Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 92421:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Qudos Insurance A/S
v/Prosam Forsikring Agentur A/S
Vestervænget 6
8381 Tilst

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 10/6 2018 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Prosam nægter udbetaling for dele af vores krav, hvilket vi her klager over.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Prosam har udbetalt erstatning, som udgør en meget lille del af hvad vi har gjort krav på. Vi har været villige til at indgå et forlig med Prosam, for at undgå alt dette, hvor at vi accepterer et tab på hele 30% (Mail sendt til Prosam d. 22/04/18), men dette afviser de også blankt (mail modtaget fra Prosam d. 24/04/18). Dvs. at vi er gået fra et krav (Ud over det i forvejen udbetalte beløb) på 15.435,34, til et krav på 10.804,74kr (Ud over det i forvejen udbetalte beløb)."

Selskabet har den 3/7 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**Indledning**
> Forsikringstager har tegnet indboforsikring med betingelser "06-15-01" pr 1. november 2016 i PROSAM. Sagen drejer sig om, at klager ikke er tilfreds med den erstatning, vi har tilbudt i forbindelse med en anmeldt vandskade. Vandskaden er opstået ved, at der er fosset vand ud fra et vandrør i en væg - en skade som vi har accepteret som værende dækningsberettiget ifølge betingelserne. (Klageren bor til leje i ejendommen, der er forsikret i [andet selskab]).
>
> **Sagsfremstilling**
> Forsikringstager henvendte sig telefonisk søndag d. 1. oktober 2017 og får i den forbindelse kontakt med [skadeservicefirma].

Mandag den 2. oktober 2017 kl.11.54 modtager PROSAM meddeles fra [skadeservice] om sagen hvoraf følgende fremgår: 'Løsøre sag til … Mulig ned pakning, genhusning og opgørelse af skadet løsøre. Sagen startes op hos os og vi har en del korrespondance med [skadeservice] i løbet af dagen. Bl.a. beder vi [skadeservice] om at hjælpe klager med nedpakning af løsøre.

Tirsdag den 3. oktober 2017 taler vi med klager og sender mail hvor vi bekræfter telefonisk aftale vedr. genhusning (bilag 1).

19. oktober 2017 sender vi mail til kunden og bekræfter afregning af eget arbejde i forbindelse med ned pakning af lejligheden (bilag 2).

Medio november aftales det at vi går ind og dækker for ekstra kørsel i forbindelse med genhusning (bilag 3)

17. november 2017 kan vi informere klager om at håndværkerne mener, at de kan blive færdig den 21. december. I samme mail opgørelse over hvad der afregnes for kørsel (bilag 4 + 5)

17. november 2017 informeres vi om at der er skimmelsvamp i lejligheden (billeder fra klager sender vi samme dag til bygningstaksator).

Vi er løbende i kontakt med klageren vedr. udbedring af bygningsskaden, hvor klageren ikke er af den opfattelse at der rigtig sker noget. Vi informerer bygningstaksator om dette, da vi naturligvis også er interesseret i tidshorisont mht. genhusning og de omkostninger der er forbundet hermed.

Første i januar taler vi med kunden om skade på løsøre, og vi modtager efterfølgende mail med erstatningskrav for beskadiget løsøre.

31. januar vælger vi at sætte taksator fra … på sagen, med følgende begrundelse: 'Da klager kommer tilbage (til lejligheden) melder de, at de er skade på flere løsøregenstande'.

8. marts 2018 fremsender vi taksator[s] … skaderapport til klager (bilag 6). Der klages den 14. marts 2018 over den rapport der er udfærdiget (bilag 7 + bilag 8). På baggrund af klagen kontaktes taksator …, for at få afklaring på klagers klagepunkter.
23. marts 2018 tales der med [klageren] pr. telefon hvor der aftales, at skænk og spisebordsstole bliver repareret/afrenset hos … samt hvor taksator har fundet de forskellige priser mm. Mail om hvad det er aftalt sendes til klager (bilag 9).

25. marts ny mail fra klager hvor han kommer med forslag til forlig (bilag 10).

12. april sender vi mail hvor vi meddeler at tidligere forslag om forlig fra vor side bortfalder, dog er vi villige til at lukke sagen til fuld og endelig afgørelse (på trods af at der egentlig er udbetalt 1.849 for meget til klager (bilag 11)
22. april modtages mail fra klager om at han er villig til sagen afsluttes hvis der udbetales 10.804,74 kr. – og han dermed lider tab på 30% (bilag 12).

24. april vi fastholder at vi ikke kan imødekomme det krav det stilles fra klager side (bilag 13).

7. maj endnu en mail fra klager om at han ønsker klarhed om hvad det er aftalt (bilag 14).

7. maj Vi sender igen en bekræftelse på hvad der er aftalt (bilag 15).

23. maj Modtager vi mail fra klager vedhæftet faktura fra … på en ødelagt Fiberboks (bilag 16)
22. juni taler vi med …, der oplyser os om at den skade der var på Fiberboksen IKKE er en vandskade - dette bekræftes efterfølgende samme da via mail fra … (klager er pt ikke informeret om dette!) - (bilag 17).

Begrundelse for afgørelse
Ud fra vores gennemgang af den taksatorrapport der er udfærdiget i forbindelse med besigtigelsen af klagers løsøre, samt det forlig vi tidligere har tilbudt klager, finder vi stadig ikke at klager har sandsynliggjort de krav han klager over.

Dette begrundet i, at klageren ikke husker, at nogle af tingene rent faktisk var beskadiget i forvejen (bevist ud fra det billeder der ligger fra [skadeservicefirmaet] fra 2015).

Hans krav for multimøblet har ikke været for et tilsvarende multimøbel, men et af massivt træ.

Vi har ved modtagelsen af klagerens klage erkendt, at der fra vor side er foretaget fejl beregning i godtgørelsen af kørsel, samt at der ikke er afregnet for en hundestatue. Derudover har sagsbehandler lovet erstatning for tyveri/bortkomst hos [skadeservice]. Erstatning for kørsel, hundestatue samt bortkomst er endnu ikke afregnet fra vores side, idet klager gentagne gange er vendt tilbage med nye forespørgsler til sagen."

Klageren har den 2/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. bilag 17:
Da … teknikker kommer for at fejlsøge vores internetforbindelse, konstaterer han at et fiberkabel er ødelagt. Dette kabel var fastgjort til fodpanelet, og er blevet beskadiget da gulvet i lejligheden bliver udskiftet. Jeg er derfor meget uforstående over for udtalelsen i dette bilag.

Vedr. billeder fra 2015:
Det er helt korrekt at der var en skade på bordet inden udflytningen i 2017. Som det ses på billedet er skaden dog blevet forværret under udflytningen i 2017. Men jeg huskede skaden som værende væsentligt mindre end den i virkeligheden var, så jeg valgte omgående at lade kravet bortfalde, da jeg så billedet fra 2015.

Angående Subwooferen, så har jeg på intet tidspunkt påstået at den ikke har haft mindre brugsspor. Men efter vandskaden, har belægningen på hele den ene side givet næsten helt slip, samt flere yderligere punkter har også givet slip. Skaden er blevet væsentligt værre efter at subwooferen er tørret helt op igen. Billeder bliver uploaded efter at denne besked er afsendt.

Angående rumdeleren, er det også korrekt at melaminen havde givet slip inden udflytningen i 2017. Dette var dog inden udflytningen muligt at lime fast igen, da det ikke havde nogen buk, og fremstod i hel stand - de manglende små lister på billedet var jeg på dette tidspunkt stadigvæk i besiddelse af. Da vi modtager rumdeleren i det at vi flytter hjem igen, er melaminen ødelagt i en

grad som ikke kan limes fast igen uden tydelig spor af skade. Hvad værre er at rumdeleren er blevet meget vakkelvorn efter udflytningen, og er dermed ikke længere brugbar.

Jeg vil her også påpege at [skadebehandleren] fra Prosam kontaktede mig inden at vi flyttede hjem igen, og oplyste mig om at rumdeleren var blevet beskadiget af [skadeservice] under udflytningen. Jeg er derfor uforstående over for at Prosam ikke vil efterkomme kravet vedr. dette.

Vedr. multimøblet:
Jeg har over flere omgange sendt Prosam links til flere forskellige multimøbler, som jeg så mest tilsvarende mit beskadiget multimøbel. Både massive, og MDF. Omvendt har jeg så vidt jeg husker, ikke fået noget konkret fra Prosam, som kan begrunde at der kun udbetales 800kr i erstatning for møblet.

Selskabet har den 3/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad angår det beskadigede … kabel, så må vi fastholde at dette ikke er blevet beskadiget som en direkte følge af vandskaden, men i forbindelse med udskiftning af gulv. At kablet er beskadige ved udskiftning af gulvet, er en information vi ikke tidligere har været i besiddelse af, vi mener derfor at skaden skal behandles som en separat skade.

Det fremgår af den taksatorrapport der er udfærdiget, at subwooferen også blev skadet i forbindelse med skaden i 2015, og at den skade den står med nu ikke kunne henledes til vandskaden. Af klagers indsigelse fremgår det, at der skulle være uploadet nye billeder vedr., skaden på Subwooferen – disse ses ikke modtaget hos PROSAM, hvorfor vi indtil videre må fastholde vor afvisning af dette krav.

Skaden på rumdeleren er afvist på baggrund af de billeder, der er taget INDEN møblet blev flyttet (her ses at melamin flere steder hænger ned fra rumdeleren). Der fremgår af klagers indsigelse, at [skadebehandleren] fra PROSAM skulle have kontaktet klager og meddelt at rumdeleren var beskadiget, dette kan ikke bekræftes af [skadebehandleren]. Rumdeleren beskrives nu som værende vakkelvorn og dermed ikke brugbar, en oplysning vi heller ikke tidligere har været i besiddelse af. Det skal naturligvis kunne påvises, at rumdelerene nu er blevet vakkelvorn som følge af fugt, forinden vi kan se på dette krav igen.

Multimøblet er som det fremgår af rapporten fra taksator vurderet til Ca. 800,- kr. Klager har sent links til os med møbler og priser, men som tidligere meddelt, er der ikke henvist til tilsvarende møbel. Vi finder det derfor ikke godtgjort, at møblet har en højere værdi end vurderet af taksator.

Vi ser derfor ikke, at det fremsendte materiale har bibragt oplysninger, som giver anledning til, at vi på nuværende ændrer vores afgørelse i sagen."

Selskabet har den 23/11 2018 til nævnet supplerende bl.a. anført:

"Vi har modtaget fremsendte billeder af den beskadigede subwoofer, og disse har været forelagt vor taksator.

Taksator vurderer ikke, at det er sandsynligt at skaden på subwoofer er forværret siden 2015, grundet der er løbet kold brugsvand ud på gulvet. Subwoofer står på 2 cm. gummifødder og kunden stopper skaden med det samme, hvorfor der kun har været maks. 0,5 cm. på gulvet.

Vi vedhæfter de billeder der foreligger af subwoofer fra 2015.

De fremsendt billeder giver altså ikke anledning til ændring af vor afgørelse i sagen."

Til dette har klageren den 27/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Det er korrekt at der er gummi fødder på, men det er på ingen måde rigtigt at vandet ikke har oversteget disse.

Vandet nåede bunden af subwooferen, og efterfølgende har den oven i købet stået flere dage i en lejlighed hvor at luftfugtigheden var voldsomt høj, inden at vores indbo blev afhentet."

Hertil har selskabet den 22/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi vender hermed tilbage med taksators vurdering af den beskadigede subwoofer. Taksator skriver således: Jeg kan oplyse at subwoofer har ca. 2 cm. høje gummifødder, hvilket gør at der skal stå over 2 cm. Vand i stuen hvis dette skulle gøre at subwoofer skulle blive skadet, og dette har der ikke været, da det ikke engang var hele stuen som var oversvømmet.
…
Jeg vil tillade mig at vedhæfte foto af subwoofer som SSG ligger inde med fra anden skade kunden havde i 2015 hvor det kan ses at subwoofer var skadet allerede den gang.
…
Til yderligere info står subwoofer lige ved terrassedør og det er siden som er skadet som vender ud mod glas, hvorfor jeg vil vurdere at det mere er kondens og kulde med tiden som er årsag til skaden.

Men vigtigst af alt er at det kan dokumenteres at subwoofer var skadet før vandskaden. Vi fastholder således tidligere afgørelse vedr. subwoofer."

Heroverfor har klageren den 16/2 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ser mig meget uforstående overfor taksators udtalelser da det er direkte usandt. Først og fremmest hævder taksator at der er monteret 2 cm gummifødder, hvilket er en grov overdrivelse, da de kun er 0,8 cm høje. - Se venligst billede næste side.

Dernæst påstår taksator at det ikke var hele stuen som var oversvømmet, hvilket også er usandt. Alle rum i lejligheden, på nær badeværelset var vandskadet, og i modsatte ende af stuen, end hvor at subwooferen stod, stod vores spisebord og spisebordstole.

Spisebordstolene blev vandskadet, da der stod vand op af stolebenene, og er også af modparten blevet anerkendt omfattet af vandskaden.

Der til kan jeg nævne at vandskaden opstod i køkkenet, som har åbning ind til den ende af stuen som subwooferen var placeret i.

Jeg har tilladt mig at vedhæfte nogle af de billeder vi tog fra vandskaden."

Selskabet har herefter den 14/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har bedt taksator om at se klagers modsvar og dertil har han følgende kommentarer: 'Der er efter vandskaden ikke sket noget funktionsmæssig skade, og da højttaleren allerede var kosmetisk skade berettiger denne skade ikke til yderligere erstatning for kosmetisk skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af taksator-rapport dateret 7/3 2018 fremgår bl.a.:

"Ved tilbageflytning har du følgende punkter som menes skadet enten af vand, skadet af flyttemænd og tømrer eller stjålet.

Skænk
Ved mit besøg gennemgik vi ben på skænken, og der er nederst på de 2 ben ud mod køkken mindre fugtskader, og delvis afskalling af hvidoliebehandling. Nedenstående skade vurderes værende i mindre omfang og ikke berettiget til en totalskade af møblet, hvorfor det menes at en reparation er mulig. Erstatning udbetales ud fra skønnet værdiforringelse som svarer til en reparationspris.

Kommode i køkken
Kommode er skadet i finer i bunden. Der er fremsendt link til kommode fra … til 4.495,00 kr. som ikke svarer overens med skadede møbel. Skadede møbel er alm. Melamin kommode med låge og 3 skuffer, vurderet til ca. 800 kr.

Rumdeler med 9 rum
Det er oplyst af dig at [skadeservice] har ødelagt møblet ved flytning. Ud fra nedenstående foto, taget af [skadeservice] inden flytning af møbler, kan det konstateres at møblet var skadet inden flytning, hvorfor dette krav ikke kan indfries.

Spisebord
Det er oplyst af dig at [skadeservice] ligeledes har skadet hjørne på bordet ved flytning. Der er fra [skadeservice] fremsendt fotos fra anden skade i 2015, hvor bordet har samme skade, hvorfor dette krav heller ikke kan indfries.

Spisebordsstole
Der er forevist små skjolder på ben på spisebordsstole. Spisebordsstole er med filt beskyttere på fod, som er ca. 8mm høje, skjolder er ca. yderligere 1-2 cm. over. Det er oplyst af SSG at der ikke var vand i dette område. Men ved besigtigelse vurderet at skjolder er minimale, og vil kunne afrenses.

Hundestatue
Der er forevist hundestatue, hvor den ene bagpote er knækket af. Du oplyser at det må være [skadeservice] som har knækket denne. Krav på 650,00 kr. må rettes direkte til [skadeservice].

… gavekort og kontanter
Du har oplyst at der har stået … isbøtte i køkkenet med specialmønter og sedler, og oplyser værdien til 2.000 kr. ligeledes har der været gavekort på 600,00 kr. til ... Det er oplyst at denne ikke er kommet retur, og [skadeservice] oplyser at de ikke har kendskab til denne isbøtte med penge. Kravet må derfor rejses over for [skadeservice].

Små drivhuse
Det er oplyst af dig at [tømreren] i forbindelse med opbrækning af gulve, har kastet brædder ind i plastik på drivhus som har stået i haven. Kravet må stilles direkte til [tømreren].

Cykelvogn
Du har oplyst at Håndværkere har stillet cykelvogn på bagenden, og der som følge af dette er trukket vand ind på sædet. Cykelvognen er gennemgået på mødet og ikke konstateret skadet.

Div. legetøj
Det er oplyst af dig at der i forbindelse med flytning er knækket sidespejl af traktor, knækket grab arm på gravko, knækket baglygte af teleskab læsser og knækket sidespejl af kranbil. Det er ligeledes påstået af dig at disse biler står på børneværelse uden at blive benyttet af børn, men blot til de kan se på. Ud fra nedenstående fotos mener jeg ikke dette er sandsynliggjort, hvorfor ovenstående skader vil være at betragte som alm. slid på legetøjet.

Bose højtaler og subwoofer
Det er oplyst af dig at subwoofer har fået skader på kabinet, og højtaler har finer som er boblet op. Ud fra nedenstående fotos af subwoofer har denne ligeledes været skadet i 2015 ved tidligere skade, hvorfor dette ikke kan henledes til denne skade. Da der ses direkte vandskade på højtaler på et foto, kan det ikke afvises at Base 301 series II højtaler har fået kosmetisk skade på kabinettet. Erstattet 500 kr. ud fra brugtpris på [hjemmeside]"

Af mail fra reparatør af fiberkablet dateret 1/6 2018 fremgår bl.a.:

"Ud fra de oplysninger vi har noteret i systemet, så vurderer vi at det er en personskade, hvor det er kunden selv som skal betale for skaden. Fiberboksen hos kunden har været i stykker og ud fra den regning vi har sendt, så er den selvforskyldt. Der er ikke noteret i vores system, at det skulle være en vandskade. Hvis der er spørgsmål eller andet, kan du bare kontakte mig her i … Kundeservice."

Af mail fra klageren til selskabet dateret den 29/4 2018 fremgår bl.a.:

"Inden at vi tager sagen videre, vil jeg gerne have kortlagt hvad vi er enige om, og hvad vi er uenige om. Dette så vi kan få afsluttet de dele af sagen som at vi er enige om.

Følgende er aftalt:
•Skænk og stole repareres iht. Det du har skrevet nedenfor
•Bortkommende/stjålne genstande erstattes (3.000kr)
•Regning fra [reparation af fiberkabel] på 475kr dækkes
•Hundestatue erstattes (650kr)

•Manglende udbetaling for kørsel (487,14kr)

Følgende punkter er der uenighed om:
•Drivhuse ødelagt af [tømrer] (Værdi 700kr [600 kr.])
•Multifunktionsmøbel erstattet med en værdi på 800kr, hvilket jeg ikke kan godtage
•Rumdeler afvist erstattet af PROSAM
•Bruder modelkøretøjer afvist erstattet af PROSAM
•BOSE Subwoofer afvist erstattet af PROSAM"

Af selskabets mail til klageren dateret 7/5 2018 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget din mail og kan hermed bekræfte, at vi stort set er enige. Der er aftalt.
•Skænk og stole repareres iht. Det du har skrevet nedenfor
•Bortkommende/stjålne genstande erstattes (3.000kr)
•Hundestatue erstattes (650kr)
•Manglende udbetaling for kørsel (487,14kr)

Regning fra [reparatør af netværkskabel] blev vi først vidende om sidst vi talte sammen, og den er vi naturligvis nødt til at undersøge om den har nogen sammenhæng med vandskaden (regningen skal tilsendes os)

Der ud over er det også vigtigt at vi slår fast, at du har fået udbetalt 3.000,00 kr. for skænk og stole, idet vi nu går ind og afregner for afrensning/reparation direkte til [reparatør]. Denne udbetaling skal altså modregnes i det som du skal have udbetalt.

Følgende punkter er der uenighed om:
•Drivhuse ødelagt af [tømrer] (Værdi 700kr)
•Multifunktionsmøbel erstattet med en værdi på 800kr, hvilket jeg ikke kan godtage
•Rumdeler afvist erstattet af PROSAM
•Bruder modelkøretøjer afvist erstattet af PROSAM
•BOSE Subwoofer afvist erstattet af PROSAM

Drivhusene er der tidligere rejst krav for 600,00 kr. hvorfor nu 700,-? Krav for drivhusene er vi indstillet på at gå vider med, dog skal der først klaring om erstatningskravets størrelse."

Af Klagerens mail til selskabet dateret 22/5 2018 fremgår det bl.a.:

"Drivhusene er 600kr - beklager det var en tastefejl."

Nævnet har fået forelagt fotos fra sagen.

Af forsikringsbetingelserne 60-15-01 fremgår bl.a.:

"**14. Erstatningsregler for indboforsikringen**
Udgangspunktet er, at den sikrede så vidt muligt skal stilles i samme økonomiske situation med hensyn til det skaderamte som umiddelbart før skaden.

Er beskadigede eller stjålne ting unikke eller specialfremstillede, har ProSam ikke pligt til at yde større erstatning end, hvad nærmest identiske ting koster. ProSam kan vælge at erstatte tabet efter en af følgende regler:

14.1 Reparation
ProSam betaler for en reparation, der sætter det beskadigede i væsentlig samme stand som før skaden.

14.2 Værdiforringelse
I stedet for reparation, eller i forbindelse med reparation, kan ProSam godtgøre en eventuel værdiforringelse.

14.3 Totalskade
14.3.1 Hvis ting er beskadiget så meget, at reparation efter ProSams skøn ikke kan betale sig, eller hvis ting er stjålet, erstattes skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting - nye som brugte. Ønsker den sikrede ikke at få ting genleveret, afsluttes skadesagen med en kontant udbetaling.

I så fald er ProSam ikke forpligtet til at udbetale et større beløb, end tilsvarende ting kunne være indkøbt for hos den eller de leverandør(er), ProSam har anvist.

14.3.2 Der betales nyværdierstatning for ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden, svarende til hvad nye identiske eller nærmest identiske ting koster på skadedagen.

Kan identiske ting ikke skaffes, kan ProSam erstatte med et kontant beløb, der svarer til prisen på skadedagen for nærmest identiske ting i samme stand som det beskadigede eller stjålne.

14.3.3 For ting, der er mere end 2 år gamle på skadedagen, kan ProSam foretage et rimeligt fradrag i nyprisen som følge af værdiforringelse.

14.3.4 Opgøres skaden som totalskade, overgår ejendomsretten til ProSam.
...

Indboforsikring Forsikringen dækker direkte fysiske skader opstået i forsikringstiden som følge af →	**1. Brand (ildsvåde) med videre** Brand (ildsvåde), lynnedslag direkte i boligen, eksplosion (en momentant forløbende kemisk proces), pludselig tilsodning fra anlæg til rumopvarmning, nedstyrtning fra eller af fly, brandslukningsskade og bortkomst under brand. **Elskadeforsikring** Dækning af el-skade	**2. Tyveri**	**3. Anden skade** Anden skade er fysisk skade, der pludselig og udefra påføres det forsikrede. Vandskade der stammer fra skjulte vand-, varme- eller afløbsrør i bygningen, dækkes i tilfælde af langsom udsivning. Endvidere dækkes fødevarer i køleskabe eller dybfrysere, når de ødelægges på grund af en tilfældig

	(induktion, overspænding eller kortslutning) i indbogenstande, hvori indgår elektricitet.		strømafbrydelse. For enhver skade gælder en selvrisiko på minimum kr. 1.900 eller evt. højere selvvalgt selvrisiko. Uanset ordlyden på policens forside, opkræves der ikke selvrisiko ved glas- og sanitetsskade

"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/10 2017 en vandskade i sin lejebolig. I forbindelse med vandskaden og udbedringen heraf blev en del indbogenstande beskadiget. Selskabet har erstattet en del af genstandene. Tvisten for nævnet vedrører genstande, som selskabet har afvist at erstatte, og genstande, som klageren kræver højere erstatning for.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for nogle drivhuse, en rumdeler, Bruder modelkøretøjer og en subwoofer. Endvidere kræver han, at selskabet dækker reparationsudgifter vedrørende et netværkskabel. Klageren kræver desuden, at selskabet betaler yderligere erstatning for et multifunktionsmøbel, som selskabet har erstattet med 800 kr. Klageren har i opgørelse af 22/5 2018 opgjort sit krav til 15435,34 kr. I opgørelsen er indeholdt et krav på 3000 kr. for stjålne genstande og 650 kr. for en hundestatue. Af selskabets brev til klageren af 7/5 2018 fremgår det imidlertid, at selskabet har accepteret at dække disse krav, hvorfor nævnet lægger til grund, at selskabet har udbetalt eller udbetaler erstatning herfor.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sine krav. Selskabet har anført, at nogle af genstandene var beskadiget i forvejen, og har henvist til billeder fra en skadesag fra 2015. Selskabet har også anført, at klagerens

krav for multifunktionsmøblet er baseret på et møbel i massivt træ, som er af bedre kvalitet end klagerens møbel i MDF-plade med påklistret melamin.

Drivhuse

Klageren kræver 600 kr. i erstatning for nogle små drivhuse, som en tømrer angiveligt har ødelagt i forbindelse med opbrydning af gulvene i klagerens lejebolig.

Af selskabets mail til klageren dateret 7/5 2018 fremgår det, at "drivhusene er der tidligere rejst krav for 600,00 kr. hvorfor nu 700,-? Krav for drivhusene er vi indstillet på at gå vider med, dog skal der først klaring om erstatningskravets størrelse".

Af klagerens mail til selskabet dateret 22/5 2018 fremgår det, at "drivhusene er 600 kr. – beklager det var en tastefejl".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet i mail af 7/5 2018 har givet klageren tilsagn om dækning af drivhusene under forudsætning af, at erstatningskravets størrelse blev afklaret. Nævnet finder, at erstatningen skal fastsættes til 600,00 kr.

Rumdeler

Klageren kræver 600 kr. i erstatning for en rumdeler med ni rum. Han har oplyst, at melaminen havde givet slip, inden møblet i forbindelse med vandskaden blev opmagasineret, men at det var muligt at lime den på igen, da melaminen ikke var beskadiget. Klageren har anført, at efter opmagasineringen er melaminen blevet beskadiget, så den ikke kan limes på igen, og møblet er blevet vakkelvornt.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at møblet var skadet på forhånd, og at klageren ikke har bevist, at der er sket yderligere skade på møblet.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremlagte fotos – finder nævnet, at klageren ikke har bevist at rumdeleren er blevet beskadiget i forbindelse med flytningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på rumdelerens tilstand forud for flytningen, og at der ud over klagerens forklaringer ikke er oplysninger i sagen, der understøtter, at møblet skulle være blevet yderligere beskadiget.

Bruder modelkøretøjer

Klageren kræver 2.164 kr. i erstatning for Bruder modelkøretøjer og har til taksator oplyst, at "det er oplyst af dig at der i forbindelse med flytning er knækket sidespejl af traktor, knækket grab arm på gravko, knækket baglygte af teleskab læsser og knækket sidespejl af kranbil. Det er ligeledes påstået af dig at disse biler står på børneværelse uden at blive benyttet af børn, men blot til de kan se på".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at modelkøretøjerne blev beskadiget i forbindelse med flytningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at modelkøretøjerne blev beskadiget i forbindelse med flytningen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Subwoofer

Klageren kræver 9.000 kr. i erstatning for en subwoofer, som han har anført blev beskadiget i forbindelse med vandskaden. Klageren har oplyst, at der var mindre brugsspor på subwooferens kabinet, men at fineren i kabinettet efter vandskaden er boblet op hele vejen op langs den ene side.

13. 92421

Selskabet har afvist erstatning med henvisning til, at subwooferen allerede var skadet ved en skadesag i 2015, og at subwooferen ikke kan have været påvirket af vand, da den står på 2 cm høje gummifødder.

Klageren har oplyst, at subwooferens gummifødder er 0,8 cm.

Efter en gennemgang af sagen – herunder de fremlagte fotos fra 2015 og fra 2018 – finder nævnet, at klageren har bevist, at skaderne på subwooferen er blevet væsentligt forværret som følge af vandskaden og finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at subwooferen må anses for at være totalskadet. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning for subwooferen i henhold til forsikringsbetingelserne med fradrag for alder og brug.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaderne på subwooferens kabinet ses markant forværret fra 2015 til 2018, og at skaderne på kabinettet indikerer, at det har været påvirket af vand.

Det, som selskabet i øvrigt har anført – herunder, at subwooferen ikke kan have vært ramt af vand, og at skaden formentlig skyldes kuldepåvirkning fra et vindue – kan ikke føre til andet resultat.

<u>Regning for reparation af netværkskabel</u>

Klageren kræver 475 kr. i erstatning for reparation af et netværkskabel. Klageren har oplyst, at "Da … teknikker kommer for at fejlsøge vores internetforbindelse, konstaterer han, at et fiberkabel er ødelagt. Dette kabel var fastgjort til fodpanelet, og er blevet beskadiget da gulvet i lejligheden bliver udskiftet".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at skaden på netværkskablet ikke har forbindelse til vandskaden.

Af mail fra firmaet, der reparerede kablet, til selskabet dateret 1/7 2018 fremgår det, at "ud fra de oplysninger vi har noteret i systemet, så vurderer vi at det er en personskade, hvor det er kunden selv som skal betale for skaden. Fiberboksen hos kunden har været i stykker og ud fra den regning vi har sendt, så er den selvforskyldt. Der er ikke noteret i vores system, at det skulle være en vandskade".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at skaden på netværkskablet er en følge af en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysning om, at netværkskablet blev beskadiget af håndværkere i forbindelse med udskiftning af gulvet i klagerens lejebolig, og at selskabet ikke hæfter for skader forvoldt af håndværkere rekvireret af bygningsforsikringen.

Multifunktionsmøbel

Klageren kræver, at selskabet udbetaler yderligere 1.359,20 kr. i erstatning for et multifunktionsmøbel. Klageren har blandt andet anført, at han har fremsendt links vedrørende flere forskellige multimøbler, og at han ikke har fået en konkret begrundelse for selskabets skøn på 800 kr.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at møblet havde en højere værdi. Selskabet har anført, at der er tale om en kommode i melamin, og at klageren har fremsendt links til møbler i massivt træ.

Efter en gennemgang af sagens sparsomme oplysninger finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at møblet har en højere værdi end den allerede udbetalte erstatning. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

15. 92421

Nævnet har blandt lagt vægt på de fremlagte fotos som efter nævnets vurdering ikke indikerer, at møblet skulle have en højere værdi.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Qudos Insurance v/Prosam, skal erstatte drivhusene med 600 kr. og udbetale erstatning for subwooferen med fradrag for alder og brug. Erstatningen skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings