Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. januar 2020 blev i sag nr. 92788:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bilforsikring. Han har i klageskemaet modtaget af nævnet den 17/7 2018 bl.a. anført:

> **"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges**
> Okt 2016 kom groft tøj i kontakt med støv ved en ikke afdækket beholder ud for et fam medlem. Man var i gang med byggearbejde. Fam medlem er meget gammelt, og havde dengang ikke nogen viden om støv. Og herfra lidt mere.
>
> De to firmaer som udførte arbejde var [firma 1], og [firma 2].
>
> Jeg talte kort med to folk, som ikke var fra firma, men fra Tilsynet med arbejde. Og ingen viste, man var begyndt at tage tag af, var blevet anmeldt til et senere tidspunkt. Samtale fandt sted ud for beholder, og under samtale fandtes ud af, at knuste tagplader var smidt op i beholder. Vi løb væk. Tilsynet krævede afdækning, ville ringe. Stærkt chokeret kom jeg over til mig selv, og gik indenfor. Efter gik jeg ud og flyttede noget fra vogn og til andre lokaliteter. Selskab har resten af omtale.
>
> Efter kort flytning gik jeg ind og tog tøj af, i gangen til hus, og blev efter vasket. Herefter blev tøj smidt over i en stor bunke i garage, hvor vasketøj var. Efter ringere jeg til firma og forlangte afdækning af beholder. Jeg kan ikke huske, om skrevne er helt. Og kun i relation til husskade.
>
> Nogle dage efter blev vogn forsøgt støvsuget, og beskyttelse af mit sæde og andre smidt væk. Sæde pakket ind i plast. Og fordi jeg var i tvivl kontakt til selskab, hvor medarbejder sagde støv kunne jeg se væk fra.
>
> Kontakt var nogle mdr senere, dec 2016.

Og gik i gang med at vaske og flytte ting fra garage. En lille tvivl var i sommeren 2017, og ting kasseret. Og i efteråret fik jeg kontakt til en medarbejder hos … . Og det han forklarede kunne vise if var forkert. Støvet kunne ikke renses ud af tøj, man kunne ikke være sikker. Garage var uden snak blevet smittet. Ingen samtale om andre ting. Man kunne ikke rense træ. Atter chokeret.

Efter togs tlf til if, hvor medarbejder forklarede om igen, og nogle papirer skulle man sende. Intet kom. Efter blev taget kontakt, og herefter kom nogle papirer. Intet kom for skade, og klage kom. Og efter krav om erstatning vil man ikke svare. Og fordi man har givet forkert svar og ikke svaret, er skade stor.

Krav er, if dækker hele skade. Og her med medansvar som skadevolder, pga forkert svar, og ikke reaktion. Selskabet har muligvis forsikret de to som har lavet skade.

2 Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Man kigger på sag."

I brev af 8/11 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Af klagen kan vi se, at kunden klager over en afgørelse i en skadesag, hvor han har krav vedrørende skader på hus, indbo og bil i forbindelse med noget støv (asbest?), der kom i kontakt med noget tøj.

Klager har købt en bilforsikring inklusiv kasko for [registreringsnummer 1] den 28/1 2013. Før denne bil havde klager forsikret [registreringsnummer 2] fra 9/8 1999 og frem til 1/8 2002.

I den tid vi har haft klager forsikret, er der alene anmeldt én skade. Det var en forespørgsel om Retshjælp i maj 2000.

Vi modtog 23/3 2018 en klage til Ifs Kundeombud, hvor klager i lighed med til nævnet klager over en sag fra 2016, som han mener han har anmeldt til os. Vi kan fortsat ikke se, at klager har anmeldt nogen skade på hans bilforsikring.

Af klagen kunne det formodes, at klager har været i kontakt med If som ansvarsforsikrer for en mulig ansvarlig modpart. På baggrund af oplysningerne i klagen har vi ikke mulighed for, at finde frem til en eventuel sag under en eventuel skadevolder. Er der tale om en klage over ansvarsforsikringens eventuelle behandling af et krav direkte fra klager, er der i så fald ikke tale om en klage, der kan behandles i nævnet.

Da klager ikke har anmeldt skade på hans bilforsikring, er det vores opfattelse klagen må afvises."

Klageren har i brev af 22/11 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Fra If er modtaget om man ikke kan se noget om nogen skade. Og man vil ikke tage nogen ny stilling.

I 2016 blev anmeldt skade, og samtale var med en medarbejder i bil. Pgl forklarede, det var ingen skade. Og havde haft noget som lignede, om en dame, som havde været ude for noget som lignede.

I efter fejl fra if blev talt med en medarbejder om problemet. Og her blev sagt, skade skulle laves om fra jurist inden pause. Og intet kom. Samtale var over en time, og med en pause. Og efter klage kom, kunne man have taget stillingtagen til skade om. Og brev, kendes muligvis ikke.

Tilmed vil man ikke sige, om skadevoldere er hos selskabet."

Selskabet har i mail af 3/12 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Om klager har talt med en person i If i 2016 'i over 1 time' kan vi hverken be- eller afkræfte. En sådan samtale er ikke registreret under kundens forsikringer, og der er kun én medarbejder, der har slået kundens policer op i 2016.

Vi har et notat fra 6/12 2016 i vores kundecenter: 'Kunden ringede for at spørge om vi tegner opmagasineringsforsikringer …' "

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 7/1 2019 bl.a. anført:

"Med henvisning til brev fra if kan siges. I 2016 afvisning og samtale om skade. Og 2017 samtale som var over en time. Skade skulle genoptages. Intet sker, og papirer sendes ikke.
…
Den forklarede samtale var ikke i 2016, men to år efter, og med den afdeling, som tegner forsikringer, og man sender papirer, og samtale om evt andre produkter.
…
Hvis if havde kigget mere, kunne man udmærket finde den medarbejder, som blev talt med ved afvisning af skade.

Ved tegning kom brev fra myndigheden om, ikke bilforsikring, og man erkendte fejl. Efter klage finder man ud af samtale er som sagt. Man vil ikke gøre noget efter en ny anmeldelse.

Og krav er man evt sammen med selskab som har hus, erstatter skade. Og holder ejer fri for ansvar. Hertil rensning, og hvis ikke, ny bil."

Selskabet har i brev af 9/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har læst klagers skrivelse af 7/1 2019, og noterer os klager siger afslag på skade er sket i forbindelse med en telefonsamtale 2 år efter skaden, der skal være sket i 2016 - altså i 2018. Ifølge klager skete dette afslag af at dække en skade i forbindelse med en samtale med en afdeling, der tegner forsikringer og sender papirer ud. Vi formoder klager mener vores kundecenter (Customer Center), der er en police- og salgsafdeling – denne afdeling behandler ikke skader og tager ikke imod skadeanmeldelser.

Vores systemer registrerer opslag på kundebilledet, og her i registrerer medarbejderne i kundecenteret hvad baggrunden for opslag har været.

Vi har gennemgået opslag på klagers kundebillede, og vedhæfter som sagens bilag B en fuldstændig oversigt over kontakterne med kunden frem til han indbringer klage for Ifs Kundeombud.

Som det fremgår er klager i kontakt med kundecenteret flere gange i perioden – første og eneste gang der har foregået en samtale omkring en skade i den periode er den 8/11 2017, hvor kunden taler med kundecenteret omkring, at han er utilfreds over en afgørelse, hvor vi skulle have afvist dækning vedrørende kontamination af bilen med asbest.

Jf. notaterne sender man derfor retshjælpsbetingelser til kunden.

Der er ikke fra kundecenteret taget stilling til en anmeldelse – hverken i forhold til dækning under kaskoforsikringen eller den tilknyttede retshjælpsforsikring.

Der er som tidligere nævnt alene registret én skade på klagers forsikringer. Dette er en ansøgning om Retshjælp fra 1/5 2000.

Den i samtalen nævnte afvisning af at dække en anmeldt skade må vedrøre et krav rejst imod ansvarlig modpart – hvis det da er et krav rejst imod If. Vi kan ikke finde frem til en eventuel ansvarsskade registreret på en i If forsikret modpart uden oplysninger om skadenummer eller andet, der kan identificere skaden. Hvis der er tale om en skade anmeldt under modparts ansvarsforsikring, vedrører klagen en afgørelse, der ikke vedrører kundens egen forsikring.

Vi må fastholde, at klager ikke har anmeldt en skade på hans egen kaskoforsikring, og der er ikke oplyst sådanne detaljer omkring hændelsen, der muliggør vurdering af et eventuelt krav vedrørende skade på bilen.

Her ud over dækker kaskoforsikringen ikke skade på kundens indbo og hus.

Hvis klager har et krav imod hans kaskoforsikring, henviser vi klager til, at anmelde skaden på if.dk"

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 9/4 2019 bl.a. bemærket:

"En samtale med anmeldelse har været og man har afvist. Osv. Og intet selv om skade er meldt igen efter. Hertil kan siges ingen snak mellem afdelingerne i selskabet.
…
Et krav vil være, uagtet hvilken en afdeling som modtager henvendelse, vil denne kunne identificeres som at være selve selskabet, og man kan ikke blot sige, man skal have fat i denne afdeling og ikke en anden. Og en stillingtagen forventes fra nævnet netop her.
…
Man har givet forkert svar dec 2016, og siddet på hænderne, selv om man kender til omfanget af skade, som har kunnet udvide sig, pga ingenting gjort fra selskabet. Passiviteten har gjort en stor påvirkning af fam hverdag, hvorfor kræves svie og smerte."

Selskabet har i mail af 11/4 2019 bl.a. anført:

"Vi har forsøgt at undersøge, om vi havde forsikringer på [firma 1] og/eller [firma 2] i 2016. En søgning alene på navn indebærer visse usikkerheder, men vi har ikke fundet nogen forsikringer på [firma 1]. [Firma 2] havde nogle erhvervsforsikringer hos os indtil 2016, men har aldrig haft en erhvervsansvarsforsikring hos os. Hvis klager har fået en mail eller et brev fra os med skadenummer eller andet, forsøger vi gerne igen."

Af brev fra klageren modtaget af nævnet den 19/7 2019 fremgår bl.a.:

"If mener ikke man skal betale for følgerne af forkert svar, men det fastholdes. Og som nævnt har man for nævnet skrevet om kontakt til selskabet 2017 og afvist skade, og ikke mindst at skade skulle gå om.

Herefter gjorde If intet, og ikke mærkeligt har selskabet ikke ville kommentere den lange tlf. If forklarer ikke anmeldt skade, og som sagt er skade meldt tlf og afvist, og 2017 sagen skulle gå om, og intet, og genanmeldt utal af gange.

Og skade har nævnet viden om. Fx Krav for ødelagt tøj, m.m. er 69.000 kr, og kan opdeles i 40.000 kr for tøj, m.m. 200 timer beregnet til 20.000 kr, og 9000 kr til vand og el. Og der er fjernet omkring 30 sække. Regning for svære kraftige sække vedlagt. Og fra vandværk, merforbrug for 2 år.

Skade er muligvis ansvar, og bilforsikring skal dække skade, hvilket man ikke vil. Og at selskabet sidder på hænderne og gør ikke noget for at holde skade nede, er bemærket."

Selskabet har i mail af 19/7 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi har læst kundens kommentar, og skal gentage, at vi ikke har de nævnte mulige skadevoldere forsikret i If på skadetidpsunktet. Vi må henvise klager til, at rejse sit krav direkte mod de ansvarlige.

Den her tegnede kaskoforsikringen på bilen dækker ikke skade på tøj, hus, person etc, og der er ikke anmeldt eller sandsynliggjort nogen skade på bilen, der er omfattet af kaskoforsikringen.

Vi har forelagt de kontakter der har været med klager på hans kundeforhold i If, og som det fremgår, er der ikke heri nogen anmeldelse af eller afslag på skade under bilforsikringen.

Hvis kunden mener han har krav på erstatning for skader på bilen, må han sætte bilen på værksted og bede værkstedet kontakte vores taksator med deres bud på udbedring af skaden.

Samtidig må vi henvise klager til, at anmelde skaden med angivelse af skadedato, tidspunkt, sted etc. på if.dk."

I brev af 8/8 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Hertil kender man til brande, hvor støv kommer ud, fx Frihedsmuseet. Og alligevel vil man have, at en bil som har været udsat for stoffet, og som ifg selskabet er mineret, skal hen på et værksted, for at man kan rode med bilen.

Og det fortæller alt om selskabet. Hertil er vognen kr 15000 værd på skadetidspunktet. Et latterligt lav beløb. Og som lf naturligvis vil gøre alt for skal ned, og derfor hen på et værksted, og hvor mange evt skal senere lide, for at lf muligvis kan mene et eller andet.

Det siger sig selv, som man er inde over hos nævnte Teknologisk osv, og i en artikel om brand i Frihedsmuseet, at noget er kommet på tøjet, og det er slæbt videre. Fra min side ansvarlighed, hvorfor bil ikke kan komme hen på et værksted, og smitte.

Og man har i forvejen forklaret, at skade på bil ikke er dækket, og alligevel vil man have bil på værksted, og gøre andre skade. Men lf kan jo forklare, hvad det koster at rense et værksted, rense biler, hvis det kan lade sig gøre, og betale erstatning til ansatte, m.m.

Selskabet har atter, men denne gang heldigvis skriftligt, vist man har et problem. Og resten kan trygt overlades til nævnet, og her med dokumentation for ikke at tænke sig om. Og naturligvis vil det at sende en forurenet bil hen på et værksted for at rode, være god dokumentation for de hændelser, som en dame og jeg har været ude for hos lf. Hvem som ellers har været ude for samme er i vinden.

Og pga man mener at skade på bil ikke skal dækkes, kan kort mere siges, at bil har været udsat for støv fra garage, og med indhold af tagstøv, i form af en sky, hvorfor skade på bil skal dækkes, og fx i og med, at tabes fx frisk mørtel af en murer ned på en bil, og skader overfladen, bliver skade betalt.
…
At ejendommen i forvejen og takket være for en dels vedkommende skyldes if, har været udsat for k3, kritisk skade, og dermed nedsætter værdi og brugbarhed i forhold til andre ejendomme, fritager ikke lf for at dække den mer skade som vil komme med at finde ting frem i lokaliteter.

Ergo skal det være en opgave for nævnet, at finde ud af, om lf skal dække kun ikke egne ting, mere af hele skaden, eller alt. Efter min mening alt begrundet nævnte, og pga den overvejende del, ud fra midler, ikke er mine, og pga skadeomfanget, fx roden i det hele ved tinden af ting.

Et krav vil være, pga skade, vil det være krævet, læge vurderer problemet, og at selskabet betaler."

Klageren har i brev af 12/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"[Firma] er blevet kontaktet, og hvem som skal betale skal man have svar på inden man vil gøre noget. Man vil ikke have en forurenet bil ind. Hvis skal værkstedet blive rettet ind til arbejdet, og medarbejdere sendes hjem. Og om bil kunne blive helt ren, kunne og ville man ikke sige noget om.

Jeg vil ikke have en bil som ikke er 100 % ren. En løsning var at bilen kom ud i byen, blev renset, og al indvendigt, som hos værksted, blev taget ud, og nyt kom ind. Og bil skal stadig være helt ren. Det kunne ikke betale sig at gøre noget ved bilen.

Og lf har ikke forklaret nævnet, at bil ikke mere er indreg. Og jeg betaler ikke nogen form for transport, som tillige skal være sikker, også for naboer. Hertil at selskabet klarer alle ting vedr skader pga forkert svar."

Hertil har selskabet i mail af 28/10 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Den her forsikrede bil var en … årgang 2000. Bilen er afmeldt den 3. april 2019 – altså efter indgivelse af klage til Ankenævnet. Vi er ikke bekendt med hvorfor klager har afmeldt bilen.
>
> Vi noterer os at klager oplyser, han har været i kontakt med et værksted, der nægter at tage imod bilen, hvis den er forurenet, og at dette er årsagen til bilen nu er afmeldt.
>
> Vi er ikke bekendt med, om der er påvist asbestforurening i bilen, eller om dette blot er en mistanke klager har. Hvis der er påvist asbestforurening af bilen, skal vi opfordre klager til, at fremlægge denne dokumentation og oplyse, hvor bilen henstår.
>
> Endelig må vi bede om klager anmelder skaden inklusive oplysning om skadedato og hvem skadevolder var.
>
> Her efter vil vi være indforstået med, at undersøge om klager har en skade på sin bil, der kan dækkes af kaskoforsikringen."

Nævnet har fået forelagt øvrige bilag fra sagen, herunder yderligere korrespondance fra parterne.

Nævnet udtaler:

Klageren har anført, at der i 2016 som følge af støv fra byggearbejder og kasserede byggematerialer er sket en forureningsskade – eventuelt med asbest – på blandt andet hans bil, ejendom og indbogenstande – herunder tøj. Han har videre anført, at to entreprenørfirmaer er ansvarlige for skaden.

Selskabet har anført, at der ikke er blevet anmeldt en skade på bilforsikringen til selskabet i 2016, men at klageren siden har klaget til kundeombuddet og nu ankenævnet. Selskabet har videre anført, at der ikke er oplyst sådanne detaljer omkring hændelsen, at det muliggør en vurdering af et eventuelt krav vedrørende skade på bilen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at klageren efter det oplyste alene har bilforsikring i selskabet, og at bilforsikringens kaskodækning alene dækker skader på selve bilen og dens tilbehør og

således ikke skader på eksempelvis fast ejendom og indbogenstande. Nævnet bemærker videre, at nævnet i medfør af vedtægternes § 2 ikke kan tage stilling til klagerens eventuelle krav på erstatning fra ansvarlige skadevoldere – uanset om disse måtte være ansvarsforsikret i det indklagede selskab.

Nævnet bemærker desuden, at klageren har bevisbyrden for, at han har krav på dækning fra selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forureningsskade eller anden skade på hans bil. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt sagkyndige erklæringer eller andet bevis for, at bilen er blevet forurenet af støv på en sådan måde, at det må anses for en skade i forsikringens forstand. Den omstændighed, at klageren i april 2019 har afmeldt bilen hos SKAT, godtgør ikke, at bilen har pådraget sig en dækningsberettigende skade.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen