Den 2. september 2015 blev i sag nr. 87923:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstager har en indboforsikring hos Topdanmark Forsikring A/S. De klager over selskabets erstatningsopgørelse for noget tøj i forbindelse med en anmeldt brandskade. De klager endvidere over, at ubeskadiget tøj samt renoverede effekter endnu ikke er tilbageleveret.

Klagerne har opgjort deres krav for tøjet til i alt 74.390 kr. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning, i alt 20.108 kr., og har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klagerne ikke har dokumenteret deres krav. Herudover har de modtaget 12.000 kr. i erstatning fra renseriet, i alt 32.018 kr. Foruden erstatning for ødelagt tøj har selskabet udbetalt ca. 600.000 kr. i erstatning for ødelagt indbo, herunder for ødelagt tøj i øvrigt.

I klageskema af 27/3 2015 har klagerne bl.a. anført:

> ”1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Den 22. juni 2014 havde vi en brand i vores hus. I den forbindelse havde vi en masse tøj og andre genstande, der blev beskadiget. Noget af tøjet blev sendt til … Rens via Dansk Bygningskontrol, hvor det blev fejlbehandlet eller forsvandt. … Rens og … har erkendt ansvaret og betalt 12.000 kr. ud af de lovede 20.000 kr. for fejlbehandlet tøj.
> Resten af tøjet har vi gennemgået og prissat sammen med taksator ... Vi kom sammen frem til en værdi på 60.090 kr. Deraf har han, uden at det er aftalt med os, trukket 80% for manglende dokumentation.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Vi vil have en højere erstatning for vores tøj! Det virker ikke rimeligt at trække 80% af det samlede beløb og vi har ikke fået nogen forklaring, bortset fra manglende dokumentation, på hvorfor man har skønnet, at vi kun skal have 20% for alt tøjet. Er det skønnet at alt tøjet er lige gammelt? Eller er det en standardsats? Af vores vilkår fremgår det at man får nyværdien, når genstande er under 2 år, men der står ikke hvor meget der bliver afskrevet på tøj, som er ældre end 2 år.
Vores tøj er fortrinsvis købt i H&M, Bilka osv. men der er også lidt mærketøj imellem. Og med 5 børn i voksealderen, er det ikke gammelt tøj. Vi er blevet bedt om at vise købskvitteringer, men vi har, som de fleste mennesker, ikke gemt dem. Vi kan dog vise kontoudtog på køb i bl.a. H&M. Andet tøj er syet i Danmark af stof købt i Pakistan og det er derfor svært at dokumentere prisen. Taksatoren har set alt tøjet. Vi synes derfor, at vi har gjort hvad vi kunne for at sandsynliggøre vores krav.

Derudover vil vi have vores ubeskadigede tøj og renoverede effekter tilbage. Det er nu to måneder siden, sagen blev afsluttet.

Vi vil have erstatning for det tøj, der er forsvundet, bl.a. en brudekjole".

Hertil har selskabet i brev af 11/5 2015 bl.a. bemærket:

"**Sådan har vi behandlet indbosagen**
Den 23. juni 2014 anmelder klager en større brandskade i boligen. Samme dag foretager selskabets bygningstaksator … og løsøretaksator … besigtigelse, jf. vedlagte kopi af … rapport fra den 4. juli 2014.

På mødet blev det aftalt, at Dansk Bygningskontrol skulle hjemtage klagers indbo og gennemgå det med henblik på at få fastslået, hvilke indboeffekter der var totalskadede og hvilke effekter der kunne renoveres/rengøres. Vi vedlægger kopi af Dansk Bygningskontrols overslag og beskrivelse af omfang fra den 4. juli 2014.

Herefter blev der afholdt møde hos Dansk Bygningskontrol med klager og løsøretaksator …, hvor indboskaden blev gennemgået, jf. kopi af taksators rapport fra den 22. august 2014.

Klager har løbende fået ting retur, som er blevet renoveret/rengjort, og den 12. august 2014 retter klager henvendelse til Dansk Bygningskontrol og klager over noget tøj, som er kommet retur fra rens, og som angiveligt skulle være blevet skadet i den forbindelse. Der er blandt andet tale om nogle tyrkiske kjoler, hvor perlerne angiveligt skulle være brændt af ved rens.

Dansk Bygningskontrol aftaler i den forbindelse med renseriet, at de skal komme og kigge på tøjet den 14. august 2014.

Den 30. september 2014 foretager klager og taksator sammen med Dansk Bygningskontrol en fornyet gennemgang af sagen, jf. taksators rapport fra den 30. september 2014. Som det fremgår heraf bliver klagers reklamation over beskadiget tøj behandlet af renseriet. Taksator har således ikke medtaget dette tøj i sin opgørelse. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at klager - udover denne erstatning - har fået udbetalt omkring 600.000 kr. for skadet indbo herunder skade på tøj i øvrigt.

Renseriet har efterfølgende i samråd med deres forsikringsselskab opgjort erstatningen for skaden på tøjet til 12.000 kr., som de har udbetalt til klager.

Klager er ikke tilfreds med erstatningen fra renseriet og gør herefter krav gældende overfor Dansk Bygningskontrol og Topdanmark.

Løsøretaksator … har gennemgået klagers krav og har herefter udbetalt yderligere 12.018 kr. i erstatning til klager. Vi vedlægger kopi af taksators opgørelse - mail fra den 31. 01.2015 hvoraf det fremgår, at en del af klagers krav vedrører tøj som tidligere er erstattet og en del vedrører tøj, som slet ikke er beskadiget.
Klager er fortsat ikke tilfreds med erstatningen og retter herefter henvendelse til selskabets kundeklageafdeling, jf. vedlagte kopi af klage samt svar. Heraf fremgår det, at selskabet vælger at udbetale yderligere 8.000 kr., og at klager herefter samlet har fået udbetalt 32.108 kr. for tøjet.

Klagers bevisbyrde
Det påhviler klager som kravstiller selv at sandsynliggøre eller dokumentere sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som af forsikringsvilkårene. Hvis ikke klager kan løfte denne bevisbyrde, har vi mulighed for at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Konklusion
Klager har opgjort sit krav til 74.390 kr. og samlet har klager modtaget 32.108 kr. i erstatning for tøjet.

Tøjet et besigtiget af såvel renseriet, renseriets forsikringsselskab … som af Topdanmarks taksator. Ifølge sidstnævnte er der tale om tøj uden mærker, og en del af tøjet er hjemmesyet og af dårlig kvalitet. Kravet er totalt udokumenteret. Henset hertil og til at en del af tøjet tidligere er erstattet (for 5.700 kr., jf. bilag 7) og en del slet ikke er beskadiget (for 8.600 kr., jf. bilag 7) finder vi, at klager ikke har krav på yderligere erstatning. For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at tøjet ikke er smidt væk men stadig henstår hos Dansk Bygningskontrol.

Overfor Ankenævnet gør klager i øvrigt gældende, at de mangler erstatning for en brudekjole. Det er ikke korrekt. Brudekjolen er erstattet med 1.000 kr. og dette har taksator meddelt klager i mail fra den 21. november 2014".

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**E Dokumentation**
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne genstande. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

18. Udgifter til redning, oprydning og flytning

...

B I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen tillige 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".

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det ifølge almindelige forsikringsretlige principper påhviler klagerne at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Den 23/6 2014 anmeldte klagerne en brandskade i deres bolig. Samme dag foretog selskabets bygningstaksator og løsøretaksator besigtigelse. På mødet blev det aftalt, at Dansk Bygningskontrol skulle hjemtage klagernes indbo, herunder tøj, og gennemgå det med henblik på at fastslå, hvilke indboeffekter der var totalskadede og hvilke effekter, der kunne renoveres/rengøres. Den 12/8 2014 rettede klagerne henvendelse til Dansk Bygningskontrol og klagede over noget tøj, der var kommet retur fra rens, og som angiveligt var blevet skadet i den forbindelse, heriblandt nogle tyrkiske kjoler.

Selskabet har for det ødelagte tøj udbetalt en skønsmæssigt fastsat erstatning på i alt 20.018 kr., og har afvist at udbetale yderligere i erstatning med henvisning til, at klagerne ikke har dokumenteret sit krav. Herudover har renseriet udbetalt 12.000 kr. i erstatning for det ødelagte tøj. Klagernes samlede erstatning for tøjet udgør herefter i alt 32.018 kr.

Efter en gennemgang af sagen, herunder selskabets oplysninger om, at klagerne ikke har kunnet fremlægge kvitteringer, at tøjet er uden mærker, taksators oplysninger om, at en del af tøjet ser hjemmelavet ud og er af mindre god kvalitet, samt at kravet dels

vedrører tøj, der tidligere er modtaget erstatning for, dels tøj uden synlige skader, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning,

Herefter, og idet det forudsættes, at effekterne, der henstår hos Dansk Bygningskontrol, tilbageleveres af selskabet

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen