

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 94813:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Qudos Insurance A/S (under konkurs)
V/Frida Forsikring Agentur A/S
Stationsparken 26, 1.th.
2600 Glostrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har i medfør af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom tegnet udvidet ejerskifteforsikring i Qudos Insurance A/S (under konkurs) V/Frida Forsikring Agentur A/S. Hun overtog huset den 1/10 2016.

I klageskema af 5/2 2020 til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min klients indbo har været opbevaret under en ejerskifteforsikringssag på hendes ejendom. Indboet er blevet delvist ødelagt og delvist bortkommet under opbevaringen. Sagen omhandler spørgsmålet om erstatning for indboet under ejerskifteforsikringssagen. Egen indboforsikring har afvist at dække skaden ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet erstatter min klient hendes ødelagte eller ikke tilbageleverede indbo."

Selskabet har i brev af 2/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagsfremstilling

Vores kunde (herefter kaldet 'klager') overtog den forsikrede ejendom den 1. oktober 2016, hvor forsikringen trådte i kraft. Police og vilkår er vedlagt som bilag A. Forsikringen blev tegnet på baggrund af en tilstandsrapport af 15. juli 2017 (vedlagt som bilag B).

Den 7. maj 2018 modtog vi en anmeldelse fra klager vedr. ulovligt gulv afløb og dårlig gulvvarme-funktion. Efter en række undersøgelser meddelte vi den 1. november 2018 dækning for begge forhold (dækningstilsagn vedhæftes som bilag C).

Den 5. december 2018 blev der afholdt et møde med deltagelse af klager, vores skadebehandler og klagers håndværker. Som opfølgning på mødet og i anledning af Qudos Insurance's konkurs den 20. december 2018 sendte skadebehandler den som bilag D fremlagte mail. Af mailen fremgår vedr. opmagasinering:

'3. Jeg har fundet et firma i ... som formentlig vil kunne være behjælpelig med ned- og udpakning samt opmagasinering af løsøre/ indbo i genhusningsperioden – se denne hjemmeside ... Jeg vil foreslå, at du kontakter firmaet og oplyser, at du er blevet henvist fra Frida forsikring Agentur for at få et uforpligtigende tilbud på nedpakning og opmagasinering i ca. 3½ måned og efterfølgende indsender tilbuddet til Frida.'

Den 27. december modtog vi fra klager det i bilag E fremlagte tilbud fra det flyttefirma, som vores skadebehandler havde linket til i sin mail af 5. december 2018. Den 14. januar 2019 gav skadebehandler dækningstilsagn til flytning og opbevaring i henhold til det af klager fremlagte tilbud (se bilag F). Den 28. januar 2019 modtog vi fra klager en faktura på flytning af indbo og første måneds opbevaring af indbo (bilag G).

Skadeudbedringen var afsluttet i april 2019. I forbindelse med at klager skulle flytte tilbage til huset, oplevede hun nogle kommunikationsvanskeligheder med flyttefirmaet, ligesom hun ikke var tilfreds med det arbejde, de håndværkere, der havde udbedret skaden, havde udført.

Den 14. maj 2019 modtog vi den i bilag H fremlagte mail fra klager. Klager har heri anført, at flere af de opmagasinerede ting var blevet skadet af mus. Vi modtog herefter det som bilag I fremlagte svar fra flytteforretningen inkl. slutfaktura (bilag J). Flytteforretningen afviste med henvisning til sine salgs- og leveringsbetingelser ansvar for rengøring og vedligeholdelse samt for skader på indboet. Vores skadebehandler besvarede mailen fra flytteforretningen og gjorde opmærksom på, at aftalepart var klager (bilag K). Vi orienterede klager om korrespondancen samme dag (bilag L). Flyttefirmaets svar fremlægges som bilag M.

Klagers indboforsikring ... har afvist at dække skaderne på indboet, idet skader forvoldt af dyr ikke er dækningsberettigende herover. Klager har dog oplyst os, at hun også har gjort krav gældende over for sin indboforsikring vedr. andre skader (jordslåethed, pletter, øvrige defekter, bortkomst). Vi har ikke modtaget indboforsikringsselskabets svar herpå.

Klager engagerede herefter en rådgiver til at håndtere sagen. Som bilag N fremlægges mail af 26. maj 2019 fra denne rådgiver, som beder os betale for rengøring af indboet pr. kulance. Anmodningen blev afvist ved mails af 19. og 20. juni 2019 (bilag O).

Den 30. juni 2019 modtog vi en indsigelse mail fra klager, der mente, at vi havde stået for opmagasineringen og derfor var ansvarlig herfor. Mailen fremlægges som bilag P. Vores skadebehandler fastholdt afvisningen heraf og henviste bl.a. til de drøftelse herom, der havde været under mødet den 5. december 2018 (se bilag Q).

Den 19. juli 2019 modtog vi klage fra klagers advokat (fremlagt af klager). Sagen blev overgivet til besvarelse af vores kvalitets- og klageafdeling, som den 13. november 2019 besvarede klagen. Svaret fremlægges som bilag R.

Vores kvalitets- og klageafdeling fastholdt afvisningen af dækningspligt for beskadigelsen af indboet på såvel forsikringsretligt som erstatningsretligt grundlag. Klagers advokat fastholdt kravet i mail af 2. december 2019 (fremlægges som bilag S), som vi besvarede den 30. januar 2020 (bilag T).

Sagen blev herefter indbragt for nævnet.

Vores opfattelse af sagen

Vores eventuelle ansvar for bortkomst og/eller beskadigelse af klagers indbo i forbindelse med opmagasinering under skadeudbedring kan vurderes ud fra såvel et forsikringsretligt som et erstatningsretligt grundlag.

Ejerskifteforsikringen er en bygningsforsikring, som ikke omfatter skader på indbo. Allerede af den grund kan vi ikke være ansvarlige for skaden på indboet på forsikringsretligt grundlag. Herudover skal anføres, at det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 8 D, at indirekte tab ikke dækkes. Der er herefter ikke hjemmel i forsikringsaftalen til at pålægge os ansvar for beskadigelser og/eller bortkomst af forsikringstagers indbo.

Vores rolle i forbindelse med udbedring af en bygningsskade er at afholde udgifterne til udbedring af skaden og dækningsberettigende følgeudgifter, herunder udgifter til genhusning og opmagasinering under udbedringsperioden, jf. punkt 8 i forsikringsbetingelserne og nævnets udtalelse i 89305.

Vores eventuelle hæftelsesansvar for fejl og forsømmelser begået af flyttefirmaet på erstatningsretligt grundlag beror på en vurdering af, om vi eller klager er flyttefirmaets aftalepart, jf. ovenfor nævnte kendelse. Det er vores opfattelse, at klager er flyttefirmaets aftalepart. Vi har alene serviceret klager med et link til et lokalt flyttefirma, som hun kunne benytte til at indhente tilbud på flytning og opmagasinering af sit indbo i forbindelse med udbedring af skaden, da klager efterspurgte sådanne oplysninger (bilag D). Klager har herefter kontaktet flyttefirmaet, som har afgivet et tilbud, der er stilet til klager, sendt til klager, og accepteret af klager, ligesom faktura for flytning (bilag G) er stilet og sendt til klager.

Vi har ikke haft kontakt med flyttefirmaet direkte, førend klager i april 2019 meddelte os, at der var kommunikationsvanskeligheder med flyttefirmaet, og vi deltog herefter i kommunikationen for at hjælpe vores kunde, som pga. skaden på indboet og en forestående stor familiebegivenhed stod i en vanskelig situation. I den proces agerede vi navnlig postkontor for korrespondancen mellem klager og flyttefirmaet. Vi fremhæver, at vi straks efter at have modtaget slutfakturaen fra flyttefirmaet (bilag J) meddelte flyttefirmaet, at den skulle sendes til klager (bilag K), da hun var aftalepart.

På baggrund af ovenstående og argumentationen i nævnets kendelser 89305 og 90648 afviser vi at skulle bære et hæftelsesansvar for fejl og forsømmelser begået af flyttefirmaet. Klager henvises til at rette sit krav mod sin egen indboforsikring eller flyttefirmaets ansvarsforsikring.

For så vidt angår klagers indboforsikring, har vi fået oplyst, at selskabet har anvist dækning med henvisning til, at skader forvoldt af dyr ikke dækkes. Vi har ikke fået oplysning om, hvad selskabet måtte have afgjort vedr. de genstande, der er anmeldt beskadiget af andre årsager, og de bortkomne genstande. Det er i øvrigt op til klager selv at sørge for, at hendes indbo er korrekt og tilstrækkeligt forsikret under opmagasinering, hvilket også fremgår af flyttefirmaets leveringsbetingelser (§ 15).

Såfremt nævnet – mod forventning – måtte nå frem til, at vi bærer et sådant hæftelsesansvar, gør vi gældende, at en sådan hæftelse er subsidær i forhold til flyttefirmaets ansvar, og at klager er forpligtet til at søge sit tab dækket af flyttefirmaet (herunder dettes ansvarsforsikringsselskab), inden krav rettes mod os. Vi har ikke fået oplysninger om, hvorvidt klager har anmeldt kravet til flyttefirmaets ansvarsforsikringsselskab.

Vi gør endvidere gældende, at flyttefirmaet ikke er ansvarligt for beskadigelsen/bortkomsten af indboet.

Der gælder intet objektivt ansvar for flyttefirmaet for beskadigelse/bortkomst. Flyttefirmaet har ej heller afgivet en garanti mod skade, hvorfor evt. erstatningsansvar må vurderes efter dansk rets almindelige ansvarsgrundlag (culpa).

Der er ikke nærmere oplysninger om, hvordan indboet skulle være bortkommet henholdsvis beskadiget. Det er ikke bevist, at beskadigelsen/bortkomsten er sket som følge af ansvarspådragende handlinger eller undladelser fra flyttefirmaets ansatte. Så vidt vi er informeret, har flyttefirmaet pakket indboet i kasser og opmagasineret det på sit lager. Så vidt vi er informeret, besigtigede klager lageret i forbindelse med indgåelse af opmagasineringsaftalen med flyttefirmaet.

Hvad angår et eventuelt mangelsansvar, vedrører opmagasineringsaftalen et løfte fra flyttefirmaet om at holde klagers indbo opmagasineret i en periode mod betaling. Den aftale har flyttefirmaet opfyldt. Det er ikke aftalt mellem parterne, at flyttefirmaet holder indboet sikret mod skadedyr. Skader forvoldt af skadedyr er hændelige. Sådanne skader må man som opmagasineringskunde sikre sig mod, eksempelvis ved at tegne en forsikring herimod eller kræve garanti fra flyttefirmaet.

Selv hvis man nåede frem til, at der bestod et mangelsansvar, ville klager ikke være berettiget til erstatning, da der ikke består et ansvarsgrundlag, men alene et forholdsmæssigt afslag i prisen for opmagasinering. Da vi har betalt samtlige udgifter til opmagasinering, ville vi – og ikke klager – være berettigede til et sådant forholdsmæssigt afslag.

Af ovennævnte årsager fastholder vi, at Garantifonden for Skadesforsikringsselskaber ikke er forpligtet til at betale for beskadigelse og/eller bortkomst af klagers indbo.

Afslutningsvist skal bemærkes, at de skadeopgørelser, vi har modtaget fra klager, er modtaget tidligt i forløbet, hvor klager efter eget udsagn ikke havde fuldt overblik over situationen. Vi har derfor ikke taget stilling til klagers skadeopgørelse og skal for god ordens skyld gøre opmærksom på, at vi i tilfælde af at nævnet måtte nå frem til, at vi bærer et hæftelsesansvar, vil gøre erstatningen op til dagsværdi."

Klagerens advokat har i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Det fremgår af indklagedes brev af 13.11.2019, tidligere fremlagt, side 2 øverst, at 'Vi er enige i, at FRIDA – i denne konkrete sag – må betragtes som rekvirent af [flyttefirma].'

Det er således ikke korrekt, når modparten i sit indlæg af 2. marts 2020 side 2 nederst linje anfører, at indklagede ikke skulle være aftalepart med [flyttefirma].

Det kan lægges til grund under sagen, at indklagede er aftalepart med [flyttefirma], og at det reelt er indklagede, der har haft indboet i sin varetægt under udbedring af de øvrige forhold under ejerskifteforsikringen. Jeg henviser i det hele til mit tidligere fremlagte brev af 02.12.2019 til indklagede herom.

Indklagede anfører i sit indlæg af 2. marts 2020, at forsikringen er uden svar på indboforsikringens stillingtagen til anmeldelsen af andre skader på indboet, end skader efter mus (muggent, jordslået, skjoldet, fedtede væsker m.v.).

Klager har imidlertid i sine brev af 18.7.2020 til dels indklagede (tidligere fremlagt) og dels indboforsikringen afgivet fuldmagt og bedt forsikringsselskaberne selv udveksle oplysninger i sagen – herunder diskutere hvilken del af skaderne, der måtte høre under hvilken af forsikringerne. Såfremt indklagede ikke har gjort dette, skal det ikke komme klager til skade.

Indboforsikringen har, efter mine oplysninger, haft en taksator til at besigtige skaderne, og det var taksatorens opfattelse, at skaderne burde dækkes af indklagede. Taksator/indboforsikringen ville kontakte indklagede direkte derom, idet taksator/indboforsikringen var meget uforstående overfor, hvorfor indklagede ikke ville dække skaderne. Taksator/indboforsikringen nævnte i den forbindelse, at de ellers havde et godt forhold til indklagede, og at de gennem tiden havde opfordret mange af deres kunder til at benytte indklagede som ejerskifteforsikring – hvilket også var sket i denne konkrete sag.

Indklagede formodes på denne baggrund at have fået kendskab til indboforsikringens holdning til sagen direkte fra indboforsikringen."

Klagerens advokat har yderligere i brev af 5/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I forlængelse af min skrivelse af 30.4.2020 skal jeg hermed vende tilbage til sagen. Jeg har uploadet kopi af egen indboforsikrings skriftlige svar i sagen dateret 1.5.2020."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget flyttefirmaets tilbud af 27/12 2018, faktura af 25/1 2019 og faktura af 14/5 2019 på flytning og opbevaring adresseret til klageren. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af selskabets mail af 21/12 2018 til klageren fremgår bl.a.:

"jeg har fundet et firma i ... som formentlig vil kunne være behjælpelig med ned- og udpakning samt opmagasinering af løsøre/ indbo i genhusningsperioden -- se denne hjemmeside Jeg vil foreslå, at du kontakter firmaet og oplyser, at du er blevet henvist fra Frida forsikring Agentur for at få et uforpligtigende tilbud på nedpakning og opmagasinering i ca. 3 ½ måned og efterfølgende indsender tilbuddet til Frida."

Af selskabets mail af 14/1 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Det kan oplyses at tidligere forbehold nu er ophævet, og jeg kan således bekræfte, at vi kan anerkende det af

- [VVS-firma] afgivne tilbud (vedhæftet) og at betaling vil ske når arbejdet er afsluttet og godkendt af dig og vi fra dig har modtaget regning i henhold tilbuddet.
- ...
- [Flyttefirmas] afgivne tilbud på ned- og udpakning, transport og opmagasinering af løsøre i genhusningsperioden som forventes at vare ca. 3 måneder (vedhæftet). ... Varmeteknik har efter møde den 5-12-2018 bekræftet at tilbuddet omfatter alle husets vægge fra gulv til loft. For god orden skyld skal det bemærkes, at det accepterede tilbud ikke omfatter eventuel nødvendig assistance til flytning af løsøre fra huset og ud til den lejere beboelsesmodul og hvis dette måtte vise sig at blive aktuelt, bedes du kontakte Frida for at aftale omfanget af dette eventuelle merarbejde."

Af flyttefirmaets mail af 14/5 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Det er korrekt at vi givet accept til at udpakning af indboet måtte blive faktureret fra anden side, da vi beklageligvis oplevede at vores flyttemænd stak af fra arbejdet og ikke selv havde flere folk ledige som kunne udføre det.

Med hensyn til faktura fra os af, vil der stadig komme en faktura for opbevaring samt fra returneringen af indboet dog fratrasket udpakning da ydelsen blev udført af anden part. (faktura er vedhæftet).

Med hensyn til rensning og rengøring af indbo som er blevet støvet efter opbevaring, er dette ikke noget som er vi dækker i henhold til gældende salgs- og leveringsbetingelser § 10 stk. 2.

- Stk. 2. [Flyttefirma] har ikke pligt til rengøring eller vedligeholdelse af det opbevarede, medmindre der er truffet særlig, skriftlig aftale herom.

Vedr. skader og forsikring henvises der til gældende salgs- og leveringsbetingelser § 15 stk. 1

- Stk. 1. Ved opbevaring på [flyttefirmas] lagerlokaler benytter kunden sin egen indboforsikring. Det er her nødvendigt, at kunden selv gør forsikringsselskabet opmærksom på opbevaringsstedet."

Ankenævnet for Forsikring

7.

94813

Af selskabets mail til klageren af 15/5 2019 fremgår blandt andet:

"Ved din opringning i går foreslog jeg at du kontaktede din indboforsikring for at få afklaret om denne forsikring eventuelt helt eller delvist kunne være behjælpelig med erstatning for de skader og udgifter, som er opstået mens dit indbo var opmagasineret hos flyttefirmaet.

Det skal understreges at din ejerskifteforsikring ikke er forpligtiget til at erstatte nogen af de skader eller udgifter som skyldes mus

Merudgifter til udpakning af indbo (ud over de 3.828,00 kr. som der tidligere er givet tilsagn om) Skader forvoldt af personale fra flyttefirmaet ...

Uden at det på nogen måde må opfattes som et betalingstilsagn, vil vi gerne vurdere din anmodning på et mere oplyst grundlag og imødeser derfor oplysning om hvilken afgørelse din indboforsikring har truffet. Endvidere imødeser en opstilling over de økonomiske konsekvenser - idet vi afslutningsvis bemærker at ... flytteforretning allerede har givet tilsagn om at de vil betale for at et andet firma udføre den manglende udpakning".

Af klagerens rådgivers mail af 26/5 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"I forbindelse med opmagasineringen af indboet er der opstået skader, som er konstateret ved modtagelsen af samme. Indboet er inficeret med museekskremitter, gnavet i samt nogle møbler er ødelagt ved/med musetis [Klageren] har sendt billeder til dig så du ved selvsyn kan se hvad skaderne indeholder/går ud på.

De forvoldte skader bliver ikke dækket af ... indboforsikring ... Jeg vil derfor spørge, om Frida, pr. konduite, og situationen generelt, ville dække skaderne samt oprydning/rengøring af samme. Frida har allerede været behjælpelig med dækningen af udgifter til andet flyttefirma, end [flyttefirma], til udpakning af indboet.

Vi har modtaget tilbud fra skadesfirmaet ... lydende på kr. 44.868,- (excl. moms) som dækker desinficering og rengøring efter mus.

Hertil kommer udgifterne til dækning af bl.a. ødelagte møbler, madrasser mm. Beløbet til dækning af indbo udgør kr. 56.000, som fremkommer på følgende måde – a) 2 Tempur madrasser 30.000 kr., b) 3 enkelt box madrasser 12.000 kr., c) Stofstol med skammel 8.000 kr., d) 2 uld rulle madrasser 5.000-6.000 kr. c) Dug 500 kr. – Det skal bemærkes, at al indbo endnu ikke gennemgået/pakket ud hvorfor der tages forbehold for, at beløbet til dækning af indboet kan blive større."

Af klagerens mail af 30/6 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"I tilbuddet fra ..., er der ikke regnet vand og strøm med til brug af min vaskemaskine, tørretumbler og opvaskemaskine, så det er en udgift, der kommer oveni.

Ting, jeg ind til nu har fundet ødelagt af mus og flyttefolk, udover det, ... allerede har skrevet er:

2 rullegardiner a` 299 kr.

1 lampeskærme a` 599 kr. 1 lampeskærme a`299 kr.

12 nye puder til pyntpuderne a` 189 kr.

1 spejl med lys a` 600-700 kr. Ikea har det ikke mere 1 Alex skuffeelement a` 490 kr.

5 pærer til lysekroner à 59 kr.

Rensning af 4 foldegardiner og 2 x 2 lange gardiner. Mangler tilbud fra renseri.

Jeg skriver igen, når alle tingene er gennemgået, med hvad der mere er ødelagt."

Af selskabets mail til klageren af 16/7 2019 fremgår blandt andet:

"Jeg må ligeledes afvise, at Frida forsikrings Agentur A/S mundtlig eller skriftlig skulle have på oplyst, at vi stod for opmagasinering af indboet og at Frida forsikrings Agentur A/S i øvrigt skulle være erstatningsansvarlige for eventuelle skader m.m. på dit løssøre, mens dette var midlertidig opmagasineret under din genhusning".

Af klagerens oversigt af 22/8 2019 over manglende indbo fremgår bl.a.:

- Oval guldramme med billede af min [REDACTED]
- Blodtryksmåler
- Vimpel
- Æske med div. papir
- Klodskasse med flere løber, bloklys og servietter
- 2 duge
- 2 dyner
- 4 hovedpuder
- 2 liggeunderlag
- 3 sæt Helly Hansen skiundertøj
- Fjernbetjening til pilleovn
- Lille lommelygte sort med forskellige funktioner
- V40, symaskineolie, 2 stk. insektspray og 2 stk. lightergas
- Enden til mørklægningsrullegardin
- 3 ben til skrivebord

Af selskabets brev af 13/11 2019 til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"I forhold til [flyttefirma] fremgår det af selskabets almindelige salgs- og leveringsbetingelser for flytning og opbevaring (som også er aftalt med vores kunde/din klient), at selskabet er ansvarligt for bortkomst eller beskadigelse, når dette skyldes fejl eller forsømmelse af firmaet eller fra dets ansatte. Såfremt vores kunde/din klient mener, at det beskadiget/bortkommet indbo skyldes [flyttefirmas] adfærd, skal vores kunde/din klient i første omgang rette sit erstatningskrav overfor [flyttefirma] og selskabets ansvarsforsikring.

Vi er enige i, at FRIDA - i den konkrete sag - må betragtes som rekvirent af [flyttefirma]. Eventuelt hæftelsesansvar forudsætter dog, at beskadiget eller bortkommet indbo i forbindelse med opmagasineringen skyldes, at [flyttefirma] har handlet ansvarspådragende og efterfølgende afvist at erstatte det beskadiget og bortkommet indbo ...

Da bevisbyrden herfor påhviler vores kunde/din klient, kan vi ikke på nuværende tidspunkt anerkende erstatningsansvar for det beskadiget og bortkommet indbo."

Af selskabets brev af 30/1 2020 til klagerens advokat fremgår bl.a.:

"Vores erstatningsansvar for beskadiget indbo i forbindelse med opmagasineringen forudsætter et hæftelsesansvar givet ved sagens natur, idet der hverken foreligger et ansættelses- eller kontraktmæssigt forhold i øvrigt mellem Frida Forsikrings Agentur A/S (FRIDA) og [flyttefirma]. FRIDA har/ikke instrueret [flyttefirma] i at udarbejde et tilbud til selskabet, men alene anvist vores kunde/din klient til [flyttefirma] jf. vores mail af den 21/12 2018. Tilbud og fakturaer fra [flyttefirma] er således også stilet til vores kunde/din klient."

Af klagerens indboforsikringsselskabs mail af 1/5 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Som meddelt ved vores møde den 11. oktober 2020, kan vi desværre ikke hjælpe dig i denne sag.

De forskellige skader på indbo, der er sket mens det har været i [flyttefirmas] varetægt er desværre ikke dækket af din indboforsikring.

Forsikringen dækker fx ikke skader forvoldt af dyr jf. forsikringsvilkårene 33-5 pkt. 18.2.h.

For at forsikringen skal kunne hjælpe i forhold til skader som skyldes mug eller skimmel, så skal dette være en direkte følge af en dækningsberettiget vandskade, jf. vilkårenes pkt. 9 eller 10. Mug og skimmelskader er ikke dækket som en selvstændig skade.

Indbogenstande som ikke er afleveret retur kan ikke umiddelbart betragtes som stjålet, medmindre flyttefirmaet kan godtgøre at tingene er stjålet, fx ved et indbrud på opmagasineringsstedet.

Skaden som helhed, tyder på at flyttefirmaet ikke har behandlet og opmagasineret dine indbogenstande forsvarligt og betryggende.

Håber du får held med at få dine ting erstattet gennem ejerskifteforsikringen som har anbefalet flyttefirmaet eller direkte hos flyttefirmaet."

Af flyttefirmaets "Salgs- og leveringsbetingelser for flytning og opbevaring" fremgår bl.a.:

"§ 3 Ansvar under flytning og opbevaring

...

Stk. 3. [flyttefirma] er ansvarlig for bortkomst eller beskadigelse, når dette skyldes fejl eller forsømmelse af firmaet eller fra dets ansatte. [Flyttefirma] er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure.

...

§ 10 Opmagasinerings

...

Stk. 2. [flyttefirma] har ikke pligt til rengøring eller vedligeholdelse af det opbevarede, medmindre der er truffet særlig, skriftlig aftale herom.

...

§ 15 Tingforsikring under opbevaring

Stk. 1. Ved opbevaring på [flyttefirma] lagerlokaler benytter kunden sin egen indboforsikring. Det er her nødvendigt, at kunden selv gør forsikringsselskabet opmærksom på opbevaringsstedet. (En indboforsikring dækker blandt andet skader efter brand, vand og indbrud, hvor der er brudt ind i en aflåst bygning.)

Stk. 2. Beskadigelse eller bortkomst af det opmagasinerede som skyldes fejl eller forsømmelse fra [flyttefirma] dækkes af [flyttefirmas] erhvervsansvarsforsikring."

Af forsikringsbetingelserne E-32 fremgår bl.a.:

"8. Udgifter til redning, oprydning samt ud- og indflytning

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betales rimelige og nødvendige merudgifter ved:

- A. Redning, bevaring og oprydning, herunder fjernelse af bygningsrester, der ifølge skadeopgørelsen ikke kan anvendes.
- B. Ud- og indflytning og opmagasinering af indbo som følge af, at huset må fraflyttes i indtil 1 år.
- C. Fraflytning af egen privatbolig samt genhusning i indtil 1 år.
- D. Øvrige indirekte tab er ikke dækket."

Nævnet udtaler:

Den forsikrede ejendom er overtaget af klageren den 1/10 2016. Hun anmeldte den 7/5 2018, at der var ulovligt gulv afløb og dårlig gulvvarmefunktion. Selskabet anerkendte herefter den 1/11 2018 at dække de anmeldte forhold og foreslog hende den 21/12 2018 at kontakte et lokalt flyttefirma med henblik på flytning og opbevaring af indbo i den periode, hvor hun skulle genhuses. Efter at klageren den 27/12 2018 havde videresendt et tilbud på flytning og opbevaring fra flyttefirmaet, gav selskabet den 14/1 2019 tilsagn om at dække tilbuddet.

Da indboet blev flyttet tilbage til ejendommen, klagede hun over den 14/5 2019 og i de følgende måneder til selskabet over, at dele af indboet var støvet, beskadiget – blandt andet af mus og mug – eller manglede. Selskabet afviste dog flere gange at yde forsikringsdækning herfor, sidste gang den 13/11 2019 og 30/1 2020.

Flyttefirmaet afviste den 1/5 2019 at yde erstatning og henviste til, at klagerens indboforsikring skulle dække skader på indboet. Klagerens indboforsikring afviste tillige den 11/10 2019 at

dække med henvisning til, at forsikringen ikke dækkede skader forvoldt af dyr, at der ikke forelå tyveri, og at skaderne ikke var direkte følger af vandskaden.

Klageren ønsker, at selskabet dækker ødelagt og manglende indbo. Klageren har anført, at "Det fremgår af indklagedes brev af 13.11.2019, tidligere fremlagt, side 2 øverst, at 'Vi er enige i, at FRIDA – i denne konkrete sag – må betragtes som rekvirent af [flyttefirma]' ... Det kan lægges til grund under sagen, at indklagede er aftalepart med [flyttefirma], og at det reelt er indklagede, der har haft indboet i sin varetægt under udbedring af de øvrige forhold under ejerskifteforsikringen".

Selskabet har fastholdt afvisningen og har anført, at "at klager er flyttefirmaets aftalepart. Vi har alene serviceret klager med et link til et lokalt flyttefirma, som hun kunne benytte til at indhente tilbud på flytning og opmagasinering af sit indbo i forbindelse med udbedring af skaden, da klager efterspurgte sådanne oplysninger".

Af flyttefirmaets "Salgs-og leveringsbetingelser for flytning og opbevaring" fremgår bl.a.: "**§ 3 Ansvar under flytning og opbevaring** ... Stk. 3. [flyttefirma] er ansvarlig for bortkomst eller beskadigelse, når dette skyldes fejl eller forsømmelse af firmaet eller fra dettes ansatte. [Flyttefirma] er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure ... **§ 15 Tingforsikring under opbevaring**. Stk. 1. Ved opbevaring på [flyttefirmas] lagerlokaler benytter kunden sin egen indboforsikring. Det er her nødvendigt, at kunden selv gør forsikringsselskabet opmærksom på opbevaringsstedet. (En indboforsikring dækker blandt andet skader efter brand, vand og indbrud, hvor der er brudt ind i en aflåst bygning.) Stk. 2. Beskadigelse eller bortkomst af det opmagasinerede som skyldes fejl eller forsømmelse fra [flyttefirma] dækkes af [flyttefirmas] erhvervsansvarsforsikring".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække klagerens krav vedrørende manglende og beskadiget indbo.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet hæfter for flyttefirmaets eventuelle fejl og forsømmelser. Nævnet har herved blandt andet lagt vægt på, at klageren efter det oplyste i sagen forholdet mellem klageren og flyttefirmaet efter nævnets opfattelse må anses for at være rekvirent af flyttefirmaets ydelse. Nævnet har herved lagt vægt på, at klageren rettede henvendelse til flyttefirmaet og indhentede et tilbud fra dette. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at flyttefirmaet sendte tilbud om flytning og opbevaring og fakturaer for samme til klageren. Nævnet har herudover lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at kommunikationen hovedsageligt er foregået mellem klageren og flyttefirmaet. Nævnet finder, at det ikke kan føre til andet resultat, at selskabet i sit brev af 13/11 2019 til klageren har anført, at selskabet var rekvirent af ydelsen, da selskabet vedvarende i sin korrespondance med klageren har afvist at dække klagerens krav vedrørende indbo og i korrespondancen med klageren såvel forud for som efterfølgende har fastholdt, at klageren var rekvirent af ydelsen.

Det falder uden for nævnets kompetence at behandle tvister mellem forbrugere og flyttefirmaer. Nævnet har derfor ikke forholdt sig til klagerens muligheder for at rette sit erstatningskrav imod flyttefirmaet. En sådan klage vil formentlig kunne indgives til Nævnenes Hus. Klageadgang kan være underlagt klagefrister.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings