Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juli 2015 blev i sag nr. 86965:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af en anmeldt brandskade.

Klageren gør gældende, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning i relation til valg af forsikringssum. Hun klager endvidere over, at de beskadigede effekter er blevet destrueret, og at hun ikke har haft mulighed for at få effekterne tilbage. Hun er desuden utilfreds med genhusningen.

Klageren anmeldte den 22/4 2014 til selskabet, at der havde været brand i hendes lejlighed. Lejligheden var total udbrændt, og skaden på indbo blev opgjort til omkring 530.000 kr. Selskabet har i perioden fra branden (på nær en enkelt nat) og frem til den 8/8 2014 afholdt udgifter til genhusning af klageren samt udbetalt erstatning for indboet svarende til den fulde forsikringssum på 421.000 kr.

I klageskema af 18/11 2014 har klageren bl.a. gjort gældende:

> ”1.
> Ved flytning til …, …., …. d. 12.08.2013 henvendte jeg mig telefonisk til Topdanmark og efterspurgte vejledning i forhold til min indboforsikring og forsikringssum. Jeg oplyste, at jeg efter 14 års bopæl på samme adresse, hvor jeg primært havde været studerende, var bevidst om, at mit indbo var steget i værdi efter jeg i 2011 blev færdiguddannet og efterfølgende havde arbejde på fuld tid. Jeg blev oplyst, at den valgte forsikringssum ingen

grund gav til ændring, at det ikke var nødvendigt, at en medarbejder synede min nye lejlighed, og der blot skulle laves en adresseændring. Denne mangelfulde rådgivning er årsagen til min aktuelle underforsikring som følge af brandskade i min lejlighed d. 21.04.14, hvilket jeg ikke kan acceptere. Var jeg blot blevet vejledt om at overveje min forsikringssum, havde jeg vurderet mit indbo på ny, og jeg ville have forhøjet summen og havde dermed undgået min nuværende situation.

2.
Min lejlighed udbrændte d. 21.04.14, og jeg blev oplyst, at den tilbudte genhusningslejlighed på …, … skulle svare til standarden i min udbrændte lejlighed. Det gjorde den ikke, hverken i forhold til inventar eller funktion, og jeg klagede gentagne gange over den til både forsikringsmedarbejder … [X] og … [Y]. Jeg boede i genhusningslejligheden fra 25.04.-08.08.14 og overførte i perioden en husleje til Topdanmark svarende til huslejen i min udbrændte lejlighed (6266 kr. pr. måned + forbrug til boligselskabet …). Den første måned havde jeg følgende vicevært/håndværkerbesøg, som flere gange krævede, jeg måtte tage fri fra arbejde og arbejde ekstra på andre tidspunkter, såvel som det tog mig ekstra lang tid at komme følelsesmæssigt ovenpå igen efter branden, da jeg konstant blev forstyrret og havde svær ved at finde ro til hvile i lejligheden:

- 1 x udskiftning af seng, forinden blev der leveret lagner, som sengefolkene tog med ved en fejl, og jeg måtte selv købe nye lagner
- 3 x svigtende vaskemaskine og ødelagt tøj til følge
- 2 x røgalarm, der uden grund udløste, hvilket var yderst ubehagelig i min situation, hvor jeg havde oplevet brand i min egen lejlighed
- 4 x ikke fungerende toilet
- 4 x radiatorer, der 'løb' og ikke kunne slukkes - 4 x manglende køkkenudstyr
- Diverse

Behovet for håndværkerbesøg var herefter aftagende, men jeg havde fortsat brug for hjælp fra blandt andet vicevært løbende. Jeg gjorde desuden opmærksom på, at døren til lejligheden bar præg af, der havde været forsøgt indbrud, og jeg ikke var tryg ved at bo i lejligheden i den standard indgangsdøren var i.

Desuden blev jeg lovet, at [udlejer] ikke benyttede adgang til lejligheden uden mit vidende, alligevel oplevede jeg gentagne gange, at der havde været medarbejdere i lejligheden, når jeg kom hjem, og medarbejdere, der låste sig ind, mens jeg var hjemme. Det føltes utrygt og imod min aftale med Topdanmark.

[Y]s svar var, at hun var ked af at høre om mine problemer med lejligheden, men hun foretog sig intet for at ændre på situationen.

3.
Mit indbo er vurderet til 529.965,71 kr., og jeg har en forsikringssum på 421.000 kr. [Y] har kendt differencen fra kort efter afslutning af værdisætning af mine ting på Dansk Bygningskontrol, alligevel gik der 5 døgn, inden hun oplyste mig om dette til trods for hun gennem hele gennemgangen indtastede diverse værdier direkte ind i Excel, og taksator … [A] flere gange fulgte med på skærmen og højlydt spurgte til skadens samlede værdi. [Y] agerede venligt og åbent i forhold til min værdisætning, og [A] udtrykte efter endt gennemgang, at det var sjældent, han mødte en person, der var så afklaret og oplyst om indboets værdi, og jeg havde handlet meget reelt. Under gennemgangen af mine ting gjorde jeg flere gange gjorde opmærksom på, at jeg ikke forstod, hvorfor flere af mine ting var kasserede, selv om de ingen synlige skader havde, og jeg udtrykte gentagne gange, det

var vigtigt for mig at bringe så meget videre til mit kommende hjem som muligt, da min bopæl altid har opbygget omkring min historie og indbo, jeg har arvet, fået i gave, hjemtaget fra rejser og lignende. Jeg fik hver gang at vide, at jeg var bedre tjent med, at mine ting blev totalskadede. Ting, som jeg selv tog fra, som jeg havde særlig stor betydning for mig, da jeg kort var i lejligheden sammen med Dansk Bygningskontrols personale, har jeg fået tilbage, men tilsvarende ting (bl.a. smykker), som befandt sig længere væk fra brandstedet, men i samme kvalitet er blevet totalskadede. Jeg blev lovet, at intet blev kasseret, blot pakket ned og flyttet ud på et lager, hvilket beroligede mig, da jeg ikke i min følelsesmæssige svære situation ikke kunne skabe overblik over, hvad der var særlig vigtigt for mig. [X] forsikrede mig om, at det af mit indbo, der kunne reddes/renses, ville jeg få tilbage, og ellers ville det blive erstattet.

Ved modtagelse af telefoniske meddelelse om underforsikring fra [Y], gjorde jeg med det samme opmærksom på, at jeg ikke kunne acceptere afgørelsen, og jeg er blevet forkert rådgivet af Topdanmark i forhold til min flytning til …, såvel som jeg efterfølgende skrev det i en mail til [Y] (første klage 19.05.2014, herefter løbende og 24.07.2014 indsendte jeg en samlet klage over min forsikringssag).

Jeg har naturligvis ønsket at gennemse mine ting igen, da situationen nu er helt anderledes, hvor jeg bliver oplyst, jeg ikke får erstattet det fulde beløb. Jeg havde protesteret mod, at mine Vita stole, spisebord mm. blev vurderet totalskadede, selv om de ikke havde synlige skader, men blot fordi man forventede, de kunne få skader på sigt, hvis jeg havde været bekendt med min underforsikring. Såvel som jeg blev spurgt, om mit spisestel var af stor betydning for mig, da det forventedes, det kunne rengøres, men der ville blive vurderet, om det kunne betale sig, frem for at give mig erstatning til at indkøbe et nyt. Jeg svarede, at lige netop med stellet, var det ikke af stor betydning for mig, og jeg gerne ville acceptere, at få udbetalt pengene og købe et nyt. Men nu tilbydes jeg en erstatning ca. 108.000 kr., under mit indbos værdi, hvorfor jeg på ingen måde kan indkøbe og etablere mig svarende til, hvordan jeg boede før, og i erstatningssummen er der allerede fratrukket nedskrivning for ælde, også på ting, som var fuldt fungerende for mig, og hvor jeg ikke de næste år ville have investeret i tilsvarende ting, og jeg tilbydes heller ikke at få en del af mit indbo udleveret. Tingene er mit indbo og ikke Topdanmarks ejendom, og jeg har ikke tilkendegivet, at mine ting kan kassereres, og jeg er heller ikke blevet bedt om at give accept. Jeg har flere gange oplyst [Y], at jeg ønsker at gense mine ting og hjemtage yderligere ting, end dem, som jeg udpegede i lejligheden ved gennemgang kort efter branden. Jeg har fået oplyst, at tingene er destruerede.

4.
[Y] tilbød mig en second opinion på afgørelsen, og jeg forventede en uvildig vurdering. Det blev det ikke, da den blev varetaget af Topdanmarks egen klageansvarlige … [B]. [B] forholdt sig nærmest ikke til mine klagepunkter, men fremhævede i stedet hvad hun vurderede, Topdanmark var lykkedes med i sagsbehandlingen. Hun virkede ikke til at have sat sig ind i min forsikringssag og tilbød jeg måtte henvende mig ved yderligere problemer med genhusningslejligheden, men på dette tidspunkt var jeg fraflyttet lejligheden. [B] kommenterede ligeledes, at havde jeg ønsket en højere forsikringssum, så ville hun mene, at Topdanmark havde imødekommet dette. Men jeg blev netop ikke rådet til at forhøje min forsikringssum, da jeg efterspurgte rådgivning om dette ved henvendelse til Topdanmark.

Jeg har ved en hurtig gennemgang af listen over mit indbo vurderet, at jeg minimum har værdier for knap 72.000 kr., som ikke havde synlige skader ved gennemgangen på Dansk Bygningskontrol, blandt andet mine Vita-stole, Eames-spisebord, metal sofabord, hvidt

træskab, Kartell sengebord og spejl med guldkant. Jeg kan ikke acceptere ikke, at jeg ikke selv får lov at vælge, om jeg ønsker mit indbo retur.
[X] udtrykte flere gange under sagen, at han ikke havde beføjelser til diverse, dog uden at henvise til anden medarbejder, som ville kontakte mig eller som jeg kunne tage kontakt til. Såvel som han flere gange udtrykte, at skaden var større end han havde troet. Min oplevelse er, at behandlingen er gået galt helt fra min første henvendelse, at der er foregået tydelig procedurefejl blandt andet ved destruktion af mit indbo uden min accept. Det føltes ydmygende og ude af proportion, da [X] gjorde mig opmærksom på, at jeg under hotelophold på 2. og 3. døgn ikke måtte spise på hotellet, da det ville blive for dyrt for Topdanmark, og fastholdt den beslutning, selv om jeg udtrykte, at jeg knap nok kunne overskue at spise, og jeg ikke var i stand til at forholde mig til og klare mig blandt andre mennesker. Såvel som Topdanmark til trods for, at selskabet var orienteret om, at istandsættelsen af min lejlighed ikke blev færdig som oplyst hverken i første eller anden omgang gav mig besked. Jeg har på ingen måde oplevet en professionel håndtering af sagen.

Jeg vedlægger uddrag af korrespondance med Topdanmark gennem forløbet. [Y] kommenterede bl.a. i et svar, at hun ikke kunne udtale sig om, hvad der var blevet sagt ved syn af min lejlighed ved [X]. Jeg bad om, at [Y] eller anden medarbejder overtog sagen, da jeg ikke oplevede, at [X] havde erfaring til at håndtere sagen. [Y] må være forpligtet til at sætte sig ind i sagen og ikke svare diffust på min henvendelse. Desuden vedlægges 'Klage over sagsbehandling efter brandskade'. Forsikringsopgørelse sendes efter telefonisk rådgivning i mail, da den foreligger i et format, som ikke kan uploades og ligeledes er vanskelig at udprinte.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker kompensation for den del af mit indbo, som jeg accepterede at modtage erstatning for, men hvor Topdanmark efterfølgende oplyste mig, at jeg var underforsikret og derfor tilbød mig en erstatning på ca. 109.000 kr., mindre end mit indbo var værd. Jeg ville have ønsket en væsentlig større del af mit indbo udleveret, hvis jeg havde kendt til denne underforsikring. Jeg oplever, der er sket procedurefejl i behandlingen af min forsikringssag. Topdanmark oplyser, de har destrueret mit indbo, dette er gjort uden min accept. Jeg indgår gerne forlig og accepterer en kompensation på de førnævnte 72000 kr.

Jeg finder det urimeligt, at jeg fra 25.04-08.08.14 betalte det samme i husleje til Topdanmark for genhusningslejligheden som i lejligheden på …, …, . …, da den var i væsentlig dårligere stand, og da jeg konstant måtte tage fri fra arbejde og blev forstyrret af håndværkere, der skulle udbedre diverse. Jeg fik ikke mulighed for at se lejligheden inden indflytning, jeg fik tilsendt billeder af en lejlighed, som skulle tilsvare den. Dette gav mig dog ikke indtryk af, hvor dårlig stand og funktion lejligheden var i og havde. Jeg mener, en kompensation ligeledes vil være rimeligt i forhold til husleje.

Min hovedklage er, at Topdanmark har rådgivet mig mangelfuldt på mit ønske om vejledning i forhold til fremtidig forsikringssum ved flytning til …, …, …. d. 12.08.13. Denne rådgivning har ført til underforsikring på 108.965,71 kr., da min lejlighed brændte d. 21.04.14. Jeg blev oplyst, at min indbo blot blev flyttet fra den udbrændte lejlighed, og intet blev destrueret. Jeg oplever, at Topdanmark på falsk grundlag har oplyst mig om, hvad de ville udbetale til mig i forsikring, hvorfor jeg accepterede erstatning for flere af mine ting fremfor, at de skulle rengøres. Men efterfølgende er jeg blevet oplyst om den helt uacceptable difference mellem mit indbos værdi og Topdanmarks erstatning. Stort set alle de ting, jeg pegede ud som af særlig betydning for mig ved første gennemgang af mine ting i lejligheden, har jeg fået tilbage. Havde jeg umiddelbart efter gennemgangen af mine værdier, fået oplyst, at jeg var underforsikret, ville jeg fortsat havde oplevet det som en mangelfuld

rådgivning. Men jeg ville have haft mulighed for at kræve udlevering af en større del af mit indbo. Indbo, som jeg ingen fornuft finder i, at jeg ikke har fået tilbage, bl.a. ildfaste fade og dertil de fleste af mine møbler som jeg ikke har fundet skade på".

Hertil har selskabet i brev af 18/12 2014 bl.a. bemærket:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 22. april 2014 ringer klager og anmelder, at der har været brand i hendes lejlighed. Branden har været meget voldsom, og lejligheden er ubeboelig, hvorfor klager bliver genhuset for de næste nætter på hotel.

Den 24. april 2014 afholder skadebehandler [X] møde på brandstedet med klager og med Dansk Bygningskontrol (DBK). Umiddelbart er vurderingen, at der er tale om en totalskade af løsøret, da lejligheden er sod-skadet overalt i alle rum.

DKB sørger herefter for afhentning af løsøret og der bliver endvidere aftalt genhusning af klager. Genhusning sker i lejlighed på adressen …, ….

Den 28. april 2014 udbetaler vi a conto 50.000 kr. i erstatning til klager.

Den 13. maj 2014 gennemgår klager sammen med DKB og to repræsentanter fra Topdanmarks, nemlig skadebehandler [Y] og taksator [A] det ødelagte indbo. Vi vedlægger kopi af [skadebehandlers] referat og status af 15. maj 2014.

Den 20. maj sender [Y] erstatningsopgørelsen til klager, jf. vedlagte mail, bilag 4. Vi vedlægger ikke regnearket med opgørelsen, da der er enighed om opgørelsen. Samme dag udbetaler [Y] 373.614,10 kr. til klager, hvorefter klager har fået udbetalt den fulde forsikringssum 421.000 kr. i erstatning for indboet.

De effekter, som er noteret som totalskadede og dermed medtaget i [Y's] erstatningsopgørelse er herefter kørt til destruktion af DBK, jf. vedlagte mail fra den 28. juli 2014, bilag 5.

De effekter, som er reddet er herefter enten udleveret til klager eller fortsat opbevaret hos DBK i henhold til aftale mellem klager og DBK.

Der har efterfølgende været ført en omfattende korrespondance mellem klager og Topdanmark herunder med selskabets kundeklageansvarlige, som har svaret klager den 8. august 2014. Konklusionen her på er imidlertid, at Topdanmark fastholder afgørelsen og ikke kan udbetale erstatning for indbo udover forsikringssummen.

Vi har følgende kommentarer til kundens klagepunkter:

Rådgivningsansvar:
Klager aftalte indboforsikring i Topdanmark med ikrafttræden 17. januar 2000. Forsikringen blev aftalt på vilkår Topstart, som var en forsikring specielt tilegnet unge under 28 år med en sum på 166.000 kr.

Den 16. november 2001 blev forsikringen ændret, da klager blev 28 år og ikke længer opfyldte kriterierne for at have en Topstart forsikring. Forsikringen blev ændret til vilkår Hjem og sum 279.000 kr.

Forsikringssummen er efterfølgende indeksreguleret. Pr. 1. april 2011 har vi således noteret forsikringen til at dække på …, ... …, med en sum på 401.000 kr.

Den 12. august 2013 anmelder klager adresseændring fra … til …, .., …. Selskabet noterer adresseændringen og fremsender ny police til klager den 20. august 2013, jf. bilag 2. Heri er noteret den nye adresse samt den indeksregulerede forsikringssum, som nu er på 416.000 kr.

Overfor Ankenævnet gør klager gældende, at selskabet skulle have en speciel rådgivningsforpligtelse med hensyn til forsikringssummen. Hun gør i den forbindelse gældende, at hun decideret skulle have forespurgt om forsikringssummen, da hun anmeldte adresseændringen.

Vi har intet noteret om, at klager decideret skulle have spurgt ind til forsikringssummens størrelse, og vi stiller os derfor tvivlende overfor denne påstand. Vi har ingen interesse i, at vores kunder er underforsikrede, men har tværtimod en interesse i, at vores kunder er forsikret korrekt i forhold til kundens ønsker og værdier. Hvis klager derfor på dette tidspunkt vurderede forsikringssummen til at være for lav og havde nævnt dette for selskabet, ville vi have imødekommet hendes ønske om en højere forsikringssum, og dermed også en højere pris.

Som udgangspunkt er det altid kunden selv, som skal vurdere, om pågældende har den korrekte indbosum. Kunden er nærmest til at vide, hvilke indbogenstande kunden har og også værdien heraf. Hvis kunden beder om rådgivning hjælper vi selvfølgelig gerne, men det forudsætter, at kunden beder om hjælp. Selskabets svar vil altid afhænge af de oplysninger, som kunden selv giver, og ansvaret for korrekt forsikringssum vil i sidste instans påhvile klager selv.

Klager henviser endvidere til, at det forhold, at hun går fra at være studerende til at have fuldtidsarbejde med deraf følgende større indtægt og større værdier burde have fået Topdanmark til at stille spørgsmålstegn ved forsikringssummens størrelse og tilstrækkelighed. Som anført ovenfor er det op til klager selv at vurdere, hvorvidt den til enhver tid gældende forsikringssum er tilstrækkelig. At en studerende typisk har færre værdier og dermed også et mindre behov for forsikringsdækning end en færdiguddannet person har vi netop taget højde for i vores produkter og i vores indtegningsregler. Indtil klager var 28 år var hun således omfattet af vores indtegningsregler for Topstart, hvor forsikringssummen er specielt lav. Da klager fyldte 28 år havde hun ikke længer mulighed for at aftale dette produkt, og hun blev derefter omtegnet til et produkt med en højere forsikringssum.
At en korrekt forsikringssum har betydning i skadesituationen og at en for lav sum kan medføre underforsikring er beskrevet i forsikringsvilkårene pkt. 19.

På det foreliggende grundlag må vi afvise, at Topdanmark skulle have pådraget sig et rådgivningsansvar, og at Topdanmark på den baggrund skulle være forpligtet til at lægge en højere forsikringssum til grund ved sagens afgørelse.

Destruerede effekter
Ved mødet hos DBK den 13. maj 2014, hvor såvel Topdanmark som klager var til stede blev samtlige effekter gennemgået. Efter endt gennemgang opsumerede [Y], hvad der var aftalt og oplyste samtidig klager, at de effekter, som var medtaget som totalskadede i erstatningsopgørelsen, herefter ville blive sendt til destruktion.

Der er efterfølgende - på baggrund af denne gennemgang udarbejdet en erstatningsopgørelse, og effekterne er herefter sendt til destruktion.

Vi beklager, at effekterne er blevet destrueret uden at klager fik en fornyet mulighed for at modsætte sig dette. Klager var imidlertid orienteret om, at effekterne ville blive destrueret, og vi må allerede på den baggrund afvise, at Topdanmark skulle have pådraget sig et erstatningsansvar. Endnu mindre finder vi, at klager dermed skulle kunne gøre krav på at få udbetalt en erstatning svarende til værdien af effekterne i ubeskadiget stand.

Vi har forespurgt DBK om fx klagers designmøbler, som er medtaget i erstatningsopgørelsen, eventuelt kunne have været renoveret. Dette svarer [B] fra DBK benægtende til. I den aktuelle sag var der tale om brand i et billedrørs-tv, hvor der typisk sker udvikling af chlorider (saltsyre), som er sundhedsfarlige og forårsager korrosionsskader på metaldele. Derudover var sod-mængden meget voldsom, hvorfor det ville være vanskeligt at få sodlugten ud af møblerne. DKB havde derfor vurderet, at et forsøg på rensning ikke ville være rentabelt.

Efter selskabets opfattelse har klager ikke lidt et økonomisk tab som følge af at effekterne anført i erstatningsopgørelsen er blevet destrueret, og vi må allerede på den baggrund afvise klagers krav.

Genhusning:
I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler forsikringen - ud over forsikringssummen - rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter blandt andet til genhusning, jf. vilkårenes pkt. 18.

Selskabets forpligtelse er en økonomisk forpligtelse og det betyder, at ansvaret for at finde en relevant genhusningsadresse reelt påhviler kunden selv.

I den aktuelle sag har selskabet været klager behjælpelig med først at skaffe en midlertidig genhusning, nemlig to nætter på hotel og derefter en mere permanet genhusning i en lejlighed. Vi har betalt de ekstra udgifter, som klager har haft til husleje, og derudover har vi betalt det beløb, som klager normalt modtog i boligstøtte, og vi mener derfor ikke, at klager har krav på dækning af yderligere genhusningsudgifter.

Vi har noteret os, at klager tilsyneladende har haft en del gener i forbindelse Vi beklager, at klager har haft disse gener, men vi finder ikke, at klager alene på den baggrund skulle være berettiget til yderligere erstatning.

Konklusion
Overfor Ankenævnet giver klager udtryk for, at selskabets sagsbehandling efter klagers opfattelse er gået helt galt fra starten. Det beklager vi. Vi er imidlertid ikke enige heri. Efter vores opfattelse har vi serviceret klager i en grad som ligger ud over, hvad vi normalt yder en kunde; vi må blot konstatere, at vi ikke har kunnet indfri klagers forventninger.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at klager ikke har været berettiget til psykologisk krisehjælp, da hun ikke var hjemme på brandtidspunktet og dermed ikke direkte impliceret i forsikringsbegivenheden, jf. forsikringsvilkårenes pkt. 20.

På det foreliggende grundlag fastholder vi, at klager ikke har krav på yderligere erstatning, hvorfor vi ikke kan imødekomme klagers krav".

Heroverfor har klageren i brev af 11/1 2015 bl.a. gjort gældende:

> ”Jeg fastholder, at Topdanmarks rådgivning har været mangelfuld, da jeg henvendte mig og efterspurgte rådgivning i forhold til valg af forsikringssum. - Jeg bad ikke om at hæve min forsikringssum, men efterspurgte rådgivning i forhold til, hvordan jeg kunne vurdere, om forsikringssum var dækkende. Jeg er ved senere henvendelse til Topdanmark angående min forsikringssum blevet oplyst, at jeg er kategoriseret i laveste forsikringssum, og det blot ville have kostet mig 125 kr. ekstra årligt at have hævet forsikringssummen til 556.000 kr., hvorved jeg ville have været fuldt dækket. Jeg kan ikke acceptere, at jeg ikke blev oplyst om dette ved min henvendelse.
>
> Jeg ville finde det tilfredsstillende, hvis jeg fik dækket mit fulde indbo, men jeg har foreslået et kompromis til Topdanmark.
>
> Jeg er uenig i, at der skulle have været enighed om opgørelsen. Opgørelsen indeholder ca. 1200 punkter, hver indeholdende op til 60 forskellige genstande. … [Y] førte regnearket undervejs på computer, og jeg kendte ikke til [Y's] afskrivning i værdi og reel værdisætning af indboet undervejs. Jeg blev inden gennemgangen stillet over for muligheden at modtage en liste over al indbo, alternativt ville mit indbo blive vurderet kassevis. Jeg valgte en differentieret liste, hvor al indbo fremgik enkeltvis. For på bedste og rigtig vis at sætte pris på indboet, havde jeg hjemmefra prissat tæt på 100 % af indboet, som jeg medbragte i det regneark [Y] havde sendt mig. Regnearket var dog ændret i rækkefølge, da jeg mødte på dagen, hvilket gjorde, at jeg mistede overblikket, og jeg så ikke opgørelsen undervejs. Jeg havde ingen mulighed for at tilkendegive reel accept af opgørelsen, før jeg modtog den 20. maj 2014, hvor jeg både mundtligt og skriftlig afviste at acceptere den. Ved gennemgangen af indboet blev jeg ikke oplyst om, hvornår indboet ville blive destrueret, ligeledes ikke at mit indbo var opgjort til over min dækning. Jeg er enig i, at mit primære indbo ikke kunne reddes, men mine møbler havde ikke synlige skader. Jeg finder ikke Topdanmarks forklaring dækkende ved: *'Ved brand i et tv som dette formentlig er udviklet chlorider. Dette er saltsyre forekomst, som kan forårsage korrosionsskader på metaldele '.* Forklaring har ændret karakter undervejs og er ikke specifik. Desuden finder jeg det mærkeligt, at præcist det indbo, jeg udpegede som det vigtigste for mig ved første gennemgang af lejligheden er blevet reddet, men tilsvarende indbo ikke er. Jeg stiller spørgsmål ved, om Topdanmark for hurtigt vurderede, lejligheden som totalskadet.
>
> Jeg blev orienteret generelt om, at indboet ville blive sendt til destruktion, men ikke hvornår. Det er ikke rigtigt, når Topdanmark beklager: *'At effekterne er blevet destrueret uden at klager fik en fornyet mulighed for at modsætte sig dette'*. Jeg accepterede på intet tidspunkt afgørelsen af sagen.
> Der foregik ingen opsummering efter endt gennemgang, og jeg blev heller ikke oplyst om, at de totalskadede effekter ville blive destrueret. Tværtimod havde det været en psykisk hård gennemgang, og dagen sluttede med, [Y] oplyste, at hun ville udarbejde den endelige opgørelse og derefter kontakte mig.
>
> *'Selskabets forpligtelse er en økonomisk forpligtelse, og det betyder, at ansvaret for at finde en relevant genhusningsadresse reelt påhviler kunden selv'*. Jeg henvendte mig gentagne gange til …. [X] angående vilkår for genhusningslejlighed, prisniveau og lignende. Det lykkedes mig aldrig at få et svar, og jeg har klaget over genhusningslejligheden fra indflytningstidspunktet. Det eneste, jeg oplevede, der skete i lejligheden ved Topdanmark var opsætning af en rullegardin. Jeg har ikke oplevet, at Topdanmark i 'vid udstrækning' har forsøgt at afhjælpe disse gener.

Jeg har som skrevet i mail af 7. januar 2015 ønske om at modtage referat og status fra den 15. maj 2014 og DKB's mail fra den 28. juli 2014, som jeg ikke har kendskab til".

Selskabet har ved brev af 16/2 2015 vedlagt skadebehandler Y's bemærkninger til klagerens erstatningsopgørelse:

"Det er korrekt, at jeg førte regnskab undervejs fra min computer ved gennemgang af de ødelagte effekter hos Dansk Bygningskontrol den 13. og 14. maj 2014. Inden gennemgang d. 13. maj blev skadelidte og jeg enige om, at [A], taksator og jeg, skulle holde det store overblik, da skadelidte følte det meget følelsesladet at skulle gennemgå de ødelagte effekter. Skadelidte blev endvidere oplyst inden gennemgang, at der ville blive gjort afskrivning gældende på de ødelagte effekter som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed og at der ville blive gjort afskrivning ved brug af afskrivningstabellerne der er oplyst i forsikringsvilkårene. Skadelidte spurgte blandt andet indtil afskrivning på hendes tøj, hvor jeg oplyste, at vi ville vurdere afskrivningen ud fra mærke, kvalitet og levetid. Der var enighed om, at [A], taksator og jeg ikke skulle nævne hver enkel effekt, når der blev gjort afskrivning gældende, grundet skadens størrelse og de mange effekter.

Inden mødet fik skadelidte fremsendt samme liste, over de ødelagte effekter, som blev brugt på dagene ved gennemgang hos Dansk Bygningskontrol. Tildeles for at skadelidte kunne danne sig et overblik over de ødelagte effekter og tildeles for at kunne fastsætte sit krav og gøre sig tanker på forkant om alder, nypris mm.

Selve opgørelsen har hele vejen igennem taget udgangspunkt i skadelidtes egen prissætning, hvorefter jeg undervejs har vurderet afskrivning og påført dette på listen. Jeg har løbende orienteret skadelidte om dette, under de punkter hvor det har givet mening og har ydermere været i løbende dialog med skadelidte af diverse effekter. Alle effekterne er prisfast genstand for genstand i samråd med skadelidte, dog med undtagelse af 6 flyttekasser (14,35,36,41,76,84) hvor skadelidte, [A] og jeg blev enige om en samlet værdi for hver flyttekasse.

Jeg er uenig i, at skadelidte ikke har kendt til afskrivning og værdisætning af indboet undervejs. Jeg mener at skadelidte har været orienteret undervejs i hele forløbet, under de aftalte forhold. Samt at skadelidte løbende har givet sin accept af opgørelsen.

Skadelidte blev den 14. maj 2014 mundtligt orienteret, af personalet hos Dansk Bygningskontrol, omkring risikoen for korrosionsskader på metaldelene. Hvorfor Dansk Bygningskontrol med deres professionelle vurdering og med kombination af sodskaderne, har vurderet skadelidtes effekter som værende totalskadet. Skadelidte er efterfølgende skriftligt orienteret omkring dette. Jeg mener at både Dansk Bygningskontrol og Topdanmark, igennem hele forløbet har haft samme forklaring. Desuden kan det oplyses, at der samme dag blev aftalt, at jeg skulle undersøge genanskaffelsesprisen for blandt andet spisebordsstolene, sengen og sofaen, hvorfor jeg anser at dette som kundens accept for totalskade af effekterne.

Efter endt gennemgang af indboet hos Dansk Bygningskontrol den 14. maj 2014 gjorde jeg skadelidte opmærksom på, at jeg samme dag, ville give [B] fra Dansk Bygningskontrol besked, om at effekterne kunne sendes til destruktion. Skadelidte ønskede at gennemgå 3 flyttekasser med personlige papir, hvorfor disse blev stillet til siden. Desuden fremsendte jeg efter aftale med skadelidte en opsummering af de to dage hos Dansk Bygningskontrol.

Jeg har den 19. maj 2014 gennemgået erstatningsopgørelsen telefonisk og endvidere drøftet at underforsikring gøres gældende. Erstatningsopgørelsen blev fremsendt pr. e-mail den efterfølgende dag med skriftlig forklaring på underforsikring. Dansk Bygningskontrol har den 20. maj efterfølgende kørt de ødelagte effekter til destruktion".

Hertil har klageren i brev af 19/3 2015 bl.a. anført følgende:

"Jeg er enig i, at jeg accepterede, at hver enkelt ting ikke skulle nævnes under gennemgangen, når der blev foretaget afskrivning, eftersom listen som tidligere oplyst indeholdt ca. 1200 punkter med hver op til 60 forskellige genstande. Det ville have været uoverskueligt. Men jeg kendte ikke den endelige afgørelse, … [Y] lod mine ting sende til destruktion uden min accept af afgørelsen. Jeg blev stillet i udsigt, at jeg ville få erstattet mit indbo. Hvis jeg var blevet oplyst ved gennemgangens afslutning, at jeg var underforsikret, ville jeg have ageret anderledes og have modsat mig enhver destruktion af mine ting og udbedt mig en second opinion. En destruktion jeg aldrig accepterede.

Det er ikke rigtigt, når [Y] oplyser, at det var samme liste, der blev benyttet ved gennemgang, som jeg havde fået tilsendt. Der var ændret på rækkefølgen, hvorfor det ikke var muligt for mig at holde overblikket. Ligeledes er det ikke rigtigt, at jeg løbende kendte til afskrivning, for jeg vidste reelt ikke, hvad [Y] noterede ift. afskrivning, før jeg modtog opgørelsen, som også viste underforsikring, hvilket jeg straks både mundtligt og skriftlig tilkendegav, jeg ikke kunne acceptere. Jeg har heller ikke givet min accept af afgørelsen. Jeg afventede naturligvis opgørelsen, inden jeg kunne tilkendegive min accept - og her det modsatte.

Det er korrekt, at [Y] tilbød at undersøge genanskaffelsesprisen for spisebordsstole, seng og sofa, men det oplyste hun som et tilbud, så jeg ikke behøvede at tænke på det. Men det var efter, jeg blev oplyst, at jeg ville være bedre tjent med at købe mig nye, da der kunne komme skader på sigt på stellet på stolene. Havde jeg vidst, at jeg ikke ville få fuld dækning, havde det været naturligt, at jeg ikke havde accepteret og undersøgt nærmere om risiko ved hjemtagning på indbo, der ingen synlige skader var på. Jeg afventede [Y] samlede opgørelse og så det som et tilbud. Topdanmark ejede ikke mit indbo og spurgte ikke om min accept til at overtage det.

Det er ikke rigtigt, at jeg d. 14. maj 2014 blev orienteret mundtligt om risikoen for korrosionsskader på metaldelene, den eneste orientering, jeg fik fra Dansk Bygningskontrol var ved første syn af lejligheden d. 23. april 2014, hvor jeg blev oplyst som tidligere nævnt, at der kunne være risiko for korrosionsskader, og jeg ville være bedst tjent med at få erstattet mine spisebordsstole.
[Y] skrev i mail d. 8. maj 2014 forud for første dags gennemgang af mit indbo*: 'Det er vores ansvar at holde overblikket tirsdag, så efter vores møde vil jeg sende dig en opfølgning af det vi har talt om'.* Vi gennemgik mit indbo d. 13.-14. maj 2014. [Y] ringede til mig d. 19. maj 2015, hvor hun oplyste mig om underforsikring, og hvor jeg mundtlig og skriftligt oplyste, at jeg ikke accepterede sagens afgørelse. Alligevel lod hun Dansk Bygningskontrol køre mit indbo til destruktion d. 20. maj 2014.

Efter indsendelse af klage til Topdanmark af behandlingen af min brandskade, modtog jeg følgende svar fra [klageansvarlige], Topdanmark: *'...Omkring renovering af designmøbler kunne dette ikke lade sig gøre. Dette skyldes, at der ved brand i et tv som dette formentlig er udviklet chlorider. Dette er saltsyre forekomst, som kan forårsage korrosionsskader på metaldele. Ligeledes var sodgraden og arbejdet omkring en renovering noget der vil overstige nyprisen for møblerne. Mange af møblerne var lavet af kunststof hvilket bevirker, at*

materialerne er porøse, da de er blevet varmet op og derved er vanskelige at få sodlugten ud af... '. Respons, hvor der står 'formentlig' og 'som kan' finder jeg ikke overbevisende. Topdanmark burde have ladet mig vurdere, om jeg ønskede at beholde indbo, der kunne være risiko for, at der kom skader på".

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

I erstatningsopgørelsen er skaden opgjort til i alt 529.965,71 kr. Af opgørelsen fremgår det
bl.a.:

Samlet div. der ikke kunne være i kasse	123259,94
Skadet løsøre er opgjort til i alt	529965,71
Din erstatning opgøres som følgende:	
Den totale indbosum jf. din forsikringspolice	421000,00
Hotelophold og udlæg for mad	2614,10
Erstatning	423614,10
Der fratrækkes a'conto som er udbetalt til NemKonto d. 30/4	50.000,00
Erstatning til udbetaling	373614,10

Af forsikringspolicen af 20/8 2013 fremgår bl.a.:

Forsikringen omfatter

Forsikringssum ..... 416.000 kr. Tagtype ..... Hårdt tag
Heraf særlige private
værdigenstande indtil ..... 63.000 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"18. Udgifter til redning, oprydning og flytning
…
B I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til

1. Redning, bevaring og oprydning efter skaden.
2. Ud- og indflytning.
3. Genhusning og opmagasinering i indtil 1 år. Besparelser eller erstatning fra anden side vil blive modregnet.

C Hvis en lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver som følge af en skade, der ville være dækket af en sædvanlig bygningsforsikring, er ude af stand til at bebo sin helårsbolig, og udgifterne ikke kan forlanges afholdt af ejeren, betaler vi udgifterne som nævnt under pkt. B.

19. Underforsikring

> Forsikringssummen skal altid være tilstrækkelig til at dække værdien af alle de forsikrede ting. Hvis værdien af de forsikrede ting overstiger forsikringssummen på policen, er der tale om underforsikring. De steder i dækningsskemaet eller vilkårene i øvrigt, hvor der er anført en procentsats eller et dækningsbeløb, vil skaden blive erstattet fuldt ud inden for procentsatsen eller dækningsbeløbet, selv om der er tale om underforsikring. Erstatningen for skade på de forsikrede ting kan ikke overstige forsikringssummen på skadetidspunktet.
>
> Hvis værdien af alle dine ting overstiger forsikringssummen på skadetidspunktet, medfører det, at erstatningen bliver nedsat. Dette gælder også ved en partiel skade. Er værdien af hele indboet fx dobbelt så stor som forsikringssummen, medfører det, at en skade kun bliver erstattet med halvdelen af tabet".

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at værdien af det forsikrede indbo på skadestidspunktet var mindst 529.965,71 kr. Da forsikringssummen for indbo på tidspunktet for skaden alene var 421.000 kr., forelå der underforsikring.

Rådgivningsansvar

Det er nævnets opfattelse, at det som udgangspunkt alene påhviler forsikringstageren at sikre sig, at forsikringssummen er fastsat korrekt. Forsikringstageren er nærmest til at kende omfanget, kvaliteten samt værdien af sit indbo.

Nævnet finder det ikke sandsynliggjort, at selskabets medarbejder - i forbindelse med den anmeldte adresseændring den 12/8 2013 - af klageren skulle være blevet spurgt ind til forsikringssummens størrelse, og at vedkommende skulle have oplyst, at den valgte forsikringssum ikke gav anledning til ændring, særligt ikke når en forhøjelse af forsikringssummen formentlig ville have medført opkrævning af en større forsikringspræmie. Nævnet finder det derfor ikke sandsynliggjort, at selskabets rådgivning har været af en sådan karakter, at selskabet har pådraget sig et rådgivningsansvar over for klageren.

Destruerede effekter

På baggrund af det oplyste lægger nævnet til grund, at man ved mødet den 13/5 2014, hvor såvel selskabets repræsentant som klageren var til stede, gennemgik samtlige klagerens effekter.

Det er oplyst, at klageren har fået en del af sit indbo udleveret, herunder bl.a. en Apple TimeCapsule, et spejlreflekskamera, briller, smykker samt en række yderligere effekter, som blev opbevaret hos Dansk Bygninskontrol, herunder bl.a. en Verner Panton Globe-lampe og dele af et Le Creuset stel.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren. Nævnet har herved lagt vægt på, at klageren har modtaget den fulde forsikringssum på 421.000 kr. foruden de effekter, som er blevet udleveret til klageren. Endvidere må nævnet lægge til grund, at klageren var enig i, at de nu destruerede genstande var totalskadede, og at klageren ved gennemgangen blev orienteret om, at de effekter, som var medtaget som totalskadede i erstatningsopgørelsen, herefter ville blive sendt til destruktion. Herefter og på baggrund af det i øvrigt oplyste er det nævnets opfattelse, at klageren hverken har bevist, at hun har lidt et økonomisk tab, som følge af at effekterne anført i erstatningsopgørelsen er blevet destrueret, eller at selskabet ved sin sagsbehandling eller rådgivning har pådraget sig et erstatningsansvar.

Genhusning

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 18, B.3, at forsikringen i forbindelse med en skade dækker rimelige, nødvendige og dokumenterede udgifter til genhusning. Selskabets forpligtelse er en økonomisk forpligtelse, hvilket betyder, at ansvaret for at finde en relevant genhusningsadresse reelt påhviler klageren selv.

I denne sag, hvor selskabet har været klageren behjælpelig med først at skaffe en midlertidig genhusning, nemlig to nætter på hotel og derefter en mere permanent genhusning i en lejlighed, og hvor selskabet - foruden de ekstraudgifter, som klageren har haft

til husleje – har betalt det beløb, som klageren normalt modtog i boligstøtte, finder nævnet, at klageren ikke har krav på dækning af yderligere genhusningsudgifter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels