følge af renovering.

Pkt. 17
Klageren anfører, at der er ridser på logitech printer.

Taksators kommentarer:
Der blev ikke konstateret skader eller ridser på printeren ved tilbagelevering d. 30/8.

Pkt. 18
Klageren anfører, at sengen skal have en ny omgang lak.

Taksators kommentarer:
Sengen blev tjekket ved besigtigelsen. Der blev ikke konstateret nogen skader på sengen, som i øvrigt var beklædt med stof.

Pkt. 19
Klageren fremsætter krav for ny baby skænk kr. 2.700,00.
Ved besigtigelsen den 30/8 blev der konstateret en lille bule i lakken på oversiden, hvorfor der blev aftalt og udbetalt erstatning for værdiforringelse kr. 500,00.

6. 85.288

Pkt. 20
Klageren fremsætter i øvrigt krav for følgende:

- Der er skår i en tallerken og ridse i glas - krav kr. 150,00.
- Der er et krav på 3.000,00 kr. for ting som mangler fra Dansk Bygningskontrol.
- Krav for nøgler kr. 384,48.
- Krav for rustdannelse på saks kr. 180,00.
- Krav for bortkommet hvid bjørn kr. 250,00.
- Krav for saks til et sæt kr. 250,00
- Krav for 2 lysholdere kr. 250,00.
- Krav for hvidt sengetøj kr. 500,00.
- Krav for WC holder og børste.
- Baby håndklæde krav kr. 350,00.
- Ridser i osteskærer kr. 400,00.

Taksators kommentarer:
Taksator har ikke været bekendt med disse krav før nu. Taksator er i dialog med klageren vedrørende disse krav."

Klageren anførte i et udateret brev til nævnet, modtaget den 19/12 2013, at selskabet efter hans opfattelse ikke havde besvaret alle hans klagepunkter.

Selskabet har i brev af 9/1 2014 til nævnet uddybet sin stilling til klagerens klagepunkter. Heraf fremgår bl.a.:

"**Ad. Pkt. 14:**
Kunden anfører, at han i renoveringsperioden manglede en blender og derfor måtte købe en købe en ny.
(…)
Som nævnt i selskabets tidligere skrivelse til Nævnet, er selskabet først blevet bekendt med kundens krav for blender, efter sagen er klaget til Nævnet. Det skal i den anledning bemærkes, at klageren på intet tidspunkt oplyser, at han har fået beskadiget en blender. Såfremt kunden har haft en blender, og det er kundens påstand, at blenderen er beskadiget / bortkommet i forbindelse skaden, er selskabet efter aftale med taksator indforstået med, at klageren indsender dokumentation for køb af ny blender sammenholdt med oplysninger om model, købspris og alder på den beskadigede.

Ad. Pkt. 15:
Selskabet har betalt kr. 470,- for at få 3 x 34 til at bringe en babystol ud til sommerhuset. Kunden vil efterfølgende have kr. 250,- for selv at hente en blender.
Tilsvarende punkt 14 er selskabets indforstået med et dække et eventuelt reelt krav for afhentning af en blender, såfremt kunden kan dokumentere, at han har haft en reel og rimelig udgift i forbindelse med afhentningen. Selskabet er dog i den anledning af den opfattelse, at forsikringstageren burde have været i stand til at købe en blender i den lokale Brugs eller lign., og dermed ikke have haft udgifter til afhentning af en blender.
(…)

Ad. Pkt. 19:

7. 85.288

Ved taksators møde med kunden den 30. august 2013, hvor alle tingene blev gennemgået for eventuelle fejl og mangler, blev der aftalt en værdiforringelseserstatning på kr. 500,- for en mindre/lille bule/hævning i lakken på oversiden på kommoden.
Bulen i lakken er formentligt fremkommet ved, at der har ligget vånddråber på kommoden i længere tid. Taksator kunne ikke bedømme, om bulen i lakken var fremkommet under rengøringen hos Dansk Bygningskontrol, eller evt. ved almindelig brug i forbindelse med skiftning/vask af den lille baby. Det er selskabets opfattelse, at den udredte erstatning for værdiforringelse må anses for meget rimelig.

Ad. Pkt. 20:
Taksator har netop fået tilbagemelding fra Dansk Bygnings kontrol om, at de ikke har flere af kundens ting stående.
Kunden anfører i en tidligere mail, at han mangler halstørklæde, huer, en umbraco nøgle, en saks og en bjørn.
Taksator kan efter ovenstående oplysninger fra Dansk Bygningskontrol ikke afvise, at tingene er blevet væk i forbindelse med Dansk Bygningskontrols behandling af skaden, hvorfor taksator anbefaler, at disse ting bliver afregnes med følgende beløb:

- Halstørklæde og huer 600 kr.
- Umbraco nøglesæt 100 kr.
- Saks 50 kr.
- Bjørn 250 kr.
- I alt 1.000 kr.

Ovenstående erstatning er udbetalt til kunden dags dato via Scalepoint.

Kontanterstatning for murerarbejde:
Vi har afregnet murerarbejdet som en kontanterstatning. Denne udgør kr. 33.860, heraf materiale pris kr. 7656,25. Det resterende udgør kr. 26203,75 for eget arbejde.
Det er korrekt, at kunden ikke har fået udbetalt momsen ud fra murermesterens tilbud, idet arbejdet ikke skulle udføres af en momsregistreret virksomhed, men af kunden selv. Der var ved besigtigelsen aftalt en kontanterstatning med kunden for dette murerarbejde, da denne ønskede at udføre arbejdet selv.
Vi har gået ud over de alm. gængse erstatningsprincipper for eget arbejde og set bort fra timegodtgørelse på 90 kr. i timen
Det er ligeledes korrekt, at ved de senere krav om kontanterstatninger, er disse afregnet incl. moms og til håndværkerlønninger. Dette alene for at søge en løsning med kunden, samt få skadesagen afsluttet."

Forsikringsbetingelserne for Familiens Basisforsikring indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"7. Erstatningsopgørelse
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. GF Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
7.1.1 Sætte genstande i væsentlig samme stand som før skaden
7.1.2 Godtgøre værdiforringelsen for beskadigede genstande.
7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. For genstande der er

købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadetidspunktet, kan GF Forsikring erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede. 7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere sine krav. Nævnet bemærker endvidere, at det i en sag som den foreliggende må bero på et skøn, i hvilket omfang der er mindre men dog dækningsberettigende skader på inventar, indbo mv. Af samme grund må selskabet i overensstemmelse med reglerne i forsikringsbetingelserne tillægges mulighed for at foretage et vist skøn over erstatningsopgørelsen i denne sag.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning, lige som nævnet finder, at det ikke har grundlag for at kritisere de skøn, som selskabet har foretaget. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en nærmere bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Som følge deraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand