

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. april 2023 blev i sag nr. 98877:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 26/10 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg skriver til jer omkring en voldgift i forbindelse med vores indboforsikring hos Alka. Efter en brandulykke i vores boligblok i midt corona-pandemien juni 2021, udnyttede vi vores ret til genhusning som angivet i forsikringsbetingelserne. Vedhæftet findes intern korrespondance omkring genhusningsaftalen med vores lø søretaksator, som på det aktuelle tidspunkt ikke antydede eller konkluderede noget omkring maksimumsomkostninger på vores hotelophold. Vi søgte derfor det billigste værelse, der var velegnet til en familie på 3 med en ... uger gammel baby. Vi forlod vores lejlighed kun iført undertøj, og vi aftalte med vores lø søretaksator at købe noget tøj uden at specificere nærmere omkring prisen. Vores lø søretaksator tog vores to dyreste tilrøgede tæpper med til rengøring og returnerede dem aldrig eller sørgede for retmæssig kompensation. Hele rengøringsprocessen var problematisk fra start til slut, sindssygt 5 måneder (dvs. juni-oktober), og vores lø søretaksator nægtede at rense den resterende del af vores tilrøgede garderobe. Den mest smertefulde og omstridte del af denne tvist er dog boligudgiften, fordi jeg netop ville gardere mig mod uforudsete udgifter i situationer som denne. Vi føler at Alka er fast besluttet på ikke at leve op deres forpligtelser. Vi betaler denne månedlige præmie med forventning om, at hvis noget skulle gå galt, behøver vi ikke at tigge vores venner om hjælp eller bo på et hostel eller på gade. Jeg beder Alka om respektere ånden i deres forsikringspolice ved fuldt ud at betale omkostningerne ved vores genhusning, præcis som præsenteret for dem med fakturaer, og samtidig ved at betale en rimelig mængde tøj til 3 personer som også præsenteret vha. fakturaer. Vi købte nok tøj til en nyfødt baby og en mor, der lige har født. De slap begge nøgne fra branden. Råd fra lægen var, at vi ikke skulle bruge tøjet i lejlighed på grund af sod. Alka gav os ikke perspektiv på, hvornår vi kunne være hjemme igen, da vi købte disse tøj. Tingene kom ikke tilbage til tiden og nogle så sent som 5 måneder, så Alka har ingen ret til at klage over, at vi har købt for meget tøj. 6 kjoler mellem 400-700 kr., 1 kjole lidt over 1000 kr. 7 dameundertøj, 1 par dame sneakers under 1500

kr., 1 par øreringe 1000 kr. er ikke meget tøj til en kvinde. 1 par mand sneakers, 2 joggingbukser og 1xsweater fra 400-1500 er ikke meget tøj til en mand. Et udvalg af baby undertøj, 1 barnevogn og 1 baby ego-bæresele er ikke meget tøj til en nyfødt baby. Denne appel er blevet så meget forsinket, fordi Alkas repræsentanter fungerer som et lykkehjul, de besvarer ikke mails, de besvarer ikke de fleste af de beskeder, der går gennem deres interne systemer. Denne appel blev muliggjort, fordi jeg fysisk nægtede at forlade Alkas Ballerup kontor, indtil de gav mig mulighed for at klage."

Selskabet har i brev af 17/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvor stor en del af klagers udgifter i forbindelse med en genhusning der er omfattet af klagers indboforsikring.

Alka Forsikring blev adviseret om skade i forbindelse med en brand i den ejendom klager bebor.

Alka Forsikring blev oplyst, at selskabets kunde stod med sin kone og et spædbarn ved et hotel og afventede et opkald fra selskabet.

Alka Forsikring accepterede genhusning af klager og hans familie medens SSG rengjorde lejemålet.

Den følgende dag talte selskabets taksator med klager som oplyste, at han havde booket overnatning på [hotel 1] i [by 1]

Der havde været brand i en lejlighed i stueplan, som havde medført sodskader på øvrige lejemål. Klager boede på anden sal. Klager var ikke klar over, hvor omfattende skaderne var. Hverken klager eller hans hustru kunne dog mødes med taksator – klager på grund af arbejde og hustruen fordi hun var i chok.

Alka Forsikring tilbød og betalte i den anledning for krisehjælp.

Alka Forsikrings taksator fik efter tilladelse fra klager adgang til lejligheden sammen med skadeservicefirmaet. Lejligheden fremstod let sodskadet, hvilket kunne rengøres på stedet. Tøj der havde ligget fremme og sengetøj blev taget hjem af SSG til vask.

SSG hjemtog desuden 4 tæpper og en måtte samt madvarer for 200 kr. (effekterne er efterfølgende erstattet til nypris).

SSG meddelte ved mail tirsdag den 8. juni 2021, at lejligheden var klar til tilbageflytning om fredagen kl. 15 (den 11. juni 2021).

Klager havde desuden et kælderrum med effekter.

Taksator bad ved mail af 17. juni 2021 klager om at indsende kvittering fra det hotel de havde boet på samt oplyse om alderen på de tæpper SSG havde hjemtaget.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98877

Klager meddelte den 22. juni 2021, at alle tæpperne var under et år gamle og at han ikke rigtig havde brugt dem før han blev gift.

Klager fremsendte ved mail af 29. juni 2021 en håndskreven opgørelse over de udgifter familien havde haft i perioden 3. juni til 12. juni 2021.

Der var tale om et krav på knap 100.000 kr.

Ved mail af 6. juli 2021 fremsendte klager fotos af hotelfakturaer og fotos af kvitteringer for køb af diverse effekter og bad om, at selskabet betalte kravet inden onsdag den 13. juli 2021.

Taksator oplyste ved mail af samme dato, at det desværre ikke var muligt at lukke sagen med det samme. Taksator meddelte, at Alka Forsikring under ingen omstændigheder kunne udbetale knap 100.000 kr. i forbindelse med en kortvarig midlertidig genhusning, idet forsikringen alene dækkede rimelige og nødvendige merudgifter.

Når der var tale om genhusning på hotel kunne selskabet betale for et standarddobbeltværelse og udgifter til mad.

Klager havde haft adgang til lejligheden hele eftermiddagen den 3. juni 2021 og kunne nemt have hentet klagers hustrus briller, hvorfor selskabet ikke kunne betale for nye briller, ligesom selskabet ikke kunne tilbyde at betale for smykker eller for indkøb af kjoler til en pris af 2.999 kr.

Klager forklarede ved mail af 7. juli 2021 baggrunden for det højre krav og krævede forrentning af kravet med 24%, hvis Alka Forsikring ikke betalte inden den 13. juli 2021 og tilføjede, at han ikke håbede sagen endte i retten, da det ville koste selskabet meget mere. Klager var desuden af den opfattelse, at lejligheden ikke var tilstrækkeligt rengjort.

Da en del af de af klager fremsendte fotos af kvitteringer ikke var læsbare bad taksator ved mail af 23. august 2021 klager om at indsende de originale kvitteringer.

Klager bad ved mail af 25. august 2021 taksator om at returnere de indsendte fotos med en markering af, hvilke af dem taksator ikke kunne læse, hvorefter han ville scanne dem igen. Klager oplyste, at han ikke havde tid til at gøre det hele om, da han hver dag kom træt hjem efter en 18 timers arbejdsdag. Klager rykkede desuden for en rengøring af hans kælderrum og tilbagelevering af de genstande som var fjernet.

Klager afleverede de ønskede kvitteringer på selskabets hovedkontor den 30. august 2021, hvorefter taksator gennemgik kravet i sin helhed.

Ved mail af 6. oktober 2021 gennemgik taksator de rejste krav og meddelte, hvad selskabet kunne imødekomme i form af refusion af midlertidige genhusningsudgifter.

Taksator oplyste, at selskabet kunne godkende overnatningsudgifter med 18.219 kr., bespisning med 9.000 kr. tøj og babyudstyr med 10.000 kr. og diverse poster bl.a. parkering og vaskeservice på [hotel 2] og prisen for en brugt barnevogn mm til 9.010 kr.

Ankenævnet for Forsikring

4.

98877

Dertil kom erstatning for de af SSG hjemtagne effekter i form af tæpper, persienner, vaskepulver og madvarer.

Alka Forsikring overførte den 8. oktober 2021 erstatningen på i alt 50.381,50 kr.

Klager henvendte sig den 27. oktober 2021 med anmodning om at selskabet inden 5 dage skaffede ham en advokat, så han kunne indbringe sit krav for retten, hvilket retshjælpsafdelingen ved mail af 29. oktober 2021 afviste med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal det som ovenfor nævnt bemærkes, at klager har ansøgt Alka Forsikring om retshjælp til at føre sag mod selskabet. Retshjælpsafdelingen henviste i den forbindelse til betingelserne for retshjælp punkt 3.3. og punkt 7 d, hvorefter man er forpligtet til at indbringe sin klage for et klagenævn først, såfremt dette er en mulighed.

Retshjælpsafdelingen henviste i den forbindelse ved brev af 29. oktober 2021 klager til at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 14. april 2021 Indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelsernes IA-01.

Forsikringen dækker de i forsikringsbetingelsernes afsnit 6 punkt 1-13 oplistede skader/ skadeårsager.

Derudover dækker forsikringen i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 8 følgeudgifter i form af redning, genhusning, oprydning og flytning.

Ifølge afsnit 8.1.3. er der tillige dækning for lejere, hvis der sker en skade som normalt ville være dækket af en bygningsforsikring og som medfører, at man ikke kan bebo helårsboligen, når udgiften ikke kan forlanges afholdt af udlejer.

Det der kan dækkes i henhold til afsnit 8 er alene, jfr. afsnit 8.1.2.3 rimelige og nødvendige dokumenterede merudgifter.

Klagers lejlighed i [by 1] blev lettere sodskadet i forbindelse med en brand i en anden lejlighed i ejendommen. Som nævnt boede klager på anden sal medens branden var i stueetagen.

Der foreligger en stor mængde fotos fra hele lejligheden taget af skadeservicefirmaet SSG – nærmere bestemt 122 – hvor det er vanskeligt at se, at der forefindes skade/sodskade.

SSG foretog imidlertid rengøring/sodrenovering af lejligheden, herunder hjemtagning af sengetøj og beklædningsgenstande, der lå frit fremme til vask og rens.

SSG meddelte den 8. juni 2021, at lejligheden var klar til genindflytning fredag den 11. juni kl. 15.

Klager var genhuset de to første nætter på [hotel 1] i [by 1] tæt på deres lejlighed, hvorefter klager på eget initiativ – uden hverken at kontakte selskabet eller orientere selskabet – bookede en suite på [hotel 2].

Alka Forsikring har ikke fået en forklaring på, hvorfor klager valgte at flytte familien til et hotel i centrum af [by 2].

Ved refusion af rimelige og nødvendige merudgifter til genhusning tages – hvis der er tale om genhusning på hotel – udgangspunkt i et almindeligt standarddobbeltværelse. Udgiften til en suite kan hverken anses for rimelig eller nødvendig og i særdeleshed ikke ved ganske kortvarig genhusning.

Alka Forsikring må således fastholde den ydede erstatning for de 2 overnatninger på [hotel 1] (som er betalt fuld ud) og har også imødekommet kravet om betaling for de 7 overnatninger på [hotel 2], dog kun svarende til hvad et almindeligt standarddobbeltværelse ville have kostet. Overnatning er på den baggrund erstattet med i alt 18.219 kr.

For så vidt angår rimelige og nødvendige udgifter til bispisning er der fortsat tale om merudgifter i forhold til, hvad man ville have brugt i husholdningen.

Hvis skaden ikke var sket, ville klager og hans hustru have haft daglige udgifter til mad og Alka Forsikring kan derfor kun tilbyde en anslået merudgift. Da morgenmad var inkluderet i hotelværelsets pris, er der tale om merudgifter til to måltider om dagen, som selskabet har skønnet til 1.000 kr. dagligt.

Selskabet har bemærket, at klager for så vidt angår udgifter til mad desuden har krævet refusion for bispisning efter tilbageflytningen til lejligheden.

Taksator accepterede ved den først samtale med klager, at klager kunne købe det mest nødvendige tøj til familien. Klager har indsendt kvitteringer for køb af tøj og babyudstyr for 30.800 kr. Klager har desuden gjort brug af hotellets vaskeservice for 4.700 kr. (som er refunderet af selskabet).

Rimelige og nødvendige merudgifter omfatter efter selskabets opfattelse hverken briller, smykker eller enkelt beklædningsgenstande til en pris på 3.000 kr.

For så vidt angår brillerne, som klager henviser til, er købt fordi de er 'extremely essential' for hustruens daglige liv, fremgår det af regningen fra [optiker], at brillerne er bestilt til en ..., [adresse i by 2] samt at de er til afhentning mandag den 14. juni 2021 og dermed flere dage efter genhusningen var afsluttet, hvorfor formålet med at købe disse briller ikke giver mening.

Udover her nævnte ses det, at klager har købt en meget stor mængde babytøj. Bl.a. 13 bodyer, 11 par strømper, 9 par bukser, 3 heldragter, en termodragt 3 huer og en hat, hvilket må siges at være et voldsomt indkøb for 9 dage, hvor man tillige har gjort brug af vaskeservice.

Af beklædningsgenstande er der desuden købt 5 kjoler, 2 bluser og 11 sæt dameundertøj, hvilket igen med henvisning til samtidig brug af hotellets vaskeservice synes i overkanten i forhold til både nødvendighed og rimelighed.

Klager købte desuden en klapvogn med barnevognsdel og kørepose den 7. juni 2021 (som blev leveret den 9. juni) trods aftalen med selskabets taksator om at købe en brugt klapvogn/barnevogn til den midlertidige og korte periode der var tale om indtil lejligheden var klar til genindflytning.

For så vidt angik køb af sengetøj blev det aftalt, at klager kunne købe midlertidigt sengetøj i Jysk til en anslået pris af 300 kr., klager købte imidlertid på eget initiativ sengetøj for 1.300 kr. i [anden butik] og selskabet kan i sagens natur alene refundere i henhold til det aftalte.

For så vidt angår klagers kælderrum er det besigtiget af Polygon, som ikke fandt sodskade i kælderrummet eller i øvrigt i resten af kælderen. Der var meget almindeligt støv, som i sagens natur ville komme igen. Polygon rengjorde alligevel klagers kælderrum (i form af støvsugning af lofter vægge og gulve samt vask af gulvet) og afleverede nøglen til klagers hustru. Polygon pointerede, at de ikke havde rørt ved det opmagasinerede løse.

Alka Forsikring finder, at selskabet har været meget imødekommende overfor klager og stiller sig uforstående overfor det helt urimelige krav klager har rejst.

Alka Forsikring må på baggrund af ovenfor anførte i det hele fastholde, at klager en blevet kompenseret i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser for sine genhusningsudgifter.

De valg klager har taget i form af at flytte til en suite på [hotel 2] (og omfattende brug af roomservice) og de meget omfattende indkøb af både babyudstyr og ny klapvogn, briller samt smykker er for klagers egen regning, idet disse indkøb ikke kan betegnes som hverken rimelige eller nødvendige og for visse købs vedkommende heller ikke vil kunne betragtes som merudgifter som følge af genhusningen."

Klageren har i brev af 24/11 2022 til nævnet bl.a. anført:

"I hope the following points will provide clarity to yourselves and help you arrive at a just outcome in holding Alka to account for its services and products.

- We had the experience of a double room at [hotel 1] the first 2 nights.
- The room was crammed with 2 single beds constituting a double bed marketed as a double room. We had no legroom, no baby cot, no space to eat meals in the room during a raging pandemic, and no place to bath the infant save for a tiny sink and tiny shower.
- On the second night of our stay, [hotel 1] informed us there will be no meals in the hotel Friday-Tuesday because of the Corona pandemic. I called [hotel 2], this time specifying what space would be enough for us for an unforeseeable period. I asked them to provide a large bed for when the infant sleeps between us and cot bed for when the infant sleeps alone and room big enough to be able to eat meals as we were not vaccinated at that time, primarily because my wife had just given birth and breastfeeding. We were not booking a short family vacation, we were booking a re-housing arrangement for a family of 3+1. The hotel sales representative determined that the room he or she suggested is good enough for those requests. I had never stayed in any of the [hotel 2] before and I therefore relied on the word of the same hotel sales representatives that I am getting the right room suitable for my family of 3+1 infant. They called it a family suite. The room which [claims adjuster] describes in an exaggerated or hyperbolic expression of praise is just a standard family suite, suitable for re-housing a family of 3+1.

- There was no luxury sought or opulence otherwise we would have also asked for the high-end 11000 dkk/day rooms which were available in this specific hotel or others. The double-bed room which Alka is arguing for is suitable for 2 people who usually will push together the single beds into a double bed with a wedge in-between. This was insufficient considering the totality of our circumstances and the need to ensure utmost safety for our new-born baby. We came from our own home with a 180x240cm size double bed and this bed size we requested is very equivalent to our own for safety and comfort of our infant during sleeping times. I have no less than 10 different insurance policies and no less than 6 of them is with Alka, I take the safety of my family very seriously without having the need to burden other people.
- Alka did a shoddy cleaning job and even as [claims adjuster] tried to get us back into our home faster, we found a bed with no bed linen, and half the clothes not returned 9 days after the cleaning begun. We accepted this bad deal in good faith.
- I provided [claims adjuster] ample evidence of poor cleaning work done, which she then asked me to cover-up from my wife by doing the cleaning myself just so that we could come back home, until the cleaning company comes back again after the weekend.
- I sat my wife and baby in the Hotel lobby in [town 2] while I try re-do the cleaning myself in [town 1].
- 5 months after our communication had broken-down, [claims adjuster] not returning my calls, Alka not responding to my complaints, one chance I got hold of her I asked her if this treatment was not discrimination based on race. I had reasons to draw this inference because my neighbor, who had the exact same circumstances, had his insurers clean his entire apartment within 5 days, including his entire wardrobe, every single item of clothing and every inch of his floor plus walls was cleaned thoroughly including his Cellar-room within a record 5 days. My neighbor is ethnic Dane. After this call (around October 11) [claims adjuster] promptly send in the cleaners and our stuff was promptly returned within a day. This is more than 5 months after the cleaning begun.
- When I asked [claims adjuster's] cleaners why they cleaned inside the toilet chamber but not the walls and bathroom basin, the reply I got was they were not given instructions to do so, and they did me a favor by cleaning inside the toilet chamber. I was flabbergasted.
- It is not in dispute that Alka knew we were living in the hotels and which hotels.
- It is not in dispute that [claims adjuster] gave me permission to live in those hotels with my family for those X number of days.
- It is not in dispute that we came home to a house not cleaned, bed linen not returned which simply means the place was not ready to be handed over.
- It is not in dispute that [claims adjuster] gave me permission to buy clothes
- It is not in dispute based on their internal deliberation they provided to you now, that it took Alka from June 3 to October 11 to clean and return my property.
- Even their contracting partners SSG were disappointed they could not finalize the return of our stuff because our Cellar was not cleaned. They also had a hard time getting in touch with [claims adjuster] acting for Alka.
- At the very earliest we should have come back home later than Saturday June 12, 2021, at Alka's expense provided for in our insurance policy because our home was not ready.
- The letter of October 29 was not a reply to my complaint, it was a reply to a request for legal help and it directed me to insurance arbitrators like yourselves. After reading the letter of October 29, my laymen understanding of the instructions to complain to you was that I should complain to Alka first for an internal review of [claims adjuster] final decision. It is that complain that I never got a reply to until I went to make an in-person complaint at their Ballerup offices several weeks later.

- There was a great deal of stonewalling, therefore Alka should not sound of like they were up-front with everything. In hindsight, I can see that everything was as vague as the policy they sold to me.
- There is a great deal of corporate collusion here, they acknowledged there was soot in our apartment, but they down-play it and use subjective conclusions minimizing the risk to our healthy, and safety, especially the safety of our new-born baby. The insurers of the building is Tryg and our insurer is Alka and Alka is a part of Tryg. I urge you to disregard their for-profit internal deliberations as presented and make your own judgement based on the totality of these circumstances laid out in my complaint. We know for sure there was soot in our apartment and the fire was so deadly it killed one person.
- [Claims adjuster] had access to the Cellar and the police doing the investigations for those 9 days. She knew better how to proceed with the matter but did not deliver a complete coherent job for 5 months."

Selskabet har i brev af 19/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis har vi noteret os, at klager flere gange henviser til, at de var en familie på tre plus et spædbarn, der skulle genhuses. Efter Alka Forsikrings oplysninger var der alene tale om klager og hans hustru og deres ... måneder gamle baby. Hvem den tredje person er/var er ikke oplyst.

Som bemærket i selskabets brev af 17. november 2022 var Alka Forsikring ikke orienteret om hotelflytningen eller årsagen hertil.

Klager anerkender, at han bookede en suite, han omtaler som family-suite.

Vi finder ikke den af klager nu oplyste årsag, nemlig at de var vant til en større seng hjemmefra eller at værelset var for lille til at indtage måltider i, kan begrunde en flytning til en suite på [hotel 2].

At klager i sagens natur ikke bookede en kort familieferie, men derimod alene en kortvarig genhusning, giver ikke klager en berettiget forventning om refusion af egenhændigt afholdte udgifter af et omfang som i aktuelle sag.

Alka Forsikring finder ikke der er noget at laste selskabet eller SSG i forbindelse med håndteringen af sagen. Klagers lejlighed var rengjort og klar til indflytning den 11. juni 2022, og den manglende returnering af sengetøj blev der taget højde for med selskabets tilbud om at klager kunne købe midlertidigt sengetøj i Jysk.

Klager anfører på side to i sine bemærkninger en masse punkter, som han anfører 'is not in dispute', punkter og anbringender som selskabet ikke kan anerkende som 'not in dispute'.

Som eksempel skal nævnes, at taksator ganske rigtigt som nævnt af klager accepterede, at klager kunne købe de mest nødvendige beklædningsgenstande til familiens brug. At klager kunne købe de mest nødvendige beklædningsgenstande er således ikke 'in dispute', men efter selskabets opfattelse indebærer et sådant tilsagn ikke en accept af, at der indkøbes for over 30.000 kr. beklædning.

For så vidt angår de øvrige punkter klager anfører ikke er 'in dispute' må vi henvise til selskabets svar til Ankenævnet for Forsikring af 17. november 2022.

At klagers kælder først blev rengjort sent i forløbet finder Alka Forsikring ikke relevant, da det fremgår af Polygons besigtigelse, at der ikke var sodskade i kælderen, hverken i klagers rum eller nogen af de øvrige rum. Der var alene tale om almindeligt støv, men Polygon rengjorde alligevel kælderrummet.

Klagers øvrige bemærkninger giver ikke selskabet anledning til yderligere.

Alka Forsikring finder fortsat, at selskabet har været meget imødekommende overfor klager og må i det hele fastholde den indstilling og de anbringender vi har anført i selskabets brev til Ankenævnet for Forsikring af 17. november 2022"

Til dette har klageren fremsendt brev af 2/1 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Alka knows that I have 2 children ... years and the other ... weeks old at the time of the accident. I am by law obligated to provide accommodation to my [older child], so yes in this situation I made provision for this type of accommodation with that in mind. My [older child] ... is insured by me with Alka. Alka can look [older child] up in their system so if I am displaced and [older child] is with me [older child] is displaced and affected as well by this accident. Therefore this type of accommodation was for a family not just 2 parents out on a weekend vacation with no children."

Hertil har selskabet i brev af 24/1 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ved forsikringens tegning i april 2021 oplyste klager, at husstanden bestod af 3 personer og at der skulle være tale om fire personer i husstanden er således en oplysning selskabet ikke har været i besiddelse af.

Klagers på skadetidspunktet [ældre barn] har imidlertid heller ikke været tilmeldt klagers adresse, men har siden 2010 været tilmeldt folkeregistret på en adresse på ...

Klagers [ældre barn] er som udgangspunkt således ikke omfattet af klagers forsikring og kan ikke begrunde øgede udgifter til hverken genhusning eller bospisning eller andre omkostninger i forbindelse med sodskaden.

Det har efter selskabets opfattelse desuden formodningen imod sig, at klagers [ældre barn] har haft brug for genhusning i forbindelse med sodskaden i klagers lejlighed, da [ældre barn] havde fast bopæl på en anden adresse."

Heroverfor har klageren i brev af 14/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"I can see that Alka is not seeking to understand what a family consists of when people take decisions of this magnitude and make this arbitration easier. They want to win a case and save corporate profits. I am not a lawyer here and I am speaking plainly and sincerely about my family circumstances during this tragedy and the decisions I took. I mentioned [older child] in this case to illustrate and emphasize, the lack of perspective with regards to my family's temporary homeless-

ness. [Older child] did not live with us in this hotel room and [hotel 2] can surely tell Alka exactly who the guests were in this room in this period although legally I was supposed to provide for [older child] in the days, [older child] was supposed to be physically under my care according to a ruling on our custody. I noted that the difference between this hotel room and the previous one was that there was enough space to sit and eat meals together if [older child] were to come by and support [older child's] baby [sibling]. We did not include [older child] in any of the things we bought using the insurance money. We did not buy [older child] clothes and [older child] never slept in this hotel room. [Older child] did not lose any property in this fire tragedy even though [older child] lived with us every second weekend per custody terms. In-fact [older child] left the day before the fire. This room was for me and my wife and our infant and there was nothing special about it. I am using a distinct marking here in my submission I wrote a family of 3+1 meaning 3 people daily and 1 incase. I did not seek a bigger bed that we were used to at home as Alka seeks to twist my words, time and time again I have stated we sought a similar safer size bed for the protection of our infant who 70% of the time co-sleeps with us especially in those early days of [infant's] life. It was a room suitable for a family and that's it. With no perspective on when we will go home we very much needed enough space to be able to live and heal from this trauma. It is also wrong for Alka to disregard the fact that I have this other person because at the time of buying the policy I explained to Alka's sales-representative that I do have [older child] who comes to me every second weekend although only 3 of us live here daily and I was told that indboforsikring covers people who will be in that place at the time of a tragedy but in this policy we declare that 3 people lives in that place on a daily basis. I guess this was a lie just like the lie that we will provide you help in times of tragedy and now tragedy has come they are refusing to pick the bill."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 6/10 2021 fra selskabets løssøretaksator til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har gennemgået alle de kvitteringer du har afleveret på vores hovedkontor.

Når man som forsikringstager er udsat for en skade der kræver genhusning, er det alene **rimelige og nødvendige merudgifter** vi dækker.

Som jeg tidligere har skrevet til dig, finder jeg, at mange af de køb I har gjort jer, er langt udover hvad der kan betragtes som rimelige og nødvendige. Det skal bemærkes at I har haft adgang til jeres egen lejlighed igennem hele jeres genhusningsperioden, og at lejligheden alene var ramt af meget let sodskade, som kunne afhjælpes ved rengøring på stedet.

Nedenfor her har jeg noteret hvor meget Alka kan betale af de udgifter I har haft. Jeg har delt det op i 4 punkter: Overnatning, bespisning, tøj og diverse.

Overnatning:

I har i alt haft 9 overnatninger på hotel i genhusningsperioden. Jeres egen lejlighed var meldt klar til tilbageflytning fredag den 11. juni 2021, men da du var på arbejde, og ikke kunne køre din kone og baby retur fra [by 2] til [by 1], accepterede jeg at I tog en ekstra overnatning.

De første 2 nætter på [hotel 1] til en samlet pris på 2.980 kr. inkl. morgenmad.

Herefter flytter I på [hotel 2], da der ikke er mulighed for at købe mad på [hotel 1] i hverdagene. Det skal bemærkes at denne flytning foretager I på eget initiativ, og uden godkendelse fra Alka. I booker en suite på [hotel 2] til en gennemsnitlig pris pr. overnatning inkl. morgenmad på 4.383 kr. En suite er ikke en nødvendighed og en rimelig udgift ved midlertidige genhusninger. Vi dækker derfor alene hvad et standarddobbeltværelse koster, inkl. morgenmad. [Hotel 2] har oplyst mig om en pris pr. overnatning inkl. morgenmad, for samme periode hvor I har boet der, til 2.177 kr. pr. overnatning inkl. morgenmad.

For overnatninger betaler vi således følgende:

2 x overnatning på [hotel 1], 2.980 kr.

7 x overnatning på [hotel 2] á 2.177 kr. = 15.239 kr.

I alt 18.219 kr.

Bespisning:

Når man er genhuset betaler vi for rimelige *merudgifter* til bespisning. Hvis skaden ikke var sket, ville I have haft en daglig udgift til mad. Det er derfor alene en anslået merudgift til bespisning vi dækker. Vi anerkender at der er en forøget udgift til at spise ude, da I ikke har kunne lave mad på hotelværelset.

Morgenmad er inkluderet i værelsesprisen, hvorfor vi taler om udgift til frokost og aftensmad.

Vi kan dække en merudgift til bespisning på 1.000 kr. pr. dag. Et beløb som jeg anser for yderst rimeligt og fair. Dagen hvor I tjekker ud (den 12/6-2021) er I tilbage i jeres lejlighed, og kan således selv lave mad fra denne dag.

For bespisning betaler vi således følgende:

9 dage á 1.000 kr. = **9.000 kr.**

Tøj og babyudstyr (excl. barnevogn):

Da vi talte sammen første gang i telefonen, accepterede jeg at I gik ud og købte *det mest nødvendige* tøj til dig, din kone og jeres baby. I har sendt kvitteringer ind på at I har handlet tøj og babyudstyr for knapt 30.800 kr. hvilket må anses for langt udover hvad der er rimeligt og nødvendigt. Her kan bl.a. nævnes en enkelt bluse til en værdi alene på 2.999 kr., 2 babydyner mm.

I har været væk fra jeres egen lejlighed i 9 dage. I løbet af de 9 dage, har I også gjort brug af vaskeservice på [hotel 2] 2 gange, hvilket umiddelbart virker som unødvendigt, mængden af indkøbt tøj taget i betragtning.

Vi kan godkende et anslået beløb til nødindkøb af tøj og babyudstyr på i alt **10.000 kr.** Et beløb som vi finder yderst rimeligt og fair.

Diverse indkøb mm.:

Under denne post kan vi dække følgende:

Parkering på [hotel 2] i genhusningsperioden, 2.000 kr.

Udgift til vaskeservice på [hotel 2], 4.710 kr.

Indkøb af brugt midlertidig barnevogn, 2.000 kr. (I har valgt at købe en ny barnevogn, selvom vi telefonisk aftalte at I skulle købe en brugt)

Indkøb af sengetøj til brug da I kom hjem (SSG havde jeres eget sengetøj hjemme til vask), 2 x sengesæt á 100 kr. + lagen 100 kr. I alt 300 kr.

I alt **9.010 kr.**

Vedrørende indkøb af midlertidigt sengetøj, aftalte vi telefonisk at I skulle køre i Jysk og købe sengetøj, da I her kan købe til billige penge. I vælger at køre i [anden butik] og købe sengetøj for ca. 1.300 kr. Det var ikke den aftale vi lavede, hvorfor vi alene kan udbetale hvad et af de billigste sengesæt og lagen kan købes til i Jysk.

Udover ovenstående, dækker vi de løse tæpper som SSG har kasseret, 4 stk. + en måtte, 3 persenner og 1 pk. vaskepulver som er kasseret fra jeres kælderrum, samt madvarer for 200 kr.

Jeg sender dig en særskilt mail med en samlet opgørelse over de udgifter vi dækker. Beløbet bliver stillet til rådighed i vores online erstatningssystem Scalepoint. Her kan du vælge at udbetale det kontante beløb til din bankkonto eller handle på en lang række rabataftaler. Du finder alle rabat-aftalerne når du logger ind på Scalepoint.

Sagen er herefter afsluttet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvem er omfattet af forsikringen?

3.1 Forsikringen omfatter:

3.1.1 Dig som forsikringstager og derudover følgende personer, hvis de er tilmeldt samme folke-registeradresse som dig:

- Din ægtefælle/samlever
- Dine og din ægtefælle/samlevers børn

...

3.1.2 Følgende personer, selvom de ikke er tilmeldt samme folke-registeradresse som dig, med-mindre de er omfattet af deres egen eller anden forsikring:

- Dine og din ægtefælle/samlevers delebørn under 21 år, når de opholder sig hos dig

...

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:

8.1.2.1 Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til redning, bevaring og oprydning.

8.1.2.2 Rimelige og nødvendige dokumenterede udgifter til ud- og indflytning samt opmagasine-ring. 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. Besparselse og erstatning fra anden side vil blive modregnet.

- 8.1.3 I forbindelse med en skade hvor du er lejer, dækker vi samme udgifter nævnt under punkt 8.1.2, hvis
- skaden har medført, at du ikke kan bo i din helårsbolig,
 - udgiften ikke kan forlanges afholdt af ejeren af bygningen og
 - skaden normalt ville være dækket af en bygningsforsikring."

Nævnet udtaler:

Der opstod brand den 3/6 2021 i en stuelejlighed i den opgang, hvor klageren boede. Hans lejlighed – som var på anden sal – blev lettere sodskadet. Klageren, ægtefællen og deres få måneder gamle spædbarn opholdt sig på hotel fra 3/6 2021 til 12/6 2021, mens lejligheden blev rengjort. Klageren har rejst et krav på ca. 90.000 kr. for dækning af merudgifter til hotelophold og indkøb af tøj, babyudstyr, mad og diverse. Han er utilfreds med selskabets erstatning på kr. 50.381,50.

Klageren har haft hoteludgifter på henholdsvis 2.980 kr. og 30.680 kr. Familien har boet på hotel 1 i bopælsbyen fra 3/6 til 5/6 og på hotel 2 i en anden by fra 5/6 til 12/6. Familien skiftede hotel, fordi der under corona pandemien ikke blev serveret mad på hotel 1 fra fredag til tirsdag. Klageren kontaktede hotellet i by 2 og bad om et værelse med en stor seng og plads til en vugge og til at spise måltider, da han og ægtefællen ikke var corona vaccineret. Hotellet anviste en familie suite. Klageren har anført, at han ikke bestilte en kort familieferie, men en genhusning af en familie på 3+1, og at der skulle være plads til, at hans ældste barn kunne komme på besøg. Han har anført, at selskabets taksator ikke oplyste, at der gjaldt et maksimum for hoteludgifter.

Klageren har haft udgifter til tøjindkøb og babyudstyr på ca. 30.800 kr. Han har anført, at familien forlod lejlighed kun iført undertøj, og at han aftalte med selskabets taksator, at der kunne købes tøj uden en nærmere specifikation af prisen. Familiens læge havde rådet til, at tøjet fra lejligheden ikke skulle bruges på grund af sod, og der blev købt nok tøj til en baby og en mor, der lige har født. Klageren har desuden blandt andet købt en ny klapvogn med barnevognsdel og kørepose til 5.597 kr. og nyt sengetøj til 1.100 kr.

Selskabet har fastholdt sin erstatningsudbetaling med henvisning til, at forsikringen dækker rimelige og nødvendige merudgifter. Selskabet har anført, at "De valg klager har taget i form af at flytte til en suite på [hotel 2] (og omfattende brug af roomservice) og de meget omfattende indkøb af både babyudstyr og ny klapvogn, briller samt smykker er for klagers egen regning, idet disse indkøb ikke kan betegnes som hverken rimelige eller nødvendige og for visse købs vedkommende heller ikke vil kunne betragtes som merudgifter som følge af genhusningen".

Selskabet har blandt andet dækket klagerens hoteludgifter til hotel 1 fuldt ud med 2.980 kr. og til hotel 2 med 15.239 kr. svarende til prisen for et standarddobbeltværelse på hotel 2 fra 5/6 til 12/6 2021. Selskabet har dækket nødindkøb af tøj og babyudstyr med 10.000 kr. Selskabets taksator aftalte med klageren, at der kunne købes en brugt midlertidig barnevogn og ved tilbageflytningen til lejligheden nyt midlertidigt sengetøj i Jysk, og selskabet har erstattet disse poster med 2.000 kr. og 300 kr.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 8 fremgår det, at forsikringen dækker genhusning og andre rimelige og nødvendige merudgifter ved midlertidig flytning fra helårsboligen. Det følger i øvrigt også af almindelige erstatningsretlige og forsikringsretlige principper, at man har en tabsbegrænsningspligt.

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 8 har været berettiget til at udøve et skøn over, hvad der har udgjort rimelige og nødvendige merudgifter ved klagerens midlertidige flytning fra sin helårsbolig. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag til at underkende selskabets skøn.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

98877

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings