Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. juni 2019 blev i sag nr. 92811:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har husforsikring, familieforsikring, ulykkesforsikring og bilforsikring. I klageskema af 28/8 2018 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

> "Sidste sommer havde vi en brand i vores køkken/emhætte, hvor forsikringen kom ind i sagen. Efter det opstod der konflikter mellem mig og forsikring, da der var en masse skade på huset, pga. skum og vand fra brandvæsenet. Loftet skulle skiftes ud, da isoleringen var fyldt med vand, men forsikringen beordrede at en tømre skulle lægge gipsplader ovenpå imens der var vand i isoleringen. Det var jeg uenig i og jeg mente at det skulle de ikke gøre.
>
> Det blev til en store diskussion og jeg vidste ikke hvad jeg skulle gøre ved situationen, og jeg ville ikke have at forsikringen skulle gøre ting på den måde. Tømreren endte med at lægge gipsplade ovenpå, mens der var vand i isoleringen. Jeg fjernede gipsplade og vise ham hvor våde det var i isolering. Der sagde tømreren at det var en aftale han havde med forsikrings taksator. Jeg ringede til Taksatoren, han mener andet.
>
> Jeg kaldte både taksatoren og tømmerne til møde også min … og to andre som var med tidligere til første møde.
>
> Der fandt vi ud af taksator fik skade service til at fortælle tømmerne hvad han skal ikke tømrere selv s ideer. Tømrere fik bare at vide af SSG at taksatoren mener at skal lægge gipsplade ovenpå gamle skadet loftet og male og tapetsere den. Der var sole overalt. Og lugter brand vi kunne ikke være i huset vi bliver syg. Og genhusning også er en problem. [Skadeservice] brugt nogle giftige produkter for at fjerne brandlugte i huset som udløser hoste og vejrtrækning besvære.
> …
> Ydre bemærkninger:
> 1. Taksator lyver både overfor mig og tømreren

2. Taksator brugte skadeservice til at bestemme hvad der skulle bruges til at reparere køkkenet.
3. Håndtagene til køkkenskabene er to forskellige modeller
4. Køkkenskabene har tre forskellige farver og de er skævt monteret
5. Tøj og gardiner er vasket forkert, hvilket resulterede i at tøj størrelsen blev reduceret. Gardinerne er ødelagte og der var sorte prikker overalt efter rengøringen fra en … skadeservice.
6. Mange af vores ting blev kasseret selvom de ikke var gået i stykker. Nogle af de ting vil vi gerne have tilbage, da de var købt i udlandet.

Da diskussionerne var for meget og forvirringen steg, sagde jeg stop, så jeg kunne få lidt ro, da jeg lige havde mistet min [ægtefælle] 6 måneder før branden. Jeg oplevede at manden fra forsikringen talte pænt til mig, men gjorde noget helt andet når jeg vendte ryggen til. Jeg bedte folk om hjælp. Det var der min …, der er …, kom ind i sagen og irettesætter taksatoren.

Da de var færdige med at reparere køkkenet, ringede jeg til forsikringen for at opsige min forsikring, da jeg gerne ville melde mig ind i et andet. Jeg hørte ikke mere fra dem indtil jeg kontaktede et andet forsikringsfirma. Da skriver de til firmaet at de har sagt mig op pga. dårligt samarbejde.

I dag fortæller forsikring at jeg havde flere skader og det var grunden til at de opsagde mig.

Jeg brændte min hånd under branden, men det dækkede forsikringen ikke. Jeg har mistet mere end forsikring dækkede men jeg har ikke sagt noget

I dag stor forsikring på min vej for at tegne forsikring andet sted.

Jeg vil gerne have at i spørger Almindelig Brand om hvorfor de behandler mig som de gør. Jeg har spurgte Almindelig Brand om grunden til de fortæller andre selskaber at vi har flere skader på kort tid de vil ikke svar mig. Jeg har selv sagt jeg var ikke glæde hvordan Alm Brand behandlede mig at jeg vil skifte til en anden selskaber, de svarede det skal du bare gøre

Da jeg kontaktede en anden selskab fik jeg at vide af nye selskaber at Alm mener at havde sagt mig op inden Alm Brand sendte at havde sagt mig på grund af dårlig samarbejde. Jeg vil gerne vide hvorfor de lyver og siger at de har sagt mig op, selvom det var mig der mener at vil ikke være i Alm. Brand derfor jeg skifter forsikring.

Nu står jeg uden forsikring og kan ikke købe forsikring andet steder. Jeg bliver altid afvist da almindelig Brand fortæller andet end jeg vide. Bl.a. var Taksator sur vrede fordi jeg optager alle hvad vi aftaler da jeg konstatere at de lyver og sendte kopi til dem. Der bedte taksator at slet så han kan skifte håndtager og køkken skaber til ens farve, og sørge en nye gardiner. Det har han så respekteret.

Men så forstår jeg ikke hvorfor de sætter mig på dårlig lys til andre selskaber at sælge mig forsikring. Det var ALM Brand som var ikke god ved mig. Og det var der sagde jeg skifter selskaber efter mine oplevelse mig dem.

Jeg håber i kan hjælpe mig jeg kan ikke tegne forsikring andet steder. Jeg børn, jeg har bil hus uden forsikring."

3. 92811

Selskabet har den 6/11 2018 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Forsikringstager klager over behandlingen og opgørelsen af en dækningsberettiget brandskade, samt at selskabet efterfølgende har opsagt forsikringstagers forsikringer.
> …
> **Opgørelse af brandskaden**
> **Sagens forløb**
> Forsikringstager har oprettet Indboforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. FP 1409 – bilag A og Husforsikring med gældende betingelser HU 1403 - bilag B.
>
> Kunden anmeldte den 7. juli 2017, at der var sket en brandskade den 6. juli 2017. Der var sket skade på både indbo og bygning. Skaderne sendes til vores løsøretaksator og bygningstaksator.
>
> Forsikringstager og dennes kæreste samt deres 4 børn bliver genhuset.
>
> Skadeservicefirma bliver sat i gang med registrering af skadeomfanget, herunder nedbrydning af skadede bygningsdele, ligesom indbogenstande skal registreres, rengøres, nedpakkes mv.
>
> **Indboskade**
> **Sagens forløb**
> Den 17. juli 2017 sender vores løsøretaksator billeder og lister til forsikringstager, med de ting, som der ikke kan svare sig at rengøre. Genstandene skal alder- og prisfastsættes, hvilket forsikringstager skal være behjælpelig med. Billederne kan ses i forsikringstagers bilag … og listen er forsikringstagers bilag 'List'.
>
> Under skadesudbedringen bliver der kasseret genstande, som løbende bliver opgjort og erstattet. Samlet erstatning kan ses på forsikringstagers bilag 'Genlevering for [klager] af Alm. Brand – …'
> Forsikringstager klager over, at boligen lugter, hvorfor løsøretaksator besigtiger ejendommen den 19. juli 2017. Der blev kasseret en madras og der skulle vaskes noget tøj samt gardiner.
>
> Da gardinerne er vasket og hængt op, klager forsikringstager over disse. Forsikringstager mener, at der er tale om helt nye gardiner, der er blevet ødelagt. Gardinerne er købt af de tidligere ejere. Vores taksator undersøger alder på gardinerne og det vurderes, at de er 7 år, formentlig væsentlig ældre. Vurderingen er foretaget af en fagmand.
>
> Det vurderes, at der er noget tøj, som er ødelagt. Tøjet bliver hentet for en vurdering af kravet.
>
> Den 27. juli 2017 finder vores løsøretaksator ud af, at forsikringstagers kæreste ikke tilmeldt forsikringstagers adresse på Folkeregisteret. Vores taksator skriver derfor til vores forsikringstager den 31. august 2017 - Forsikringstagers bilag '… - opgørelse'.
>
> Forsikringstager klager over rengøringen, som er foretaget af skadeservicefirmaet. Vores løsøretaksator har gennemgået boligen og kan ikke genkende, at boligen ikke er rengjort efter branden.
>
> **Sagens begrundelse**
> Forsikringen omfatter forsikringstager og hendes husstand. Husstanden omfatter de familiemedlemmer, der bor hos forsikringstager, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikrings-

tager. Det er en betingelse, at disse personer er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagers adresse.

Kæresten og dennes børn er ikke tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagers adresse, hvorfor de ikke er omfattet af forsikringen. Det vil sige, at forsikringen ikke dækker kærestens og dennes børns genstande.

Det tøj, som er ødelagt, og som tilhører forsikringstager, er erstattet. Det resterende tøj, som selskabet ikke har erstattet, tilhører kæresten og dennes børn.

Med hensyn til gardinerne, så er de vurderet til minimum at være 7 år, formentlig ældre. Erstatningen er beregnet ud fra, at gardinerne havde en levetid på ca. 28 år, hvorfor de er afskrevet med 25 %. Se bilag C.

Forsikringstager klager over, at der var sorte prikker overalt efter rengøringen af skadeservicefirmaet. Vores taksator har gennemgået boligen og kunne ikke se de påpegede mangler ved rengøringen. Vi har alene hørt om sorte prikker på den kunstige blomst. Blomsten er erstattet.

De ting, som er blevet kasseret, er muligvis ikke ødelagt af selve branden, men skulle rengøres på grund af røg- og/eller sodskade. Hvis det er dyrere at rengøre genstandene, end at erstatte dem, vil genstandene blive betragtet som totalskadet og vi vil erstatte disse.

Efter at erstatningen er aftalt og udbetalt, er genstandene kasseret. Forsikringstager har ikke tidligere ytret, at der var genstande, der havde en speciel værdi/betydning for hende. Vi har derfor ikke mulighed for at indfri forsikringstagers ønsker om at få genstandene tilbage.

En eventuel affektionsværdi er ikke dækket af forsikringen. Forsikringen dækker alene genstandens reelle købspris, med fradrag for slid, ælde og andre omstændigheder. Se betingelsernes afsnit 2, punkt 2.5.

Når forsikringstager har modtaget erstatning for genstandene, så tilhører genstandene selskabet og forsikringstager har ikke krav på genstandene. Hvis forsikringstager oplyser, at en genstand har en særlig affektionsværdi, så plejer forsikringstager at få genstanden samt en værdiforringelseserstatning. Det kræver at vi får disse oplysninger af forsikringstager ved erstatningsopgørelsen.

Vi må oplyse, at der ikke bliver smidt genstande ud, som er ubeskadiget. Ligesom genstande rengøres, hvor det kan betale sig at rengøre disse.

Bygningsskade
Sagens forløb
Ved besigtigelsen oplyser forsikringstager, at de ønsker den lokale tømrermester til at udbedre skaderne. Vores bygningstaksator får kontaktoplysninger på tømreren. Vi modtager efterfølgende et tilbud fra tømreren, for udbedring af skaderne.

Forsikringstagers egen tømrer var begyndt at sætte gipsloft op, i stedet for træpanelloft, som der var. Dette ønskede forsikringstager ikke og tømreren blev bedt om at sætte træpanelloft op som det eksisterende.

I forbindelse med at der bliver klaget over lugt af sod, er vores bygningstaksator nede på ejendommen. Der blev konstateret mindre sodskade på loftet. Det blev aftalt, at isolering, skadet gips og sod fjernes samt der retableres.

Der var sket skade på kogeplade og emfang. Selskabet har anerkendt dette. Forsikringstager ønsker selv at genkøbe disse og får udbetalt en kontanterstatning. Efterfølgende ønsker de ikke selv at stå for indkøbet. På fakturaen fra tømreren fremgår det, at elektrikeren har leveret kogeplade og emfang. Denne faktura er betalt af selskabet.

Selskabet har sendt opkrævning til kunden på for meget udbetalt erstatning vedrørende kogeplade og emfang samt selvrisiko. Forsikringstager har tilbagebetalt beløbene.

Forsikringstager klager over udbedringen - bilag D - og der afholdes et møde på stedet, hvor der udarbejdes et referat - forsikringstagers bilag 'Referat [klagers adresse]DEN'
På bilag E er det markeret med sort, hvilke fronter selskabet har anerkendt og udskiftet.

Sagens begrundelse
Indledningsvis må vi tage afstand fra, at vores bygningstaksator lyver. Hverken overfor forsikringstager eller dennes tømrer.

Vores bygningstaksator har oplyst, at forsikringstager og dennes kæreste har været vrede og talt meget højt. Under disse meget vrede og højtråbende samtaler, har det været svært at kommunikere, ligesom der har været sprogvanskeligheder. Vi kan derfor ikke udelukke, at der af disse grunde kan være sket misforståelser fra begges sider. Men vores bygningstaksator kan ikke genkende forsikringstagers beskrivelse af forløbet.

Vi må også fastslå, at det ikke er skadeservicefirmaet, som bestemmer reparationsomfanget. På baggrund af skadeservicefirmaets erfaring med brandskader, og de har foretaget nedbrydning og rengøring på stedet, laver de en beskrivelse af, hvad de mener, der kan svare sig at reparere eller udskifte. Vores bygningstaksator hører, hvad skadeservicefirmaet oplyser, men reparationsomfanget og metode vurderes og besluttes af vores bygningstaksator.

Forsikringstager oplyser, at der var masser af skade på huset på grund af skum og vand. Forsikringstager mener også, at selskabet skulle have bedt tømreren om at lægge gipsplader ovenpå træpanelloftet, imens der var vand i isoleringen.

Selskabet kan ikke genkende forsikringstagers beskrivelse. Der var en mindre vandskade på loftet på grund af slukningsvand. Isolering, som er skadet, som følge af vand og sod/røg er blevet skiftet.

Selskabet har ikke bedt tømreren om at sætte gipsplader på loftet. Selskabet har erstattet ud fra det der var på skadetidspunktet, hvilket var træpanelloft.

Vi er bekendt med, at der var sket en misforståelse mellem forsikringstager og dennes tømrer, hvorfor tømreren var begyndt at opsætte gipsloft, og ikke træpanelloft, som der havde været tidligere. Vi ved, at tømreren efterfølgende har opsat træpanelloft.

Alm. Brand hæfter ikke for eventuelle fejl og mangler ved det arbejde, som forsikringstagers tømrer har udført. Det er forsikringstager, som har entreret med tømreren, hvorfor forsikringstager er

bygherre. Alm. Brand har opfyldt vores økonomiske forpligtigelser jf. den tegnede husforsikring. Hvis der er fejl og mangler ved det udførte arbejde, herunder at køkkenet er monteret skævt, bedes forsikringstager kontakte tømreren.

Vi er opmærksom på, at der er nuanceforskel mellem de nye og de gamle fronter. Den fronttype, som forsikringstager har i køkkenet er udgået. Selskabet har erstattet, således at der er udskiftet til tilsvarende fronter fra køkkenleverandøren. Der vil altid være forskel på nyt og gammelt. Fronterne får patina som følge af brug, lyspåvirkning mv. Derfor har selskabet erstattet fronter, som var ubeskadiget, for at begrænse forskellen. Ligesom selskabet har erstattet nye greb til samtlige skabe og skuffer i køkkenet. Se eventuel bilag E.

Forsikringen dækker den direkte skade som følge af brandskaden. Skader af kosmetisk art (farve-, form-, mønster- eller materialeforskelle) mellem erstattede genstande og de ubeskadigede, erstattes ikke. Se betingelsernes afsnit 2, punkt 2.2.1.

Ankenævnet for Forsikrings hidtidige praksis er, at forsikringstager må tåle, at der kan ses forskel på det reparerede og det ikke reparerede.

Ud fra en samlet vurdering, mener selskabet, at de nuancer der er, er inden for et acceptabelt niveau. Selskabet kan derfor ikke tilbyde at erstatte for en udskiftning af samtlige skabslåger.

Forsikringstager oplyser, at der er 3 forskellige låger/fronter i køkkenet efter skaden. Dette er vi uforstående overfor. Vi er bekendt med at der er 2 forskellige jf. ovenstående. Se eventuel bilag D.

Genhusning
Sagens forløb
Da brandskaden sker, bliver forsikringstager, kæreste og deres 4 børn genhuset på … Forsikringstager sender en kopi af fakturaen, som selskabet refunderer med 7.768 kr.

Efterfølgende betaler selskabet 6.000 kr. da forsikringstager, kæreste og børn har valgt at bo hos venner og familie.

Fra den 21. juli 2017 betaler selskabet ikke yderligere genhusning ude i byen. Huset er rengjort, tøjet er kommet retur, og der bliver opstillet en køkkenvogn, så de kan flytte hjem.

Selskabet finder efterfølgende ud af, at kæresten ikke er omfattet af forsikringen. Ligesom selskabet kan konstatere, at forsikringstageren er fraflyttet genhusningsstedet, …, uden at informere selskabet om flytningen. [Genhusningsstedet] har tilbagebetalt forsikringstager 5.826 kr. da de fraflytter.

Sagens begrundelse
Genhusning er dækket både over Indboforsikringen og Husforsikringen.

Under Indboforsikringen er kæreste og dennes børn ikke omfattet, hvorfor vi heller ikke kan genhuse dem under denne forsikring. Under Husforsikringen er sikrede forsikringstager, den person, som har oprettet forsikringen.

Hvis forsikringsstedet er helt eller delvist uanvendeligt efter en dækningsberettiget skade, betaler vi rimelige og nødvendige udgifter til genhusning.

Kæresten og dennes børn er tilmeldt Folkeregisteret på anden adresse. Man er forpligtet til at lade sig registrere, hvor man bor og opholder sig. Vi må derfor antage, at de, bor og opholder sig på den adresse, hvor de er tilmeldt. Samtidig har vi ikke modtaget dokumentation eller på anden måde fået sandsynliggjort, at de har haft rimelige og nødvendige udgifter til genhusning, da vores forsikringstagers ejendom er brændt.

Forsikringstager klager over, at selskabet ikke har taget højde for, at de havde overnattende besøgende, da de skulle genhuses. Vi mener ikke, at vores forsikringstager har rimelige og nødvendige merudgifter, ved at hendes gæster ikke kunne overnatte i forsikringstagers bolig. Gæsterne havde en forventning om, at de kunne bo gratis, eventuel betale et mindre tilskud til logi. Det kunne de ikke som følge af skaden, hvorfor gæsterne kan have fået en merudgift. Denne merudgift er ikke dækket af husforsikringen, da denne alene omfatter sikrede/forsikringstager.

Forsikringstager starter med at blive genhuset på … - hvor selskabet betaler fakturaen for overnatning i 8 dage. Efter to overnatninger vælger de at fraflytte og få pengene retur, uden at oplyse selskabet nærmere herom. Selskabet har efterfølgende ikke fået dokumentation for deres udgifter til overnatning, da de efterfølgende vælger at bo hos venner og familie.

Vi må derfor fastholde, at selskabet til fulde har erstattet de udgifter vores forsikringstager og hendes børn har haft til genhusning.

Angående opsigelse af forsikringer i Alm. Brand
Kundens forsikringer i Alm. Brand
Den 1. januar 2017 starter kundens Indboforsikring på Indboforsikringsbetingelser FP 1409 - bilag A. Kunden modtager den 1. december 2016 sin Indboforsikringspolice med policenummer … - bilag F. Det fremgår af kundens police, at Indboforsikringen har hovedforfald 1. januar. Den 1. januar 2017 starter kundens Ulykkesforsikring på Ulykkesforsikringsbetingelser 6002 -bilag G. Kunden modtager den 1. december 2016 sin Ulykkesforsikringspolice med policenummer … - bilag H. Det fremgår af kundens police, at Ulykkesforsikringen har hovedforfald 1. januar. Den 1. januar 2017 starter kundens Husforsikring på Husforsikringsbetingelser HU 1403 - bilag B. Kunden modtager den 15. december 2016 sin Husforsikringspolice med policenummer … - bilag I. Det fremgår af kundens police, at Husforsikringen har hovedforfald 1. januar. Den 1. februar 2017 starter kundens Bilforsikring på Bilforsikringsbetingelser AU 1602 - bilag J. Kunden modtager den 17. januar 2017 sin Bilforsikringspolice med policenummer … - bilag K. Det fremgår af kundens police, at Bilforsikringen har hovedforfald 1. januar.

Opsigelse af kundens forsikringer i Alm. Brand
Den 29. december 2017 meddeler vi kunden, at vi opsiger forsikringerne i Alm. Brand - bilag L. Årsagen til, at vi opsiger kundens forsikringer, fremgår i opsigelsesskrivelsens indledning:
'Vi skriver til dig efter afslutningen af din brandskade, hvor vi har evalueret forløbet omkring skadebehandlingen. Det er vores opfattelse, at vi ved behandlingen af din skade har haft svært ved at opfylde dine forventninger til, hvad et forsikringsselskab kan gøre for dig i en skadesag. Det er derfor vores vurdering, at samarbejdet ikke skal fortsætte, og vi har besluttet at opsige dine forsikringer.'

Vi henviser til bilag D, M, N samt forsikringstagers bilag '… - opgørelse' 12 som er korrespondancen med vores kunde i forbindelse med behandlingen af skaderne, og som bl.a. ligger til grund for vores opsigelse. Som det fremgår af korrespondancen, stiller vi tvivl ved kundens krav og dokumentation, ligesom vi efterfølgende har kunnet dokumentere, at kunden har forsøgt at opnå højere erstatning end værdien af tingene samt erstatning for genstande, der tilhører andre personer, og som ikke har folkeregisteradresse hos kunden. Ydermere har kunden tilbageholdt væsentlig information om fraflytning fra genhusningsstedet, …, før aftalt tid. Alm. Brand har betalt for 8 overnatninger, og [genhusningsstedet] har tilbagebetalt kunden 6 overnatninger efter fraflytning.

Ved personligt besøg hos kunden, har vores taksatorer følt sig turet på grund af kundens fremtræden. Hertil har vores taksatorer følt sig manipuleret af kunden, hvilket har medført en vanskelig sagsbehandling. I tillæg til det samarbejdsbesvær, som vi er blevet mødt med hos kunden, har vores taksatorer ved flere lejligheder oplevet, at kunden har givet usandheder i skadebehandlingen.

Vi betragter kundens uregelmæssigheder som forsøg på forsikringssvindel.

På denne baggrund har vi ikke haft tillid til et fremtidigt godt samarbejde med vores nu tidligere kunde. Vi har derfor opsagt forsikringerne på baggrund af vores forretningsgang for sanering - bilag O – kun til Nævnets brug.

Opsigelse af Indboforsikring med 14 dages varsel pr. 16. januar 2018
Af Indboforsikringsbetingelserne FP 1409 punkt 1.10.3 i afsnittet 'Forsikringens varighed og opsigelse' gælder følgende: '1.10.3 Efter en skade er anmeldt, kan begge parter - indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist - skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel.'

Den 18. december 2017 betaler vi reparatør [skadeservice] for udført arbejde i skadesagen på Indboforsikringen. Inden for fristen på 14 dage efter erstatning er betalt, meddeler vi kunden skriftligt den 29. december 2017, at vi opsiger Indboforsikringen med 14 dages varsel pr. 16. januar 2018 (indregnet weekend og helligdage).

Opsigelse af Ulykkesforsikring til forsikringens hovedforfald 1. januar 2019
Af Ulykkesforsikringsbetingelserne 6002 punkt 1.10.1 i afsnittet 'Forsikringens varighed og opsigelse' gælder følgende: '1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.'

Det fremgår af kundens Ulykkesforsikringspolice, at forsikringens hovedforfald er 1. januar. I overensstemmelse med fristen for opsigelse af Ulykkesforsikringen meddeler vi kunden skriftligt den 29. december 2017, at vi opsiger Ulykkesforsikringen pr. hovedforfald 1. januar 2019.

Opsigelse af Husforsikring til forsikringens hovedforfald 1. januar 2019
Af Husforsikringsbetingelserne HU 1403 punkt 1.10.1 i afsnittet 'Forsikringens varighed og opsigelse' gælder følgende: '1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.'

Det gælder for bygningsbrandforsikringen, at denne ikke kan ophøre, medmindre ejendommen er ubehæftet, de tinglyste panthavere giver samtykke til det, eller det skriftligt godtgøres, at ejendommen fra ophørsdagen - uden forringelse af panthavernes retsstilling - er forsikret i et andet forsikringsselskab.

Det fremgår af kundens Husforsikringspolice, at forsikringens hovedforfald er 1. januar. I overensstemmelse med fristen for opsigelse af Husforsikringen og gældende regler for brandforsikringen, meddeler vi kunden skriftligt den 29. december 2017, at vi ændrer Husforsikringen pr. hovedforfald 1. januar 2019 til kun at omfatte bygningsbrandforsikringen.

Opsigelse af Bilforsikring til forsikringens hovedforfald 1. januar 2019
Af Bilforsikringsbetingelserne AU 1602 punkt 1.14.1 i afsnittet 'Forsikringens varighed og opsigelse' gælder følgende: '1.14.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald, som står på policen.'

Det gælder for den lovpligtige ansvarsforsikring i Bilforsikringen, at denne ikke kan ophøre, før Alm. Brand har modtaget besked om, at denne er forsikret i et andet forsikringsselskab.

Det fremgår af kundens Bilforsikringspolice, at forsikringens hovedforfald er 1. januar. I overensstemmelse med fristen for opsigelse af Bilforsikringen og gældende regler for ansvarsforsikringen, meddeler vi kunden skriftligt den 29. december 2017, at Bilforsikringen ændres pr. hovedforfald 1. januar 2019 til kun at omfatte den lovpligtige ansvarsforsikring.

På baggrund af ovenstående gennemgang fastholder vi, at kundens forsikringer hos Alm. Brand opsagt i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. Vi henviser endvidere til Nævnets kendelse 91.855, hvorefter selskaberne i sådanne tilfælde kan opsige forsikringerne.

Kommentar vedrørende kundens ønske om at opsige sine forsikringer i Alm. Brand
Kunden hævder at have kontaktet Alm. Brand for selv at opsige sine forsikringer - bilag P. Denne henvendelse skulle være fundet sted forinden, at Alm. Brand den 29. december 2017 opsiger kundens forsikringer.

Vi bemærker hertil, at kunden ikke skriftligt har meddelt os, at hun ønskede at opsige sine forsikringer i Alm. Brand. Ydermere har Alm. Brand ikke gjort sig nogen som helst notater om, at kunden skulle have henvendt sig den 12. december 2017 for at opsige forsikringerne. Ligeledes har kunden heller ikke sandsynliggjort, at hun skulle have kontaktet Alm. Brand herom.

På denne baggrund fastholder vi, at kunden ikke har opsagt sine forsikringer hos os – hverken mundtlig eller skriftligt.

Vi bemærker, at kunden først har rettet henvendelse herom efter vores opsigelse.

Udlevering af forsikringsoplysninger til andet forsikringsselskab
Den 4. januar 2018 modtager Alm. Brand en henvendelse fra [andet selskab] med anmodning om udveksling af skadeoplysninger - bilag Q. Af korrespondancen fremgår det, at [det andet selskab] har kundens samtykke - bilag R til at få udleveret kundens skadeoplysninger. Den 12. januar 2018 oplyser vi kundens skadehistorik til [andet selskab].

Alm. Brand kender ikke til andre forsikringsselskabers indtegningspolitik og -regler, og vi har ved behandling af [det andet selskabs] forespørgsel sikret, at kunden havde givet sit samtykke til, at [det andet selskab] måtte indhente forsikringsoplysningerne.

Vi mener ikke, at vi med ovenstående skadesudveksling med [det andet selskab] har forhindret kunden i at oprette forsikring i et andet forsikringsselskab, eller at vi har handlet med det formål, at sætte kunden i miskredit i et nyt forsikringsselskab. Vi bemærker, at kunden selv har givet sit samtykke, herunder at vi ikke har videregivet andre oplysninger til [andet selskab].

Samlet konklusion
Der sker en brandskade hos forsikringstager, som selskabet anerkender og erstatter. Under udbedringerne påpeger forsikringstager nogle mangler ved opgørelsen og/eller fejl ved udbedringen, som selskabet anerkender og erstatter. Flere af de klagepunkter som forsikringstager påpeget overfor nævnet, har selskabet allerede anerkendt og erstattet.

Selskabet har erstattet de genstande, herunder tøj som tilhører vores forsikringstager. Tøj som tilhører forsikringstagers kæreste og dennes børn er ikke erstattet, da de ikke er tilmeldt på forsikringsstedet på Folkeregistret og dermed ikke omfattet af forsikringen.

Forsikringstager og dennes kæreste har under hele skadesforløbet haft en adfærd, som gør at selskabet ikke ønsker at fortsætte forsikringerne, hvorfor vi har valgt at opsige forsikringer."

Klageren har den 12/11 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Alm brands svar til Ankenævnet er ikke korrekte. Vi kendte Alm Brands falsk fortolkninger. I sagen med hus brændte i 2017.

Sagen her drejer ikke om forsikrings svindle. Det drejer om Alm Brand taksatoren havde aftale med dækning af skade, i mens han lavede en aftale med tømreren for hvordan skaden skal repareres. Det var der startede utilfredshed fra vores side.

Da vi ikke kender meget til forsikrings sager og skade reparationer, har vi en god [bekendt] som er …, som hjælper os fra dag 1 hvor køkkenet brændte af. Han har med til alle samtaler med Forsikring og alle aftaler med taksatoren og hvad og hvordan skaden skal repareres.

Vi to naboer omkring os hele vejen igennem. De var også vidner for alle det der var sket, blad. Forskellige håndtag som tømreren har købte og monterede på køkken skab efter aftale med taksatoren.

Angående gipsplade har tømreren monterede på den gamle skadet lufte plade. Som jeg stoppede tømrerens arbejde og indkaldte møde med tømreren og Taksatoren også mine to [bekendte].

Hvor mine to [bekendte] iretsætte taksatoren for at bryde aftale om reparationen. [De bekendte] var vidner for der var forskellige håndtag på køkkenskab, og der var to forskellige farve med køkkenskabs lå.

Til mødet stopper vi arbejde og ønsker en professionel vurdering. Der gik taksatoren hurtigt med at genacceptere tidligere aftale med os. [De bekendte] konfronterede taksatoren foran tømreren. Ved at stille spørgsmål til tømreren som er lokalt kendte i byen som udtaler sandt i sagen med tidligere aftale og svarede at han gjorde hvad taksatoren bedte ham at gøre i mens han vidste jo godt dette var ikke aftale vi havde i starten.

Vi har disse grunde der beviser Alm Brand Besvarede Ankenævn med usande svar.
1) a. Genhusning jeg har min [familiemedlem] hans [ægtefælle] og barn på besøg fra [udlandet] de var tre. Jeg [to børn] vi er også tre. 6 personer der bor i huset på daværende tidspunkt. Min kæreste har en lejlighed i [by 1] og bor i [by 1] imens han købte huset på … hvor vi bor. Derfor min kæreste og hans børn har personlig ejendele i huset.

b. Alm Brand har ikke genhuse min kæreste og hans to børn I det, Alm brand bedte at finde nogen at bor ved indtil de genhuser os. De første tre dage boede vi alle 10 personer i min kæresters lejlighed i [by 1]. Til Alm Brand genhuse os i det der ubehagelig og svært for så mange mennesker at bor i 92 km2 lejlighed i flere dag, der rykker vi for genhusning.

2) a. erstatning af tøj min kæreste har ejendele i huset også hans børn. Vi er altid frem og tilbage medlem [by 1] og [by 2]. Derfor min kæresters tøj er i huset før Brand. Da Alm brand mener at han ikke havde erstatning krav i det hans navn er ikke på postkasse, det har min kæreste ikke diskuteret med dem om deres afgørelse.

b. gardiner skulle været ikke erstattet hvis den var ikke vasket forkert. Vi købte gardinerne ved tidligere husejer ved at købe huset. De var i nye tilstand, vi vidste ikke hvilket gardinerne er fra. Vi ved det dyrt gardiner og god kvalitet, og hvor meget vi gav for det. Vi vil gerne have gardiner i tilsvarende og vil ikke have penge. Det var forsikring ikke glade for vores beslutning.

c. vi har nogle ting til køkkenet vi købte i udland som findes ikke dansk supermarked som lægger anden end i huset, sandsynligvis ikke påvirke af brand som er kasseret, det var vi ikke glæde for. Derfor vi tog lang diskussioner om at få dem tilbage men uden held. Forsikring at erstatte det. I vores findes mange ulandske fabrikant vare og materialer. Vi er ikke oprindelig dansker vi elsker at rejser og vi køber ting som normal ikke findes i fleste danske hjemme. Derfor vi vil gerne tage på besøg … skade service for at kigge for at finde nogle af de kasserede ting som vi ikke kan købe for penge og få dem tilbage. Men vi fik at vide alle kasserede ting var sendt til affald som vi ikke tror på. Deres smidte min kæreste … skade service medarbejde ud og vil ikke se dem igen på vores adresse.

Det samme sket han smide Taksatoren og tømreren ud og kalde taksatoren for double moralske i det han aftaler noget i fælles sammen med tømreren og bag vores rygge anbefaler han tømreren til at gøre noget helt andet end vi aftalte i fælles.

Jeg forstår ikke hvad Alm Brand mener med forsikring svindle. Læs de vedhæfter filer vi modtog fra Alm Brand 4 hæfte filer.

Vi har vidnerne i gennem hele processen. Vidnerne kan kontaktes."

Selskabet har den 7/12 2018 til nævnet bl.a. anført:

"Vi beklager forsikringstagers oplevelse af sagens forløb. Vi kan ikke ændre på forsikringstagers oplevelse, men forklare dækningerne i henhold til de gældende betingelser.

De fleste af de forhold, som forsikringstager nævner, har vi ændret. Vi har ændret håndtagene på køkkenskabene og loftet er repareret ud fra de ønsker, forsikringstager havde.

Med hensyn til gardinerne, så kan vi ikke tilbyde at genlevere nye. Vi har udbetalt erstatning for de ødelagte gardiner. Jf. betingelserne er vi ikke forpligtet til at genlevere nye tilsvarende gardiner, men er forpligtet til at erstatte tilsvarende nye gardiner, med fradrag for alder og brug, hvilket er sket. Vi kan ikke tilbyde yderligere i erstatning for gardinerne.

Forsikringstager har først efter opgørelse og udbetaling af de ødelagte effekter oplyst, at hun ønskede disse ødelagte effekter retur, uden de var rengjorte. Genstandene er kasseret og vi har ikke mulighed for at opfylde forsikringstagers ønske.

Vedrørende kæresten og dennes børns ejendele, så er de ikke omfattet af forsikringen, uanset om disse befandt sig i boligen. De skal rette krav mod kærestens indboforsikring. Den vil dække genstande, som midlertidig befinder sig uden for forsikringsstedet.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at det ikke er et spørgsmål om forsikringstagers kærestes navn står på postkassen eller ej. Det er et spørgsmål om, hvem der er tilmeldt folkeregisteret og dermed omfattet af den oprettede indboforsikring. Se tidligere brev til Nævnet.

Med hensyn til genhusning så er skadedatoen den 6. juli 2017. Vi får skaden anmeldt den 7. juli 2017 af Skadeservicefirmaet. Den 8. juli blev forsikringstager genhuset på ... Det er ikke unormalt, at man bliver spurgt, om man har et sted at bo/sove den/de første nat/nætter. Det er en voldsom oplevelse, at der sker brand i ens bolig. Derfor kan det være en fordel at være sammen med familie/gode venner til at bearbejde den voldsomme oplevelse, i stedet for at bo f.eks. på hotel. Forsikringstager valgte så at bo i kærestens lejlighed.

Kæresten, dennes børn og gæster fra [udlandet] er ikke omfattet af den oprettede forsikring og derfor kan forsikringen ikke tilbyde at genhuse dem."

Til dette har klageren den 6/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget brev Fra Alm Brand, som nu mener at de ikke genhuset min kæreste. I deres første brev mener, at de genhuset min kæreste og hans to børn. Hvor det skulle komme fra?

Jeg vil spørge ankenævnet om De havde kontaktet de personer vidner jeg nævnte i min tidligere brev?

Jeg har navnet og givet telefon nummer. Det er vigtigt at ankenævnet tager stilling til det da det har betydning for sagen der vil ankenævnet kunne se, at det ikke første gang Alm Brand taler usand i sagerne.

Jeg kan ikke tegne forsikring andre steder da Alm Brand fortsætter udtaler sig usand om mig, har sat mig på sort liste og ingen forsikring vil acceptere mig.

Det vil jeg gerne ankenævnet tage stilling til det. Både mig og mine børn står uden forsikring, fordi Alm Brand fortæller noget som jeg ikke ved til andre forsikring selskaber om mig, som gøre, at de takker for at tage mig som kunde.

Det er ikke mig der lavede fejl, det Alm Brand der prøver på at snyde mig da de synes jeg er indvandrer og har ikke forstand på forsikrings sager. Da de danskere som jeg kender, kom ind sagen bliver Alm Brand taksatorer sur og stempler mig som dårlig kunde.

Jeg skylder Ingen Kroner Alm Brand. Det er os der har meste mistede værdiger som blev ikke dækkede.

Jeg vil gerne have Ankenævn sørge mine svar fra Alm Brand.

Hvordan kun det skrive nu at de ikke genhuset min kæreste og børn? Hvor det skulle komme fra? Hvordan kunne Alm Brand skrive brev til Ankenævnet at havde genhuset min kæreste og børn som usand? Hvorfor stempler de mig på en forsikrings sort liste?"

Hertil har selskabet den 18/1 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis må vi på det kraftigste afvise, at selskabet har forsøgt at snyde forsikringstager. Selskabet opgør skaderne efter de gældende betingelser. Samtidig må vi også afvise, at selskabet har behandlet forsikringstager på grund af hendes nationalitet. Vi beklager, hvis forsikringstager har haft den oplevelse.
…
Selskabet har betalt for genhusning. I den første periode har selskabet også betalt for genhusning af forsikringstagers kæreste og dennes børn. Selskabet betalte, fordi vi havde forståelse af, at de var tilmeldt folkeregisteradresse på forsikringsstedet. Efterfølgende betaler selskabet alene for genhusning af forsikringstager og dennes børn. Vi henviser til forsikringstagers bilag '… - opgørelse', samt vores tidligere breve til Nævnet.

Udveksling af skadesoplysninger med [andet selskab]
Den 2. januar 2018 kl. 15:00 sender vi en opfølgende mail til kunden (bilag S). Af mailen fremgår det, at kunden modtager en skadeoversigt, og kunden får oplyst, at forsikringerne er fritstillet, så et andet forsikringsselskab kan overtage forsikringerne strakt og uden opsigelsesgebyr.

Emnefeltet i den opfølgende mail fra Alm. Brand til kunden er: 'Vedr.: Vi opsiger dine forsikringer'.

Af bilag T fremgår det, at kunden den 3. januar 2018 videresender denne opfølgende mail fra Alm. Brand til [andet selskab]. Emnefeltet er nu ændret til: 'Vedr.: Du opsiger dine forsikringer'.

Den forudgående opsigelsesmail er ikke videresendt til [andet selskab].

Vi kan af dette udlede, at kunden har ændret emnefeltet i den oprindelige opfølgningsmail fra Alm. Brand, som altså herefter er videresendt til [andet selskab]. Som det også fremgår af korrespondancen, får [andet selskab] den fejlagtige opfattelse af, at det er kunden selv, som har opsagt sine forsikringer hos Alm. Brand.

Som det ligeledes fremgår af bilag T, så sikrer vi os, at [andet selskab] har kundens samtykke til at indhente kundens skadesoplysninger. Den 10. januar 2018 modtager vi en skadeforespørgsel med kundens samtykke (bilag U). Denne skadeforespørgsel besvares den 12. januar 2018 af Alm. Brand.

Modtagelse af opsigelser fra [andet selskab 2]
Den 22.08.2018 har vi modtaget en opsigelse på kundens Husforsikring fra [andet selskab 2]. Overtagelsesdatoen i opsigelsen er den 01.10.2018. Opsigelsen fra [andet selskab 2] er accepteret, hvorfor Husforsikringen ophører hos Alm. Brand pr. 01.10.2018.

Den 22.08.2018 har vi også modtaget opsigelse på kundens Ulykkesforsikring fra [andet selskab 2]. Overtagelsesdatoen i opsigelsen er den 01.10.2018. Opsigelsen er afvist af Alm. Brand, da Ulykkesforsikringen allerede har en ophørsdato 01.01.2019 jf. vores opsigelse til kunden. Vi har efterfølgende modtaget en skriftlig opsigelse fra kunden, der ønsker at opsige Ulykkesforsikringen pr. 01.10.2018 (bilag V). På baggrund af kundens opsigelse ophører Ulykkesforsikringen hos Alm. Brand pr. 01.10.2018.

Alm. Brand kender ikke til andre forsikringsselskabers indtegningspolitik og -regler, og vi behandler andre forsikringsselskabers opsigelser efter gældende regler for EDI-samarbejdet imellem forsikringsselskaber. Vi sikrer os, at andre forsikringsselskaber har samtykke fra kunden til at indhente skadesoplysninger hos Alm. Brand. Ydermere har vi uden hindring opsagt kundens Ulykkesforsikring efter aftale med denne.

Vi mener ikke, at vi har forhindret kunden i at oprette forsikring i et andet forsikringsselskab, eller at vi har handlet med det formål, at sætte kunden i miskredit i andre forsikringsselskaber."

Klager har ved indlæg af 7/2 2019 opfordret selskabet til at fremlægge mails fra andet selskab 2. Selskabet har ved indlæg af 14/2 2019 oplyst, at selskabet ingen henvendelser har fra andet selskab 2 på mail.

Selskabet har på sekretariatets opfordring den 28/3 2019 fremlagt yderligere bilag og har bl.a. anført:

"Selskabet har betalt 7.768 kr. for genhusning på …, efter vi fik en kopi af en kontooverførelse – bilag 1. Efterfølgende konstaterer vi, at forsikringstager er fraflyttet og fået det meste af beløbet (5.826 kr.) retur. Faktura fra [genhusningsstedet] vedlægges - bilag 2.

Så har selskabet betalt 6.000 kr. for genhusning hos venner, uden nærmere dokumentation.

Derefter er der stillet en køkkenvogn, således forsikringstager kan flytte hjem - bilag 3.

Fakturaer for retablering og skadeservice er bilag 3 og 4, samt bilag 5 for rengøring af indbo.

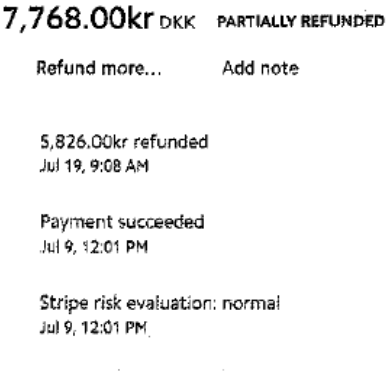
Skaderapporterne fra skadeservicefirmaet vedlægges som bilag 6 og 7.

> Med hensyn til vurdering af gardinerne, så har [en specialist] besigtiget disse på skadestedet, efter de er rengjort af skadeservicefirmaet. Ved dette møde vurderer [specialisten], at gardinerne minimum er 7 år gamle, men kunne godt være både 10 og 12 år gamle. Selskabet har valgt at tage udgangspunkt i, at de er 7 år gamle og har en forventet levetid på ca. 28 år. Selskabet har ikke noget skriftligt fra [specialisten]. Se vores tidligere bilag C.
>
> For god ordens skyld skal vi oplyse, at der fra erstatningen er trukket den gældende selvrisiko på 3.538 kr."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag heraf gengives i det følgende. Af skaderapport dateret 6/7 2017 fremgår bl.a.:

> "**Udført Arbejde**
> Taget billeder, oprydning i køkken, vasket gulv køkken, tømning af skabe i køkken så brandvæsnet kunne tage skabe ned, oprydning udenfor, lukning af huset, afdæk tag, rekv elektriker … fra … - 7. juli 2017 kl. 05:40 …
> …
> Træloft og trægulv i køkken er demonteret, samt rockwool på lofter, tapet fjernet fra væg i køkken, emhætte demonteret og bortskaffet 3 m3 affald - 12. juli 2017 kl. 17:14 - …
>
> Gulvtæppe i gang er renset - 12. juli 2017 kl. 17:17 - …
>
> Bygning er rengjort ifgl. Beskrivelse brandt isolering på loftet er fjernet brændte spær er slebet - 13. juli 2017 kl. 13:41 …
>
> **Andet**
> De kan ikke bo i huset lige nu hvis der bliver lavet en lugtsanering og aftørring så kan de komme tilbage - 7. juli 2017 kl. 05:50
> …
> [Klagerens kæreste] vil ikke give os nøglen til køkkenvogn før fliser ligger ordentligt de ligger ligt lidt over fordi når man køre bil over kommer de ned. men nu ligger vi dem helt ned og så er det hans egen skyld at de kommer lingere ned når han køre bil over det er op til ham selv"

Af kvittering for kortbetaling hos genhusningsstedet dateret den 19/7 2017, som selskabet har udbetalt erstatning for genhusning på baggrund af, fremgår bl.a.:



Af brev fra selskabet til klageren dateret 12/9 2017 fremgår bl.a.:

> "[Gardineksperten] har oplyst en pris på tilsvarende gardiner. De vil koste kr. 14.000,- incl. montering. De oplyser også at gardinerne er minimum 7 år gamle. Formentlig væsentlig ældre. Jeg går ud fra de 7 år. Forventet levetid ca. 20-30 år. Skønnet afskrivning ud fra dette. Hvis jeg regner med 28 år er der afskrivning på 25 %.
>
> Erstatning for gardiner bliver herefter kr. 10.500,00, som jeg overfører til din nemkonto."

Af skaderapport dateret 7/7 2017 fremgår det bl.a.:

> "**Udført Arbejde**
> Der er kasseret madvarer samt div. plast poser m.m. for 2500 kr. løsører på værelser, bad, stue, gang og kælder er rengjort - 10. juli 2017 kl. 15:34 - …
>
> Løsører i køkkenet er rengjort pakket, sat til opbevaring i soveværelse løsører i baggang rengjort - 12. juli 2017 kl. 17:10 - …
>
> Der er skrevet lister over det frasorteret, samt foto registreret, frasorteret effekter står på centeret. - 12. juli 2017 kl. 17:16"

Af mail fra selskabet til klageren dateret 25/7 2017 fremgår bl.a.:

> "Jeg har kontaktet … fra [skadeservice] - hun har tlf. nr. … og I kan aftale, at komme og kikke på de ting der er kasseret. Hun har kikket i tingene og kan ikke finde noget videoovervågning. På billederne, der er taget lige efter branden, står der ingen kasse ved siden af mikroovn med videoovervågning. Men måske I kan finde det sammen, hvis I ser på billederne.
>
> Umiddelbart skulle der ikke være yderligere ting der er kasseret udover gryden, som ilden er opstået i. Den er ikke dækket, da den fortætlig udsættes for ild/varme og dermed undtaget. Tror det er derfor de ikke har skrevet den på.
>
> Madvarer, plasticposer etc. har de anslået til kr. 2.500,-. Der er billeder af tørvarer i skufferne og af køleskab. Det giver ikke anledning til at ændre dette beløb. Men som du selv siger, har der ligget ris etc. andre steder. Så jeg kan strække mig til kr. 3.000,-. Det ændrer jeg i opgørelsen."

Af mail fra selskabet til klageren dateret 16/10 2017 fremgår bl.a.:

"Jeg sender her billederne vi har fået fra SSG. Det er de billeder I har fået tidligere.

På disse er der skoplejemidler og lidt rengøringsartikler. Der er erstattet rengøringsartikler og diverse skopudsecreme ifølge listen vi lavede sammen hos jer.

Derimod kan jeg ikke se billeder af diverse staniol, tefiltre etc. Da du ikke har sat noget beløb på, laver jeg en skønnet erstatning på kr. 250,- til disse ting."

Af mødereferat over møde holdt hos klageren dateret 13/9 2017 fremgår bl.a.:

"**Følgende punkter er gennemgået ved mødet:**
1: Køkkenlåger og skabe.
Det er aftalt at køkkenlåger udskiftes om til hjørneskab, det vil sige der skiftes yderlig 9 låger til den som der er monteret på de nye overskabe. Alle greb skiftes til nye greb. Højskab ved ovnen skiftes. Tilsætning ved overskab udføres i højglans.
2: Emhætte og kogeplade
[Tømrer] finder priser på emhætte og kogeplade, og i finder [klageren] og … et produkt inden for prisen som passer i emhætteskabet og hulet i bordpladen som elektrikeren montere.
3: Skurliste.
Skurliste er godkendt.
4: Fuge ved skyggeliste.
Der fuges ved skyggeliste med acrylfuge.
5: Overgangsliste ved dør.
Der monteres overgangslist ved dørtrin til gangen.
6: Gulvet.
Gulvet eftergås ved knaster.
7: Fuger ved gerigter/dørkarme.
Der udføres fuge ved gerigter/dørkarme som afslutning.
8: Fuge ved højskab
Fuge ved højskab eftergås.
9: Dør til brygges og låge i brygges.
Dør og låge slibes og lakeres. Efterfølgende farveforskel må påregnes.
10: Lamper.
Eksisterende lampe monteres over køkkenvask, [klageren] og … indkøber ny lampe som den der sad over spiseborderet som monteres af elektrikeren.

Ovenstående er hvad vi har gennemgået og blevet enige om ved mødet i dag. Er der kommentar til ovenstående bedes det meddeles til undertegnede d.d.

[Tømreren] sætter i gang hurtigst mulig med at få ovenstående udført, men der må forventes leveringstid på låger mv."

Af faktura fra tømreren adresseret til klageren dateret 13/12 2017 fremgår bl.a.:

Udbedring efter brandskade

Beskrivelse	Antal	Enhed	á pris	Beløb
Duka Metal Spændebånd Ø60-165mm	2,000	Stk	6,84	13,68
Habo Tæppeliste La13 40x5x1000ssb	3,000	Sb	63,25	189,75
Huntonit Panelboard (70%pefc) Penselmalet Hvid 11x200x2420mmdækmå	19,360	M2	188,92	3.657,49
Inventar 1.	1,000	mæg	9.750,51	9.750,51
Inventar 2.	1,000	mæg	8.937,69	8.937,69
Stågreb 192mm	28,000	Stk	43,01	1.204,28
Tarkett Eg Shade Oak Whi olie voks	13,300	M2	344,14	4.577,06
Slibepapir til rystepudser	3,000	Stk	5,50	16,50
Slibesvamp	2,000	Stk	5,50	11,00
Teknocoat syrehærdende lak (1633 / 1624)	2,000	L	165,20	330,40
Primo Skureliste 5065 Hvid 15x22mm Lgd 310cm	4,000	Stk	78,36	313,44
Cembrit Hætte M/isorør B7 15/45 Sortblå 150x150 Mm	1,000	Stk	832,80	832,80
Cembrit Bølgeplade B7 Sortblå 570 X 1100 Mm - Model 2013 Fk	10,000	Stk	117,00	1.170,00
Cembrit Tagskrue M/skive Sortb 6,0 X 130 Mm	0,500	Pk	297,60	148,80
Isover 37 Flex 95 X 560 X 980 Mm	8,230	M2	43,00	353,89
Taglægter T1 Danske 38 X 75 Mm	2,000	M	10,20	20,40
47x150mm Reglar Hvl.4 Sider lbm (45x145mm)	4,000	M	21,00	84,00
Elarbejde: vedr. brandskade				12.950,00
Elarbejde: Ovn iht tilbud				5.980,00
VVS arbejde				2.550,89
Malerarbejde				10.900,00
Servicevogn	1,000	Stk	150,00	150,00
Timeløn	89,000	Timer	425,00	37.825,00
Elev trin 3	5,000	Timer	280,00	1.400,00
Værkstedstimer	2,500	Timer	515,00	1.287,50
Miljøafgift	1,000	Stk	170,00	170,00

Beskrivelse	Antal	Enhed	á pris	Beløb
Transport fra side 1				104.825,08

Betaling:	Netto kontant + 14 dage	Nettobeløb		**104.825,08**
Forfaldsdato:	27-12-2017	Moms 25,00% af	104.825,08	**26.206,28**
[redacted]		Total		**131.031,36**

Af klagerens SMS til selskabets taksator fremgår bl.a.:

> "Hej [taksator], Jeg kan godt se at du har ikke gjort ting som vi (mig og min kæreste) har aftalt med dig. Jeg gider ikke at du ødelægge vores køkkenet. Jeg vil ikke have fronter i to forskelige farve og to forskelige slags grebe. Du må stopper at lyve til tømmer. Det er utroligt hvordan man kan være umennskeligt. Jeg vil, at du så hurtigt som muligt give videre bestilling rasten af fronter og grebe eller jeg går til media. Du må ødelægge sine egen møbler der hjemme"

Af selskabets mail til klageren dateret 29/12 2017 fremgår bl.a.:

> "Emne: Vi opsiger dine forsikringer
> …
> **Vi opsiger dine forsikringer**
> Vi skriver til dig efter afslutningen af din brandskade, hvor vi har evalueret forløbet omkring skadebehandlingen.

Det er vores opfattelse, at vi ved behandlingen af din skade har haft svært ved at opfylde dine forventninger til, hvad et forsikringsselskab kan gøre for dig i en skadesag. Det er derfor vores vurdering, at samarbejdet ikke skal fortsætte, og vi har besluttet at opsige dine forsikringer.

Hvad betyder det for dig?
Vi opsiger alle dine forsikringer, dog på nær husets brandforsikring samt den lovpligtige ansvarsforsikring på din bil. Din brandforsikring og din ansvarsforsikring hos Alm. Brand vil ikke blive opsagt, før vi har modtaget besked om, at du er forsikret hos et andet forsikringsselskab.

Forsikring	Policenummer	Opsigelsesdato	Ændringsdato
Indboforsikring	[redacted]	16. januar 2018	
Ulykkesforsikring	[redacted]	1. januar 2019	
Husforsikring	[redacted]		16. januar 2019
Bilforsikring	[redacted]		1. januar 2019

"

Af selskabets mail til klageren dateret den 2/1 2018 fremgår bl.a.:

"Emne: Vedr.: Vi opsiger dine forsikringer
Som aftalt har jeg vedhæftet en skadeoversigt på dine skader hos Alm. Brand.

For en god ordensskyld skal jeg bekræfte, at der har sneget sig en slåfejl ind i vores mail. Din husforsikring ændres til hovedforfald pr. 1. januar 2019.

Dine forsikringer er ligeledes fritstillet. Det betyder, at du kan skifte til et andet forsikringsselskab straks uden opsigelsesgebyr."

Af mailkorrespondance mellem parterne dateret den 3/1 2018 – 4/1 2018 fremgår bl.a.:

"Fra: [Klagerens kæreste]
…
Dato: 03.01.2018
…
Hej … den er Audio fil samtale mellem mig Taksator og Tømmer.

Taksator vidste jeg optager det, og han hørte det da han var hos os.
Baggrund for optagelse var, vi kan ikke finde hvem taler sand og hvem lyver mellem taksator og tømmer som … efter den optagelse, beviser sig at det taksator der laver problem mellem os. Vi har en andre aftale, og han ringede til tømmer og lave aftaler om bag vores ryg

En anden ting var vores [bekendte] som er … var der ti første aftale som vidne i sagen.

Det er efter den optagelse som taksator har hørt, før han går tilbage til tidligere aftale som vi havde. Jeg anbefaler dig til at lyde til lydfiler, da du ved ikke hvad var der sket, og du handler kunne efter hvad du hørte eller læse den skrives jeres system.

Til bekræftelse jeg har opsagt forsikringer den 12 december 2017 telefonisk til 30 januar 2018, hvor AlmBrand minder at sende bekræftelse til os.

Vi har andre beviser mere end lyde optagelse. Vi har både billeder og video. Da vi har det svært ved at tro på hvad I siger/taksator. Vi vidste jo godt ud fra de Taksator har gjort at vi kan ikke stole på jer som forsikring selskab.

Vi vil ikke skade jeres reklamer i medie derfor i skal også stoppe med at manipulere med os. I har ikke behandle os pæn så kan i hellere stå i vejen for os til at tegne forsikring andre steder. Der vil jeg gå i medie med den andre bevise materialer.

For resten I lover at komme og male gangen skynd jer at sende maler.
…
Fra: [Selskabet]
…
Dato: 2018-01-04
…
Hej
Som vi allerede har talt om, så kan jeg ikke kommentere på skaden og skadebehandlingen – hvis du har spørgsmål hertil, skal du kontakte taksator eller vores skadesafdeling.

Jeg har lyttet din lydfil igennem og det er min opfattelse, at den udelukkende handler om skaden. Vi har ikke modtaget en opsigelse fra dig den 12. december 2017. Hvis man ønsker at opsige sine forsikringer, skal man sende en skriftlige opsigelse. Dette står beskrevet i dine forsikringsbetingelser i punktet 'Forsikringens varighed og opsigelse'.

Vi har skriftligt sendt dig en opsigelse af alle dine forsikringer den 29. december 2017. Dine forsikringer er opsagt med forskelligt varsel. Vi har ingen intention om at forhindre, at du kan oprette forsikringer i andet forsikringsselskab, men vores opsigelse står fast."

Af mail fra andet selskab 1 til selskabet dateret 4/1 2018 fremgår bl.a.:

"Hej,
Jeg har modtaget nedenstående mail fra [klagerens kæreste]. Han har tidligere oplyst mig at det er ham, og ikke jer som har opsagt sine forsikringer.

Vil I venligst bekræfte om dette er korrekt? Da vi selvfølgelig ikke nervøse for at indtegne en kunde som I skulle have opsagt.
…
Start på videresendt besked:
Fra: [Selskabet]
Dato: 2. januar 2018 kl. 15:00 CET
Til: [Klageren]
Emne: Vedr.: Du opsiger dine forsikringer
…
Hej …
Som aftalt har jeg vedhæftet en skadeoversigt på dine skader hos Alm. Brand.
For en god ordens skyld skal jeg bekræfte, at der har sneget sig en slåfejl ind i vores mail. Din husforsikring ændres til hovedforfald pr. 1. januar 2019.

Dine forsikringer er ligeledes fritstillet. Det betyder, at du kan skifte til et andet forsikringsselskab straks uden opsigelsesgebyr."

Af mail fra andet selskab 1 til selskabet dateret 10/1 2018 fremgår bl.a.:

"Vi vil gerne anmode om udlevering af kundens tidligere skadeshistorik, jf. vedhæftet samtykke."

Af klagerens samtykke dateret 4/1 2018 fremgår bl.a.:

"**Samtykkeerklæring**
I forbindelse med tegning af forsikringer i [andet selskab 1] giver jeg samtykke til, at [andet selskab 1] må indhente alle oplysninger fra Alm. Brand Forsikring om tidligere anmeldte skader.

Til hvilket formål kan oplysningerne indhentes og anvendes?
Til brug for vurdering af tegning af forsikringer i [andet selskab 1], kan de indhentede oplysninger indhentes og anvendes.

Hvem kan [andet selskab 1] indhente oplysninger fra og hvilke oplysninger kan indhentes?
[Andet selskab 1] kan indhente oplysninger fra Alm. Brand Forsikring om tidligere anmeldte skader.

Oplysninger om mine anmeldte skader i Alm. Brand Forsikring, herunder oplysninger om selve de anmeldte skader, udbetalte erstatninger og dokumentation, som en erstatning er udbetalt på grundlag af, kan indhentes. Dette omfatter også oplysninger om grundlaget for afvisningen af anmeldte skader."

Af selskabets mail til andet selskab 1 dateret 12/1 2018 fremgår bl.a.:

Kunden har haft følgende skader hos os:

Dato	Forsikring	Skadeårsag	Erstatning	Status
06.07.2017	Ulykkesforsikring	-	-	Åben
06.07.2017	Husforsikring	Brand	226.575 kr.	Åben
06.07.2017	Indboforsikring	Brand	64.790 kr.	Lukket
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Lukket

Af de fremlagte forsikringspolicer fremgår bl.a., at forsikringerne har hovedforfald den 1/1.

Af forsikringsbetingelserne FP1409 for indboforsikringen fremgår bl.a.:

"**1.1 Hvem dækker forsikringen?**
Sikrede er:
1.1.1 Forsikringstageren* og hans/hendes husstand. Husstanden omfatter de familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn og personer, der er gift med eller lever i fast

parforhold med forsikringstageren, eller hans/hendes hjemmeboende børn. Bofællesskaber, der består af maksimalt 2 personer, sidestiller vi med fast parforhold.

Det er dog en betingelse, at disse personer er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse.

1.1.2 Sikredes delebørn under 18 år, når de opholder sig hos sikrede, hvis de ikke er dækket af egen eller en andens forsikring.
…
1.10 Forsikringens varighed og opsigelse
1.10.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen.
1.10.2 Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til en betalingsdag. Kan forsikringstageren* ikke godkende ændringerne, har denne ret til at opsige forsikringen fra forfaldsdagen.
1.10.3 Efter en skade er anmeldt, kan begge parter – indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist – skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel.
…
2.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?
Forsikringen omfatter indbo* og andre private ejendele, som er anført i dækningsskemaet, og som sikrede ejer eller i øvrigt bærer risikoen for.
…
2.4 Flytteomkostninger og merudgifter ved fraflytning
Hvis helårsboligen er helt eller delvist uanvendelig efter en skade på indbo*, som forsikringen dækker, erstatter vi ud over forsikringssummen*:
2.4.1 Rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og til opmagasinering* i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.
2.4.2 Andre rimelige merudgifter i anledning af flytning fra helårsboligen i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.
2.4.3 Vi erstatter også de udgifter, der er nævnt under punkt 2.4.1. og 2.4.2., hvis en lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver er ude af stand til at bebo helårsboligen efter en skade, som en sædvanlig bygningsforsikring ville dække, og hvis man ikke kan forlange, at ejeren betaler udgifterne.

Hvis en forsinkelse skyldes forhold, som sikrede har indflydelse på, erstatter vi ikke det tab, der er sket ved det.
…
2.5.4 Kontanterstatning
Vi opgør kontanterstatning
• som nyværdierstatning jf. punkt 2.5.4.1
• som dagsværdierstatning jf. punkt 2.5.4.2
• efter særlige erstatningsregler jf. punkt 2.5.4.3
2.5.4.1 Nyværdi
Erstatning for genstande, der er købt som nye inden for de sidste to år før skaden, og i forvejen er ubeskadiget på skadetidspunktet, erstatter vi med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande.

Er det praktisk ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand, og må vi derfor fastsætte genanskaffelsesprisen ud fra, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, har vi ikke pligt til at udbetale mere end, hvad det koster at anskaffe en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede med.

2.5.4.2 Dagsværdi
For genstande, der er mere end to år gamle eller er købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, fastsætter vi erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse på grund af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Vi foretager kun fradrag for værdiforringelse, hvis genstandens nytteværdi er væsentlig nedsat før skaden.

Er det praktisk ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand, og må vi derfor fastsætte genanskaffelsesprisen ud fra, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, har vi ikke pligt til at udbetale mere end, hvad det koster at anskaffe en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede med."

Af forsikringsbetingelserne 6002 for ulykkesforsikringen punkt 1.10.1 fremgår et tilsvarende afsnit om opsigelse med en måneds varsel til hovedforfald som indboforsikringsbetingelsernes punkt 1.10. Af forsikringsbetingelserne HU 1403 for husforsikringen fremgår bl.a.:

"**1.1. Hvem dækker forsikringen?**
Sikrede* er
1.1.1. forsikringstageren* i sin egenskab af ejer eller bruger af den forsikrede ejendom.
…
1.10. Forsikringens varighed og opsigelse
1.10.1. Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag*, som fremgår af policen.
…
En bygningsbrandforsikring kan ikke opsiges/ophøre, medmindre ejendommen er ubehæftet, de tinglyste panthavere giver samtykke til det, eller det skriftligt godtgøres, at ejendommen fra ophørsdagen - uden forringelse af panthavernes retsstilling - er forsikret i et andet forsikringsselskab, med tilladelse til at tegne bygningsbrandforsikring.
…
2.4.2. Flytteomkostninger, merudgifter ved fraflytning og erstatning for mistet lejeindtægt
Hvis forsikringsstedet* er helt eller delvist uanvendeligt efter en dækningsberettiget skade, betaler vi
2.4.2.1. rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og til opmagasinering*, i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.
2.4.2.2. andre rimelige merudgifter i anledning af flytningen, i indtil 12 måneder fra fraflytningsdatoen.
2.4.2.3. dokumenteret tab af lejeindtægt, i indtil 1 måned efter skadens udbedring, dog højst i 12 måneder fra fraflytningsdatoen.
…
Ordforklaring Husforsikring HU1403

> …
> **Forsikringstager**
> Forsikringstager er den person, som forsikringen er oprettet til. Forsikringstager er også den person, som har ret til at ændre og opsige forsikringen."

Af forsikringsbetingelserne AU 1602 fremgår bl.a.:

> "**1.14 Forsikringens varighed og opsigelse**
> 1.14.1 Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald*, som står på policen.
> …
> 1.14.3 Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald*. Hvis forsikringstageren* ikke kan godkende ændringerne, kan han/hun opsige forsikringen fra forfald."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/7 2017 en brandskade sket den 6/7 2017 på sit hus og indbo. Klageren blev som følge af skaderne genhuset på et genhusningssted, hos venner og familie, og sidst i forløbet blev der stillet en køkkenvogn ved siden af klagerens hus.

Klageren ønsker erstatning for den udgift, hendes gæster fra udlandet var nødsagede til at afholde, da de som følge af branden ikke kunne bo hos klageren. Hun er desuden utilfreds med retableringen af hendes hus, erstatningen for gardiner, afslag på erstatning for klagernes kærestes og dennes børns tøj, at skadeservice har smidt ting ud uden forudgående aftale med klageren, og at selskabet har sat klageren på en "sort liste" ved at opsige hendes forsikringer.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og har afvist, at klageren er blevet sortlistet i forbindelse med opsigelsen af forsikringerne.

Genhusning

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for hendes gæsters udgifter til hotel og lignende, da de på grund af branden ikke kunne bo hos klageren.

Selskabet har afvist at dække yderligere udgifter til genhusning dels med henvisning til, at klagerens gæster og klagerens kæreste hverken er omfattet af indboforsikringen eller husforsik-

ringen, at selskabet har udbetalt 7.768 kr. for genhusning på et genhusningssted, hvor klageren fik refunderet 5.826 kr. uden at oplyse selskabet herom, at selskabet derudover har udbetalt 6.000 kr. for genhusning hos venner og familie, og at selskabet har betalt for at få opstillet en køkkenvogn hos klageren.

Af kvittering for kortbetaling dateret 19/7 2017 – som selskabet har udbetalt erstatning for genhusning på baggrund af – fremgår det, at der er en udgift på 7.768 kr., som er blevet delvist tilbagebetalt. Efterfølgende er det angivet, at 5.826 kr. er blevet tilbagebetalt.

Af indboforsikringsbetingelsernes punkt 1.1.1 fremgår det, at forsikringen omfatter "forsikringstageren* og hans/hendes husstand. Husstanden omfatter de familiemedlemmer, der bor hos forsikringstageren, herunder plejebørn og personer, der er gift med eller lever i fast parforhold med forsikringstageren, eller hans/hendes hjemmeboende børn. Bofællesskaber, der består af maksimalt 2 personer, sidestiller vi med fast parforhold. Det er dog en betingelse, at disse personer er tilmeldt Folkeregisteret på forsikringstagerens adresse".

Af husforsikringsbetingelsernes punkt 1.1.1 fremgår det, at sikrede er "forsikringstageren* i sin egenskab af ejer eller bruger af den forsikrede ejendom".

Af indboforsikringsbetingelsernes punkt 2.4 og af husforsikringsbetingelsernes punkt 2.4.2 fremgår det, at forsikringerne dækker rimelige og nødvendige udgifter til ud- og indflytning og til opmagasinering i indtil 12 måneder, hvis helårsboligen/forsikringsstedet er helt eller delvist uanvendeligt efter en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere rimelige og nødvendige udgifter til genhusning ud over, hvad selskabet har erstattet. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens gæster og kæreste i henhold til forsikringsbetingelserne hverken er omfattet af indboforsikringen eller husforsikringen.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens kæreste efter det oplyste havde en lejlighed på 92 kvadratmeter, hvor klageren og klagerens to børn måtte forventes at kunne opholde sig midlertidigt.

Kærestens og dennes børns tøj

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for hendes kærestes og dennes børns tøj. Klageren har anført, at hendes kæreste er medejer af huset.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at kæresten og dennes børn ikke har folkeregisteradresse på klagerens helårsbolig, og at de derfor ikke er sikret på indboforsikringen, jf. betingelsernes punkt 1.1.1, som er gengivet ovenfor.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens kæreste og dennes børn ikke er omfattet af indboforsikringen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er en betingelse for at være omfattet af indboforsikringen, at man har folkeregisteradresse i helårsboligen, og at klagerens kæreste og dennes børn – ifølge det oplyste – ikke har folkeregisteradresse i klagerens helårsbolig.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at hendes kæreste er medejer af huset – kan ikke føre til andet resultat.

Gardiner

Klageren kræver yderligere erstatning for nogle gardiner, hun havde købt sammen med huset, som blev beskadiget ved skadeservice rensning af dem. Klageren har anført, at hun ikke kan købe nye tilsvarende gardiner for den udbetalte erstatning.

27. 92811

Selskabet har udbetalt 10.500 kr. i erstatning for gardinerne, men afviser at udbetale yderligere erstatning. Selskabet har anført, at erstatningen er baseret på et tilbud fra en gardinekspert, og at selskabet under henvisning til gardinernes alder har foretaget afskrivning på 25 %, da gardinerne i hvert fald var syv år gamle på skadetidspunktet og forventes at have en levetid på 28 år.

Selskabet har oplyst, at vurderingen fra gardineksperten skete mundtligt på skadestedet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.4.2 fremgår det, at "for genstande, der er mere end to år gamle eller er købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, fastsætter vi erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse på grund af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Vi foretager kun fradrag for værdiforringelse, hvis genstandens nytteværdi er væsentlig nedsat før skaden".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har foretaget fradrag i erstatningen som sket.

Kasserede genstande

Klageren er utilfreds med, at skadeservice har kasseret nogle genstande købt i udlandet, uden at det er blevet aftalt med klageren. Hun har anført, at genstandene ikke kan købes i Danmark.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at klageren ikke tidligere har gjort selskabet opmærksom på tingene, at tingene ikke fremgik af skadeservice kasseringsliste, og at forsikringen ikke dækker affektionsværdi.

Af mail fra selskabet til klageren dateret 25/7 2017 fremgår det, at "jeg har kontaktet … fra [skadeservice] - hun har tlf. nr. … og I kan aftale, at komme og kikke på de ting der er kasseret … Umiddelbart skulle der ikke være yderligere ting der er kasseret udover gryden, som ilden er opstået i".

28. 92811

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har yderligere krav på erstatning for indbogenstande. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren er blevet tilbudt at besigtige de kasserede genstande hos skadeservice, og at selskabet har udbetalt erstatning for de genstande, som fremgår af skadeservice kassereliste.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for sit krav.

Retablering af klagerens hus

Klageren er utilfreds med udbedringen af skaderne i hendes hus. Klageren mener, at håndtagene på køkkenskabene er to forskellige modeller, at køkkenskabene har tre forskellige farver og sidder skævt, og at taksator har løjet under sagsforløbet.

Selskabet har afvist klagerens krav med henvisning til, at forsikringen ikke dækker nuanceforskelle mellem de gamle og de nye låger, at det er klageren, der har entreret med tømreren, hvorfor selskabet ikke hæfter for monteringsfejl, og at selskabet har opfyldt dets økonomiske forpligtelser i sagen.

Af mødereferat dateret den 13/9 2017 fremgår det, at "Følgende punkter er gennemgået ved mødet: 1: Køkkenlåger og skabe. Det er aftalt at køkkenlåger udskiftes om til hjørneskab, det vil sige der skiftes yderlig 9 låger til den som der er monteret på de nye overskabe. Alle greb skiftes til nye greb. Højskab ved ovnen skiftes. Tilsætning ved overskab udføres i højglans. 2: Emhætte og kogeplade [Tømrer] finder priser på emhætte og kogeplade, og i finder [klageren] og … et produkt inden for prisen som passer i emhætteskabet og hulet i bordpladen som elektrikeren montere. 3: Skurliste. Skurliste er godkendt. 4: Fuge ved skyggeliste. Der fuges ved skyggeliste med acrylfuge. 5: Overgangsliste ved dør. Der monteres overgangslist ved dørtrin til gangen. 6: Gulvet. Gulvet eftergås ved knaster. 7: Fuger ved gerigter/dørkarme. Der udføres fuge ved ge-

rigter/dørkarme som afslutning. 8: Fuge ved højskab Fuge ved højskab eftergås. 9: Dør til brygges og låge i brygges. Dør og låge slibes og lakeres. Efterfølgende farveforskel må påregnes. 10: Lamper. Eksisterende lampe monteres over køkkenvask, [klageren] og … indkøber ny lampe som den der sad over spiseborderet som monteres af elektrikeren. Ovenstående er hvad vi har gennemgået og blevet enige om ved mødet i dag. Er der kommentar til ovenstående bedes det meddeles til undertegnede d.d."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har yderligere krav på erstatning overfor selskabet i forbindelse med brandskaden sket den 6/7 2017. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de forhold, som klageren var utilfreds med, ses afklaret på mødet den 13/9 2017, hvor parterne blandt andet aftalte, at alle greb skiftes til nye greb, og at der blev skiftet yderligere ni låger.

Nævnet har også lagt vægt på, at det er klageren, der har entreret med tømreren, og at selskabet derfor ikke er ansvarligt for eventuelle fejl på arbejdet udført af tømreren. Nævnet har desuden lagt vægt på, at det fremgår af skadeservicerapporten, at rockwool på lofterne er blevet fjernet.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder, at taksatoren skulle have løjet – kan ikke føre til andet resultat.

Opsigelse af forsikringer

Klageren kræver, at selskabet anerkender, at hun opsagde forsikringerne, inden selskabet sendte deres opsigelse til klageren.

Selskabet har anført, at opsigelsen af klagerens forsikringer er sket i overensstemmelse med varslerne i forsikringsbetingelserne, og at klageren ikke har bevist, at hun opsagde forsikringerne skriftligt, før selskabet fremsendte opsigelser til klageren den 29/12 2017.

Af selskabets mail til klageren dateret den 29/12 2017 fremgår det, at indboforsikringen blev opsagt pr. 16/1 2018 og ulykkesforsikringen pr. 1/1 2019. Det fremgår endvidere, at husforsikringen blev ændret til kun at dække brand pr. 16/1 2019 – hvilket blev korrigeret til 1/1 2019 i mail af 2/1 2018 – og at bilforsikringen blev ændret til kun at dække ansvar pr. 1/1 2019.

Af de fremlagte policer fremgår det, at klagerens forsikringer havde hovedforfald den 1/1.

Af indboforsikringsbetingelsernes punkt 1.10.3 fremgår det, at "efter en skade er anmeldt, kan begge parter − indtil 14 dage efter, at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist − skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel".

Af de øvrige forsikringers forsikringsbetingelser fremgår det, at forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og at den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt opsiger forsikringen med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun skriftligt har opsagt sine forsikringer, før selskabet fremsendte skriftlige opsigelser til klageren den 29/12 2017. Nævnet finder desuden, at selskabets opsigelse er sket i overensstemmelse med fristerne i forsikringsbetingelserne, hvorfor selskabet har været berettiget til at opsige forsikringerne som sket.

<u>Videregivelse af oplysninger til andet selskab</u>

Klageren kræver, at selskabet ophører med at sætte hende i "dårligt lys". Hun har oplyst, at hun på grund af selskabets handlemåde ikke kan tegne forsikringer i andre selskaber.

Selskabet har anført, at videregivelsen af klagerens skadehistorik i selskabet er sket i overensstemmelse med det samtykke, som klageren har underskrevet. Selskabet har oplyst, at klageren har ændret emnefeltet i selskabets mails vedrørende opsigelsen.

Af samtykket underskrevet af klageren fremgår det, at klageren har samtykket til, at det andet selskab indhentede oplysninger om anmeldte skader i selskabet, herunder oplysninger om selve de anmeldte skader, udbetalte erstatninger og dokumentation, som en erstatning er udbetalt på grundlag af. Samtykket omfatter også grundlaget for afvisning af anmeldte skader.

Af mail fra selskabet til det andet selskab dateret 12/1 2018 fremgår det, at selskabet har oplyst det andet selskab om antallet af skader, skadedatoer, skadeårsag, udbetalt erstatning og skadesagernes status.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har handlet inden for det af klageren afgivne samtykke, og nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets handlemåde.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund

Ankenævnet *for* Forsikring

32. 92811