

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. februar 2024 blev i sag nr. 98846:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. Klageren har vedrørende samme skadeforhold tidligere klaget over selskabets erstatningsopgørelse af bygningsskaden. Denne sag er behandlet under sagsnr. 98122. I klageskema af 17/10 2022 har klageren bl.a. anført:

"En gryde gik i brand, igennem alarmselskabet gik alarmer i gang og fik fat i brandvæsenet og politiet. Jeg var ude da det skete der jeg kom hjem, var halvdelen af mit hus smadret for brandvæsenet og politiet prøvede at komme via at smadre alle mine døre, samt hegn og bord på terrassen og næsten hele huset havde taget skade af røg og stank. Jeg ventede i hele 33 dage på en taksator som skulle være igennem hele huset, men han valgte kun at kigge på gangen og køkkenet, det tog ham under 5 min, han mener ikke der var sket nogen skade, når man tydeligt kunne se røgskaden i sig over hele huset, han var ikke engang på første sal som klart også havde taget skade af røgen det samme med kældre også var der selvfølgelig også døre. Men det har i forvejen det er jo bygningen jeg har jo også indbo hos Trygforsikringen men det har det de slet ikke taget med og det er det jeg klager over.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have erstatningen for alt det der er blevet ødelagt indendørs malearbejde, gardiner tøj og sko, møbler, jeg vil gerne have erstatning for det hele. I har alt jeg har sendt det før. Men har ikke fået en erstatning for noget indendørs."

Selskabet har den 23/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager kræver erstatning for angiveligt ødelagte døre, hegn, malerarbejde, samt diverse løsøre over den tegnede løseforsikring.

Nævnet har i et vist omfang i kendelse nr. 98122 taget stilling til sagen over Bygningsforsikringen.

2.0 Kort sagsfremstilling

Klageren tegnede omkring den 30. marts 2020 indboforsikring på adressen, kopi af korrespondance mellem indtegningen og klageren fremlægges som **Bilag A**.

Selskabet sendte den 15. april 2020 en police til klageren, policen fremlægges som **Bilag B**.

Forsikringen var tegnet med betingelser 1211. Betingelserne fremlægges som **bilag C**.

Den 5. maj 2021 sendte selskabet første rykker for betaling af præmien, fremlægges som **Bilag D**. Selskabet sendte en ny rykker den 19. maj 2021, og tredjerykker blev sendt den 2. september 2021, rykkerne fremlægges som henholdsvis **bilag E og F**.

I henhold til **Bilag F** blev forsikringen slettet på dette tidspunkt grundet manglende præmiebetaling.

Den 6. december 2021 opstod der en mindre brand i en gryde i klagerens ejendom på [adresse], og ejendommen blev besigtiget af [skadeservicefirma] samme dag, rapporten fremlægges som **Bilag G**.

Ejendommen blev efterfølgende besigtiget af selskabets eksterne taksator den 10. januar 2022, taksatorrapporten fremlægges som **Bilag H**. Idet taksatoren havde fået oplyst, at indboforsikringen var udgået grundet manglende præmiebetaling, inddrog han i opgørelsen de løsøregenstande, der var beskadiget grundet branden.

Blandt disse løsøregenstande er et ægte tæppe, som er blevet rengjort på bygningsforsikring, regningen for dette arbejde fremlægges som **Bilag I**.

Ankenævnets kendelse 98122 blev afsagt den 28. september 2022, og klager anlagde nærværende sag den 17. oktober 2022.

Selskabet har i mail af 6. december 2022 anmodet klageren om at fremsende yderligere dokumentation i forhold til Indboscaden, Mailen fremlægges som **Bilag J**.

Dette materiale har selskabet ikke modtaget endnu.

3.0 Betingelserne

I betingelsernes punkt 4 er der en nærmere angivelse af, hvilke genstande der er omfattet af forsikringen.

Det fremgår således at forsikringen omfatter privat indbo, dvs. ting der hører til en privat boligs normale udstyr.

Af betingelsernes pkt. 5.1 fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skader som følge af

- Brand i form af en løssluppen ild, der danner flammer og breder sig ved egen kraft.
- Pludselig tilsodning fra levende lys og madlavning

Af betingelsernes punkt 6 om erstatning og krav til dokumentation fremgår det blandt andet, at enhver skade skal anmeldes til selskabet.

Herudover er der under punktet **opgørelse af erstatning**, en række uddybende vejledninger om, hvorledes erstatningen skal opgøres.

4.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrderegler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget samt sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringsselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

5.0 Vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger kan det konstateres, at denne sag er en udløber af Ankenævnets kendelse i 98122, hvor nævnet ikke fandt anledning til at kritisere selskabet opgørelse af erstatningen efter en mindre brand i en gryde.

Krav i relation til skade på bygningsdele, kan ikke inkluderes i dækningen på indboforsikringen.

Der henvises i den forbindelse til, at indboforsikringen i henhold til betingelserne omfatter privat indbo, hvilket vil sige ting, der hører til en privat boligs normale udstyr.

Selskabets eksterne taksator har ved en fejl i bygningsskaden medinddraget løsøre-skaderne, idet han havde fået oplyst, at indboforsikringen var udgået grundet manglende præmiebetaling.

Der er således over bygningsskaden i 98122 blandt andet udbetalt erstatning for rensning af et ægte tæppe, ligesom vask og rengøring af gardiner og gardinstang var inkluderet i opgørelsen af bygningsskaden.

Herudover kan det konstateres, at klager ikke har fremlagt dokumentation for eventuelt yderligere skadede genstande, end de, som taksatoren beskrev i sin rapport.

Uagtet dette er selskabet indstillet på til fuld og endelig afgørelse, af ethvert yderligere krav i sagen, at tilbyde en erstatning på 10.000 kr.

Tilbuddet er gældende i 30 dage fra d.d. og bortfalder, hvis det ikke er accepteret inden da."

Klageren har i besked af 21/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Nu har jeg har siddet og kigget på Trygs forsikring svar/kommentar.

Det eneste jeg kan se de er fuld af løgn, jeg er ikke enig i om nævnet kendelse nr. 98122 af bygning forsikring, de skriver blandt andet at der mangler betaling for indboforsikring hvilket der ikke gør, jeg har lagt beviser fra min privat email, så I selv kan se. Jeg vil understrege siden 2011 har jeg har været forsikret hos Tryg, til 2 [virksomheder] med 15 forskellige forsikringer + 2 bygning og 2 indbo 2 sundhedsforsikring 2 ulykkesforsikring 2 bilforsikring driftsygetabsforsikring arbejdsforsikring for mig og mit personale og 5 forskellige forsikringer.

Vedr. at de mener om at jeg ikke har betalt, det har jeg aldrig oplevet før. Jeg har været selvstændig med 2 [virksomheder] siden ..., mine forsikringer blandt andre regninger har altid været på budgetkonto. så alle mine faste regninger var betalt. I kan se fra vedlagte bilag, begrund af covid19 bliver jeg kontaktet af forsikring selskabet Tryg, om at begrundet af alle [virksomheder] var lukket så syntes de at det var en god ide at man betalte regningerne på månedsbasis i stedet for helårlig så kunderne ikke blev belastede økonomisk, det var deres ide og ikke mit, men det gjorde ikke mig noget, men lige pludselig fik jeg 5 breve om at jeg ikke havde betalt mine forsikringer, men alt andet 11-12 stk. forsikringer har de trukket månedsvis, men de har glemt de 5 regninger som jeg har lagt til jer i bilag, Jeg var chokeret over at de ikke betalt, fordi det var jo på PBS betaling, men da de ændrede selv på PBS til månedsvis så havde de glemt at tage de 5 regninger med, jeg havde ingen anelse om. Jeg kontaktede Tryg med det samme den 04.05.2021 og spurgte hvad er det her? og hvorfor har ikke trukket fra min konto? hvorfor skal jeg betale nu renter og gebyr på jeres fejl, Kontakt personen var en der hed ..., jeg har stået med telefon og computer og prøvet at ordne deres fejl og få fjernet renter og gebyr, ... sagde at jeg skulle overføre 7635.80 kr., som svarer til de 5 glemte forsikring. Den 11.05.2021 fik jeg et brev fra Tryg at de havde modtaget 7635,80 kr. som de ikke var klar over hvad det var til. Jeg ringede til dem og forklarede at de var til de der 5 regninger som en af jeres kolleger havde sagt jeg skulle betale. Men alligevel sendte mig til inkasso ..., jeg kæmpede i 5 måneder at forklare at jeg havde betalt de regninger, fordi Tryg ikke har styr på sit bogholderi, det skal gå ud over kunderne."

Klageren har i beskeder af 22/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har vedhæftet prisoverslag, som var også sendt til Tryg forsikring under bygningsforsikring og indboforsikring det ligger på sagen [sags] nr. 98122. og alt i prislisten kan du se maling, døre punkt til punkt lavet af mig selv på nær køkkenet det har jeg ikke råd til, efter ankesagen sender jeg flere billeder og dokumenter og det næsten 30.000 kr. jeg har smidt ud i sengetøj, håndklæder, mit tøj og mit [barns] tøj, begrundet af stanken og allergi som røgen havde sat spor. De beviser som forsikringen har sendt til jer de er 33 dage efter branden, det syntes jeg i skal tage som udgangspunkt.

...

I kan se den 6. December opstår brand og taksator kommer 10 januar efter 33 dage, syntes I at det er normalt at en taksator kommer efter 33 dage? Normal er maks. 3 dage efter loven, I kan læse alle mine beskrivelser på sag nr. 98122 som jeg har fremlagt.

Vedr. at de mener at jeg ikke har anmeldt skade for indbo, det har jeg første dag, jeg har bedt om at selv gør rent mit indbo fordi, det stank af røg på vores møbler og tøj osv. gulvtæppet stank så ekstrem vi kunne ikke trække vejret mig og [barn], så kontaktede jeg forsikringen og så sendte skadeservice tæppet til vaskeri under min indboforsikring, fortalte de mig. I kan se kendelse nr. 98122 alt det med gardiner møbler og meget mere som I kan læse på sagsnr. 98122 at de har anerkendt at det indboforsikring.

Jeg har flyttet alle mine private forsikringer til [andet selskab] i August, Tryg har derefter slettet alle dokumenter, samtaler osv. som jeg havde med dem på deres hjemmeside på login på min side.

Jeg er ikke slet enig med brandbygning og indboforsikring Tryg forsikrings og ankenævnet endelig afgørelse, den skal i retten da deres afgørelse er baseret på løgne. Indtil nu alene bygningsforsikring har kostet mig 280.000 kr. og de har vurderet det til 63000 kr. da jeg kontaktede ankenævnet at jeg vil tage dem i retten, og jeg søgte hos tryg retshjælp til min advokat, men det mente de at jeg ikke var berettiget til, selv om jeg har tegnet retshjælp de er så dygtige at gå fra skader. og

Ankenævnet for Forsikring

5.

98846

kunden skal selv stå med hovedpine, de lyver overfor ankenævnet og sine kunder. Jeg er så rasede over deres opførelse!"

Selskabet har i brev af 27/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det fastholdes, at maling af vægge etc. skulle vurderes over bygningsforsikringen, samt at nævnet har taget stilling til disse punkter i kendelsen 98122.

I forbindelse med denne sag inddrog selskabets eksterne taksator omkostninger til gardiner og tæppe, hvilket reelt skulle have været henvist til Indboforsikringen. Nævnet har i samme kendelse ikke fundet anledning til at kritisere selskabets opgørelse af disse genstande.

Vedrørende de øvrige genstande, som klager nu kræver erstatning for, finder selskabet det fortsat ikke dokumenteret, at genstandene har lidt skade grundet den mindre brand i køkkenet.

Herunder finder selskabet det ikke dokumenteret, at genstandene skulle have lidt skade i et sådant omfang, at det var nødvendigt at smide genstandene ud.

Sammenfattende indeholder klagerens indlæg ikke oplysninger, der kan medføre en anden holdning til sagen."

Nævnets sekretariat bad den 18/9 2023 selskabet oplyse, om selskabet gør gældende, at indboforsikringen var ophørt på skadetidspunktet, og bad selskabet kommentere klagerens krav for indbo og eget arbejde fremsat i fakturaer af 16/1 2022 og 5/4 2022. Selskabet har i besked af 19/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabets opfattelse, da skaden skete, var at løsøreforsikringen var ophørt på grund af præmierestance.

Præmieforholdet blev afklaret med klageren, og forsikringen blev genetableret på en sådan måde, at den ligeledes var i kraft på skadetidspunktet.

Baggrunden for gennemgangen af præmieforholdet var for at belyse det forhold, at taksatoren på bygningssagen, Nævnets kendelse nr. 98122, havde medinddraget løsøreskaderne i den opgørelse. Løsøredelen burde ikke have været med i bygningsdelen, men det kom den.

Bilagene

...

Jeg kan imidlertid ikke ud fra de uploadede dokumenter gennemskue, hvilke dokumenter, der henvises til, dog kan der kommenteres på det bilag, som I uploadede 'faktura 16.01.2022'.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98846

Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at den såkaldte faktura ikke lever op til reglerne for en faktura. Der er således ikke angivet et virksomhedsnavn, et CVR-nummer eller Se-Nummer på virksomheden. Der er således alene tale om klagerens egen opgørelse af ønske om erstatning for eget arbejde.

Bilaget var ligeledes fremlagt som Bilag J i forbindelse med behandlingen af kendelse 98122. Til orientering uploades bilag K, fra samme sag.

I Bilag K har kommenterede bygningstaksatoren på bilaget, og opgjorde erstatningen for eget arbejde til 10.800 kr., som blev udbetalt til klageren i forbindelse med behandlingen af bygnings sagen.

Selskabet har efter modtagelsen af ønsket om kommentarer haft rettet henvendelse til [skadeservicefirma] for at høre hvorledes der skulle/burde være foretaget rengøring i en sag som denne.

Som det fremgår af nærværende sags Bilag G rapport fra [skadeservicefirma], blev der ved besigtigelsen ikke konstateret sod, men kraftig lugt efter brandskaden.

Denne lugt ville kunne fjernes ved ozonbehandling, og af [skadeservicefirmas] beregning ville omkostningerne ved en sådan behandling løbe op i 4.444,60 kr.

Vores løøsretaksator oplyser endvidere, at hvis der var sod, vil der kunne rengøres af 2 personer i 3 dage. Hvilket vil svare til en udgift på omkring 4.800 kr. hvis det udføres som eget arbejde.

Kommentarer fra løøsretaksator og [skadeservicefirma] fremlægges som nyt bilag N."

Selskabet har i brev af 2/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I henvendelsen anmoder I os om at tage stilling til klagerens Bilag [faktura af 5/4 2022], samt de anmærkninger, der er i dette bilag.

Indledningsvis henledes nævnets opmærksomhed på, at Firmaet ... Cvr. nr. ... er ejet af klageren, hvorfor regningen ikke kan betragtes som en uvildig opgørelse.

Herudover fastholdes det, at det er klageren, der har bevisbyrden for, at der er sket dækningsberettigende skader på de genstande, der er oplyst i bilaget. Denne bevisbyrde er ikke løftet ved at fremsende denne opgørelse.

Som det fremgår af Bygningsskaden behandlet af nævnet under nr. 98122, tilbød selskabet oprindeligt at lade et skadeservicefirma foretage afrensning af køkkenet, hvilket klageren ikke ville acceptere. Endvidere fremgår det af den oprindelige sag, at der ikke var konstateret sodskader i bygningen.

Hvis dette firma var blevet engageret, ville firmaet endvidere kunne tage stilling til, hvilke løøsrengenstande, der var skadet samt hvorledes de eventuelt kunne repareres.

Som nævnt i vores svar til jer af 19. oktober 2023, var der ikke konstateret sodskader i ejendommen,

og hvis der var tale om røglugt, ville en korrekt udbedring være foretaget ved anvendelse af ozonbehandling.

Ved at klageren nægtede at lade et skadeservicefirma foretage afrensningen, har klageren fratrådt

samme skadeserviceselskab, og dermed selskabet muligheden for at vurdere denne løsning.

Dette kan på ingen måde bebrejdes selskabet.

Herudover har klageren i nærværende sag hverken fremlagt billeder af de anførte skader på genstandene eller dokumentation for faktura for erhvervelsen af de pågældende genstande.

Af betingelsernes pkt. 6 under punktet **Krav til dokumentation** fremgår blandt andet følgende:

'For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.'

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købsaftaler. Fotos kan hjælpe til at sandsynliggøre tabet.'

Klageren har ikke i nærværende sag fremlagt fotos af det anførte skadede. I den oprindelig sag 98122 har selskabet som **Bilag S** fremlagt fotos modtaget fra klageren. Disse fotos genfremlægges.

I betingelsernes punkt i 6 under punkt **Opgørelse af erstatningen** fremgår endvidere følgende:

'Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.'

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- *Reparation*
- *Genlevering*
- *Kontanterstatning*

Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden.'

Af klagerens indlæg i nærværende sag fremgår det, at klageren har ladet genstande smide ud, samt vaske grundet røglugt. Som nævnt ovenfor ville denne røglugt kunne have været fjernet ved en Ozonbehandling af ejendommen, hvilket ville have beløbet sig til 4.444,60 kr.

Ozonbehandlingen ville også have fjernet røglugten fra tekstiler herunder tøj og sofaer beklædt med tekstiler.

Selskabet vil i det følgende gennemgå de enkelte punkter, som I anmoder om kommentarer til.

Pkt. 6. borde med sten, ødelagt af Falck

Som **Bilag O** fremlægges billede af havebord med sten, fremlagt i forbindelse med Nævnets kendelse 98122.

Det kan på billederne konstateres, at bordbenene er blevet skubbet ud gennem et stakit; men der kan ikke konstateres skader på bordet. Bordpladen fremstår hel, og der er ikke indikationer for, at bordbenene skulle være skadet.

Samtidig kan det af billederne konstateres, at der er tale om et ældre bord, som har stået uden-dørs, og derfor er mærket af tidens tand. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, hvornår bordet er købt eller til hvilken pris.

Ud fra det foreliggende findes det ikke dokumenteret, at der skulle være sket skade på bordet, ligesom det fremsatte krav ikke ses dokumenteret. Kravet bør afvises.

7. garderbeknager.

Selskabet har ikke ved gennemgangen af billederne kunnet konstatere, hvad der skulle være sket med den pågældende knage. Der ses således ikke fremlagt billeder af knagen, ligesom der ikke er en beskrivelse af skaden på knagen.

Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, hvornår [garderbeknagen] er købt eller til hvilken pris.

Ud fra det foreliggende findes det ikke dokumenteret, at der skulle være sket skade på garderbeknagen, ligesom det fremsatte krav ikke ses dokumenteret.

8. Skoboks

Som **Bilag P** fremlægges fotos af skoboksen.

Selskabet kan ikke på disse billeder konstatere, hvilken skade, der skulle være sket med boksen.

Herudover har klageren ikke fremlagt dokumentation for, hvornår skoboksen var købt eller til hvilken pris.

Ud fra det foreliggende findes det ikke dokumenteret, at der skulle være sket skade på skoboksen, ligesom det fremsatte krav ikke ses dokumenteret.

9. [Barns] sko

Der foreligger ikke dokumentation for, hvilken skade, der skulle være sket med skoen, ligesom klageren ikke har fremlagt dokumentation for, hvornår skoene var købt eller til hvilken pris.

Kravet er således udokumenteret.

10. rengøring.

Dette beløb, ligesom opgørelsen er i overensstemmelse med den regning, som tidligere er kommenteret på.

Som nævnt i vores kommentarer af 19. oktober 2023 ville omkostninger til eget arbejde, hvis der var sod i ejendommen, kunne opgøres til omkring 4.800 kr.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke var sodskader i bygningen, og derfor heller ikke sodskader på løsøret.

11. gardiner i køkkenet og stang.

Der foreligger i sagen ikke billeder af den anførte gardinstang, men der foreligger et billede af et gardin. Billedet fremlægges som **Bilag Q**, idet selskabet går ud fra, at det er dette gardin klageren henviser til.

Gardinet ses ikke sodskadet eller på anden måde beskadiget. Det er selskabets opfattelse, at hvis der var tale om røglugt, ville gardinet kunne repareres ved Ozonbehandling.

Klagerens krav er udokumenteret.

Endelig fremgår det af selskabets første indlæg i 98122, at gardinstangen og vask af gardinet var indeholdt i opgørelsen på Bygningsskaden.

12. Brugt el og vaskemidler.

Beløbet svarer til det beløb, der er oplyst i **Bilag J** i ankenævnsagen 98122, som selskabet tidligere har kommenteret på.

Herudover finder selskabet det ikke dokumenteret, at der skulle have været behov for 48 vaske i forbindelse med fjernelse af røglugten.

Udbedringen kunne som nævnt i indlægget af 16. oktober være foretaget ved en ozonbehandling af ejendommen.

Kravet ses ikke dokumenteret, og kan derfor ikke imødekommes.

13. møbler stue 1.

Ud fra de foreliggende oplysninger kan selskabet ikke konstatere, hvilke møbler, der hører til hvilken stue, hvorfor selskabet som **Bilag K**, fremlægger billeder af lys hjørnesofa modtaget i forbindelse med behandlingen af bygningssagen AK 98122.

Der kan ikke på disse billeder konstateres en skade på sofaen, der kan relateres til brandskaden.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke er tegn på sodskader på det lyse møbel, eller på gulvet ved møblet.

Selskabet finder det således ikke dokumenteret, at der skulle være sket skade på møblet. Hvis der er tale om røglugt, ville denne kunne fjernes ved den nævnte ozonbehandling.

Herudover har klageren ikke fremlagt dokumentation for, hvornår og til hvilken pris møblet oprindeligt var indkøbt for.

Kravet er således udokumenteret.

14. Møbler stue 2.

Som **Bilag L** fremlægges selskabet billeder af et mørkt sofasæt.

Der kan ikke på disse billeder konstateres en skade på sofaen, der kan relateres til brandskaden.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke er tegn på sodskader på sofamøblet, eller på det hvide bord, der står ved sofaen.

Selskabet finder det således ikke dokumenteret, at der skulle være sket skade på møblet. Hvis der er tale om røglugt, ville denne kunne fjernes ved den nævnte ozonbehandling.

Herudover har klageren ikke fremlagt dokumentation for, hvornår og til hvilken pris møblet oprindeligt var indkøbt for.

Kravet er således udokumenteret.

16. Billede på væggen

Klageren har ikke specificeret, hvilket billede, der skulle være tale om, eller hvorledes dette skulle være skadet.

Selskabet tillader sig at gå ud fra, at der er tale om det billede, som selskabet modtog et billede af i forbindelse med bygningsskaden. Billedet fremlægges som **Bilag M**.

Det kan ikke af dette billede konstateres, hvilken skade, der skulle være sket med billedet, og i den forbindelse henledes nævnet på, at der ikke er konstateret sodskader i ejendommen.

Herudover har klageren ikke fremlagt dokumentation for, hvornår og til hvilken pris billedet oprindeligt var indkøbt for.

Kravet er således udokumenteret.

18. Statue ved vindue

Som **Bilag R** Fremlægges billede af den pågældende statue, modtaget i forbindelse med behandlingen af brandsagen.

Uagtet at klageren ikke har fremsendt dokumentation for den oprindelige købspris, eller hvornår købet blev foretaget, er selskabet, henset til beløbets ringe størrelse indstillet på at acceptere en erstatning på 380 kr.

19. Lampe i køkken

Selskabet har ikke kunnet finde billeder af den pågældende lampe; men da der er tale om røgskade, og ikke sodskade, ville reparationen af lampen kunne være foretaget ved en ozonbehandling af ejendommen.

Klageren har ikke fremlagt dokumentation for, hvornår og til hvilken pris lampen oprindeligt er købt for, hvorfor kravet er udokumenteret.

Moms.

I regningen, der er udfærdiget af klageren, er tillagt moms, hvilket ikke kan imødekommes, da der er tale om udbedring af egen skade.

Sammenfattende.

Ankenævnet for Forsikring

11.

98846

Sammenfattende er det fortsat selskabets opfattelse, at klagerens opgørelse i bilaget [faktura af 5/4 2022]. er en erstatningsopgørelse foretaget af klageren, og ikke en opgørelse foretaget af et objektivt, uvildigt firma.

Med udgangspunkt i vores svar af 16. oktober ville omkostninger til eget arbejde skulle opgøres til omkring 4.800 kr. hvis der var tale om sodskader. Ozonbehandling, der ville have fjernet røglugten kunne været foretaget for 4.444,60 kr.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke er dokumentation for, at der skulle være sket sodskader på klagerens løsøre. Tværtimod dokumenterer de nu fremlagte bilag, at der ikke var sod i nærheden af de løsøres, som klageren ønsker erstattet.

Hvis omkostningerne til ozonbehandlingen lægges sammen med omkostningerne til eget arbejde ved en sodskade, hvilket ikke burde være nødvendigt, vil erstatningen udgøre 9.244,60 kr.

Selskabet har i første svar fremsat tilbud på 10.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen, hvilket efter selskabets opfattelse udgør en fornuftig og reel erstatning.

Uden at anerkende, at der skulle være sket skader, som anført af klageren er selskabet imidlertid indstillet på at tilbyde en samlet skønsmæssig erstatning på 20.000 kr. Erstatningen er til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen."

Klageren har ikke indsendt yderligere kommentarer. Nævnet har fået forelagt bilag og fotografier fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadeservicefirmaets følgeskaderapport af 6/12 2021 fremgår bl.a.:

"Der er umiddelbart ikke sodskade men kraftig lugt efter brandskaden i det meste af huset.

...

Hoveddør og karm er lagt udenfor huset, dørhul rettet til og der er monteret 2 stk. OSB-plader, som sandwichkonstruktion i stedet for hoveddøren. Terrassedør er efter ønske fra FST kun af-dækket udefra med påskruet OSB-plade i nederste felt, hvor der var slået hul.

Alle øvrige døre og vinduer er lukket efter udluftning og der er udlagt 20 stk. Vapor-Tek duftbrikker i ejendommen ...

...

Der kan blive behov for ekstra lugtsanering i form af ozon, hvor der ikke må forefindes mennesker eller dyr på stedet mens dette pågår."

Af taksatorrapport af 13/1 2022 fra besigtigelse den 10/1 2022 fremgår bl.a.:

" OPLYSNINGER OM SKADEN:

...

Ved besigtigelse kunne det konstateres, at der var sket røgskade i køkken samt gang. Der var skader efter slukningsmandskabs indtrængning i ejendommen i form af skade på facadedør og terrassedør samt på løse tæpper da slukningsmandskabet har gået på tæpperne. Desuden konstateredes mindre skjolder og lugt på sædeovetræk fra sofa og lænestol som forsikringstager selv havde aftaget.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98846

Forsikringstager har selv foretaget rengøring.

Ved check for løst bundet sod (sodskade) kontrolleredes overkant indfatning i gang over dør mellem gang og spisestue. Denne var ikke rengjort og der sås alene lyst støv uden sod som tegn på alm. husstøv.

...

Den anmeldte skade behandles som en brandskade ud fra forsikringsbetingelser Tryg 1809 punkt 5.1.

Skaden er omfattet af den tegnede bygningsforsikring.

Da besigtigelsen fandt sted, var status at forsikringstager selv havde foretaget rengøring.

...

UDBEDRING AF SKADEN OMFATTER:

Ved gennemgang af skaden blev nedenstående skadeomfang fastlagt.

Beskrivelse bygning	Enhed	Mængde
...		
Indbo		
Ægte tæpper renses (skadeservice via [tæppeforhandler])	Stk	4
Skoskab Ikea – ødelagt af slukningsmandskab	Stk	1
Hattehylde/bøjlestang – ødelagt af slukningsmandskab	Stk	1
Gardinstang i køkkenet misfarvet	Stk	1
Betræk til sofa mv. vaskes af forsikringstager selv	Stk	1
Gardiner fra køkken vaskes af forsikringstager selv	Stk	1

Hvis skadeomfanget viser sig at være større end det der er beskrevet i rapporten, skal jeg kontaktes med det samme.

...

SKADEUDBETALING:

Der kommer følgende udgifter i sagen:

Udbetalinger	Beløb
Tømrer - døre	Afventer tilbud
Maler – køkken	Afventer tilbud
Elektriker - kogeplade	Afventer tilbud
Skadeservice – rengøring mv	Afventer opg. og tilbud
Afventer opgørelse over eget arbejde fra forsikringstager	Afventer opgørelse
Skoskab, hattehylde og gardinstang erstattes med	Kr. 1500"

Af klagerens faktura af 16/1 2022 fremgår bl.a.:

"Rengøring 164c/m stue og første sal væg og loft
Rengøring alt tøj og sengetøj sengetæpper og gardiner
Rengøring køkkenet inventar væg loft skabe inventar
Emhætte osv.
Rense og vaske møbler og vindtør.

Ankenævnet for Forsikring

13.

98846

2 personer 15 dage 7 timer om dagen (210 timer)	58800,00
Rengøringsmidler El og Vand til (vaskemaskine 48 gange)	3000,00
I alt	61.800,00"

Af klagerens faktura af 5/4 2022 fremgår bl.a.:

"Varer	Enhed	Antal	Enhedspris	Subtotal
1 - Maling væg, loft, paneler og døre	M2	164		38000
2 - udskiftning Dør og facade pudsning		3		32000
3 - emhætte Køkken		1		3500
4 - køkken		1		110000
5 - reparation af altan udskiftet 2 brædder		1		2500
6 - borde med sten, som ødelagt af falck		1		2500
7 - Garderobe knage		1		2400
8 - Skoboks		1		650
9 - [Barns] sko ødelagt under døren		1 par		1800
10 - rengøring 14 dages løn til 2 personer	M2	164	280	58800
11 - Gardiner i køkken og stang		1		2900
12 - brugte el og vand vaskemidler		40		3000
13 - møbler Stue 1		1		18000
14 - møbler Stue 2		1		22000
15 -hegn ødelagt ved hoveddøren		1		3600
16 - Billede på væggen		1		1200
18 - statue ved vindue gik stykker da falck åbnede vindue		1		380
19 - lampe i køkken alvorlige røgskade		1		1200
20 - håndtag knækket på altandøren ude ved hovedvejen		1		350
Subtotal				304.780
NB alle priser ekskl. moms				
moms udgør 25%				76.195"

Af mail af 12/10 2023 fra skadeservicefirmaet til selskabets løssøretaksator fremgår bl.a.:

"Jeg er fuldt ud enig i at en skade hvor der ikke forefindes sod, kan en ozonbehandling klare lugtgener. Ud fra beskrivelse er jeg også enig at der skal benyttes 2 Ozon maskiner til en behandling af denne størrelse. Ozon behandling er ekstrem effektiv over for lugt, herunder specielt overfor tekstiler, som tøj, stof møbler mm, men også over for indbo af sugende materiale. Der hvor røgen kommer ind og sætter sig, kommer ozonen også ind og trækker det ud.

Udgifter til ozonbehandling af et hus af den størrelse vil være følgende

Leje af 2 ozon maskiner 995 kr ekskl moms

Opsætning, igangsættelse, (Eventuelt flytning af planter samt andet der ikke kan tåle ozon) 4 timer af 410 kr ekskl moms = 1.640 kr

Nedtagning af ozon maskiner 3 timer af 410 kr ekskl moms = 1.230 kr

Hertil pålægges 8% af timepris til materialer samt kørsel (Estimeret 50 m2 af 7 kr)

Pris alt i alt for overstående eksl moms: 4.444,60 kr eksl moms"

Af mail af 13/10 2023 fra selskabets løssøretaksator til selskabets klageansvarlig fremgå bl.a.:

"Jeg har også talt i telefon med [skadeservicefirma] som oplyser, at såfremt der ligger let sod i et hus på 152 m2, så vil dette kunne rengøres på stedet.

Det vil tage 2 mand 3 dage at rengøre.

Hvis der er lugtgener, så vil en ozonbehandling som beskrevet i [skadeservicefirmas] mail efterfølgende blive foretaget."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

" 4. Hvilke ting er omfattet

Forsikringen omfatter dit private indbo, dvs. de ting, der hører til en privat boligs normale udstyr

...

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Nævnet udtaler:

Den 6/12 2021 opstod der ild i en gryde, mens klageren var væk fra huset. Der var installeret brandalarm, og alarmfirmaet tilkaldte brandvæsenet. Klageren anmeldte skader forvoldt af brandvæsenet og af røglugten i huset. Nævnet har i sag 98122 behandlet klagerens krav om erstatning over husforsikringen. Nævnet kunne ikke kritisere selskabets opgørelse af bygnings-

Ankenævnet for Forsikring

15.

98846

skaderne, herunder en skønsmæssig fastsat erstatning på 10.800 kr. for klagerens eget arbejde med rengøring af bygningsdele.

Klageren ønsker i nærværende sag erstatning for "alt det, der er ødelagt indendørs". Hun har fremlagt en regning på 304.780 kr. excl. moms, som også omfatter bygningsdele. Skadet indbo er opgjort til 55.430 kr. Rengøring af bygningsdele, tøj, sengetøj, sengetæpper, gardiner, køkkeninventar og møbler er opgjort til 58.800 kr. for 210 timer til en timeløn på 280 kr. Forbrug af rengøringsmidler og strøm- og vandforbrug til vask er opgjort til 3.000 kr. Hun har smidt sengetøj, håndklæder og tøj til en værdi af næsten 30.000 kr. ud på grund af røglugt. Hun har anført, at hun var nødt til at rengøre alt, fordi hun kunne ikke være i huset på grund af røglugten, og at nævnet skal tage i betragtning, at selskabets beviser stammer fra selskabets besigtigelse, der fandt sted 33 dage efter branden.

Selskabet har tilbudt en skønsmæssig fastsat erstatning på 20.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen. Selskabet har anført, at klageren ikke har ført bevis for de anmeldte skader på indbo, og at de fremlagte fotografier ikke viser tegn på sodskader på indbo. En korrekt udbedring af røglugt ville have været ozonbehandling. Klageren nægtede at lade et skadeservicefirma foretage afrensningen, og klageren har fratrækket skadeserviceselskabet og dermed selskabet muligheden for at vurdere denne løsning. En ozonbehandling ville ifølge skadeservicefirmaet have kostet 4.444,60 kr. excl. moms. En sodafrensning kunne afrensnes af 2 personer på 3 dage og ville som eget arbejde berettige til en erstatning på 4.800 kr.

Nævnet bemærker, at klagerens indboforsikring ikke dækker bygningsdele. Nævnet har taget stilling til selskabets erstatningsopgørelse for skader på bygningen og rengøring af bygningsdele i sag 98122.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at en erstatning på 20.000 kr. vil dække de dokumenterede skader på indbo og fjernelse af røglugten ved ozonbehandling inkl. strømforbrug. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets skønsmæssigt fastsatte erstatning på 20.000 kr. over indboforsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

16.

98846

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skadeservicefirmaet var på ejendommen på branddatoen den 6/12 2021 og kunne konstatere en røglugt, men ingen sodskader. Selskabets taksator har i sin rapport fra besigtigelsen den 10/1 2021 alene noteret indborskader efter brandvæsenet på løse tæpper, skoskab og garderobe, og skader på indbo som følge af branden i form af en misfarvet gardinstang i køkkenet og røglugt ved et sofabetræk og et køkkengardin. Selskabet har betalt for rensning af tæpperne over husforsikringen, og taksatoren har fastsat erstatningen for skoskab og garderobe til 1500 kr. Det blev aftalt, at klageren selv vaskede betræk og gardin. Nævnet bemærker, at klagerens eget arbejde efter nævnets praksis godtgøres med 100 kr. i timen, jf. sagerne 94.979, 93650 og 92.509. Selskabet har også accepteret en knækket statue til en værdi af 380 kr. som ødelagt af brandvæsenet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens fotografier ikke understøtter, at der i øvrigt skulle være ødelagte møbler eller andet indbo som følge af branden.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at røglugten kunne være fjernet ved opsætning af ozonmaskiner til en pris af 5.555,75 kr. inkl. moms. Heri er ikke medregnet strømforbrug, og der foreligger ikke oplysninger om, om behandlingen kunne klares på en dag. Ifølge skadeservicefirmaet må der ikke opholde sig mennesker og dyr i huset, mens maskinerne kører, og nævnet lægger til grund, at klageren kunne have boet i huset mellem behandlingerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

17.

98846

Jens Kruse Mikkelsen

formand