

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. maj 2020 blev i sag nr. 93931:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 5/7 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Vi er blevet vildledt i vor vandskade i forbindelse med skybrud som LB og dets samarbejdspartner [skadeservicefirma 1] har kørt uden at følge retningslinjerne fra f.eks. Arbejdstilsynet om skadeservice i villa fra 1970.

[Skadeservicefirma 1] skabte således asbestudslip.

For sent opdagede vi, at LB taler et tvetydigt sprog og at det nok er derfor, vi føler os kørt rundt i manegen.

Efter et forlig, som jeg anser for misligholdt, genoptager LB kontakten med endnu en historie.

Denne gang er det om vort asbestforurenede indbo, der vil blive kørt væk fredag kl. 12.

Der skete ingen bortkørsel. Hvem mon kendte til en planlagt bortkørsel? Lageret? Modtageren af et større parti asbestholdigt indbo? Jeg kunne ikke finde nogen på lageret, der kendte til noget om vort indbo.

Kommunen ville ikke svare på min henvendelse.

Vor første klage er fra opstarten, 8. juni hvor taksator skriver, at han 'ikke kan komme uden om en afskrivningstabel'. Vi protesterer bl.a. fordi LB reklamerer med Bedst i Test, 'Husforsikring erstatter til nypris'. Det var vel første gang LB bøjede sig for vor dokumentation.

LB er i mail af den 14. december 2018 blevet orienteret om, at vi ikke ser anden udvej end at kontakte Ankenævnet. LB er ikke kommet med noget nyt i den anledning.

Vi har brugt denne indholdsfortegnelse.

1. parterne
2. beskrivelse af den oprindelige skade
3. [Skadeservicefirma 1s] optræden
4. Forsikringsselskabet LBs optræden
5. Hvad er dækket og hvad ønskes dækket herudover
6. hvad klages der over som ikke er forbundet med økonomi
7. konklusion
8. Jeg vedhæfter vor sag. Worddokument 2018 11 30 'Til Ankenævnet'.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg er blevet kørt rundt i manegen af LB. Urigtige oplysninger. Mangelfulde oplysninger.

Vi aftalte en afregning hvor LB skulle hjælpe os med at få [skadeservicefirma 1] til at betale det, som LB ikke som forsikringsselskab kunne betale.

Den hjælp mærkede vi aldrig, den kom aldrig.

De urigtige oplysninger blev genoptaget ultimo 2018.

Jeg anser forliget som misligholdt.

Se punkt 5: kr. 189.750. Inklusive håndværkerstyring, som LB nægter at betale til hovedentreprenør.

...

1. parterne

Huset er bygget ... i 1970 med ½ kælder som primært indeholder bryggersfunktioner, tøj mm i henhold til sæson samt et 'gæsteværelse'/seng.

Huset er efter sigende velholdt og uden væsentlige mangler.

...

2. beskrivelse af den oprindelige skade

Vi har i årevis og i samarbejde med entreprenørfirmaet ... og [kloakfirma] opgraderet husets efter f.eks. skybrud/klimaændringer bl.a. med en kælderpumpe, som skal friholde kælderen for oversvømmelse ved ekstremt vejr

Et skybrud i juni 2016 blev ledsaget af en strømafbrydelse i vor del af byen, som satte kælder-pumpen ud af drift.

Vandet stod 10-20 cm op i kælderen inden vi med [kloakfirma] og naboens hjælp fik stoppet skaden.

Vi anmeldte skaden på LBs skadestelefon.

[Skadeservicefirma 1] kom samme aften og startede affugtningen.

Efterfølgende blev noget inventar og indbo kørt væk til opbevaring på [skadeservicefirma 1s] lager i [by 1]. Andet blev stående i kælderen.

Alt forløb godt – og som forventet af professionelle parter

[Skadeservicefirma 1] og LB besluttede sideløbende med affugtningen at slibe det limede vinyl/linoleumsgulv af og satte dette i værk.

Vi bad [farvehandler] i [by 2] give tilbud på tilsvarende gulv. Han fortalte, at de ikke førte denne kvalitet med asbest.

Vi kontaktede forsikringsselskabet og fik en kvittering for at have anmeldt mistanke om asbest-indhold og dermed asbest i vor kælder.

Affugtningen og ventilering fortsatte – imod anvisninger for asbestsanering. [Skadeservicefirma 1] tog 'asbest' prøver i kælderen til laboratorieundersøgelse og affugtning og ventilation fortsatte – så eventuel asbest desværre blev frigjort fra vandet og cirkuleret rundt i kælderen til det resterende inventar og indbo.

[Skadeservicefirma 1] valgte at lade være med at pakke/dække inventar og indbo, da det alligevel skulle tørres af.

Det drejede sig om diverse køl og frost-møbler, vaskemaskine, tørretumbler, varmerulle (som senere blev erstattet 100%). Vølund varmepumpe luft til vand til centralopvarmning, solcellestyring, tv, seng garderobe, værktøj osv. Mange stykker indbo, som [skadeservicefirma 1] og LB senere nægtede at erstatte.

Vi opdaterede løbende – i tekst og foto – forsikringsselskabet LB om [skadeservicefirma 1s] håndtering af skaden.

Vi fik gentagne gange det svar, at LB har fuld tillid til [skadeservicefirma 1] – også selvom [skadeservicefirma 1] ikke havde spærret kælderen, da mistanken om asbest opstod. Mistanken der førte til prøvetagning.

Vi stoppede selvfølgelig håndværkerne, som var indkaldt til at give tilbud.

Svaret fra laboratoriet var, at der er asbest i kælderen.

3. [Skadeservicefirma 1s] optræden

[Skadeservicefirma 1s medarbejdere] – ikke skadesservice-folk – fra [by 3] ydede et stort servicearbejde på skadesdagen.

Det var ikke dagens første skade og vist heller ikke den sidste.

Vi hjalp til med at tømme og tørre kælderen af efter vi havde fået vandet væk.

[Skadeservicefirma 1] hentede affugtere som kørte fra den første dag.

Der blev fjernet klædeskabe med indhold og reoler med indhold samt lidt andet møblement til fremme af affugtningen.

Vanger på væg med trådhylder og indbo (maling, strandlegetøj og andet 'bryggers'-indbo) blev i kælderen.

Det blev dyrt, da det skulle erstattes.

Men [skadeservicefirma 1] reagerede amatøragtigt og ikke efter branchens og Arbejdstilsynets anvisninger for asbestsanering.

[Skadeservicefirma 1] fulgte heller ikke reglerne for skadesservice i en villa fra 1970, regler for at undgå blotlæggelse af ofte forekomster af asbest.

Da mistanken om asbest kom, blev der ikke foretaget mærkning af hus/kælder, før vi fandt anvisninger på nettet. Bl.a. på Arbejdstilsynets hjemmeside og dets hotline-nummer.

[Skadeservicefirma 1] tog fugt-prøver og besluttede med forsikringsselskabet, at det pålmede linoleumsgulv skulle slibes af. Trods risiko for asbest i gulvbelægning sleb/høvlede [skadeservicefirma 1] gulvet af med fortsat udtørring og ventilation, så eventuel asbest blev spredt.

Personalet gik direkte fra kælder op igennem gang og stue til toilet.

Da jeg spurgte efter folkenes lovpligtige APV-mappe med anvisning på hvordan [skadeservicefirma 1]-personale forholder sig ved asbest, fik jeg at vide, at den var chefen ved at skrive.

Jeg kan ikke komme i tanke om en eneste sikkerhedsforanstaltning, der blev overholdt efter retningslinjer af [skadeservicefirma 1] og som blev fulgt op af LBs personale. Alt imens at LB har fuld tillid til [skadeservicefirma 1].

Vort indbo og bygningsdele blev ikke pakket ind eller fjernet i tide. Noget blev sat ind på værelse, men ventilatorerne sørgede for at asbest også kom ind i det lokale.

3-4 gange meldte [skadeservicefirma 1], at kælderen var ren og hver gang kunne vi ved tekst og fotos dokumentere, at der stadig var støv (med asbest).

Skiftende cheftaksatorer blev sat på vor sag.

Til sidst fratog forsikringsselskabet [skadeservicefirma 1] fra skadesserviceopgaven og LB satte [skadeservicefirma 2] på asbestsanering nr. 5.

Fra da af kørte rengøringen.

[Skadeservicefirma 2] tømte kælderen – men skaden af vor kælder og indbo var sket.

Vi fik en total nøgen kælder og havde kun det indbo, – klædeskab, reol mm – som [skadeservicefirma 1] havde valgt at køre væk ved vandskaden, for optimal affugtning.

Det asbestforurenede kørte [skadeservicefirma 2] nu til deres lager i [by 4].

Man kan vel sige, at [skadeservicefirma 1] håndterede vandskaden ok men

[Skadeservicefirma 1] anede ikke hvordan asbest håndteres – selvom Arbejdstilsynet og branchen har klare anvisninger på hvordan.

Alt i kælderen blev asbeststøvet. Hårde hvidevarer med køle-og frostvarer, maling, senge og tv.

Murstensvægge, olietank, kabelbakker, stikkontakter.

Alt blev støvet til med asbeststøv.

4. Forsikringsselskabet LBs optræden

[Skadeservicefirma 1] tager telefonen, da jeg anmelder oversvømmelse i vor kælder på Forsikringsselskabets skadetelefon. [Skadeservicefirma 1] sender folk ud til os. [Skadeservicefirma 1s] optræden må derfor betragtes som LB's optræden da det er LB der ensidigt har overladt skadeservice til [skadeservicefirma 1].

[Skadeservicefirma 1] tager fugtprøver og asbestprøver.

Fra et familiemedlem i branchen anbefales vi at tage advokathjælp. Vor advokat skriver til LB som ikke svarer og nægter at kommunikere med en advokat. 'Det er LBs politik'.

LB selv kommer ikke før flere dage efter. Vi får ikke meget at vide af LB om asbest – men der er for så vidt også uden betydning da [skadeservicefirma 1] jo er identisk med LB i dette forløb-

Vi får en anden taksator, for da jeg spørger den første, om han ved noget om asbestsanering, kører han hjem.

LB deltager ikke på vor matrikel. LB deltager ikke i renoveringen og deltager ikke nok – iflg håndværkerne – i beskrivelse af reetableringen af kælderen.

Ankenævnet for Forsikring

5.

93931

LB svarer os med, at de har fuld tillid til [skadeservicefirma 1], når vi sender beskrivelser og fotos af [skadeservicefirma 1s] mangelfulde arbejde

LB møder så op her med en cheftaksator, og vi får at vide, at der er gjort ok rent – indtil jeg tager hans hånd og trækker den over kabelkasserne. Så forstår han. Vi får aldrig det lovede referat af hans besøg, trods løfte.

Når den næste cheftaksator kommer, sker det samme.

Dog tager LB [skadeservicefirma 1] fra opgaven og hyrer [skadeservicefirma 2]. Men referat får vi stadig ikke, da han ikke bruger referat og det lovede referat af det tidligere møde, får vi heller ikke.

Da LB, efterfølgende, arrangerer møde med [skadeservicefirma 1] om håndteringen, fremkommer jeg med vore krav til [skadeservicefirma 1] overfor LB. Mail af den 5. august 2016. Vi må ikke deltage i mødet med [skadeservicefirma 1], LB har jo vores krav, så vor tilstedeværelse er ikke nødvendig, siger LB.

Efter deres møde fortæller LB, at [skadeservicefirma 1] har erkendt og vi kan bare købe. Hårde hvidevarer er det første. Det betales af LB.

LB bliver med tiden modstræbende. En varmerulle kan ikke erstattes af [skadeservicefirma 1], hvis vi køber andet end varmerulle. Først da vor advokat spørger, om hvornår det er blevet sådan, at skadesvolder bestemmer hvad erstatningen skal bruges til, får vi pengene. Alle udbetalinger er stadig til nyværdi.

LB lover håndværkerstyring, da det ligger uden for vor erfaring at styre tilbudsgivning og arbejdet med reetablering af kælderen. [Tømrerfirma] siger ja til LB til at tage opgaven og vi godkender [tømrer] over for LB.

LB begynder at bruge udtrykket, at jeg ikke må kræve dækning for noget, som forsikringsselskabet ikke lovligt kan dække. Det viser sig imidlertid, at andre også har fået dækket f.eks. håndværkerstyring.

LB fortæller, at man har valgt at træde ind i sagen og det viser sig, at det ikke er på vores side. Det er der iflg. LB ikke nogle problemer i – det er helt normalt. LB er ikke [skadeservicefirma 1s] selskab, ...

LB slår nu bremserne i mht. udbetalinger. Nu skal værdierne nedskrives med dets alder. Vi protesterer. Dette er et mellemværende med en håndværker, [skadeservicefirma 1], der har optrådt uden at udvise bare den mindste form for rettidig omhu mht. asbestsanering. Trods vore advarsler til både LB og [skadeservicefirma 1]. Om [skadeservicefirma 1] vil hyre et forsikringsselskab er os uvedkommende. Vi vil have kælderen tilbage, som da de kom. Hvis [skadeservicefirma 1] hellere vil det sådan.

Vor maler og vor elektriker fortæller, at de dækker skader, som deres personale kommer til at forvolde under arbejde i hjemmene. Efterfølgende søger de måske dækning hos deres forsikringsselskab, men den del er kunden uvedkommende.

Dette harmonerer med [skadeservicefirma 1s] garanti på sin hjemmeside.

Vi forstår ikke det skift, der er sket: at det nu er LB, der skal erstatte. At der nu skal udbetales efter forsikringsregler og ikke erstattes så vi kan købe andet indbo, uden selv at skulle betale.

Cheftaksator foreslår til sidst, at vi selv går til [skadeservicefirma 1], med restbeløbet, som LB ikke vil erstatte.

Da [tømrer] sender faktura på håndværkerstyring returneres denne med besked om, at LB har trukket tilbuddet om at betale for styringen tilbage.

Da jeg rykker LB for at betale vor håndværker i henhold til aftale, får jeg også at vide, at tilbuddet er trukket tilbage og at [tømrer] har fået besked. På telefon.

Jeg protesterer over, at man kommunikerer med håndværkerne om, hvad der skal dækkes. Det er et forhold mellem mig og skadevolder. Og så giver afslag på telefon!

For øvrigt har både håndværker og jeg fået tilsagn om dækning af håndværkerstyringen. Men LB nægter at betale.

Vi nægter at deltage i nogen nedskrivning af værdier på grund af alder.

Jeg inviteres så til møde hos [skadeservicefirma 2] i [by 4], hvor vi skal finde en løsning.

Efter briefing hos advokat møder jeg op.

Nu er der 3 cheftaksatorer. 4 beskyttelsesdragter og masker og så kan vi kigge på de enkelte stykker indbo og værdifastsætte.

Jeg nægter at deltage i nogen form for asbestarbejde og beder LB kræve af [skadeservicefirma 1], at [skadeservicefirma 1] betaler det beløb, som LB ikke vil betale.

Det får jeg positiv tilbagemelding på, men det kommer ikke til at fremgå af referat fra mødet og det sker heller ikke.

Jeg protesterer.

Overordnet kan vi tillade os at sige, at hverken LBs folk hos os eller [skadeservicefirma 1s] folk hos os anede noget om hvordan asbestsanering skal foretages.

Vores sag lægges på skadesdatoen på skrivebordet hos en [skadeservicefirma 1] medarbejder, der har fri hen over weekenden og der går derfor flere dage, inden der gøres mere end opstart.

Jeg kan blive ved med eksempler på uprofessionelt saneringsarbejde, men LB ligger inde med vor klager i vores evaluering til LB af skaden, som vi opfordres til at besvare. I kan få den af LB i en bedre opsætning end den jeg har fået, håber jeg. Bare sige til.

Det faktum at LB tager [skadeservicefirma 1] fra arbejdet og giver det til [skadeservicefirma 2] i stedet, fortæller vel om ikke alt, så beskriver det [skadeservicefirma 1s] indsats. Der var ikke håb om, at de skulle lykkes.

Noget af det sidste jeg hører fra LB er fra den 'hårde banan' af en taksator, som fortæller (jeg ved ikke, om han taler sandt):

- Vi lærte noget om asbest af din sag.
- Vi dækker faktisk slet ikke asbestsager

Det hører med til beskrivelsen af LBs ageren, at LBs sparerunde i min asbestsag ikke kan genkendes i bilforsikringen, vi har hos LB.

Ankenævnet for Forsikring

7.

93931

Her laver jeg et indkøb af reservedel i forbindelse med en skade på bilen, der sparer LB for 50%, lig 10.000 kroner. Det kommenteres ikke, selvom jeg spørger, om det ikke er godt?
Det er åbenbart denne sag med [skadeservicefirma 1], der har en speciel udgiftsstyring. (Pga. [skadeservicefirma 1s] meget store underskud det år?)
Jeg har talt i timer med kundejura og andre hos LB.
Jeg mødte stor forståelse for det vi havde været udsat for.
Men hver gang afsluttes med, at det ikke ændrer på afgørelsen om ikke at dække anderledes.
Hvorfor blev LB ved med tale om sagen? Gad vide, om jeg manglede at sige et bestemt ord, for at få medhold – eller det modsatte.

5. Hvad er dækket og hvad ønskes dækket herudover

LB har betalt håndværkerne for at føre kælderen tilbage til skadestidspunktet.

Vi har betalt håndværkerne for den sidste finish og for forbedringer, der efter eksperternes udsagn, skulle mindske risikoen for en gentagelse.

...

Jeg har den 9. november 2017 sendt [skadeservicefirma 1] og [skadeservicefirma 1s] advokat flg. opgørelse.

Det er ikke vandskade – men asbestskade.

Der er beskadiget indbo for ifølge [skadeservicefirma 2s] liste	kr. 98.473
En LB medarbejder godkender	kr. 41.256
En anden LB medarbejder godkender yderligere	kr. 24.014
REST INDBO	Kr. 33.203
Advokatudgifter 38 uger	Kr. 66.500
Timer til undersøgelser af asbestsaneringsproblematikken, dokumentation overfor LB og [skadeservicefirma 1] i billeder og tekst	Kr. 28.350
Rengøring, oprydning 196 timer ikke dækket af LB	kr. 39.200
Håndværkerstyring	kr. 22.500
Rengøring/maling af murstensvæg på trappe til entre	kr. 6.000
<u>REST, EJ DÆKKET er lig det ovenstående fremhævet</u>	<u>kr. 189.750</u>

Vi har efterfølgende modtaget kr. 10. tusinde til afregning med LB – under forudsætning af, at LB hjalp os med at få [skadeservicefirma 1] til at betale restbeløbet.

6. hvad klages der over som ikke er forbundet med økonomi

Først på året henvendte LB sig til os igen, trods 'den endelige afregning'.

Man gentog, at hvis vi ville have noget af vort indbo tilbage, så var det nu, men vi skulle selv betale for asbestsanering af det, selvom LB/[skadeservicefirma 1] havde forurennet det.

På [skadeservicefirma 1s] hjemmeside kan man læse, at [skadeservicefirma 1] påtager sig ansvaret for sine handlinger under arbejde hvis [skadeservicefirma 1s] anvisninger følges.

Hvordan skal det ansvar forstås?

Har LB en samarbejdsaftale med [skadeservicefirma 1], der fratager os denne garanti og dermed stilles ringere end [skadeservicefirma 1s] andre kunder?

Jeg klager over, at LB ikke kommunikerer ærligt, klart og tydeligt men derimod tvetydigt, så man kan vælge fortolkning efter forgodtbefindende

- at LB ikke fortalte os om hvad en asbestskade er og hvordan den skulle håndteres, selvom de lovede at sende en mand
- at LBs relation til [skadeservicefirma 1] ikke fortælles til kunden. Er relationen der er tættere end at [skadeservicefirma 1] tager telefonen ved anmeldelse – LB beskyttede [skadeservicefirma 1] mod os
- at LB ikke har uddannet personale til vores rådighed, så LB kan forstå og reagere på vore info om [skadeservicefirma 1s] svigt ift. gældende regler for asbestsanering eller at LB kommer og tjekker vore oplysninger. LB tror 100% på [skadeservicefirma 1] og det er kun vor vedholdenhed, der redder os fra mere asbest i hjemmet
- at LB ikke fortæller, at man ikke svarer vor advokat, fordi man ikke vil have del i advokatudgifter.

Man lader være med at svare og fortæller så år senere, at advokatens henvendelse var blevet væk, men at nu har man fundet den.

- At LB ikke vil skrive referat af vore møder med vore aftaler – som lovet
- At LB ikke vil have os med til møde med [skadeservicefirma 1]
- At LB ikke fortæller os hele aftalen med [skadeservicefirma 1] om erstatning til nypris, så da man stopper udbetaling uden varsel kommer det som et chok, vi ikke har budgetteret med.
- At LB fortæller at man har valgt at klare denne erstatningssag for [skadeservicefirma 1] – selvom [skadeservicefirma 1] ikke er forsikret hos LB(?) og det måske ikke vil være foreneligt med min, altså LBs kundes interesse
- At LB tror mere på deres personales prisfastsættelse af løsøre end de tror på vore prisundersøgelser i [by 5] og [by 2]
- At LB arrangerer, at jeg skal have mine malingbøtter retur da de er dyre at erstatte.

LB sikrer sig ikke, at de er asbestsaneret.

Jeg bliver ringet op af [skadeservicefirma 2] om, at man er ved at læsse og komme til [adresse] Jeg spørger om bøtterne er asbestsaneret. Han vil ringe tilbage. Jeg får aldrig malingbøtterne, men hvis jeg ikke havde protesteret, så havde de sat dem af her og vi kunne have startet forfra på en asbestsanering.

Hvordan kan LB og [skadeservicefirma 2] finde på at lokke mig på den måde. Det var dejligt meget maling til rigtig mange penge.

Arbejdstilsynet roste os for at nægte modtagelsen uden attest.

- At LB inviterer til møde hos [skadeservicefirma 2] og 'TRUER' mig med at jeg skal vise dem indboet og forklare hvorfor det er så dyrt
 - At jeg nægter at godkende priser på indbo fra ovenstående møde med mindre at LB vil kæmpe for at [skadeservicefirma 1] betaler det beløb, som LB ikke kan erstatte.
- LB hjalp aldrig ikke med [skadeservicefirma 1].
- At LB godkender taksators forklaringer på vor sag, selvom vi har bedre beviser for vores udlægning, end taksator har for sin. Feks er vi 2 vidner på tilsagn om betaling for håndværkerstyring.
 - At LB starter forfra med at komme med urigtige oplysninger efter jeg har fået kr 10.000.

Jeg får at vide, at mit indbo vil blive smidt ud fredag kl 12 hvis jeg ikke fortæller, at jeg vil købe det/betale for rengøring for asbest. Jeg undersøger om jeg kan købe OG om jeg har råd til asbestsaneringen. Det virker uoverskueligt. Tiden løber. Jeg kører til [skadeservicefirma 2] for at stoppe transporten.

Der er slet ikke aftalt nogen bortkørsel. Telefonopkald forklarer at man først ugen efter vil tage stilling til det videre.

- At LB ikke beklager at man igen har meldt ud til os i modstrid med sandheden. Det er dårlig kundebehandling fordi det stiller os i en meget vanskelig situation.

7. konklusion

Konklusionen er, at vi fra starten er kørt rundt i manegen af vort forsikringselskab.

Tvetydige – viser det sig – formuleringer om tilsagn om dækning og om at på fredag smider LB det indbo ud, de har asbestforurenede – hvis vi ikke vil købe det?

Vi er blevet præsenteret for modstridende oplysninger og vildledende halve sandheder, så vi ikke havde mulighed for at have overblik over økonomien i reetableringen

Vi henvises til kontorchefer i forskellige afdeling.

Til underleverandørens og dens forsikringselskab og advokat. Er [skadeservicefirma 1] underleverandør eller en afdeling af LB?

Har [skadeservicefirma 1s] store underskud noget at gøre med at tilbud om dækning frafaldes.

Ingen tager ansvar og vi står tilbage med en økonomisk bet på kr 189.750.

Vi har haft 2½ år med mødeudgifter med advokat og hundreder af timer med skriverier, som konsekvens af LBs håndtering af sagen.

Vi er blevet bildt mange ting ind og vi har f.eks. til gode at opleve, at 'taksatorerne er sat i verden for at søge dækning..... – ikke for at undgå dækning'.

Hvornår fortæller cheftaksatorerne os, hvilke omkostninger vi yderligere er berettiget til at få dækket?

Vi har fået forståelse hos LB for vort sagsforløb men kassen blev lukket.

Det oplever vi ikke som værende i overensstemmelse med det produkt, den forsikring, vi har købt.

Vi har forsøgt at hjælpe til så godt vi kunne.

Vi har gjort opmærksom på alle fejl i forhold til oplysninger fra internettet.

Vi er ... og ..., så ingen branchekendskab.

Vi har søgt kontakt til [skadeservicefirma 1], som LB foreslog, for at få afregning for fejl.

Vi har tjekket løbende med advokat om vore muligheder.

LBs håndtering står ikke i forhold til vor risiko.

Et asbestfiber i lungerne er alt ødelæggende og den økonomiske konsekvens for os af den manglende rettidige omhu i arbejdet med skadesservice i en villa fra 1970 (jvf Arbejdstilsynet) er ubehagelig og arrogant.

Det er slet ikke i overensstemmelse med LBs løfter til kunder og kundeemner.

Vi føler os ført bag lyset af en magt vi ikke kan matche.

Det er vor overbevisning, at denne asbestskade er LB (og [skadeservicefirma 1]) eneansvarlig for.

Hvem skulle være medskyldig?

Derfor må LB erstatte hver eneste omkostning, når man ikke vil tage imod tilbuddet om at aflevere kælderen, som de modtog den. Våd – men uden asbest."

Ankenævnet for Forsikring

10.

93931

Selskabets advokat har i brev af 14/8 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har haft tegnet indbo- og husforsikring hos selskabet, som var i kraft den 15. juni 2016, hvor klager var udsat for en dækningsberettiget vandskade.

Som bilag A og B fremlægges for god ordens skyld kopi af de gældende vilkår for henholdsvis indbo- og husforsikring.

Selskabet har – overfor klager – anerkendt, at udbedringen af den dækningsberettigede vandskade ikke er forløbet optimalt, og selskabet har valgt at tillægge denne anerkendelse betydning ved vurderingen af klagers skadesag, idet selskabet har meddelt, at selskabet er indstillet på at dække *'det erstatningsansvar, som vi mener, at [skadeservicefirma 1] i den anledning er ifaldet.'*

Som konsekvens af anerkendelsen af ansvar for [skadeservicefirma 1s] ageren, har selskabet vurderet de af klager rejste krav både i forhold til de gældende forsikringsvilkår og efter de erstatningsretlige opgørelsesprincipper, hvorefter en skadelidte skal have dækket det økonomiske tab, som den erstatningsansvarlige har forvoldt (opgjort til dagsværdi).

I de tilfælde hvor opgørelse efter de gældende forsikringsvilkår og opgørelse efter de erstatningsretlige regler ikke er ens, har selskabet erstattet det højeste beløb.

Da selskabet således har anerkendt ansvaret for [skadeservicefirma 1s] ageren og tillagt det betydning ved opgørelsen af klagers skadesag, vil jeg undlade at kommentere de af klager fremførte bemærkninger om [skadeservicefirma 1s] ageren.

Der har i sagen været ført omfattende korrespondance mellem klager og selskabet, herunder både med selskabets taksator/sagsbehandler, selskabets klageansvarlige samt selskabets eksterne advokat.

Der fremlægges derfor ikke den fulde omfattende korrespondance i sagen, men alene uddrag af parternes korrespondance til belysning af de aktuelle tvistepunkter mellem parterne.

Som bilag C fremlægges mail af 10. marts 2017 fra selskabets taksator til klager.

Som bilag D fremlægges uddrag selskabets besvarelser af klagers henvendelser til selskabets klageansvarsvarlige.

Som bilag E fremlægges uddrag af klagers dialog med selskabets eksterne advokat.

Som bilag F fremlægges mail af 4. juli 2016 fra advokat [klagerens advokat] til selskabet.

Sag afsluttet forligsmæssigt til fuld og endelig afgørelse:

Som det fremgår af indholdet i bilag E fremsatte selskabet – i forlængelse af parternes omfattende dialog, herunder dialog om de nu fremsatte resterende krav – forslag om en forligsmæssig løsning af sagen.

I mail af 19. september 2017 (bilag E, side 1) anførte selskabet følgende:

Ankenævnet for Forsikring

11.

93931

'Uanset dette, har LB Forsikring i mail af den 6/9 2017 – ud fra sagens konkrete omstændigheder og ud fra et ønske om at få sagen afsluttet – fremsat et tilbud om betaling af kr. 10.000 til fuld og endelig afgørelse af de resterende udestående forhold i sagen mellem dig og LB Forsikring.

Indholdet af det fremsatte forligstilbud er alene, at LB Forsikring forpligter sig til at betale det anførte forligsbeløb, kr. 10.000, samt at du accepterer, at der herefter ikke kan rettes yderligere krav mod LB Forsikring i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Det fremsatte forligstilbud er fortsat gældende i 2 uger fra dags dato, og jeg imødeser herefter din tilbagemelding om, hvorvidt det fremsatte forligstilbud kan accepteres eller ej.'

I mail af 29. september 2017 (bilag E, side 5) har selskabet uddybende anført:

'Du anmoder om at modtage en dom, der kan dokumentere det rimelige og retfærdige i beløbets størrelse (kr. 10.000).

Som anført i min mail af 19/9 2017, er det LB Forsikrings opfattelse, at du ikke – i henhold til de gældende forsikringsvilkår og efter de erstatningsretlige opgørelsesprincipper – har godtgjort at være berettiget til yderligere erstatning fra LB Forsikring i sagen.

Det tilbudte forligsbeløb, kr. 10.000 er således ikke udtryk for et opgjort krav (ud fra regler eller retspraksis), men alene udtryk for et kulancemæssigt fremsat tilbud.'

I mail af 5. oktober 2017 fra klager til selskabet (bilag E, side 6) har klager anført:

*'Jeg overgiver mig og tager imod de 10 tusinde på jeres betingelser.
Der ligger måske noget symbolsk i det?'*

I mail af 12. oktober 2017 (bilag E, side 7) har selskabet anført følgende:

'Jeg har noteret mig din meddelelse om, at du er indstillet på at acceptere det af LB Forsikring fremsatte forligstilbud, hvorefter LB Forsikring forpligter sig til at betale det anførte forligsbeløb, kr. 10.000, mod at du accepterer, at der herefter ikke kan rettes yderligere krav mod LB Forsikring i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Jeg vil derfor nu foranledige, at LB Forsikring udbetaler forligsbeløbet til dig snarest muligt.'

Klager har herefter modtaget forligsbeløbet fra selskabet.

På baggrund af ovenstående gør selskabet gældende, at der mellem klager og selskabet er indgået en bindende aftale om, at klager – mod selskabets betaling af kr. 10.000 – har accepteret, at der ikke kan rettes yderligere krav mod selskabet i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Selskabet skal i den forbindelse henvise til praksis fra Ankenævnet for Forsikring, herunder kendelserne 82.829, 82.773, 79.609 og 72.382.

Selskabet gør gældende, at klager ikke har godtgjort forhold, som kan medføre, at den indgåede aftale ikke er bindende.

Selskabet skal i den forbindelse bestride, at parternes efterfølgende dialog om klagers eventuelle afhentning af enkelte indbogenstande hos [skadeservicefirma 2] har betydning for den mellem parterne indgåede aftale.

Selskabet har alene – ved sagens afslutning og på klagers forespørgsel – meddelt, at selskabet – uanset at klager ikke længere er berettiget til de pågældende indbogenstande – helt undtagelsesvist ikke ville modsætte sig, såfremt klager – for egen regning og risiko – iværksatte asbestsaneering og udlevering af genstandene.

Da klager fortsat ikke i januar 2018 (efter ca. 3 måneder) havde hentet de pågældende genstande, meddelte selskabet klager, at genstandene – som fortsat stod opbevaret for selskabets regning – ville blive destrueret.

I den efterfølgende dialog blev klager endnu engang tilbudt mulighed for afhentning af de pågældende genstande eller alternativ overtagelse af udgiften til opbevaring, men klager valgte ikke at benytte sig af den tilbudte mulighed.

På baggrund af ovenstående gør selskabet gældende, at klager – allerede på baggrund af den indgående bindende aftale – ikke kan få medhold i de rejste krav.

Selskabets bemærkninger til de af klager rejste krav:

Såfremt Nævnet ikke finder, at der mellem klager og selskabet er indgået en bindende aftale, skal selskabet fremkomme med følgende bemærkninger til de af klager rejste krav:

Rest indbo:

Klager har – i opgørelse af det nu rejste krav, **kr. 33.203** – taget udgangspunkt i klagers oprindelige liste over indbo, og herfra trukket de af selskabet foretagne udbetalinger.

Der er – via parterne dialog – sket en kvalificering af parternes uenighed siden udarbejdelsen af klagers oprindelige liste, og af selskabets besvarelse af 31. marts 2017 (bilag D, side 1) fremgår de konkrete tilbageværende uenigheder på dette tidspunkt vedrørende opgørelsen af klagers erstatning på indbo.

Selskabet skal i nærværende indlæg ikke gentage den i besvarelsen anførte argumentation for hver enkelt omtvistet indbogenstand (for så vidt angår fastsættelse af værdi, afskrivning efter forsikringsvilkår/opgjort erstatningskrav til dagsværdi), men i det hele henvise til indholdet af bilag D, side 1-3.

Parternes uenighed ses primært at udspringe af, at klager – med henvisning til [skadeservicefirma 1s] ageren i sagen – ønsker beskadigede indbogenstande erstattet til nyværdi, hvorimod selskabet har foretaget afskrivning i forhold til forsikringsvilkår/opgjort erstatningskrav til dagsværdi.

I forlængelse heraf skal selskabet fastholde, at en skadevolder alene er forpligtet til at erstatte en skadelidt det konkret lidte værditab, opgjort til værdien af det beskadigede indbo på skadetidspunktet (dagsværdi). Der skal således ved værditabsfastsættelsen tages højde for det pågældende indbos alder, brug, nedsat anvendelighed mv.

Med henvisning til indholdet af selskabets besvarelse af 31. marts 2017 (bilag D, side 1-3) gør selskabet gældende, at klager ikke har godtgjort at være berettiget til yderligere krav for beskadiget indbo.

Advokatudgift:

Klager har rejst krav om advokatudgift 38 uger, **kr. 66.500.**

Selskabet skal i den forbindelse anføre, at klager ikke har godtgjort, at klager har afholdt en udgift til advokat svarende til det rejste krav, og allerede af denne årsag, har klager ikke godtgjort at være berettiget til det rejste krav.

Efter forsikringsaftalelovens § 32, stk. 3 kan rimelige og nødvendige udgifter til advokatbistand være dækket af forsikringen, men selskabet gør gældende, at betingelserne i § 32, stk. 3 ikke er opfyldt i nærværende sag, da det ikke er godtgjort, at den af klager anførte advokat [klagerens advokat] kan siges at have ydet advokatbistand, herunder repræsenteret klager i dialogen med selskabet, i et omfang, som berettiget til dækning efter § 32, stk. 3.

Selskabet skal i den forbindelse henvise til, at mail af 4. juli 2016 fra advokat [klagerens advokat] (bilag F) udgør den førte dialog mellem advokaten og selskabet.

Eget arbejde/anvendt tid:

Klager har – for så vidt angår eget arbejde/anvendt tid – rejst yderligere krav for dels rengøring/oprydning (196 timer, **kr. 39.200**), dels afholdte timer til undersøgelser af asbestsaneringsproblematikken, dokumentation overfor LB og [skadeservicefirma 1] i billeder og tekst, **kr. 28.350.**

Som det fremgår af selskabets besvarelse af 31. marts 2017 (bilag D), havde selskabet på daværende tidspunkt – og ud fra klagers egen opgørelse af 9. marts 2017 – allerede udbetalt godtgørelse for klagers eget arbejde i forbindelse med oprydning, rengøring og tømning af container for 55 timer á kr. 100,-.

Som det fremgår af selskabets mail af 6. september 2017 (bilag D) valgte selskabet at udbetale yderligere godtgørelse for klagers eget arbejde i forbindelse med oprydning, rengøring og tømning af container, svarende til yderligere 50 timer á kr. 100,-.

Der er således ydet godtgørelse for klagers eget arbejde i forbindelse med oprydning, rengøring og tømning af container, svarende til samlet 105 timer.

Selskabet gør gældende, at klager ikke har godtgjort, at klager er berettiget til afregning af godtgørelse for klagers eget arbejde i forbindelse med oprydning, rengøring og tømning af container udover de allerede afregnede 105 timer (svarende ca. 3 arbejdsuger).

Selskabet bestrider således, at klager har godtgjort at være berettiget til afregning af yderligere godtgørelse for klagers eget arbejde i forbindelse med oprydning, rengøring og tømning af container, svarende til yderligere 196 timer, svarende til i alt 301 timer (ca. 8 arbejdsuger).

For så vidt angår det af klager rejste krav på godtgørelse for anvendt tid på undersøgelser og dokumentation mv., gør selskabet gældende, at den af klager anvendte tid herpå – som ikke er aftalt med selskabet – ikke berettiger til godtgørelse fra selskabet.

Ankenævnet for Forsikring

14.

93931

Overfor begge rejste yderligere krav på eget arbejde/anvendt tid gør selskabet gældende, at godtgørelse for eget arbejde ikke kan kræves honoreret med kr. 200,- pr time.

Håndværkerstyring

Klager har rejst krav om udgift til håndværkerstyring, **kr. 22.500.**

Selskabet skal i den forbindelse anføre, at klager ikke har godtgjort, at klager har afholdt en udgift til håndværkerstyring svarende til det rejste krav, og allerede af denne årsag, har klager ikke godtgjort at være berettiget til det rejste krav.

Selskabet har tidligere i sagen modtaget en faktura på 45 timers uspecificeret rådgivning fra den af klager valgte tømrer, [tømrer], som selskabet afviste at dække, og selskabet har ikke hørt yderligere fra [tømrer] i den anledning.

Selskabet gør gældende, at karakteren og omfanget af udbedringen af den dækningsberettigede skade – retablering af to rum og gangen i din kælder ikke berettiger til dækning af honorering af byggestyring/håndværkerstyring.

For god ordens skyld skal selskabet anføre, at det forhold, at klager – i forbindelse med udbedringen af forsikringsskaden – valgte selv at få foretaget en række yderligere håndværkeropgaver, ikke kan ændre ved ovenstående.

Selskabet gør endvidere gældende, at klager ikke har godtgjort, at selskabet konkret har givet tilsagn om dækning af udgift til håndværkerstyring.

Selskabet skal i den forbindelse henvise til indholdet af mail af 10. marts 2017 fra selskabets taksator til klager (bilag C) indeholdende kopi af korrespondance mellem klager og taksator i september 2016.

Af denne korrespondance fremgår, at selskabets taksator allerede den 9. september 2016 meddelte klager, at klager selv skulle stå for håndværkerstyring.

Rengøring/maling af murstensvæg på trappe til entre:

Klager har rejst krav om udgift til rengøring/maling af murstensvæg på trappe til entre, **kr. 6.000.**

Som det fremgår af selskabets besvarelse af 31. marts 2018 (bilag D) har selskabet givet dækning til, at [skadeservicefirma 2] har foretaget rengøring i klagers entre, og selskabet gør gældende, at klager herudover ikke har godtgjort at være berettiget til yderligere dækning i forhold til de anførte.

Konklusion:

På baggrund af ovenstående gør selskabet gældende, at klager ikke har godtgjort, at klager – såfremt det lægges til grund, at der ikke er indgået en bindende aftale mellem klager og selskabet – er berettiget til yderligere erstatning – hverken ifølge de gældende forsikringsvilkår eller de erstatningsretlige opgørelsesprincipper – som følge af den dækningsberettigede vandskade den 15. juni 2016

Ankenævnet for Forsikring

15.

93931

Samlet konklusion:

På baggrund af ovenstående gør selskabet således samlet gældende, at der mellem klager og selskabet er indgået en bindende aftale om, at klager – mod selskabets betaling af kr. 10.000 – har accepteret, at der ikke kan rettes yderligere krav mod selskabet i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016, hvorfor klager – allerede på baggrund af den indgående bindende aftale – ikke kan få medhold i de rejste krav.

Såfremt det lægges til grund, at der ikke er indgået en bindende aftale mellem klager og selskabet, gør selskabet gældende, at klager ikke har godtgjort, at klager er berettiget til yderligere erstatning – hverken i henhold de gældende forsikringsvilkår eller de erstatningsretlige opførelsesprincipper – som følge af den dækningsberettigede vandskade den 15. juni 2016.

På baggrund heraf fastholder selskabet sin afvisning af yderligere dækning i sagen."

Klageren har i indlæg af 18/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Ad forlig

Som jeg har forstået forliget omfatter det alene det LB mener at kunne dække som forsikrings-selskab for [skadeservicefirma 1]. De resterende beløb blev jeg rådet til af LB at tage direkte med [skadeservicefirma 1] – naturligvis med LBs støtte. Forliget omfatter ikke den efterfølgende – overraskende – manglende støtte og ej heller alle andre krav der måtte opstå.

Forliget omfatter heller ikke, at LB genoptager sagen og 'helt undtagelsesvis' – som [selskabets advokat] skriver, igen giver mulighed for at få vort indbo tilbage, inden det bliver smidt ud fredag kl. 12? – hvis I selv kan betale for asbestsanering.

Indboet bliver ikke smidt ud fredag kl. 12.

Der er iflg. vore oplysninger, heller ikke anmeldt et parti asbestforurenede indbo til kommunens genbrugsstation, som det kræves iflg. hjemmesiden.

LB ved godt, at vi ikke har mulighed for at skaffe penge til asbestsanering. Et tv koster f.eks. 10 tusinde at asbestsanere. Hvad mon vores dyne og dobbeltseng koster at asbestsanere?

Tilbuddet er endnu en besked fra LB, som vi ikke opfatter, som det, det viser sig at være. Det er forkerte oplysninger og værdiløse oplysninger fra en leverandør til en kunde. Der burde da ikke være tvivl om, hvad 'smidt ud fredag kl. 12' betyder?? Og hvorfor skal vi betale en asbestsanering?"

Selskabets advokat har i brev af 4/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til pkt. 'Ad forlig':

Som det fremgår af indholdet i bilag E fremsatte selskabet tilbud om betaling af kr. 10.000 til fuld og endelig afgørelse af de resterende udestående forhold i sagen mellem klager og selskabet.

Det blev – forinden klager accepterede det fremsatte tilbud – præciseret, at indholdet af det fremsatte forligstilbud alene var, at selskabet forpligtede sig til at betale det anførte forligsbeløb, kr. 10.000, samt at klager accepterede, at der herefter ikke kunne rettes yderligere krav mod selskabet i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Selskabet fastholder således, at der mellem klager og selskabet er indgået en bindende aftale.

Selskabet fastholder tillige, at parternes efterfølgende dialog om klagers eventuelle afhentning af enkelte indbogenstande hos [skadeservicefirma 2] ikke har betydning for den mellem parterne indgåede aftale."

Klageren har fremsendt indlæg den 2/12 2019 og den 1/3 2020 til nævnet, og selskabets advokat har meddelt nævnet, at klagerens indlæg ikke har givet anledning til yderligere bemærkninger. I indlæg af 2/12 2019 har klageren bl.a. anført:

"Ad forlig

Aftalen var også, at LB skulle støtte os i et krav mod [skadeservicefirma 1] – det er – overraskende nok – ikke sket.

Forliget omfatter ej heller alle andre krav der måtte opstå.

Forliget omfatter heller ikke, at LB genoptager sagen – 'helt undtagelsesvis', kalder [selskabets advokat] LBs henvendelse om, at indbo smides ud kl. 12.

Forudsætningerne for et forlig er derfor ikke længere tilstede."

I indlæg fra februar 2020 har klageren bl.a. anført:

"Vi vil gerne lige afslutningsvis forsøge, at samle op på sagen efter de mange oplysninger der er skrevet frem og tilbage.

Overordnet er vi jo bare private mennesker der ikke kan forstå vores forsikringsselskabs håndtering af den for os meget omfattende og indgribende vand/asbest-skade. Vi havde en forventning om anden og mere hjælp – og vil gerne have afklaret om det var en berettiget forventning.

Det er ikke sikkert, at alle punkter er relevante for en økonomisk kompensation – men vi har i hvert fald behov for at nogen kan bedømme om det vi har oplevet er korrekt håndtering.

Hvor blev hjælpen af til at håndtere asbest – efter branchens og Arbejdstilsynets regler.

Fra Selskabet og dets skadeservicefirma. Et asbestudbrud skabt af [skadeservicefirma 1] og erkendt af [skadeservicefirma 1]. Vi var overladt til os selv og asbesten pga ferie hos [skadeservicefirma 1] og LBs ligegyldighed.

Hovedproblemet er desværre nok at for mange har beskæftiget sig med noget de ikke vidste særlig meget om – taberen er OS.

Det er sådan sagen er kørt fra starten.

Fortællinger om tilsagn der ændres så sent, at vi ikke kan ændre vore aftaler/planer

- f.eks. budgettering af istandsættelse af vort asbestsanerede og nøgne kælderlokale. Erstatning på kr. 189.000 bortfaldt (er specificeret i sagen. Mødeudgifter til advokat akkumulerer)

Fortællinger om fortielser af den fulde sandhed.

- Udbetalinger stopper.
- Referater bruger LB ikke – det kan vi ikke få. F.eks. var erstatning til nyværdi midlertidig – måske en fejl, men det var hvad vi blev lovet

Ankenævnet for Forsikring

17.

93931

Uvidenhed om egne systemer/vor forsikring.

- Selskabet starter f.eks. med at nægte at udbetale efter løfter i forbindelse med kåringen 'Bedst i Test', erstatning til nyværdi.

Urigtige påstande, som f.eks.

- at [skadeservicefirma 1] kan nægte at erstatte, hvis erstatningen ikke bruges med [skadeservicefirma 1s] accept – Strygerullen.

Vildledning til at acceptere forlig på kr. 10.000 i stedet for 189.000.

- Hvor blev tilsagnet om hjælp af, til at vi kunne inddrive restbeløbet hos [skadeservicefirma 1]?

Vi har stået svagere med LBs aftale med [skadeservicefirma 1] end med [skadeservicefirma 1s] [abonnementsordning]. Se nederst.

Den eneste ansvarsbegrænsning er, hvis du griber ind i [skadeservicefirma 1s] arbejde.

Vi har kun fået tak for hjælpen fra [skadeservicefirma 1], så det er vel forståeligt, at vi oplever selskabets aftale med [skadeservicefirma 1] som dårligere, end den vi selv kunne lave med [skadeservicefirma 1's] [abonnementsordning], når [skadeservicefirma 1] ikke engang vil forhandle med os.

Det efterlyste referat af selskabets møde med [skadeservicefirma 1] om vor erstatning, kan måske forklare hvorfor vi blev taberne – men vi får det ikke at se.

Nu vælger selskabet ved [selskabets advokat] at undlade at svare på vore spørgsmål til hans

- påstand om udbetalinger til max-beløb ved modstrid
- påstand om at manglende udbetalinger ikke er et tab,
- 'kvalificering' – hvilken? Hvad er det? Er den kr 33.000 værd

Det er ikke denne behandling vi forventede, da vi købte forsikringen og når vi læser vor police."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af mail af 6/9 2017 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som jeg sagde til dig i telefonen i dag, dækker vi eget arbejde med yderligere 5.000 kr., hvilket udgør godtgørelse for yderligere 50 timer, som vi mener at du med rimelighed kan have udført. Vi bemærker i den forbindelse, at timesatsen for eget arbejde er 100 kr. i overensstemmelse med praksis fra Ankenævnet for Forsikring

Der er ikke yderligere krav i anledning af skaden, som forsikringen kan dække.

Da vi er helt bevidste om de gener, som sagen har medført for dig og da vi ønsker at få sagen afsluttet, vil vi helt ekstraordinært tilbyde at udbetale 10.000 kr. ud over rammerne for det forsikringen kan dække. Beløbet er til fuld og endelig afgørelse af sagen. Hvis du ønsker at tage imod dette, skal du svare bekræftende på denne mail.

Hvis du ikke ønsker at tage imod vores tilbud, er der ikke yderligere vi kan være behjælpelige med i sagen."

Ankenævnet for Forsikring

18.

93931

Af mail af 19/9 2017 fra selskabets advokat til klageren fremgår bl.a.:

"Sagens videre forløb:

Det er min opfattelse, at afholdelse af endnu et møde næppe vil bidrage yderligere til sagens løsning, idet den resterende uenighed i sagen ikke beror på manglende belysning af sagens faktiske oplysninger, men snarere beror på parternes efterhånden velbeskrevne uenighed om de faktiske oplysningers forsikrings- og erstatningsretlige betydning.

Det er i forlængelse heraf tillige min opfattelse, at yderligere dialog om sagens faktiske oplysninger og parternes velbeskrevne uenighed om betydningen heraf, herunder besvarelse af yderligere spørgsmål – ud over de svar, som LB Forsikring allerede har givet i de forudgående 5 besvarelser – ikke vil bidrage til sagens løsning.

Som det fremgår af ovenstående gennemgang, er det min opfattelse, at du ikke – i henhold til de gældende forsikringsvilkår og efter de erstatningsretlige opgørelsesprincipper – har godtgjort at være berettiget til yderligere erstatning fra LB Forsikring i sagen.

Uanset dette, har LB Forsikring i mail af den 6/9 2017 – ud fra sagens konkrete omstændigheder og ud fra et ønske om at få sagen afsluttet – fremsat et tilbud om betaling af kr. 10.000 til fuld og endelig afgørelse af de resterende udestående forhold i sagen mellem dig og LB Forsikring.

Indholdet af det fremsatte forligstilbud er alene, at LB Forsikring forpligter sig til at betale det anførte forligsbeløb, kr. 10.000, samt at du accepterer, at der herefter ikke kan rettes yderligere krav mod LB Forsikring i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Det fremsatte forligstilbud er fortsat gældende i 2 uger fra dags dato, og jeg imødeser herefter din tilbagemelding om, hvorvidt det fremsatte forligstilbud kan accepteres eller ej."

Af mail af 25/9 2017 fra klageren til selskabets advokat fremgår bl.a.:

"Hvad er sagens videre forløb?

Du vil ikke se åstedet. Det har intet formål for du og Medlemsjura har fundet jura der dækker LB for misligholdelserne.

Åstedet skulle jo nødtigt få jer til at tvivle på jeres skrivebordbeslutning.

Men LB kunne godt byde os at være bundet til matriklen med forurening og støj i måneder.

Hvordan tror du det føles at være udsat for den ligegyldighed, som vi føler – og som du er enig med LB i, at 10 tusinde kroner kompenserer for.

LB vil vel hjælpe os med at få dækket det resterende beløb hos LBs leverandør.

Jeres beskyttelse af [skadeservicefirma 1] er vel stoppet nu LB har fundet ud af at [skadeservicefirma 1] ikke har fulgt reglerne og selv har krævet erstatning.

Og vi er jo trods alt en kunde og et medlem – ...

Vi kan vel kræve, at vi får broderiet, gaverne fra ... og vore [børns] billeder fra deres udvekslingsophold i [udland] retur."

Ankenævnet for Forsikring

19.

93931

Af mail af 29/9 2017 fra selskabets advokat til klageren fremgår bl.a.:

"Som anført i min mail af 19/9 2017, er det LB Forsikrings opfattelse, at du ikke – i henhold til de gældende forsikringsvilkår og efter de erstatningsretlige opgørelsesprincipper – har godtgjort at være berettiget til yderligere erstatning fra LB Forsikring i sagen.

Det tilbudte forligsbeløb, kr. 10.000 er således ikke udtryk for et opgjort krav (ud fra regler eller retspraksis), men alene udtryk for et kulancemæssigt fremsat tilbud.

...

For så vidt angår din forespørgsel vedrørende ønske om udlevering af de konkret anførte genstande, vil jeg snarest muligt vende tilbage med mine bemærkninger hertil.

Jeg imødeser fortsat din tilbagemelding om, hvorvidt det fremsatte forligstilbud kan accepteres eller ej."

Af mail af 5/10 2017 fra klageren til selskabets advokat fremgår bl.a.:

"Jeg havde regnet med en bonus fra Jer – ud over de 10 tusinde, som I har tilbudt, hvis jeg vil undlade at sagsøge Jer for det, I ønsker at spare på asbestskaden og på vandskaden i vores kældere.

Men har I lært noget om asbest, som I forstår at bruge – for kundernes skyld og for [skadeservicefirma 1] Skadeservice folkenes skyld?

Hvad har I lært? Hvordan kan det ses?

Tager I initiativ til at der tages asbestprøver i villaer fra 1970, hvor der ofte er asbest i bl.a. kældre og vådrum?

Det bekymrer mig, at jeg ikke sporer optimeringer.

Om brug af APV-mapperne efter hensigten, f.eks.

Du har fået vor oplevelse af skadesforløbet, så det kan ikke overraske, at jer er helt uenig i din ros af LB.

Jeg overgiver mig og tager imod de 10 tusinde på jeres betingelser.

Der ligger måske noget symbolsk i det?"

Af mail af 12/10 2017 fra selskabets advokat til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har noteret mig din meddelelse om, at du er indstillet på at acceptere det af LB Forsikring fremsatte forligstilbud, hvorefter LB Forsikring forpligter sig til at betale det anførte forligsbeløb, kr. 10.000, mod at du accepterer, at der herefter ikke kan rettes yderligere krav mod LB Forsikring i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016.

Jeg vil derfor nu foranledige, at LB Forsikring udbetaler forligsbeløbet til dig snarest muligt.

For så vidt angår din forespørgsel vedrørende ønske om udlevering af de konkret anførte genstande kan jeg oplyse, at LB Forsikring – efter forsikringsdækning af genstandene – ikke er forpligtet til at medvirke til asbestsanering og udlevering af de pågældende genstande.

Efter det for mig oplyste befinder genstandene sig fortsat hos [skadeservicefirma 2] på et lager i [by 4], hvor de er pakket ind i asbestsikring.

Ankenævnet for Forsikring

20.

93931

Såfremt du selv vælger at rette kontakt til [skadeservicefirma 2], og – for egen regning – vælger at iværksætte asbestsanering og udlevering af de pågældende genstande, vil LB Forsikring – uanset at du ikke længere er berettiget til disse genstande – helt undtagelsesvist ikke modsætte sig dette.

Jeg skal dog i den forbindelse præcisere, at enhver risiko ved hjemtagelse af disse asbestbeskadede genstande alene påhviler dig, og således er LB Forsikring uvedkommende."

Af mail af 11/1 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Til din orientering vil de ting der opbevares hos [skadeservicefirma 2] i [by 4] blive smidt ud den 19/1 2018"

Af mail af 18/1 2018 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg protesterer fortsat.

Vi bliver sat i en helt urimelig situation – I henviste os til [skadeservicefirma 1] og inden vi overhovedet har fået [skadeservicefirma 1] til, at realitetsbehandle vil I nu smide vores ting ud.

Vi er måske ikke overrasket over Jeres adfærd – men skuffede og vrede.

Sikke et partnerskab, LB/[skadeservicefirma 1] – mod en god kunde, der har overholdt alle aftaler.

Tingene SKAL opbevares indtil sagen er slut."

Af selskabets svar i mail af 18/1 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"Såfremt du ønsker at tingene ikke smides ud, er du velkommen til at hente dem. Vi skal igen minde om, at dette kan ske for din egen regning og risiko.

En anden mulighed er, at du selv betaler omkostningerne i forbindelse med at have tingene opbevaret på [skadeservicefirma 2s] lager, det kræver, at du tager kontakt til [skadeservicefirma 2] og laver en sådan aftale. Vi skal have bekræftet fra [skadeservicefirma 2], at du overtager opmagasineringsomkostningerne ellers vil tingene blive smidt ud i morgen kl. 12.

Vi henviser til mail af 12/10 2017 fra vores advokat og gør opmærksom på, at sagen er afsluttet, og at du har modtaget 10.000 kr. til fuld og endelig afgørelse."

Af forsikringsbetingelserne for indbo fremgår bl.a.:

"I. Hvordan opgør vi erstatningen?

...

d. Kontanterstatning

For ting, der er købt som nye, er under to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.

For ting, der er over to år gamle, købt brugt eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug mv. sker dog kun, hvis nytteværdien* var væsentligt nedsat før skaden.

...

ORDLISTE

...

Nytteværdi er den nytte, den sikrede kunne have haft af tingen, hvis skaden ikke var sket, og hvor længe den sikrede kunne have haft nytte af tingen. Er der tale om en ting, der normalt ikke udskiftes og ikke har en vis levetid, tager vi ikke fradrag for alder og brug (fx antikviteter og kunst). For ting, der udskiftes med jævne mellemrum, kan der gøres fradrag for alder og brug i forholdet mellem den tid, tingen har været brugt, og den tid tingen kunne have været brugt, hvis skaden ikke var sket

...

Værdiforringelse er, at der kan gøres fradrag på grund af:

- Alder (fx tøj, gardiner og tæpper)
- Brug (fx ting, der kræver vedligeholdelse og normalt udskiftes på grund af slid)
- Nedsat anvendelighed (fx mode og teknik)
- Andre omstændigheder (fx hvis tingen i forvejen er beskadiget)."

Nævnet udtaler:

Klageren havde skybrudsskade i sin kælder i juni 2016. Selskabet anerkendte dækning. I forbindelse med skadesudbedringen har skadeservicefirma 1 afslebet vinylgulvet, som indeholdt asbest, hvilket medførte en asbestforurening af bygningsdele og indbo primært i kælderen. Skadeservicefirmaet var selskabets samarbejdspartner, og selskabet meddelte klageren, at selskabet dækkede "det erstatningsansvar, som vi mener, at [skadeservicefirma 1] i den anledning er ifaldet". Selskabet har betalt erstatning for en asbestrenovering af kælderen ved skadeservicefirma 2 og har udbetalt en kontanterstatning til klageren for eget arbejde og for forurenede indbo, som blev bortkørt til skadeservicefirma 2's lager.

Klageren krævede herefter erstatning af indbogenstande til nyværdi uden afskrivning, yderligere erstatning for eget arbejde og erstatning for udgifter til håndværkerstyring og til advokat. Selskabet tilbød den 6/9 2017 klageren en kulancemæssig erstatning på 10.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Den 5/10 2017 accepterede klageren tilbuddet.

Klageren har over for nævnet krævet en erstatning på 189.750 kr. af selskabet fordelt på resterstatning for indbo opgjort til nyværdi, advokatudgifter, eget arbejde til undersøgelse af asbestproblematikken og rengøring/oprydning, håndværkerstyring og rengøring/maling af murstensvæg ved trappe til entreen. Han har anført, at forudsætningerne for det indgåede forlig ikke længere er tilstede, idet selskabet ikke har overholdt sin aftale om at støtte ham i et krav mod skadeservicefirma 1, og idet selskabet har genoptaget sagen ved sin meddelelse til ham den 18/1 2018 om, at indboet opbevaret hos skadeservicefirma 2 blev smidt ud. Han har endvidere anført, at forliget ikke omfatter andre krav, der måtte opstå. Han har anført, at han ikke har fået den behandling af selskabet, som han forventede, da han købte sin forsikring og ved at læse policen.

Selskabet har anført, at sagen er afsluttet forligsmæssigt til fuld og endelig afgørelse, og at klageren allerede på baggrund af den bindende aftale ikke kan få medhold i de rejste krav. Selskabet har bestridt, at parternes efterfølgende dialog om klagerens eventuelle afhentning af eventuelle indbogenstande hos skadeservicefirma 2 har betydning for den indgåede aftale. Selskabet har subsidiært gjort gældende, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning hverken i henhold til de gældende forsikringsvilkår eller de erstatningsretlige opgørelsesprincipper.

Af selskabets mail af 6/9 2017 til klageren fremgår det, at "Da vi er helt bevidste om de gener, som sagen har medført for dig og da vi ønsker at få sagen afsluttet, vil vi helt ekstraordinært tilbyde at udbetale 10.000 kr. ud over rammerne for det forsikringen kan dække. Beløbet er til fuld og endelig afgørelse af sagen".

Af mail af 19/9 2017 fra selskabets advokat til klageren fremgår, at selskabet har "i mail af den 6/9 2017 – ud fra sagens konkrete omstændigheder og ud fra et ønske om at få sagen afsluttet – fremsat et tilbud om betaling af kr. 10.000 til fuld og endelig afgørelse af de resterende udestående forhold i sagen mellem dig og [selskabet]. Indholdet af det fremsatte forligstilbud er alene, at [selskabet] forpligter sig til at betale det aftalte forligsbeløb, kr. 10.000, samt at du

Ankenævnet for Forsikring

23.

93931

accepterer, at der herefter ikke kan rettes yderligere krav mod [selskabet] i anledning af forsikringsskaden den 15/6 2016".

Klageren har i mail af 5/10 2017 svaret, at "Jeg overgiver mig og tager imod de 10 tusinde på jeres betingelser".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har indgået en bindende aftale med selskabet om at modtage 10.000 kr. i resterstatning til fuld og endelig afgørelse af sagen, og at klageren ikke har bevist, at der foreligger omstændigheder, der giver nævnet grundlag for at tilsidesætte aftalen. Klageren har således ikke bevist, at han har indgået aftalen under den forudsætning, at selskabet skulle hjælpe ham med at gennemføre et krav over for skadeservicefirma 1.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i sin mail af 19/9 2017 har præciseret, at betingelserne for aftalen var, at selskabet ville forpligte sig til at betale beløbet, og at klageren skulle acceptere, at der herefter ikke kunne rettes yderligere krav mod selskabet. Nævnet har også lagt vægt, at klageren i mail af 5/7 2017 har svaret, at han tog imod beløbet på selskabets betingelser.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet - eksempelvis ved at tillade, at klageren kunne hente genstandene eller selv kan betale for fortsat opbevaring hos skadeservicefirma 2, eller ved at meddele, at genstande, som fortsat stod opbevaret for selskabets regning, ville blive destrueret - har genoptaget behandlingen af skaden med den virkning, at den indgåede aftale om erstatningen er bortfaldet.

Da den indgåede aftale om erstatning er bindende, finder nævnet, at der ikke er anledning til at tage stilling til klagerens øvrige anbringender.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

93931

Nævnet bemærker på given foranledning, at klageren hverken efter forsikringsaftalen eller via sit erstatningskrav mod skadeservicefirma 1 har en ubetinget ret til at få erstattet ødelagt indbo til nyværdi. Der henvises til forsikringsaftalelovens § 37 og forsikringsbetingelsernes punkt I, litra d, om opgørelse af kontanterstatning. Der henvises endvidere til, at klageren efter erstatningsrettens regler højst vil have ret til en erstatning, som modsvarer det beskadigedes værdi på skadetidspunktet. En sådan værdi er ikke nødvendigvis identisk med nyværdien af de pågældende genstande.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen
formand