Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 90970:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring og familieforsikring. I klageskema af 7/6 2017 til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> … har den 10/2-2009 brandskade …64 (sag sendes ind senere) og 3/8-2009 vandskade sag …27. Brandskaden er næsten afsluttet, da vandskade sker. Der mangler at blive udbetalt erstatning for brandskadens ødelæggelse af inventar og maling af bad og gang, da vandskaden sker. … og [børn] bor i lidt over 6 måneder i fugt og svamp og slås for at blive genhuset. Der tilbydes 5 tkr. som kompensation og de genhuses i … i 6 måneder derefter uden dækning for ekstra kørselsudgift mv.
>
> IF skriver tidligt i forløbet et brev til …, hvor de opgør skaden til 329.156,- … fugtfirma har målt fugt i gulvet kun med en gantmåler uden at bore. [Klageren] vil selv betale for isolering og nyt betonlag og gulvvarme og opdager i forbindelse med dette, at der er spejlblankt vand under betonlaget. … kontaktes igen og konstaterer, at det er efter vandskaden. If skriver, at de erkender skaden og at det er på grund af vandskaden, men at det ikke ændrer på deres opgørelse, da [klageren] jo er i gang med gulvet allerede. Det mener … ikke, især fordi der ikke blev målt korrekt i første omgang, da de målte fugt. … har ikke fået dækket udgifter til maler, gulv (beton og træ), el, psykolog, transport, manglende genhusning, delvis indbo, rengøring og renter. … har selv skullet hente tilbud og hver gang er de blevet afvist med henvisning til den første opgørelse, som IF lavede. Og det har været svært for … at få penge til at lægge ud, da IF kun har villet betale, når der var en regning og ikke et tilbud. F.eks. var der to tilbud på beton fjernelse og nyt på hhv 214 tkr. og 157 tkr. Vedr. el var der et tilbud på 36 tkr. for fjernelse og genbrug af gammelt materiale og IF ville betale 8 tkr. … har billeder af skader og flere breve fra IF, … og bygningsingeniør. Sidstnævnte hjalp i starten …, men hun fik ingen penge ud af det. Han fik til gengæld penge af If.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

At sagen ikke er forældet og at der udbetales dækning for de arbejder, som skal dækkes ifølge skaden."

I nyt klageskema af samme dato til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagsfremstilling
Sag vedr. brandskade, hvor der mangler at blive refunderet for maling af bad, gang, og rengøring, som … selv blev pålagt efter at … ikke havde gjort det ordentligt – vand løbet ned på indersiden af skabe. Desuden refunderet for indbo, som kun er dækket med 29 tkr.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At sagen ikke er forældet og at der udbetales for den resterende del af beskadiget indbo."

Selskabet har i brev af 28/7 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har klaget over, at vi har afvist at betale yderligere erstatning i forbindelse med brand- og vandskade sket i 2009. Tvisten vedrører om kravet er forældet. Vi har undersøgt sagen igen og efter fornyet gennemgang fastholder vi, at kundens krav er forældet.

Kundeforhold
Kunden har tegnet hus- og familieforsikring.
…
Det faktiske forløb
Kunden anmeldte en brandskade, som skete den 10/2 2009 og inden brandskaden var helt afsluttet, anmeldte kunden en vandskade, som skete den 3/8 2009. Skaderne på huset og indboet blev udbedret af håndværkere og skadeservice, og der blev udbetalt erstatning til vores kunde for skadet indbo den 23/6 2009.

Vi modtog yderligere krav fra kunden for skadet indbo på 75.484 kr. i juni 2012, dette krav vedrørte både brand- og vandskadet indbo. Da kravet ikke var dokumenteret eller nærmere defineret, tilbød vi kunden en skønsmæssig erstatning på 62.500 kr. den 27/6 2012. Dette i henhold til forsikringsvilkårenes punkt 2.3.9. ... Kunden oplyste til os i telefonen den 27/6 2012, at hun var syg og derfor ikke kunne tage stilling til vores tilbud om erstatning. Vi gav naturligvis kunden mulighed for, at tænke over tilbuddet og bedte hende vende tilbage, når hun kunne tage stilling.

Kunden vendte tilbage i slutning af 2015 og meddelte, at hun ikke kunne acceptere det tilbudte beløb på 62.500 kr. Da kunden ikke havde indsendt yderligere dokumentation for sit krav eller oplysninger på de skadet genstande, udbetalte vi den allerede tilbudte erstatning på 62.500 kr. Vi gjorde kunden opmærksom på, at yderligere krav i sagen ville blive betragtet som forældet. Brev til kunden af 10/12 2015 er vedlagt ...

Vi modtog mail fra kunden den 13/3 2017, hvor kunden meddelte, at hun forventede yderligere erstatning for skadet indbo på 167.897 kr. ... Vi afviste kundens krav om yderligere erstatning på 167.897 kr. og fastholdt, at sagen var forældet jf. Forældelsesloven. Vi valgte dog at udbetale renter af beløbet, som blev tilbudt i 2012, men først udbetalt i 2015. Brev til kunden af 3/5 2017 er vedlagt …

Vi fastholder vores afgørelse

Da sagerne senest kan betragtes som afsluttet den 10. december 2015, er sagerne forældet i henhold til Forældelseslovens § 21 stk. 5. Vi henviser endvidere til Forsikringsaftalelovens § 29.

Vi fastholder at sagerne er forældet og at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning for skaderne i 2009.

Der er i øvrigt ikke grundlag for, at imødekomme kundens yderligere krav.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholde, at sagerne er forældet. Vi mener derfor fortsat ikke, at kunden er berettiget til yderligere erstatning."

Klageren har i en udateret kommentar heroverfor bl.a. anført:

"Den første udbetaling på kr. 29.000,- var, som skrevet, kun et foreløbigt aconto beløb. Derfor sendte jeg endnu en liste, hvoraf det bortkørte indbo, og indbo som ikke var skrevet på den første liste. IF Forsikring tilbød telefonisk kr. 62.500,- Dette beløb fremkom ved, at det var grænsen for, hvad vedkommende måtte udbetale, uden at skulle involvere nogle overordnede og så var den sag nemt ude af verdenen for hendes vedkommende! Det afviste jeg klart og tydeligt i telefonen til hende under samtalen, da det var mere end kr. 100.000,- mindre end hvad det fremgik af listerne Bilag 2. Yderligere kan det oplyses, at størsteparten af summen fremkom pga. hhv. … og … håndtering af mit indbo, som de enten fik ødelagt eller ikke kunne renovere iht. deres lister."

Klageren har i en redegørelse fremsendt ved mail af 30/8 2017 bl.a. anført:

"Jeg vil gerne have, at I først læser brevet [af 20/1 2010] som Rådgivende ingeniør … har skrevet. Det beskriver klart hvordan IF Forsikring har behandlet mig gennem en meget stor del af forløbet. Bilag 1.
…
Jeg var nødt til at få hjælp til, at nå at sortere og smide ud fra 3 andre personer. Vi brugte i alt 30 timer, som jeg ikke har modtaget betaling for, som ellers var aftalen.

Det var først da professionelle folk sagde, at køkken og glasgang også var sodet til fra branden, at IF Forsikring erkendte, at det også skulle rengøres. … rengøringen var ikke god nok, det konstaterede IF Forsikring også på et møde. Alle køkkenskabe var tørt af uden på lågerne, man når skabene blev åbnet, var der sorte striber fra vaskevandet inden i, samt plamager med sort indtørret vand på hylderne. Derfor måtte jeg selv og igen med hjælp fra 3 andre personer, bruge yderligere 50 timer på rengøring, som jeg heller ikke har fået betaling for. Derudover skulle der males i køkkenet som løb op i kr. 10.263,- som heller ikke er blevet udbetalt til mig.
…
Jeg sendte liste over de skade ting, men fik besked på, at det ikke var godt nok, da IF Forsikring ville have flere oplysninger. Det tog mig lang tid, at få de sidste oplysninger, da jeg både skulle finde prisen på tingene fra de var købt (kvitteringerne var brændt) og også skulle finde nyanskaffelses prisen. Yderligere var jeg stadig meget påvirket psykisk af begge sager.

Det var en håndværker, som gjorde mig opmærksom på, at jeg havde mulighed for at få en rådgiver. Det gjorde han, da han oplevede adskillige gange, hvor meget IF Forsikring udnyttede, at jeg

for det første ikke var uddannet inden for byggebranchen, og derfor heller ikke overhovedet havde nogen forstand på dette område. For det andet oplevede han også, at jeg brød sammen den ene gang efter den anden pga. [sygdom] og presset af forsikringssagerne.
…
Mange af de ting jeg havde sagt ja til, fx at mine børn og jeg kunne bo i den ene bygning, som er på ganske få m2, og hvor vi skulle udenfor, over en gårdhave og ind i en anden bygning, for at komme på toilette og i bad, samt bruge et interimistisk køkken, ville jeg aldrig have sagt ja til, hvis jeg havde været mig selv og ikke led af …! Bygningen, som bestod af 1 rum i halvanden etage, 1 lille aflangt rum samt en kommende entre og badeværelse, skulle fungere som 2 børneværelser, soveværelse, stue, …firma og mødelokale. Jeg blev nærmest presset til at blive boende, da jeg fik at vide af IF Forsikring, at jeg ikke kunne komme til at bo i nærheden. Jeg tænkte naturligvis på mine børn, som selvfølgelig skulle mærke så lidt til vores ulykkelige situation og have en så almindelig hverdag som muligt, og indvilligede derfor modstræbende med at blive i den lille bygning som end ikke var færdig renoveret efter branden. Det skal lige siges, at da vi så endelig blev genhuset, med hjælp fra [rådgiver], var det mig, som skulle ringe rundt og undersøge adskillige feriecentre, sommerhuse, huse og ejendomsmæglere, indtil jeg fandt et sted til mine børn og jeg og som også lå i nogenlunde nærhed af vores hjem.

D. 16/2/09 blev jeg sygemeldt. Det var 6 dage efter branden.
…
Vedr. brandskaden:
Bygningen på 1 rum skulle fungere som både soveværelse, 2 børneværelser, stue, og mit firmas kontor og mødelokale. Det var umuligt, både for mine drenge og jeg, at have et liv på denne måde. Og ovenikøbet fik jeg kr. 5.000,- i kompensation og det dækkede også, at jeg selv skulle flytte vores ejendele fra den ene bygning til den anden og tilbage igen, minus selvrisiko på kr. 2.700,- Vi skulle naturligvis have været genhuset med det samme!

Maleren fik betaling for at skulle male brandtomten, altså også entre og badeværelse efter branden. Dette blev aldrig gjort, da jeg ved flytningen til den bygning efter vandskaden, var nød til, at bruge de 2 rum til opmagasinering af nogle af vores ting. Derfor har jeg selv betalt en anden maler efterfølgende for at male disse 2 rum.

Byggestrøm vedr. affugtere og varmeblæsere ifm. brandskaden blev heller ikke opgjort eller afregnet til mig.

Min private printer, hvor anskaffelsesprisen dengang var kr. 25.000,- afviste IF Forsikring at erstatte, med den begrundelse, at de vurderede at det var erhverv Bilag 3. Jeg havde den inden firmaet startede, og den var aldrig blevet fratrukket/bogført/opgjort som en del af firmaet.

Vedr. vandskaden:
Det var IF Forsikring som ville have … til at stå for fugtmålingerne helt fra starten hvor vandskaden blev konstateret Bilag 12. Ingeniør … var meget forundret over, at IF Forsikring havde truffet beslutninger i vandskadessagen, på baggrund af … målinger for som han skriver citat *'… rapport bør ikke kaldes en rapport, men en kortfattet orientering'* og videre citat *'rapporten er meget mangelfuld'* læs [rådgivers] forklaring nederst på side 3 og videre på side 4 på Bilag 1.

IF Forsikring ville kun betale for den nederst 1 meter af skillevæggene i bygningen med vandskaden Bilag 29. Senere viste det sig, at også loftet skulle rives ned pga. skimmelsvamp. Jeg har ikke

fået betaling for resten af væggene, som skulle nedrives, da både loft og gulv skulle fjernes. Ej heller for loftbeklædningen. Endvidere skulle hele min gangbro på loftet ryddes, så der kunne skimmelsaneres. Dette ville IF Forsikring ikke betale for. Bilag 4.

Tilbuddene fra håndværkerne Bilag 5, 6, 7 og 8 vedr. vandskadesagen blev væsentligt reduceret. IF Forsikring beder mig endda kontrollere/godkende tilbuddene. IF Forsikring skriver fredag og skal have svar efter weekenden om mandagen Bilag 9. Jeg har ingen forstand på håndværk, og har heller ingen mulighed for at kontakte div. håndværkere eller få anden professionel hjælp til at gennemgå det, da det skal foregå henover weekenden. Jeg skrev alligevel til alle håndværkerne med håb om hjælp, men fik intet svar Bilag 10, men mener som udgangspunkt, at når håndværkerne havde givet et tilbud, kunne de ikke lave det til den meget reducerede pris som IF Forsikring ville betale dem.

Ved en fugtundersøgelse udført d. 22/12/09 af …, foranlediget af IF Forsikring, konstateres der fugt/blankt vand i et areal på 20-25m2 under betonlaget Bilag 11. IF Forsikring skriver 4/1/10 at citat 'da det meste af fugten findes under de våde rum' Bilag 13. Jeg har ikke på noget tidspunkt, haft et badeværelse og bryggers der tilnærmelsesvis var på 20-25m2. Begge rummene var på 1,60 x1,60 = godt 5 m2, så det våde areal var altså under en stor del at trægulvene i alle rummene i den bygning. Der har aldrig været udført en ordentlig måling ned under betonen. Kun den overfladiske måling med en Gaan måler. Da der aldrig blev målt ordentligt, og kun, som ingeniør … skrev, den overfladiske rapport fra …, og dermed heller aldrig konstateret, hvor langt vandskaden var trukket ned, mener jeg, at det er IF Forsikring, som skal betale for ophugning og bortskaffelse af beton samt isolering svarende til det som det var fra start. Jeg betaler naturligvis for den ekstra isolering jeg vil have samt gulvvarmerør. Jeg har aldrig modtaget penge herfor. Jeg indhentede 2 tilbud på arbejdet Bilag 14 og 15 og det mener jeg er en udgift som IF Forsikring skal dække, da det er konstateret at det vedrører vandskaden.

Som rådgiveren … skrev, har IF Forsikring sparet mange penge på ikke at genhuse mine børn og jeg fra starten, og at vi bør have den kompensation for at have levet under disse utilstrækkelige forhold i 6 måneder hvilket udgør kr. 175.000,- (se Bilag 1 side 3 midt på for hans udregning mm). Endvidere ophører IF Forsikring med at betale husleje i det lejede hus pr. 31/8/10 med den begrundelse, at betondækket nok er tørt i den vandskadede bygning til den tid, og at der sandsynligvis nok kan lægges trægulv i løbet af august Bilag 16. D. 26/5/10 blev der målt 95,6% fugt i det nye beton gulv Bilag 17. Fugten skulle ned under 85% Jeg blev naturligvis boende i det lejede hus med mine børn, hvor jeg selv betalte husleje, varme, vand m.m. i de næste 3 måneder, da vi selvfølgelig ikke kunne bo i en bygning, som kun havde et tørt betondæk! Der manglede både vægge, gulvbelægning, badeværelse, lofter, el m.m. Efter 3 måneder … havde jeg ikke råd til at betale længere, og måtte derfor flytte igen. Denne gang flyttede vi alle … ind hos … på et værelse med bad og adgang til køkken. Her fik jeg heller ikke dækket mine udgifter. Yderligere havde jeg udgifter til transport på kr. 28.900,- mens vi boede i på det først genhusnings sted. Bilag 18 som vel at mærke kun dækkede benzin og intet andet, til den ekstra kørsel jeg havde dagligt i forbindelse med, at vi boede til leje et andet sted i landet. Denne udgift har jeg heller ikke modtaget betaling for.

Yderligere kan jeg oplyse, at jeg ofte skulle lægge ud for udgifterne til håndværkere, varme i genhusnings huset mm og skulle rykke for betalingen fra IF Forsikring Bilag 19.

Ingeniør … var, siden han blev godkendt som min rådgiver, med til møderne med IF Forsikring, samt det var ham der varetog korrespondancen. At han ikke var med hele vejen og fik en slutning

på brand og vandskadesagen kan jeg kun gisne om. Jeg prøvede flere gange at få et møde i stand med [rådgiver], men jeg hørte ikke mere fra [rådgiver], da jeg konfronterede ham med, at IF Forsikring havde betalt ham for nogle timer, og da jeg spurgte ham hvad det var de havde betalt for, fik jeg ikke noget svar. Han havde ikke holdt møde med mig og ej heller skrevet noget på mine vegne. Derefter aflyste han, med diverse undskyldninger, vores møder og jeg stod igen alene.

Jeg søgte herefter hjælp hos … Retshjælp. ... De var også af den opfattelse, at IF Forsikring skulle betale for betondækket efter vandskaden Bilag 20. De rykker flere gange for svar fra IF Forsikring Bilag 21 og 22. D. 27/6/12 skriver IF Forsikring til … Hjælp, at de ser rørskaden som afsluttet, da der var udbetalt i alt kr. 335.831 som fremgik af referat af 25/2/10 Bilag 23. Det fremgik tydeligt af referatet, at der ikke var afsat penge til betondækket i de kr. 335.831,25. Derudover fremgik det også, at det skulle besluttes i uge 9 hvem der skulle udføre arbejdet med betondækket. Ligeledes fremgik det af referatet, at IF Forsikring dækkede udgift til nyt betondæk. Ud fra det, må IF Forsikring have erkendt, at det var en udgift som vedrørte vandskaden Bilag 31.

IF Forsikring afviste at betale for reparationer i bryggerset, se de reducerede tilbud i Bilag 9, men erkendte senere, ifm. … målinger, at der var 20-25m2 med fugt, men jeg modtager ingen erstatning herfor. Det var fratrukket i alle tilbuddene fra håndværkerne.

Det fremgår af rapport fra …, at der var skimmelvækst under hele gangbroen over mit loft, så loftet skal fjernes Bilag 24, men alligevel blev der ikke udbetalt erstatning for loftet, og endnu engang var der ikke skimmelrengjort godt nok, så dette skulle også gøres igen. Der mangler erstatning for alle lofter Bilag 28 side 2. For alle træ og flisegulve, for alle gips og flisevægge, al el arbejde både fjernelse og genmontering. Så der mangler en masse fra både malere, elektrikere, murer og tømre, da alt var nød til at blive fjernet helt.

Det fremgår flere gange af opgørelser fra IF Forsikring, at de henholder sig til [rådgivers] referat af 25/2/10 hvori det fremgår tydeligt, at hverken el eller dækning af betondækket er med i udregning på kr. 335.831,- Bilag 23.

[Rådgiver] ville have kontrolleret bygningen for skimmelsvamp, hvor [børn] og jeg boede, da … havde skimmelrengjort diverse inventar i bygningen med skimmelsvamp og båret det over i den beboede bygning Bilag 30. Der blev konstateret skimmelsvamp i den beboede bygning pga. … håndtering af skimmelrengøring Bilag 25. … bliver rekvireret igen for at gøre arbejdet om.

3/3/10 bad jeg … om ikke at komme igen for at skimmelrengøre, da de flere gange skulle lave deres arbejde om, og som de også selv var enige i, at de ikke havde været gjort godt nok Bilag 32.

… skrev ved deres visuelle vurdering citat *'rengøringen var gennemført om end meget mangelfuld'.* Bilag 26 side 4 og har vedlagt 2 billeder Foto 1 og 2 Bilag 27.

Til sagerne vedlægger jeg også et par enkelte billeder Bilag 33 og 34 af hvordan bygningen så ud under forløbet, samt 2 skrivelser Bilag 35 og 36 som jeg skriver i frustration over hændelsesforløbet og som jeg opfattede hele situationen. Så har I en fornemmelse af hvordan jeg har oplevet det.

Renoveringen tog længere tid bl.a. pga. møder, ferier, analyser, flere arbejder der skulle udføres 2 gange pga. dårlig udførelse, afventning af resultater før næste arbejde kunne påbegyndes, hånd-

værkere der måtte vente på hinanden. Der blev brugt en masse tid og penge på analyser, møder, tilbud mm som yderligere forlængede genhusningen og den videre renovering. Endvidere vedlægger jeg regneark over de mangler som jeg umiddelbart kan komme i tanke om jeg ikke har fået erstatning for i forbindelse med de 2 forsikringssager. Det er ikke alle udgifter der er beløb ud for, da jeg ikke ved hvor meget det koster, men når vi når så langt, må diverse håndværkere opgøre det."

Klageren har fremlagt et skema over sine krav:

Mangler dækning for:	
Husleje midt august 2009 til midt februar 2010 a` kr. 30.000,- - kr. 5.000,- i selvrisiko	175.000,00
Oprydning og udsmidning i brandtomten 30 timer	7.500,00
El forbrug til varmeblæsere og affugtere i brandtomten i 2 uger	
Maling af badeværelse i brandtomten	
Maling af entre i brandtomten	
Rengøring af køkken og glasgang efter brand 50 timer	12.500,00
Maling af køkken	10.263,00
Min private printer blev af IF vurderet til at være firma og derfor ikke dækket	25.000,00
Kørsel i den betalte genhusnings periode	28.900,00
Kørsel i den periode hvor IF Forsikring ikke dækkede for genhusning	
Vægge overalt i sydbygningen	
Paneler overalt i sydbygnngen	
Maling overalt i sydbygningen	
Filt/spartling overalt i sydbygningen	
Fjernelse af el i lofter, i vægge, gulve overalt i sydbygningen	
Genetablering af el i vægge, gulve, lofter overalt i sydbygningen	
Loft overalt i sydbygningen	
Ophugning, fjernelse og støbning af hele sydbygningen, gennemsnittet af de 2 tilbud	185.620,00
Gulvbelægning overalt i hele sydbygningen	
Husleje fra 1. september 2010 - 30. november 2010	90.000,00
Flisegulv i badeværelse	
Flisegulv i bryggers	
Flisebeklædte vægge i badeværelse	
Rydning af gangbro	8.125,00
Tilbagebringelse af diverse ting til gangbro	8.125,00

I brev af 10/10 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler brandskade sket 10. februar 2009, skadenummer indbo …64, skadenummer hus …18 samt vandskade/skjult rørskade sket 3. august 2009: Skadenummer indbo …27, skadenummer hus …34.

Med hensyn til brand- og vandskaden på vores kundes indbo dækket af Familieforsikring, kan vi henvise til vores tidligere besvarelse af 28. juli 2017.

Brandskaden på husforsikringen blev udbedret og afsluttet allerede tilbage i 2009, hvor den sidste regning for udbedring blev betalt. Vi har i alt udbetalt 140.987,60 kr. for udbedring af brandskaden på huset. Sagen er forældet i henhold til Forsikringsaftalelovens § 29.

Vi sendte den 27. juni 2012 brev til kunden om at rør- og vandskaden var endeligt opgjort og afsluttet. Vi har i alt betalt 808.072,32 kr. i forbindelse med skaden. Brevet af 27. juni 2012 er vedlagt som bilag G.

Da sagen senest kan betragtes som afsluttet den 27. juni 2012, er sagen forældet i henhold til Forældelseslovens § 21 stk. 5. Vi henviser endvidere til Forsikringsaftalelovens § 29.

Vi fastholder fortsat vores afgørelse
Vi fastholder at samtlige skader som skete i 2009 er forældet, og at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Der er i øvrigt ikke grundlag for, at imødekomme kundens yderligere krav. Vi kan eksempelvis nævne at, betongulvet er erstattet. Dokumentation for at vi har erstattet betongulvet er vedlagt som bilag H."

Klageren har i brev af 27/5 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"IF skriver BILAG 44 citat 'at hus og brandskaden blev udbedret og afsluttet allerede tilbage i 2009' Jeg blev først i februar 2010 genhuset, efter jeg vel at mærke, selv havde kontaktet rådgivende ingeniør ... Så mit hjem kan altså ikke være udbedret i 2009. Der var gjort en del ved brandskaden, men slet ikke afsluttet, og erstatning for indbo var der heller ikke udbetalt noget af. Jeg havde slet ikke modtaget lister fra hhv. … og … med ej renover bare ting, ligesom jeg naturligvis heller ikke havde modtaget mine ting, eftersom vi var genhuset. Det var først, da jeg modtog mine ting, at jeg kunne konstaterede alle de ødelagte ting. Den største post er den med de ødelagte og ej renover bare ting fra … og …! Jeg havde sendt lister med de fleste ting og samtidig skrevet, at resten ville følge, når jeg fik priser mv. derpå. IF har fra starten været klar over, at det ikke var en fuldstændig liste. Der er altså ikke kommet noget ekstra på og beløbet er således BILAG 2 kr. 167.897,-.

IF skriver BILAG 44 citat 'vi sendte den 27/6/12 brev til kunden om at rør- og vandskaden er endelig opgjort og afsluttet'. I brevet af d. 27/6/12 BILAG 23 skriver IF ellers det modsatte, nemlig at alle sagerne er åbenstående. Jeg forstår ikke, hvordan de både kan være endelig opgjort og afsluttede og samtidig åbenstående?

Jeg vil gerne have oplyst, hvilken regning IF henviser til som skulle være betalt i 2009 som de henviser til i deres brev. Her står der også, at det er til udbedring, men der står intet om indbo. Altså er den del stadig åben.

Jeg vil gerne have oplyst, hvad det er som kr. 140.987,60 dækker. Der står det er til udbedringer af brandskaden på huset. Der står igen intet om indbo. Jeg har fra starten skrevet på de indsendte lister, at de var foreløbige da jeg ikke havde priser på fx gardiner, kommode mv. så jeg har ikke kommet med nogle nye krav. De har hele tiden været der.

Jeg udbeder mig regnskab over hvad det er som kr. 808.072,32 dækker. Det skulle være i forbindelse med skaden. Hvis jeg havde fået den udbetaling, havde vi nok slet ikke haft denne sag! Af de opgørelser IF har sendt, nogle ser jeg for første gang nu, kan jeg se nogle af beløbene. De fleste vedrører ikke mig personligt så som:

- Depositum kr. 36.000
- Rådgivning kr. 108.515
- Undersøgelser kr. 89.154
- Beton gulv kr. 26.250 (Når IF betaler for støbningen af gulvet hvor vandskaden var, mangler der stadig betaling for hele ophugning samt bortanskaffelsen af det gamle gulv. Ellers

kan det ikke lade sig gøre at støbe nyt betongulv! Desuden mangler der også betaling for isoleringen samt al el som skulle fjernes inden støbningen.)
- Skimmelsanering kr. 20.000
- Affugtning kr. 4.688
- Skimmel og opmagasinering kr. 38.767

IF skriver BILAG 44 'Der er i øvrig ikke grundlag for at imødekomme kundens yderligere krav.' Det er stadig ingen yderligere krav. De har været oplyst om dem lige fra starten.

IF skriver BILAG 44 'Vi kan eksempelvis nævne, at betongulvet er erstattet'. Som tidligere skrevet, er det kun muligt at støbe betongulv, hvis det gamle betongulv er ophugget og bortkørt, samt alt andet er fjernet såsom el og isolering. Dette har IF endnu ikke betalt for. Jeg indhentede 2 tilbud på ophugning og bortkørsel hvor gennemsnitsprisen er på kr. 185.620. Dertil kommer isolering og nedtagning samt opsætning af el arbejde, som jeg ikke har priser på. Det kan naturligvis laves i form at tilbud fra håndværkere.

For første gang ser jeg en faktura på støbning af 70 m2 gulv fra … på kr. 26.250 som IF har betalt. Der må være noget galt, for på min faktura BILAG 45 som også er på 70 m2 er på kr. 43.750,-. Udover at jeg har betalt kr. 62,5 mere pr. m2, har jeg også yderligere betalt kr. 13.125,- for beton, som skulle ud over alle 140 m2. Halvdelen af dette beløb er altså også IF's andel. Jeg har altså betalt kr. 17.500,- mere."

Selskabet har i brev af 21/6 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Med hensyn til brandskaden på indboforsikringen udbetaler If forsikring 23. juni 2009 et beløb på 29.000 kr. Af brev af den 23. juni 2009 fra If forsikring tilbydes 29.000 kr. og kunden gøres opmærksom på, at hun skal vende tilbage hvis yderligere. Der henvises til Bilag I. If forsikring hører ikke yderligere fra forsikringstageren. If forsikring modtager henvendelse fra … Retshjælp i juni 2012. Der henvises til Bilag J og den 27. juni 2012 bliver der afsendt en status oversigt til … Retshjælp fra If forsikring. I brevet fremgår blandt andet, at indbobehandlingen mangler en tilbagemelding fra forsikringstageren Bilag G. If forsikring hører ikke fra forsikringstageren førend i 2017. Der er således indtrådt forældelse med hensyn til krav jf. FAL § 29 stk. 5.

Med hensyn til skjult rørskaden blev husforsikringssagen afsluttet den 27. juni 2012. Vi henviser til tidligere fremsendt bilag G. Sagen er forældet i henhold til FAL § 29.

Kunden har været repræsenteret ved rådgiver …, rådgivende ingeniør, og som har indgået en aftale med If forsikring på sin kundes vegne på 21.000 kr. + moms. Rådgiveren var hyret af forsikringstageren og betalt af If. Vi henviser til bilag H, som viser aftale omkring betongulvet.

Jeg vedhæfter desuden som Bilag L erstatningsudregning, der er fremsendt til kunden den 13. november 2009. Denne viser, hvorledes posterne er fordelt. Erstatning er udbetalt ved fremsendelse af faktura på arbejdet. Herudover henledes opmærksomheden på at regneark over udbetaling på sagen ligeledes er fremsendt til … jf. Bilag G.

Den 27. juni 2012 bekræfter If forsikring status på sagerne over for … Retshjælp, som henvender sig på vegne af forsikringstageren. I brev af 27. juni 2012 skriver If forsikring, at rørskaden på husforsikringen anses for afsluttet.

Med hensyn til skjult rørskadedækning på indboforsikringen fremgår det af statusoversigt til … Retshjælp, at vi mangler en tilbagemelding fra forsikringstageren. Vi henviser til bilag G. If Forsikring hører intet fra forsikringstageren og sagen er derfor forældet jf. FAL § 29 stk. 5. If forsikring vælger dog den 10. december 2015, at udbetale et beløb på 62.500 kr. som blev tilbudt forsikringstageren i 2009. Beløbet blev vurderet ud fra et skøn, idet der manglede information og dokumentation. Vi henviser til Bilag K. If forsikring fastholder at sagen er forældet i henhold til FAL § 29 stk. 5.

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder, at der er tale om forældelse i samtlige 4 sager i henhold til FAL § 29 stk. 1 samt stk. 2., og vores forsikringstager er derfor ikke berettiget til yderligere erstatning."

Klageren har i brev af 5/1 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg beklager den lange svar tid, men det er utrolig opslidende for mig, ene person, da det nu er lige knap 10 lange år, jeg har skulle kæmpe for at få erstatning for skader på mit hjem, indbo som … og … har ødelagt under deres opbevaring, ekstra udgifter ved midlertidige boliger, manglende kompensation for bolig situation i starten, betaling for rengøring, betaling for rydning af gangbro og tilbage igen, betaling af ophugning og bortkørsel af betongulv før ny støbning, ekstra husleje da mit hjem kun havde et tørt betongulv og intet andet osv. osv. (det har jeg alt sammen beskrevet tidligere) Det er frustrerende, når det ifølge mine forsikringer alt sammen skulle dækkes, og som jeg har betalt for igennem mange år. Havde det drejet sig om kr. 100.000,- havde jeg for længst givet op, men det drejer sig om langt mere. Det drejer sig om, at jeg stadig ikke har et hus der er færdigt, da jeg selv har været nød til at betale for ovenstående, for at kunne komme videre i byggeprocessen, så huset kunne blive udbedret og igen beboet af mine børn og jeg. Jeg har også været nød til at indkøbe noget af det indbo, som vi pludselig ikke havde, og som vi skulle bruge i hverdagen.

Det er det samme som gentager sig igen og igen gennem årerne. Hver gang jeg har bedt om noget, bliver der ikke svaret og eller der kom noget andet som skulle udfyldes/indsendes. Jeg ved godt, at det hedder sig, at det er forsikringsselskabernes taktik, simpelthen at køre folk trætte. Det lykkedes da også IF, da jeg gik helt ned med en kæmpe depression pga. disse forsikringssagerne og jeg blev fastlåst i depressionen udelukkende af disse sager igennem mange år. Så er det helt indlysende, at der går lang tid og helt usmageligt, at IF så prøver at bruge paragraffer om forældelse, når det udelukkende er IF selv, som har bragt mig i denne situation, at jeg ikke har kunne magte, at blive ved at henvende mig. Det er utroligt, at jeg har været nød til at drage … Retshjælp ind i disse sager og yderligere 2 personer har efter hinanden hjulpet mig, men de har hver især givet op. Give op – hverken kan eller vil jeg!

IF bliver ved med at skrive om forældelse, men IF har hele vejen været orienteret om fx mit ødelagte indbo, manglende betaling af ophugning mv. som tidligere beskrevet. Jeg beder stadig ikke om noget nyt. Det er alt sammen det samme, som det hele tiden har været.
…
Jeg mangler stadig svar på alt hvad jeg bad om svar på i mit brev af 27/5/18."

I brev af 15/1 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

11. 90970

"Den 12-02-2009 brænder kundens 4Iængetgård. Den ene del beboelse og den anden erhverv.

Med hensyn til indboet i forbindelse med brandskaden henvises til opgørelse fremsendt til kunden den 23-06-2009, BILAG L, som viser, hvorledes udbetalingen fordeler sig i henhold til de modtagne poster. Disse lister er modtaget og opgjort i 2009. Den del af indboet der vedrører erhverv, er der ikke dækning for.

Vi anmoder i brevet om, at kunden vender tilbage mht. gardiner. Kunden kontakter os den 27. juni 2012, hvor If forsikring tilbyder en kontakterstatning på 62.500,00 kr. Dette kunne kunden ikke tage stilling til på daværende tidspunkt.

Den 30. oktober 2015 kontakter kunden If, hvor kunden bliver oplyst, at sagen er forældet i henhold til Forældelsesloven. Dog vælger IF, at udbetale beløbet på de 62.500,00 kr., som kunden var blevet tilbudt i 2012, selvom vi anser sagen for forældet jf. BILAG O. Beløbet bliver udbetalt den 10. december 2015.

Kunden vender tilbage den 13-03-2017, og bliver oplyst, at der indtrådt forældelse i sagen.

Brandskaden på bygning … lukkes den 11-02-2009. Udbetalingsoversigt på brandskaden vedlægges som BILAG M.

Den 03-08-2009 åbner If forsikring en vandskadesag, idet kunden har brud på koldtvandsrør i den del af bygningen der ikke er brandskadet. Det er i forbindelse med denne sag, at kunden bliver genhuset og at aftalen om betongulvet bliver lavet med rådgiver. Vi henviser til tidligere fremsendt BILAG H samt BILAG N.

Med hensyn til at beløbene ikke vedrører kunden personligt, så har If forsikring udbedret kundens skade og afholdt udgifterne til udbedring af kundens skadesag i henhold til vilkår og efter aftale med kundens rådgiver og kunden. De vedrører derfor kunden personlig, da det er kundens skadesag.

Vandskadesagen, …, bliver afsluttet den 27. juni 2012. Vi henviser til tidligere fremsendt BILAG G samt oversigt over udgifter BILAG N.

If forsikring fastholder, at der er indtrådt forældelse i ovenstående sager."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

I brev af 27/6 2012 fra selskabet til … Retshjælp hedder det bl.a.:

"Jeg har modtaget en henvendelse fra jer vedrørende brand- og vandskade på ejendommen … hos ... . Jeg vender hermed tilbage med en status.

Indboforsikringen
Vi har 4 åbenstående skadesager på indboforsikringen.

<u>Skadenummer …64 – Brandskade</u>

Vi har pr. mail den 18/6 2012 modtaget en liste fra [klageren] som omhandler skadet indbo fra brandskaden og vandskaden. Skaden behandles af … som afventer en tilbagemelding fra [klageren].

Skadenummer …27 – Vandskade
Skaden behandles af … som afventer en tilbagemelding fra [klageren].

Skadenummer …53 – Rejseskade
…
Skadenummer …66 – Indbrudsskade
…
Bygningsforsikringen

Skadenummer …34 – Skjult rørskade
Erstatningen for rørskaden er opgjort af [klagerens] rådgiver … - jeg har vedlagt mødereferatet dateret 25. februar 2010.

Erstatningen er løbende udbetalt til [klageren] i forbindelse med hendes egen ombygning af ejendommen – jeg har vedlagt et regneark … dateret 24. maj 2011.

Som det fremgår af regnearket er der udbetalt 335.831 kroner til [klageren] i reparationserstatning hvilket svarer til det opgjorte beløb.

Ud over reparationserstatningen har vi udbetalt erstatning til øvrige poster som er aftalt med [klageren] og [klagerens rådgiver].

Jeg anser rørskaden for afsluttet."

Af brev af 10/12 2015 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende vand- og brandskaden i 2009
Skaderne på dit indbo er opgjort til 62.500 kr. Vi har derfor den 27. juni 2012 tilbudt dig kontakterstatning for skaderne på 62.500 kr. Hvilket du ikke kunne acceptere.

Vi hører ikke noget fra dig i over tre år, hvorfor sagen nu er forældet. Da vi tidligere har tilbudt erstatning, har vi valgt at sende beløbet til din NemKonto, hvor pengene vil gå ind i løbet af 3-4 hverdage.

Yderligere krav i sagen vil blive betragtet som forældet jf. Forældelsesloven."

I mail af 13/3 2017 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"I henhold til vores telefonsamtale i november 2015 har jeg først nu fået overskud til at få hjælp efter [sygdom]. Du tilbød en erstatning på kr. 62.500,- da jeg ikke havde udfyldt årstal og manglede priser på nogle af aktiverne. Det skulle hermed være udfyldt jvf vedlagte liste. Jeg forventer derfor at få udbetalt det samlede beløb på kr. 167.897,- med fradrag af 2 gange selvrisiko."

Ankenævnet *for* Forsikring

13. 90970

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt dels en brandskade sket den 10/2 2009, og dels en rør-/vandskade sket den 3/8 2009. Selskabet har anerkendt, at skaderne er dækningsberettigende og har blandt andet dækket en række skader på bygning og indbo, udgifter til genhusning mv.

Klageren har anført, at hun mangler at få dækning for en række krav i relation til de to forsikringsbegivenheder – herunder erstatning for skader på bygning og indbo og udgifter/kompensation vedrørende genhusning og eget arbejde mv.

Efter en gennemgang af sagen lægger nævnet til grund, at de krav, som klageren i denne sag har fremsat mod selskabet, er opstået i 2009-2010 eller umiddelbart herefter i forbindelse med konstateringen af skaderne, udbedringsarbejdet og genhusningen af husstanden.

Der gælder for forsikringskrav en 3-årig forældelsesfrist, der løber fra det tidligste tidspunkt, hvor den sikrede kunne kræve sit krav opfyldt af forsikringsselskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 29, stk. 1, og forældelseslovens § 2 og § 3.

Nævnet finder, at den 3-årige forældelsesfrist for klagerens krav løber fra det tidspunkt, hvor det enkelte krav er opstået og kunne gøres gældende af klageren mod selskabet, hvilket nævnet – som ovenfor anført – lægger til grund har været i 2009-2010 eller umiddelbart herefter. Den almindelige 3-årige forældelsesfrist er derfor udløbet forud for sagens indbringelse for nævnet den 2/6 2017.

Det følger dog af forsikringsaftalelovens § 29, stk. 5, 1. punktum, at når en skade er anmeldt til selskabet inden forældelsesfristens udløb, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, tidligst 1 år efter selskabets meddelelse om, at det afviser kravet.

Nævnet finder, at selskabet ved brev af 27/6 2012 til klagerens rådgiver ved Retshjælpen med tilstrækkelig tydelighed har oplyst klageren om, at erstatningen i forhold til bygningsforsikrin-

gen er endeligt opgjort og udbetalt, og at sagen er afsluttet. Selskabet har endvidere ved brev af 10/12 2015 til klageren oplyst, at der ikke kan anerkendes yderligere erstatning for så vidt angår indbo, end hvad der anerkendes ved dette brev. Nævnet finder, at den 1-årige tillægsfrist, jf. § 29, stk. 5, 1. punktum, i forsikringsaftaleloven, dermed senest er begyndt at løbe for klagerens eventuelle yderligere forsikringskrav over henholdsvis bygningsforsikringen og indboforsikringen fra tidspunktet for disse to breve. Den 1-årige tillægsfrist er derfor udløbet for såvel krav mod bygningsforsikringen som krav mod indboforsikringen forud for sagens indbringelse for nævnet den 2/6 2017.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde yderligere forsikringsdækning med henvisning til, at klagerens eventuelle krav er forældede. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet har på den baggrund ikke fundet anledning til at tage stilling til berettigelsen af de krav, som klageren har fremsat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings