Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89429:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med en stormskade. Ved stormen nedblæste flere af forsikringsstedets asbestholdige tagplader. Nogle af disse landede på husets loft, som klageren benytter til opbevaring af indbogenstande. Hun kræver, at selskabet anerkender, at en række indbogenstande, der lå på loftet på skadetidspunktet, er totalskadede.

Selskabet har anerkendt stormskaden som dækningsberettigende og har ydet erstatning for en række totalskadede effekter.

Tvisten for nævnet vedrører en række andre genstande, som klageren finder er totalskadede. Selskabet har afvist at yde totalskadeerstatning og henviser til, at dets skadeservicefirma har renset effekterne. Klageren har opgjort sit krav til 40.320 kr. Selskabet har opgjort erstatningen for de totalskadede effekter til 10.500 kr. og udbetalt 8.937 kr. efter fradrag af selvrisiko på 1.563 kr.

Klageren har i klageskemaet af 19/5 2016 anført:

> "**Sagsfremstilling**
> Mit tag blev delvist revet af og resten styrtet sammen og begravet mine opbevaret genstande på loftet i knækkede og pulveriseret tagplader, der frigav store mængder støv forurenet med asbest.

Tøj og alle stofgenstande opbevaret på loft i plastposer, flere gennemhullet af tagstykker og udsat for væske, vejr og vind samt asbestforurening for det nedfaldende tag.
Nægtes erstattet og selskabet vil kun lave stikprøve kontrol. Dette er desværre er ikke omfattende nok at lave stikprøve, i det at en stikprøve kontrol kan ramme enkelte sække/genstande det ikke er kontamineret. Hvor nabosækken og sækkene ved siden af er kontamineret. Denne stikprøve kontrol kan derfor give et misvisende resultat.
Alle forskrifter og vejledninger hvad angår asbest forurenet tøj og genstande. Siger at disse skal puttes i lufttætte og forseglet poser, containere. Deponeres og destrueres på en måde som forskrifterne byder.
Ingen af disse forskrifter samt vejledninger, eller lovgivning på området er blevet respekteret eller fulgt.
Efter at Tryg Danmark samt deres underleverandør fik adgang til loftet og effekterne, da hus forsikringens skades firma havde afstives/sikret, samt opryddet nedfaldet asbestforurenet tag og bortskaffe dette på behørig vis

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At jeg får den erstatning som jeg selv har foreslået og er ganske rimelig. Idet jeg på ingen måde kan bruge effekterne grundet forurening samt meget af tøjet er min dreng blevet for stor til i denne mellemlægende og afventende periode. Jeg har derfor ingen værdi haft af dette, samt der repræsentere nul i gensalgsværdi, da ingen vil have asbestforurenet tøj og bestemt ikke give penge for det.
Jeg har indenvidere forhørt min hos flere hjælpeorganisationer om disse overhovedet vil modtage tøj der havde været udsat for denne forurening.
Skulle sagens udfald være at jeg ikke kunne bruge, samt opnå erstatning for nævnte genstande og effekter. Ingen vil købe ej heller modtage nævnte ting og må derfor konstateres, at repræsenteres en værdi på nul kroner, efter orkanen og forureningen."

Selskabet har i brev af 20/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden anmeldte den 30.11.2015 en stormskade sket den 29.11.2015. Kunden oplyste, at en del af taget var blæst af og faldet ned over de ting, som stod på loftet. Blandt andet var en barnevogn blevet helt klemt.
Kunden oplyste, at de ikke kunne få adgang til loftet, førend gavlen var blevet afstivet.

Vi har kun tegnet indboforsikringen, bygningsforsikringen er tegnet i andet selskab.

3.12.2015 ringede kundens kæreste op og oplyste, at vores kunde ikke selv kunne komme på loftet og se, hvad der var skadet.

Vi rekvirerede herefter [skadeservice], der afhentede tingene på loftet, rengjorde disse og leverede tilbage til kunden.

Fotos af genstandene på loftet optaget af [skadeservice] ved afhentning vedlægges som bilag 1.

14.3.2016 ringede kundens kæreste. Han oplyste, at de havde fået klapvogn og tøj retur fra [skadeservice], men om vi ikke var klar over, at tøj der havde været i forbindelse med asbest skulle smides ud? Og at elektronikken, som havde stået på loftet blot var blevet renset. Ja han ville i hvert fald ikke tænde for det.

Endvidere oplyste han, at der fortsat skulle stå 2 akvarier og en slags trillebør, som [skadeservice] ikke havde taget med sig, og kunden havde ikke fået en opgørelsesliste over de ting, der var smidt ud.

30.3.2016 blev vi ringet op af [skadeservice], der oplyste, at de havde haft en længere snak med kunden. Kunden var slet ikke tilfreds med arbejdet, som [skadeservice] havde lavet. [Skadeservice] bad kunden lave en liste med de ting, som hun mente var mere ridset og skadet. Kunden sendte herefter en liste med ting for 40.000 kr. Vedlægges som bilag 2.

31.3.2016 ringede en ven af familien, som forklarede, at [skadeservice] havde leveret tøjet tilbage, som havde været udsat for asbest. De kunne de på ingen måde acceptere, at familien kom i kontakt med asbest. Derudover havde de fået en seng tilbage, som var splittet i forskellige dele og ridset. De det blev afhentet var det i en. Ph lampen var derudover skadet. Det blev desuden forklaret, at tingene stod på loftet, da kunden var ved at flytte om og ikke kunne have begge lamper i boligen.

Vi havde herefter kontakt til [skadeservice], der forklarede, at de var ude ved kunden, hvor de lavede afdækning af døre i gangen med plast, og at der blev støvsuget efter at løsøre var taget ned fra loft. Kunden skulle bruge wc i gangen, hvorfor plast derfra blev fjernet.

[Skadeservice] forklarede endvidere, at der kun lå nogle ganske få stykker hård asbest på loftet, da hele taget var blæst af og nu lå i gården og haven.

Alt løsøre som stod på loftet lå i poser og papkasser. Derudover stod der noget ældre løsøre ved siden af. Det hele blev hjemtaget til renovering, og alt tøjet i poserne blev vasket.

De fremsendte fotos som [skadeservice] tog, da de hentede løsøret giver et ganske godt indtryk af, hvordan der så ud på loftet, inden [skadeservice] tog tingene hjem for rengøring m.v.

Det fremgår i hvert fald med al tydelighed, med hvilken omhu genstandene var opbevaret, at der også var en del ting af ældre dato, og ikke mindst, at langt det meste var pakket i plastikposer, herunder alt det brugte tøj (primært børnetøj).

Efter aftale fremsendte kunden herefter samtykke på, at [klagers repræsentant] måtte tage sig af sagen på kundens vegne.

Kunden skrev herefter til os den 6.4.2016, hvor kunden bl.a. gjorde os opmærksom på, at [klagers repræsentant] ville tage sagen til [avis] som løftestang. Hele mailen fra kunden med en nærmere beskrivelse af, hvad [klagers repræsentant] havde tænkt sig at gøre er vedlagt som bilag 3, hvor den kan læses i sin helhed.

7.4.2016 sendte vi svar til kunden i en mail. Bilag 4. Vi forklarede nærmere, hvordan [skadeservice] havde rengjort indboet, og vi fastholdt, at renoveringen var udført korrekt, og at vi ikke fandt det sandsynligt, at der var asbest i det som [skadeservice] havde leveret tilbage.

For at komme kunden i møde, således at hun ikke skulle føle sig utryg, tilbød vi at få lavet en uvildig analyse af den klapvogn, som vi på de optagne fotos kunne se, ikke var pakket ind, da den stod på loftet.

Herefter vendte [klagers repræsentant] tilbage ved mail af 8.4.2016. [Klagers repræsentant] afviste vores tilbud om en analyse af en enkelt genstand, da det ikke ville være repræsentativt for de hundredevis af tøjgenstande, der indgik i sagen, og havde en del andre kommentarer til sagen. Mail fra [klagers repræsentant] vedlægges som bilag 5.

15.4.2016 fastholdt vi vores afgørelse. Bilag 6. Samtidig gjorde vi kunden opmærksom på, at hvis det var mere trygt for kunden at få en analyse på noget af børnetøjet i stedet for klapvognen, så var vi indstillet på det.

[Klagers repræsentant] vendte tilbage den 24.4.2016 og fastholdt, at kunden ville have fuld erstatning for tøj og diverse asbestforurenede genstande, da en analyse af noget ikke betød, at andet ikke var ramt. Derudover fremsatte [klagers repræsentant] krav for nogle beskadigede genstande hos kunden. Bilag 7.

Vi bad herefter taksator tage kontakt til kunden for at lave en opgørelse og aftale en erstatning for de ting, som der var blevet beskadiget ved, at der var styrtet noget ned i dem, da taget fløj af.

Taksator holdt møde med kunden den 2.5.2016, og der blev aftalt en erstatning for beskadigede genstande til fuld og endelig afgørelse. Opgørelsen og kundens accept herpå vedlægges som bilag 8 og 9. Taksator gjorde samtidig kunden opmærksom på, at vi fastholdt, at vi ikke kunne betale erstatning for de ting, som var blevet rengjort af [skadeservice].

Herefter klagede kunden til Ankenævnet.

Vores vurdering af ankenævnssagen
Kundens tag er blæst af ned i gården og haven. Taget er ikke væltet ned på loftet, og der er således tale om ganske få plader, hvor der er knækket stykker af, der er landet på loftet. Der ses da heller ingen pladestykker overhovedet på de optagne fotos fra loftet.

Som det ligeledes ses af de optagne fotos fra loftet, så er så godt som alting indpakket i plastposer eller pap.

[Skadeservice] har folk, der er uddannet i asbest, og ved hvordan evt. asbest skal håndteres.

Det er tale om hårde asbestcementplader der har ligget på taget. Når en hård tagplade knækker bliver der frigivet nogle fibre fra tagpladen, og dem kan man vaske af og støvsuge op. Der er meget stor forskel på hård asbest (tagplader) og blød asbest (eks. gipsplade til loft). Ved blød asbest bliver det spredt rundt med støvet i gipspladen, når en sådan knækker. Men det er ikke tilfældet her, hvor der er tale om hårde tagplader.

I asbestcementtagplader er asbesten fast bundet, og sådanne plader skal som affald end ikke emballeres specielt.

Taget har ligget siden 70erne, og loftetagen er uudnyttet. D.v.s. at genstande, der har været placeret på loftet i årevis direkte under asbestcementtaget ligeså vel kan have været udsat for asbest lang tid før taget blæste af.

Der foreligger ingen dokumentation for, at genstandene skulle være blevet ramt af asbest på grund af stormen.

Der foreligger faktisk ingen dokumentation overhovedet på, at der har været asbest på loftet.

Ikke desto mindre har [skadeservice] sørget for at rengøre, det der var og ovenikøbet tilbudt kunden en analyse af enten klapvogn, som var en af de ting, der stod ubeskyttet på loftet eller af noget af det brugte børnetøj, der lå i poserne. Dette tilbud har kunden ikke ønsket at tage i mod.

Vi fastholder, at vi fuldt ud har opfyldt vores erstatningspligt ved at få rengjort de genstande, der var placeret på loftet."

Klageren har i mail af 19/7 2016 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Tryg har ret i at det var hårde plader, da de var pålagt taget. Problemet opstår når pladerne brydes og det må siges sker når taget styrter sammen og bliver flået af huset.

Dette dokumenteres også eksemplarisk ved forskellen af de vedhæftede billeder af det rengjorte loftrum i forhold til Trygs indsendte billeder.

Forskellen de to imellem er massiv, hvor Trygs billeder trods regn, blæst og henstående i fjorten dage, stadigt bærer tydelige tegn af det udfyldte støv. Hvorimod vedhæftede billeder af rengjort rum, bærer præg af disse grå væsker, ergo kan disse grå aftryk/udflytninger være udvasket støv. Og da Tryg allerede har erkendt at det er asbest plader, må dette jo være asbest støv.

Selv samme indsendte billeder fra Tryg, viser også åbenstående bærerposer, samt pladsposer, og trods Trygs insinuationer om at tingene nok allerede var forurenet, findes der nok ikke mange småbørns forældre der ville være så tankeløse/ligeglade at henstille deres børns tøj samt effekter på denne måde på et loft med dryssende asbest tag.

Men billederne viser om ikke andet, at en stor del at tøj og effekter har været i risiko zonen, da tag pladerne blev brudt og støvet frigivet.
…
Dokumentation af farlighed ved asbest støv frigivet, ved brud på hårde asbest plader, vurderet af alle landets fremmeste eksperter på området, er tidligere indsendt til både ankenævnet samt Tryg.
Hvad angår [selskabets] postulat om der nu ingen dokumentation er for at der har været asbest, skal [selskabet] da velkommen til at komme og grave et stykke ud af birketræet eller vi kan eventuelt tage en tagplade ned til analyse.
…
Hvad angår Trygs udsagn om certificeret personale, bedes Tryg dokumentere gerne med billed dokumentation, at netop det personale fortog rengøring samt nedbæring er certificeret til asbest behandling. Husstanden kan så be eller afkræfte om dette personale rent faktisk forstod arbejdet. Lideledes bedes Tryg billede dokumentere, forseglingen af gangen og iøvrigt forklare hvorfor man bryder forsejlingen til et toilet, idet, hvis denne forsegling skulle have været fortaget er ulovlig at bryde. Ydermere bekræfter Tryg, jo kun farligheden ved asbest forureningen hvis de postulere at de opsatte forsegling. Skulle man følge Trygs tidligere argumentation omkring at knuste hårde plader er ufarlige, var der jo slet ingen grund til at forsegle noget. Hvilket iøvrigt ikke skete. Den før omtalte forsegling be-

kræfter jo som sagt en bekymring om farligheden og med denne tilstede. Bedes Tryg dokumenteret kontakt til kommunen jævnfør lovgivningen."

Selskabet har i mail af 11/8 2016 til nævnet afslutningsvist bemærket:

"Rengøring af selve gulvet på loftet vedrører bygningsskaden.

Bygningen er ikke forsikret hos Tryg, og det er ikke [skadeservice], der har rengjort gulvet på loftet.

Hvis kunden er utilfreds med rengøringen af gulvet på loftet, må kunden rette henvendelse til bygningsforsikringen.

Vi har ikke yderligere kommentarer til det fremsendte og fastholder vores afgørelse i sagen."

Klagerens repræsentant har i mail af 24/4 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Liste over ødelagte og defekte genstande.

Defekt:
Plæneklipper har fået genstand ned over sig med defekt gasspjæld og gaskabel til følge, kan muligvis repareres nypris 900 kr og 1 år gammel
Ødelagt:
Akvarier
Guitar og læder-etui
Regnvands tønder og beslag
Højtalersæt PH lampe
Barneseng Busunge
Barnevogn
Havekærre
Hundekurv"

Selskabet har i mail af 2/5 2016 til klagerens repræsentant hertil anført:

"Hermed følger erstatningsopgørelsen, som aftalt tidligere i dag.

Vi erstatter følgende:

Plæneklipper, **900 kr.**
Busunge barneseng, nypris 1.000 kr. Aftalt værdiforringelseserstatning pga. ridser på **500 kr.**
3 stk. regnvandstønder å 150 kr. = **450 kr.**
Western guitar + lædertaske, **800 kr.**
Højtalersæt, **1.000 kr.**
Odder barnevogn, brugtpris **2.500 kr.**
Hundekurv, **400 kr.**
Havekærre, **650 kr.**
2 stk. akvarier, **1.900 kr.**
PH 4/3 loftlampe, **1.400 kr.**
I alt **10.500 kr.**

- Selvrisiko **1.563 kr.**

I alt til udbetaling 8.937 kr."

Klageren har underskrevet en erstatningsopgørelse d. 2/5 2016. Af erstatningsopgørelsen fremgår: "Der er d.d. aftalt i alt kr. 8.937,00 i erstatning for beskadigede genstande efter stormskaden den 29. november 2015. Beløbet er til fuld og endelig afgørelse."

Det fremgår af policen, at klageren har dækning for bl.a. vejrskade, men ikke pludselig skade.

Af forsikringsbetingelserne (1211) fremgår bl.a.:

"**5.4 Vejrskade**
Forsikringen dækker skader på dine ting som følge af:
- En samtidig storm-, hagl- eller snetryksskade på bygningen, som er dækket på bygningsforsikringen.

…
6. Erstatning og krav til dokumentation
…
Opgørelse af erstatning
Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:
- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning

Reparation
Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden.

Ved væsentlig samme stand forstås, at tingen ikke nødvendigvis er, som før skaden skete, men at den i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Fx kan vi vælge at anvende uoriginale reservedele.

Udgiften til reparation kan ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering."

8. 89429

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise, at der er indtruffet en forsikringsdækket skade og omfanget af denne.

Ved en storm den 29/11 2015 blæste en del af taget af klagerens hus. Hun har oplyst, at nogle af eternittagpladerne landede på loftet og gik itu. Selskabet har anerkendt, at stormskaden er dækningsberettigende og har ydet kontanterstatning for en række totalskadede indboeffekter.

Tvisten for nævnet vedrører en række andre indboeffekter, som klageren finder er totalskadede. Hun har henvist til, at tagpladerne indeholdt asbest, og at "alle forskrifter og vejledninger, hvad angår asbest forurenet tøj og genstande, siger, at disse skal puttes i lufttætte og forseglede poser, containere, deponeres og destrueres på en måde som forskrifterne byder".

Selskabet har afvist at yde totalskadeerstatning og henviser til, at dets skadeservicefirma har renset effekterne. Selskabet har tilbudt klageren at få analyseret beklædningsgenstande eller en klapvogn for asbeststøv. Klageren finder, at analysen bør omfatte langt flere effekter.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at de omtvistede indboeffekter efter selskabets skadeservicefirmas rensning og vask indeholder asbestfibre i et omfang, der er forbundet med sundhedsfare. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har afvist selskabets tilbud om en uvildig analyse af nogle af genstandene, og at klageren ikke selv har ladet genstandene analysere. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere erstatning.

Det, som klageren har anført, kan ikke føre til andet resultat.

9. 89429

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels