

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. august 2022 blev i sag nr. 97110:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. Klageren har vedrørende samme skadeforhold også indgivet klage over husforsikringen, som er tegnet hos selskabet. Denne sag behandles under sagsnr. 96080, og klageren har protesteret imod, at sagerne behandles samlet. I klageskema af 19/7 2021 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet er gået i dækning på indboforsikringen med henvisning til, at der er sket en dækningsberettiget brandskade på indboet. Derfor dækker selskabet denne del. Forsikringen afslår dog at betale for genhusning af forsikrede, idet de mener sagen er afvist på husforsikringen? Men de to policer skal naturligvis holdes adskilt og ordlyd og betingelser kan ikke blandes sammen.

Er der en dækningsberettiget skade jf. betingelserne og selskabet har anerkendt og oplyst dækningsstilsagn, hvilket er sket op til flere gange på sagen, da dækker selskabet selvsagt også genhusning af forsikringstager. Men denne del undlader selskabet således at gå i rette om, ved at komme med alverdens undskyldninger og påstande, som selskabet selvsagt ikke kan dokumentere eller løfte bevisbyrden for.

Vi skal i det store hele henvise til klagen indgivet her på sagen, hvori der er en fyldestgørende afklaring af forløbet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Der ønskes betaling af genhusning af forsikrede iht. reglerne i betingelserne, som forsikrede er underlagt.

Udgiften til genhusning er ikke endeligt opgjort, da sagen fortsat er verserende.

Udgiften skal ses forrentet jf. reglerne herom jf. FAL §24.

...

Notat: Klage over selskabets afvisning af genhusning.

Selskabet har til trods for det har valgt at dække kravet på indboforsikringen, afvist udgifter til genhusning. Dette er stik imod selskabets betingelser og selskabet har ej heller løftet den skærpede bevisbyrde der tilfalder selskabet, idet det nægter at udbetale erstatning. Selskabet anerkender en dækningsberettiget skade og udbetaler derfor erstatning jf. betingelserne for brandskade. Selskabet afviser dog genhusning med henvisning til bygningsforsikringens betingelser, hvilket de selv sagt ikke kan. Afvisning af udgifter til genhusning kan således ikke anerkendes eller tages til følge, hvorfor sagen inddrages for Ankenævnet for Forsikring, til yderligere gennemgang og vurdering.

Taksator der besigtigede huset første gang efter hændelsen, oplyste der var dækning for genhusning. Derfor bad han forsikringstager undersøge markedet og vende tilbage med en pris for genhusning. Efterfølgende valgte taksator så at afvise kravet for bygningen, hvorfor han mente han ikke skulle dække udgifter til genhusning. Taksator sender derfor mail af 14. august 2020 med følgende:

- *'Da vi mødtes fik jeg sat jer i gang med at søge efter genhusningsmuligheder og det vil vi gerne give et beløb pr. kulance svarende til 3. mdr. husleje, i alt 30.000 kr.'*

Men da selskabet og dets taksator har afgivet dækningstilsagn, kan dette ikke efterfølgende trækkes retur. Taksator vælger dog at fastholde og trækker hele sin påstand retur.

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det principalt gældende, at selskabet er forpligtet af sit uforbeholdne tilsagn om at dække skaden fuldt ud, jf. bl.a. Ankenævnets kendelser på området samt udtale om dækningstilsagn fra taksator ved besigtigelsen.

Selskabet skal derfor yde klageren fuld erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelser for indbo.

Sagen overgår til taksator for indboskader og dennes fagkonsulent. Disse fastholder ligeledes, at man ikke vil tilgå kravet – men ej heller forholde sig til betingelsernes ordlyd eller fakta fremlagt på sagen.

Selskabet fremhæver i sin mail af 08. november 2020, at de ikke er bundet heraf, idet de henviser til betingelserne forsikrede er underlagt. Selskabet skriver følgende:

** Vedrørende genhusning:*

Vi har allerede meddelt [klageren] at vi i henhold til familieforsikringen ikke dækker udgifter til genhusning med begrundelse i, at betingelserne ikke er opfyldt på

- *at da helårsboligen før skaden var bestemt for nedrivning, udløser skaden ikke en midlertidig fraflytning fra helårsboligen*
- *skaden udløser ikke nødvendige dokumenteret merudgift, da huset allerede var bestemt til nedrivning*
- *forholdene omkring nedrivning udløser også at der ikke er en skade der skal udbedres.*

*I henhold til **betingelsernes afsnit 8.1.2.3** dækker forsikringen genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig fraflytning fra helårsboligen.*

Nu har vi siden denne dato – og før det – fremhævet betingelsernes ordlyd og bedt selskabet, taksator, skadebehandler, fagkonsulent og efterforsker dokumentere, hvori betingelserne for indbo-

forsikring, ovenstående står. Men ingen kan henvise os hertil – fordi det ikke fremgår! Selskabet er således ikke berettiget til at afvise på ordlyden fra bygningsforsikringen og må alene forholde sig til indboforsikringens ordlyd. Denne har selskabet til dato *ikke* forholdt sig til.

Genhusning jf. betingelserne for indboforsikring

Jeg må erklære, at selskabet ikke har reduceret deres bevisbyrde for deres påstande. Se vilkåret og

ordlyden for 'bestemt for nedrivning' i husforsikringen! Selskabet kan selvsagt ikke afvise genhusning via indboforsikringen på en ordlyd i husforsikringen.

Derfor er selskabets specifikke argument ugyldigt og derfor helt uacceptabelt. Hvis selskabet insisterer på dette, beder jeg selskabet om at dokumentere og fremfører, hvori det er dem muligt i indbovilkåret at afvise herpå. Under de fremlagte indbobetingelser, kan selskabet ikke trække terminologien for husforsikring indover og gøre dette til afvisningsårsag. Man kan ikke bare blande betingelsernes ordlyd forgodtbefindende og herefter afvise på selvtilegnede konklusioner og ordlyd.

Du har alene mulighed for at gøre følgende gældende:

** I henhold til betingelsernes afsnit 8.1.2.3 dækker forsikringen genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig fraflytning fra helårsboligen. Vi dækker i den periode det tager at udbedre skaden. Besparelse og erstatninger fra anden side vil blive modregnet.*

Ovenstående optegnelse viser, at skal den forsikrede fraflytte huset grundet brand og indboforsikringen dækker indboet, da dækker forsikringen ligeledes genhusning. Selskabet kan ikke henvise til

Husforsikringen og medtage dets ordlyd i vilkårene for den dækning indholdsforsikringen skal holde. Der er ikke noget juridisk grundlag for dette.

Der er af flere gange bedt om, at fagkonsulenten forholder sig til den konkrete ordlyd i indbobetingelserne, som forsikrede er underlagt, men denne vælger at ty til en beskrivelse af sine selvtilegnede indicier;

** Vi er af den opfattelse, at der ikke er tale om en merudgift, idet man allerede inden skaden skete havde planlagt at rive huset ned, og her måtte forventes at skulle have en udgift til genhusning.*

Der er således ingen dokumentation eller konkrete forhold der gør selskabet kan afvise. Selskabet afviser udelukkende med henvisning til husforsikringen – som dog ej heller har dokumenteret deres afvisning. Herudover stiller forsikringsselskabet sig i vejen for erstatning til forsikrede PÅ BAGGRUND AF DERES OPFATTELSE?!!!

Jeg beder selskabet endnu engang om at henvise mig til, hvor i betingelserne for indboforsikring – som forsikrede er underlagt - det fremgår, at selskabet kan afvise på deres opfattelse og i øvrigt henvise til husforsikringen som afvisning? Mig bekendt er det to produkter der dækker hver sit og skal holdes adskilt – alligevel bliver selskabets fagkonsulent og taksator ved med, at henvise til ordlyden i husforsikringen og afvise på indboforsikringen!

Hertil svare fagkonsulenten:

** Jeg er enig i, indboforsikringen er en selvstændig police, og jeg har ikke henvist til bygningsforsikringsbetingelserne.*

Men fagkonsulenten kan således ikke henvise til hvor i betingelserne selskabet således kan afvise på, at husforsikringen har afvist at dække. Fagkonsulenten kan ligeledes ikke fremlægge bevis for dets såkaldte 'opfattelse' af sagen eller løfte bevisbyrden for, at de kan afvise forholdet. Der foreligger ingen form for dokumentation eller bevis for, at forsikrede skulle stå med en snarlig udgift til genhusning.

Udsnit af selskabets betingelser vedr. genhusning:

8. Følgeudgifter (udgifter til redning, genhusning, oprydning og flytning)

8.1 Forsikringen dækker:

...

8.1.2

Hvis der sker en skade som er dækket af denne forsikring erstatter vi også:

...

8.1.2.2

Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til ind- og udflytning samt opmagasinering. Selve udgiften til genhusningen er dækket af punkt 8.1.2.3.

8.1.2.3

Genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig flytning fra din helårsbolig. Vi dækker i den periode det tager at udbedre skaden. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet.

Det oplyses selskabet på ny, at der ikke fremgår sådanne afvisningsregler i betingelserne.

Fagkonsulent skriver følgende:

** 'Som du kan læse i forsikringsbetingelserne for indboforsikringen afsnit 8. stk. 8.1.2.3, dækker forsikringen merudgifter i forbindelse med en midlertidig flytning fra helårsboligen. Jeg må fastholde der ikke er tale om en merudgift, da flytningen allerede var planlagt'.*

Men jeg ser fortsat ingen dokumentation for, at forsikrede har planlagt flytning? Hvor kommer det fra? Jeg skal bede selskabet fremlægge dokumentation her for og i øvrigt gøre tydeligt opmærksom på, at forsikrede var på ferie da huset brændte ned – det kan vel næppe betragtes som værende planlagt flytning.

Derudover beder jeg selskabet om at henvise til, hvor i betingelserne de kan afvises på manglende dækning i bygningsbetingelserne. Derefter nævner selskabets fagkonsulent følgende i mail af 21.12.2020:

** Omkring udgifter til genhusning, vil jeg fastholde, at der ikke er tale om en merudgift. Bygningsforsikringen er tegnet i Alka, og vi er bekendt med bygningstaksator i forbindelse med sin behandling af sagen, har konstateret, der var søgt nedrivnings og byggetilladelse, og at grunden efter hans overbevisning var indrettet til byggeplads, og klargøring til genhusning i campingvogn. Vi må derfor fastholde, vi ikke kan betale for genhusning.*

Der er således igen inddraget husbetingelsernes undtagelsesforhold, hvilket ikke er muligt at indtage på indboforsikringen. Der er ingen undtagelser eller afvisningsmulighed heri. Genhusningen er derfor dækningsberettiget.

Herudover vælger fagkonsulenten at inddrage taksators OVERBEVISNING??!! En taksator der vel og mærke ikke har dokumenteret hverken en gyldig nedrivningstilladelse eller en gyldig byggetilladelse. Altså er der ingen grundlag for afvisning af bygningsforsikringen – alligevel tillader en fagkonsulent på indboforsikringen at inddrage en anden policies ordlyd og taksators *overbevisning!* *Det er helt uacceptabelt!*

Jeg må på det kraftigste tage afstand fra selskabets klart manipulerende og forkerte antagelser og afvisning af genhusning, idet begrundelsen herfor er foretaget på et ikke korrekt grundlag.

Det er efterhånden således, at ordlyden og undtagelsesbestemmelserne i de enkelte policer blot er til brug, når selskabet ønsker det – de mener således ikke ordlyden spiller en rolle på sagen eller at policerne skal ses som særskilte dækninger og derfor kan blandes sammen – hvilket naturligvis ikke er korrekt.

Selskabet stiller sig som en mastodont og nedværdiger forsikringstager, idet denne ikke selv kan gennemskue, hvad der er op og ned i forsikringsjunglen. Derfor bliver forsikrede nødt til at indsætte

[repræsentant] som rådgiver på sagen, idet selskabet har oplyst sikrede om, at de sagtens kan afvise på deres '*formodning*', '*overbevisning*' og '*opfattelse*'. Det er selvsagt ikke i orden og stik imod reglerne.

Vi må således henvise til, at der skal foregå en redelig og loyal handling mellem selskabet og den sikrede – det kan man ikke plædere for er sket på nærværende sag, hvor selskabet fuldstændig træder udover betingelsernes ordlyd og tilegner sagen mange – og ikke uvæsentlige detaljer, som de selv har opdigtet.

Vi må sluttelig henvise til, at selskabet er underlagt regler og kodeks for deres skadebehandling, som finansiell virksomhed samt god skik bestemmelser og kodeks for efterforskning. Ingen af disse er overholdt jf. nedenstående:

Bevisbyrde for en dækningsberettiget skade

Jf. taksatorvejledning 2019 gøres nedenstående gældende:

** I henhold til dansk rets almindelige regler er det forsikringstageren, der har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han gør gældende mod selskabet. FAL § 22 modificerer dog disse almindelige regler, idet forsikringstageren kun skal give selskabet de oplysninger, der er tilgængelige.*

** Selskabet skal i henhold til den indgåede aftale (forsikringsbetingelser og police) give en begrundelse, hvis det vurderes, at en skade ikke er dækningsberettiget.*

** Uanset om en skade er dækningsberettiget eller ej, er det vigtigt, at bygningstaksatoren gør klart, hvorfor og ud fra hvilke betingelser en skade er dækningsberettiget eller ej.*

Bevisbyrden er løftet af forsikringstager og der er afgivet dækningstilsagn på indboforsikringen, idet

betingelserne for brand er opfyldt, hvorfor selskabet er tiltrådt kravet og oplyst om dækningstilsagn på denne. Det der ikke står klart er, hvorfor selskabet fortsat ikke kan henvise til betingelser-

ne omkring deres undtagelsesbestemmelse, hvori de kan trække husforsikringens afvisning indover? Det fremgår ingen steder!

Herudover er det ikke klart beskrevet eller gengivet, hvor i betingelserne for indbo, at selskabet er berettiget til at bruge husforsikringsundtagelserne. Afvisningen ses således med manglende baggrund og uden grundlag for gennemførelse.

Kodeks for særlig undersøgelse af forsikringssager – 2020

* Formål

Dette kodeks beskriver de etiske principper for, hvordan forsikrings- og pensionsselskaber bør agere ved særlige undersøgelser af forsikringssager. Kodeks supplerer reglerne i bl.a. forsikringsaftaleloven, straffeloven, databeskyttelsesreglerne (herunder GDPR) samt reglerne om god skik for forsikringsdistributører.

* En forsikringsaftale bygger på gensidig tillid mellem kunde1 og selskab. **Kunden forventer med rette, at selskabet yder en objektiv og hurtig hjælp i skadesituationer**, så kunden modtager den erstatning og hjælp, som kunden er berettiget til.

* Formålet med kodeks er at sikre et højt retssikkerhedsmæssigt og etisk niveau, så kunderne kan have tillid til, at selskaberne kun benytter undersøgelsesmetoder, der er rimelige i forhold til sagens

omfang, og som i mindst muligt omfang er til gene for kunden

Man kan næppe plædere for, at selskabet kommer rettidigt eller afgiver relevante oplysninger, når de mere end 1 år efter hændelsen, vælger fortsat at afvise genhusning på forhold der fremgår i husforsikringen. Der er således ikke tale om gensidig tillid eller forhold kunden med rette kan forvente.

At selskabet fortsat ikke løfter deres bevisbyrde eller tilegner forsikrede erstatning jf. reglerne i betingelserne er helt uhørt. Vi imødeser Ankenævnets stillingtagen til sagen herefter.

Selskabet har i brev af 24/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt Alka Forsikring er forpligtet til at betale genhusning af klager i forbindelse med en brand på klagers ejendom.

...

Nærværende problemstilling er behandlet efter reglerne i Indboforsikringen AI-01 afsnit 8.1.3.

Det skal bemærkes, at selskabets afgørelse i forbindelse med den anmeldte brand på ejendommen på bygningsforsikringen, ligeledes verserer i Ankenævnet for Forsikring under Ankenævnets journal nummer 96080.

Alka Forsikring modtog den 23. juli 2020 meddelelse fra et skadeservicefirma om, at der havde været brand i klagers ejendom.

Som det fremgår af sagsfremstillingen i 96080, forelå der både gyldig nedrivningstilladelse og gyldig byggetilladelse for ejendommen på brandtidspunktet samt et detaljeret arkitektprojekt.

Derudover havde klager forklaret til politiet både umiddelbart efter branden og i de følgende dage, at ejendommen stod for nedrivning og han skulle bygge et nyt hus (sammen med venner), der var foretaget nabohøring i anledning af nedrivningen ligesom der var indrettet byggeplads på grunden med både mandskabsvogn, videoovervågning, lys, byggestrøm og kloakering.

Der var på grunden også opstillet en campingvogn til beboelse og klager oplyste dagen efter branden til selskabets løsøretaksator, at han skulle bo på grunden under projektet med det nye hus, mens familien skulle bo et andet sted.

Alka Forsikring afviste på den baggrund, at der var tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed udover dækning af oprydningsomkostninger med fradrag for sparede nedrivningsomkostninger, idet selskabet henviste til forsikringsbetingelsernes afsnit 11.6.

Nærværende klage omhandler alene problematikken omkring genhusning, der som udgangspunkt er dækket på indboforsikringen, men som selskabet har afvist at dække.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at taksator ved det første møde på ejendommen tilbød et kulant engangsbeløb som tilskud til genhusning. Der blev alene tilbudt kulance, da der dels var tale om en bygning bestemt til nedrivning, hvorfor klager selv skulle afholde udgifter til eventuel anden bolig i byggeperioden dels allerede var en beboelsesklar campingvogn opstillet på grunden.

Alka Forsikring må klart afvise, at selskabet på noget tidspunkt har givet et 'uforbeholdent tilsagn om at dække skaden fuldt ud' på indboforsikringen.

Alka Forsikring har meddelt dækningstilsagn i forhold til de gældende forsikringsbetingelser for dækningsberettigede genstande på indboforsikringen, men skaden er fortsat under opgørelse og selskabet har ikke endeligt taget stilling til kravet, idet der angiveligt ikke er fremsat et endeligt (eller for den sags skyld dokumenteret) krav.

For så vidt angår denne klage, som udelukkende vedrører problematikken omkring genhusning må vi afvise, at Alka Forsikring skulle have taget udgangspunkt i de for bygningsforsikringen gældende forsikringsbetingelser eller disses undtagelser.

Alka Forsikring har - som det fremgår - gennem hele korrespondancen med klagers rådgiver refereret til de for indboforsikringen gældende betingelser for genhusning, men må i sagens natur lægge de faktisk foreliggende forhold på skadetidspunktet til grund for en vurdering af om de rejste krav er dækningsberettigede på forsikringen.

De faktiske forhold kan efter selskabets opfattelse ikke adskilles, idet der er tale om en og samme forsikringsbegivenhed og således de samme underliggende fakta, selvom genhusningsproblematikken vurderes i forhold til forsikringsbetingelserne for indboforsikringen.

Klager har tegnet Indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne AI – 01.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 8.1.3. fremgår det, at forsikringen ved en dækningsberettiget skade også dækker: 'Genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig flytning fra din helårsbolig. Vi dækker i den periode det tager at udbedre skaden'.

Det der dækkes på indboforsikringen i forbindelse med en dækningsberettiget skade, er således rimelige merudgifter ved en midlertidig fraflytning af boligen.

Med henvisning til forsikringsbetingelserne for indboforsikringen afsnit 8.1.3. er der efter selskabets opfattelse ikke tale om merudgifter, idet boligen under alle omstændigheder skulle fraflyttes i forbindelse med den planlagte nedrivning af ejendommen og bygningen af det nye hus.

Omkostninger til en midlertidig bolig i byggeperioden ville som ovenfor nævnt være en udgift, som klager selv skulle afholde, som en del af projektet, ligesom der ikke ville være tale om en midlertidig fraflytning af helårsboligen, idet denne på skadetidspunktet var bestemt til nedrivning og det således ikke var meningen, at klager skulle flytte tilbage til helårsboligen.

Alka Forsikring må i det hele fastholde, at der ikke i henhold til de gældende forsikringsbetingelser er ret til genhusning på selskabets regning. Selskabet ser ikke relevansen i at citere taksatorvejledningen eller FAL § 22 i nærværende sammenhæng.

Afslutningsvis skal vi med henvisning til [repræsentants] gengivelse af 'kodeks for særlige undersøgelser af forsikringssager' bemærke, at Alka Forsikring ikke finder selskabet har tilsidesat etiske regler i nærværende sag."

Klagerens repræsentant har i brev af 19/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det skal kort oplyses, at denne sag ikke har relation til den sag selskabet henviser til, AK 96080. Dette er et nyt forhold og omhandler **alene** forholdet omkring dækningsberettigelse via indboforsikringen til genhusningsudgifter.

Vi skal gøre det helt klart, at det selskabet har afvist med til dato, er ordlyden i husforsikring, vel og mærke på indboforsikringen! Herudover fremgår det i selskabets svarskrivelse, at de henviser til pkt. 8.3? os bekendt finder genhusning anvendelse i pkt. 8.1.2.3.

Det betyder med andre ord, at selskabet blander de to policer og dets ordlyd sammen. Det kan man selvfølgelig ikke og vi skal sikre, at Ankenævnet for Forsikring ligeledes er opmærksom her på og derfor ligeledes anser de to policer for særskilt og således ikke kan blandes sammen. Hvad der foregår på bygningsforsikringen, er således ikke et vilkår der kan trækkes ind over forsikringen for indbo og den dækning der tilstræbes på denne.

Der er fra dag ét afgivet dækningstilsagn på sagen fra taksator og denne blev i første omgang også stillet af efterforsker på sagen. Herefter er sagen gået så som så, idet selskabet ikke overholder reglerne for god skik samt lovhjemmel omkring efterforskning på forsikringssager, hvorefter sagen er kørt helt af sporet.

Selskabet henviser således i deres tre sider lange skrivelse, alene til indboforsikringen på ti linjer. Resten af deres skrivelse omhandler forhold og ordlyd, som alene er taget ud af bygningsforsikringen og den sag de henviser til ved start i skrивelsen. Men det er forhold som ikke kan gøres gældende på indboforsikringen. Det er en særskilt police med dertil tilknyttede betingelser, som

beskriver kontraktforholdet mellem selskab og forsikrede – disse kan ikke fraviges og stå til ugunst for forsikrede, fordi selskabet vil henvise til forhold på bygningsforsikringen.

Vi må således forholde os til ordlyden i betingelserne for indboforsikringen, som fremgår af vor skrivelse af 19. juli 2021 side 3 under pkt. 8.1.2 i betingelserne. Da der er afgivet dækningstilsagn på sagen, da er der dækning på forsikringen, hvorfor denne også dækker genhusning.

At selskabet anfægter forhold på bygningsforsikringen, sag 96080, hvor de ej heller har løftet bevisbyrden for, at huset skulle rives ned, kan aldrig føre til, at de kan afvise forholdet på indboforsikringen.

Bemærk herunder, at sagen 96080 slet ikke er afvist på korrekt grundlag af selskabet. Her har de heller ikke fulgt reglerne for redelig og loyal behandling af sagen eller haft tilsnit til, at følge reglerne omkring god skik eller efterforskning. Derfor bliver sagerne meget nemt blandet ind i hinanden, idet selskabet nægter at behandle disse særskilt som to individuelle policer og dækninger.

Vi må derfor blot konstatere, at forholdene som fremført i de tre sider af selskabet, ikke medføre nyt til sagen. De gengiver husforsikringen og sagen der på, men forholder sig ikke til det dækningstilsagn der er fremkommet på indboforsikringen. Herunder vælger selskabet helt konkret at nægte fremlægning af bevis for, at forsikrede skulle forestå en merudgift til genhusning selv.

Selskabet har således ikke løftet den skærpede bevisbyrde der på falder dem ifm. afvisning af kravet. Det er blevet oplyst mange gange til selskabet i form af skrivelser og korrespondance samt samtaler, at de skal komme med bevis for, at forsikrede skulle have været vidende om en snarlig genhusning og at selskabet kan trække ordlyd og afgørelse fra husforsikringen ind over denne individuelle police og afvise på samme forhold – til trods for disse ej heller er dokumenteret på bygningsforsikringen.

Dette har selskabet fortsat ikke ville dokumentere eller kommenterer på, hvorfor vi konsulerede med selskabets fagkonsulent der helt nøjagtigt gav os medhold i, at sådan to forsikringen skal ses helt adskilt.

Det kan derfor forekomme bekymrende og dybt rystende, at selskabet fortsat i Ankenævnet for Forsikring fortsat sidder og påpeger forhold i mere end 2½ sider, som omhandler bygningsforsikringen.

Vi skal derfor fastholde kravet omkring dækning af merudgifter til genhusning via indboforsikringen, idet der er afgivet dækningstilsagn på denne og der kan henvises til betingelsernes pkt. 8.1.2, hvori det direkte fremgår, at er der sket en skade der er dækket af denne forsikring, da dækker vi også genhusning jf. 8.1.2.3!

Klager fastholder således krav om genhusning jf. reglerne i vilkåret. Klager har fået omfattende dækningsberettigende vand-, brand-, og betonstøvsskader på sit indbo.

Det er anførte, at selskabets har afgivet dækningstilsagn på sagen for indbo, hvorfor vilkårets pkt. 8.1.2 er opfyldt og genhusning således indtræder i pkt. 8.1.2.3.

Vi finder derfor, at klager har bevist, at den tilbudte erstatning for indbo, opfylder reglerne for, hvornår forsikringen træder i dækning og skal betale for genhusning.

Vi finder yderligere, at klagers hus har været ubeboelig bl.a. som følge af en dækningsberettigende

Ankenævnet for Forsikring

10.

97110

brandskade med store vandskader til følge, og selskabet skulle derfor skal dække de merudgifter, som klager kan dokumentere at have haft indtil skaden er udbedret jf. vilkårets pkt. 8.1.2.3.

I mail fra Fagkonsulent af 08-03-2021 skrives der:

- *Det er korrekt at forsikringen, i forbindelse med en dækningsberettiget skade på indbo, også dækker rimelige og nødvendige merudgifter til genhusning.*

Krav fastholdes herefter.

Selskabet har i brev af 25/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"[Repræsentant] anfører, at genhusningsproblematikken skal behandles i henhold til de gældende forsikringsbetingelsernes for indboforsikringen.

For god ordens skyld skal det bemærkes, at krav om genhusning som udgangspunkt også dækkes på bygningsforsikringen (forsikringsbetingelsernes afsnit 10.5).

Da der i den aktuelle sag også er rejst et krav om dækning af løssøre har Alka Forsikring behandlet kravet om genhusning på indboforsikringen, og er således enig i at det er indboforsikringens afsnit 8 der kommer i anvendelse i nærværende sag. Selskabet er dog fortsat af den opfattelse, at nærværende sag ikke kan adskilles fra sagen på bygningsforsikringen, idet der er tale om samme skadebegivenhed.

Alka Forsikring har ikke på noget tidspunkt behandlet sagen ud fra bygningsforsikringens betingelser. Bygningsforsikringen har som nævnt bestemmelser om nødvendige og dokumenterede merudgifter i anledning af en skade i afsnit 10.5.

Alka Forsikring har hele tiden forholdt sig til og henvist til indboforsikringens afsnit 8 om bl.a. genhusning.

Af [repræsentants] bemærkninger ses det dog, at undertegnede ikke har henvist til det rette underpunkt, idet jeg har henvist til bestemmelserne om lejere i afsnit 8.1.3., hvilket jeg skal beklage.

Det ændrer imidlertid ikke på de konkrete anbringender eller henvisninger til forsikringsbetingelsernes ordlyd i selskabets svar af 24. september 2021.

Som det fremgår af afsnit 8.1.2 er det første kriterie for at være berettiget til erstatning for genhusning, at årsagen til behovet for genhusning er en dækningsberettiget skade på indboforsikringen.

Når det er fastlagt, fremgår det af afsnit 8.1.2.3., at forsikringen dækker genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig flytning fra helårsboligen.

Som allerede nævnt i vores svar af 24. september 2021 er der i nærværende sag på indboforsikringen ikke på noget tidspunkt givet et konkret dækningstilsagn.

På baggrund af de fremkomne oplysninger ved behandlingen af klagers indbokrav samt en udpræget mangel på dokumentation i sagen blev der derimod ved Alka Forsikrings brev af 10. november 2021 givet et foreløbigt afslag på dækning af klagers indbokrav.

Ankenævnet for Forsikring

11.

97110

Der er således på baggrund af de foreliggende oplysninger ikke tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Dækningen af genhusning på indboforsikringen kræver fortsat - udover at genhusningsbehovet er en følge af en dækningsberettiget skade - også, at der er tale om rimelige og dokumenterede merudgifter ved en midlertidig fraflytning af boligen.

Det er fortsat selskabets opfattelse, at der ikke er tale om merudgifter endsige dokumenterede merudgifter, idet boligen under alle omstændigheder skulle fraflyttes i forbindelse med den planlagte nedrivning af ejendommen og bygningen af det nye hus, ligesom selskabet ikke anser kravet om midlertidig fraflytning for opfyldt i relation til den planlagte nedrivning af huset.

Alka Forsikring har da heller ikke modtaget et specifikt eller dokumenteret krav.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at det forhold, at en fagkonsulent på anmodning har citeret og bekræftet ordlyden af forsikringsbetingelserne, ikke konstituerer et dækningstilsagn

Vi forstår ikke helt, hvad [repræsentant] mener med at 'selskabet vælger at nægte fremlægning af bevis for, at forsikrede skulle forestå en merudgift til genhusning selv.'

Vi må dog for god ordnes skyld påpege, at det ikke påhviler selskabet at modbevise de rejste krav samt afvise, at der skulle påhvile selskabet en skærpet bevisbyrde ved afvisning af et rejst krav, men derimod at det ifølge almindelige retsregler gælder, at den der rejser et krav mod selskabet må bevise rigtigheden af kravet.

Alka Forsikring må således i det hele fastholde sin stillingtagen til det rejste krav og henvise til de anbringender selskabet har anført i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 24. september 2021."

Klagerens repræsentant og selskabet har fremsendt yderligere korrespondance i sagen. Klagerens repræsentant har i brev af 21/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Der er af flere omgange henvist til at selskabet dækker kravet og har afgivet dækningstilsagn herpå – dette er sket nedenstående følgende datoer. Det er således dybt problematisk, at selskabet påstår andet i deres indsigelse

...

Skrivelse af 20-11-2020 – her er afgivet dækningstilsagn på indbo fra Fagkonsulent

** Med hensyn til det arbejde der skal udføres af skadeservice, er det korrekt, at der vil blive fortaget rengøring på stedet. At skadeservice skulle hjemtage, rengøre og opbevare indboet, finder vi ikke nødvendigt i dette tilfælde, netop fordi skadeservice kan rengøre det på stedet.*

Som oplyst i vores brev af 8. november, vil skadeservice hjemtage enkelte genstande, fra køkken og beboelse.

...

Skrivelse af 07-12-2020 – her er ydermere afgivet dækningstilsagn på indbo fra Fagkonsulent

** På dit spørgsmål om arbejdet er påbegyndt, går jeg ud fra du mener, om rengøring af det skadede er sat i gang, og her må jeg henvise til du kontakter kunden, som skal aftale det videre forløb med [skadeservicefirma].*

** Aftalen er, at kunden skal lave lister til os, over det indbo der er totalskadet, listerne skal være påført alder og nypriser. Disse lister har vi endnu ikke modtaget.*

...

Skrivelse af 11-12-2020 – her er ydermere afgivet dækningstilsagn på indbo fra Fagkonsulent

** Vi trykker gerne på knappen i forhold til at få sat arbejdet i gang, men det kan jo ikke ske, uden aftale med forsikringstager. Du bedes derfor foranledige forsikringstager tager kontakt til [skadeservicefirma] for det videre forløb.*

...

Skrivelse af 11-12-2020 – her er ydermere afgivet dækningstilsagn på indbo fra taksator

** Da jeg er klar over omfanget af brandskaden, er det kun meget dyre ting, eller ting hvor det er af større betydning for opgørelsen, at jeg er nød til at ulejlig dig og din klient, og jeg tænker at det er*

mulig endt at dokumentation er til at finde hos din klient, eller ved at kontakt leverandørerne, eller ved at få et historik kontoudtog.

DER ER SÅLEDES DOKUMENTERET FLERE DÆKNINGSTILSAGN PÅ INDBOSKADEN OG EFFEKTERNE HERAF!

Der er findes ligeledes flere skrivelser herpå og oplysninger herom, som selskabet ydermere er bekendte med. Det forekommer derfor som noget af en tilsnigelse, når selskabet nu forsøger at komme uden om både dækningstilgang og genhusning.

Begge dele er dækket på forsikringen og er løftet af forsikringstager. Selskabet har anerkendt og må således blot forholde sig hertil.

Vi skal sluttelig bede Ankenævnet for Forsikring forholde sig til, at selskabet på skadestedet ved besigtigelsen medgav dækning på både bygning og indbo. Bygningsskaden kører særskilt på sit eget

nummer og skal således ikke blandes ind i denne sag.

Hvad angår indboet, da er det dokumenteret herover, at sagen aldrig har fået et forbehold for dækning eller blevet afvist. Sagen derimod er konstant blevet ytret som en dækningsberettiget skade med selskabet dækningstilsagn fra dag et. Det er således dybt problematisk, at selskabet nu påstår andet.

Sluttelig omhandler sagen genhusning, som ligeledes dækkes ved en dækningsberettiget skade på indbo. **BEMÆRK → SELSKABET HAR IKKE LØFTET BEVISBYRDEN FOR DETS AFVISNINGSÅRSAG PÅ GENHUSNING!"**

Til dette har selskabet fremsendt brev af 16/3 2022, hvori det bl.a. er anført:

"At selskabet har foretaget helt sædvanlige indledende skridt i en skadebehandling – kontakt til skadeservicefirma, anmodning om udfyldelse af lister og anmodning om dokumentation af det rejste krav er på ingen måde det samme som, at selskabet har givet dækningstilsagn.

Alka Forsikring har på intet tidspunkt meddelt, at skaden var omfattet af forsikringens dækning, men alene bedt om oplysninger, herunder oplysninger til brug for en vurdering af om skaden var omfattet af forsikringens dækning."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"8. Følgeudgifter (udgifter til redning, genhusning, oprydning og flytning)

8.1 Forsikringen dækker:

...

8.1.2

Hvis der sker en skade som er dækket af denne forsikring, erstatter vi også:

...

8.1.2.2

Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til ud- og indflytning samt opmagasinering. Selve udgiften til genhusningen er dækket af punkt 8.1.2.3.

8.1.2.3 Genhusning og andre rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter ved midlertidig flytning fra din helårsbolig. Vi dækker i den periode det tager at udbedre skaden. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet."

Nævnet udtaler:

Der skete brandskade på klagerens hus og indbo den 23/7 2020. Klageren ønsker dækning for genhusning. Selskabet har behandlet kravet over indboforsikringen og har afvist at yde dækning med henvisning til, at branden ikke har medført merudgifter for klageren til genhusning.

Selskabet har anført, at klageren før branden havde planlagt at nedrive huset og bygge et nyt, og at boligen under alle omstændigheder skulle fraflyttes i forbindelse med den planlagte nedrivning. Selskabet har anført, at selskabets taksator ikke har givet dækningstilsagn om genhusning. Der blev tilbudt et engangsbeløb pr. kulance, da der var tale om en bygning bestemt til nedrivning. Selskabet har anført, at der ikke er anerkendt dækning af indborskaden. Selskabet har den 10/11 2021 givet et foreløbigt afslag på dækning af klagerens indbokrav, og selskabet

har oplyst, at afslaget er givet "På baggrund af de fremkomne oplysninger ved behandlingen af klagers indbokrav samt en udpræget mangel på dokumentation i sagen".

Klageren har anført, at selskabets taksator har lovet dækning for genhusning, og at et dækningstilsagn ikke kan tilbagekaldes. Klageren har videre anført, at selskabet er gået i dækning på indboforsikringen og skal dække klagerens genhusning efter ordlyden af betingelserne for indboforsikringen. Ordlyden "bestemt for nedrivning" findes i husforsikringen, og selskabet kan ikke afvise genhusning over indboforsikringen på en ordlyd i husforsikringen. De to policer skal holdes adskilt, og ordlyd og betingelser kan ikke blandes sammen. Klageren har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at han skulle have planlagt flytning, og at selskabet ikke har opfyldt den skærpede bevisbyrde, der falder på selskabet i forbindelse med afvisning af kravet. Klageren har også anført, at selskabet ikke har overholdt god skik bestemmelserne og kodeks for efterforskning.

Det følger af forsikringsbetingelsernes punkt 8 om følgeudgifter, at "Hvis der sker en skade som er dækket af denne forsikring erstatter vi også ... Genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter ved midlertidig flytning fra din helårsbolig. Vi dækker i den periode det tager at udbedre skaden. Besparelse og erstatning fra anden side vil blive modregnet".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at sandsynliggøre sit genhusningskrav mod selskabet. Nævnet bemærker videre, at udgifter, som var planlagt inden en forsikringsbegivenhed, ikke udgør et tab og ikke kan kræves dækket af forsikringen.

Klageren har protesteret imod, at nærværende sag behandles sammen med hans klage over husforsikringen, som behandles under sagsnr. 96080. Nævnet har derfor ikke haft mulighed for at inddrage eventuelle relevante faktuelle oplysninger fra sag 96080 til bedømmelse af, om selskabets taksator har lovet dækning for genhusning, og om klageren har haft planlagt at fraflytte huset inden branden.

Ankenævnet for Forsikring

15.

97110

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er muligt på skriftligt grundlag at afgøre, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene, hvor der blandt andet kan afgives partsforklaring og afhøres vidner.

Det følger herefter af vedtægternes § 4, stk. 3, nr. 3, at nævnet må afvise at afgøre sagen.

Nævnet bemærker, at udfaldet af sag 96080 eventuelt vil kunne give klageren grundlag for – inden for de almindeligt gældende forældelsesfrister – at begære sagen genoptaget i medfør af nævnets vedtægter § 21, stk. 1.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings