

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 99444:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

LB Forsikring A/S
Amerika Plads 15
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 28/2 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Påstand: Lærerstand skal at anerkende at have givet dækningstilsagn på kr. 199.740, -.

Sagsfremstilling:

Den 29/08-2022 bliver vores kælder oversvømmet af kloakvand grundet et massivt skybrud og ødelægger næsten alt vores indbo i kælderen.

Lærstanden brandforsikring har anerkendt at skaden er dækningsberettiget.

Begge parter er enige om at der sket omfattende skader på både bygning og indbo, hvilket i øvrigt er tilfældet for hele vejen.

Vi beder forsikringselskabet om hjælp. Vi kan ikke overskue omfanget, og vi tænker at alt vores indbo er ødelagt særligt vores tøj, men vi er langt fra professionelle til at vurdere dette ligesom det er ikke vores afgørelse i hvilket omfang noget skal erstattes. Det er forsikringselskabet vurdering.

[Skadeservice] kommer løbende ligesom vi taler med andre på vejen som har haft oversvømmelse. De får hjælp til at redde deres tøj. Det får vi ikke. Vi er forpligtede til at redde hvad reddes kan og det gør vi, ligesom vi tæller og sorterer både tøj og generelt alle former for indbo fra madrasser, skakbrætter, symaskine, børnebilleder, stole, etc. Det skal understreges at vores kælder er en helt igennem tør 'kælder' der ligger i niveau med terrænet i baghaven. Der er installeret højvandsikring som både hjælp og alligevel lod noget vand passerer. Andre på vejen havde over 1,5 meter kloakvand i kælderen.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99444

Vi kontakter lærerstanden gang på gang telefonisk. Adskillige gange sidder vi i kø timevis. Vi beder om hjælp igen og igen men de kan ikke komme for de har travlt. Vi må på intet tidspunkt smide noget ud uden vi får accept fra deres side. Vi ringer og skriver og den 02/09-2022 får vi endelig aftalt

at der skal komme en taksator. Han kan først komme på adressen den 5/9-2022. altså 3 dage senere. Det er fordi han har virkelig travlt.

Taksator ... forklare os at formålet med mødet er at finde en endelig løsning på vores indbo. Det vil sige vi skal finde ud af hvad der skal smides ud og hvad skal dækkes og hvad der skal forsøges reddet. Derfor tager han også en med fra [skadeservice] som skal bistå ham i vurdering og hvordan det skal gennemføres.

Vi fremsender inden mødet en 'midlertidig opgørelse' til Taksator ... i en excell fil og hvor vi indtil nu har opgjort vores samlede tab til kr. 199.740, -. Alt er oplistet som aftalt med LB.

Den 5/9-2022 ankommer Taksator ... fra LB og en person fra [skadeservice].

Vi står på daværende tidspunkt ude i haven og gennemgår vores ejendele ligesom vi stadigvæk tæller op og sorterer. Den oprindelige liste er 'forældet' hvilket vi klart og tydeligt informere Taksator ... om.

Det kan han også se ved selvsyn, vi er jo stadig i gang.

Da Taksator ... ser skadens omfang bliver han overrasket over omfanget. Der er hele tiden foretaget fotodokumentation for alt, fra det øjeblik skaden er sket. Vi har på mødedagen stadig indbo inden i kælderen, som endnu ikke er blevet båret ud af LB og skadeservice efter adskillige dage. Skaden er massiv og omfangsrig.

Vi fortæller Taksator ... at vi har fremsendt en opgørelse til LB på kr. 199.740, -. Han fortæller os at han ikke har læst opgørelsen endnu og at han har ligget vandret siden det store skybrud. Han fortæller at han har masser af sager og han nærmeste arbejder døgnets 24 timer. Han er træt siger han.

Han spørger os flere gange til beløbets størrelse på den opgørelse vi har fremsendt. Det vi har opgjort til dags dato har han ikke interesse i. Vi fortæller ham at den opgørelse vi har fremsendt, der er beløbet opgjort til kr. 199.740,- men at den opgørelse vi står med lige nu er langt større end de kr. 199.740 - nærmere 250.000. Han spørger 3 til 4 gange til den opgørelse vi har fremsendt, mens vi står ude i haven og efter nogen overvejelse siger han.

'Stop med optælling og sortering - Vi smider alt ud - 199.740 - og så er vi tæt ved dækningsmaks' og samtidig bevæger han begge arme bagfra og frem for sig i en bevægelse som om han fysisk smider det hele ud.

Min kone og jeg er dybt lettede og vi står og taler sammen taler om at '200.000' er OK for det hele. Så behøver vi ikke mere at stå med vores kloak inficeret tøj, jakker, sko, madrasser, sengetæpper, støvler etc. som vi har gjort i flere dage. Vi accepterer dette. Vi kan komme videre.

Taksator ... informerer [skadeservice] straks om at få fat i nogle folk, der skal hente alt så hurtigt som muligt. Efterfølgende sætter vi os inden i huset og drikker en kop kaffe. Vi er lettet og vi kan se fremad og har fået slået en streg i sandet og kan komme videre.

Vi får at vide at der vil gå nogle dage inden vi får udbetalt pengene, fordi der er mange sager der skal behandles. Det er her vi taler om, hvor mange på vejen som er ramt, herunder at LB har 3 - 4 'kunder' på vejen.

4 dage efter mødedagen, får vi besked at der er indgået kr. 150.000. Vi kontakter straks taksator ... fre. 9. sep. 2022 kl. 12.34 hvor vi skriver at vi kan se han har sendt et acontobeløb på kr. 150.000, -

fredag den 9. sep. 2022 15.34 svare taksator... :

'Der er ikke tale om et aconto beløb, men den samlede erstatning for de skaderamte ting i henhold til jeres liste' og her vedlægger han en lignende liste som vi har fremsendt, men korrigeret med afskrivninger.

Den 12. sep. 2022 09.38 skriver vi til taksator... :

'Det var vores klare opfattelse at da du fortalte at vi have nået den maksimale dækning jævnfør den fremsendte liste så forstod vi ud fra situationen at vi ville få alt dækket på listen til kr. 199.400 hvormed sagen med vores indbo var lukket endeligt, og vi kunne fokusere på at komme videre.'

Som man kan se, så begynder vi at tale forbi hinanden, ligesom Taksator ... svare ud fra en situation som vi ikke forstår. Vi kan kun gætte, men det virker som om at taksator ... er kommet tilbage på kontoret og han har fundet ud af, at vores maksimale dækning på forsikringen er nået kr. 224.400. Og han har fundet ud af, at de kr. 199.740 skulle afskrives ned til kr. 150.000,- hvorfor han ikke udbetaler kr. 199.740, -.

Det betyder således at der udbetales kr. 150.000,- mens vi forventede kr. 199.740, - som var det dækningstilsagn vi fik stillet i udsigt.

Yderligere betød det, at vi har accepteret at 'alt' blev smidt ud af LB og [skadeservice]. Vi ville aldrig havde accepteret dette, hvis vi var blevet gjort opmærksom på dækningsmaks og eventuelle afskrivninger og dermed et andet beløb og mindre end 199.740, - Særligt afskrivninger er interessant, for vi havde jo flere ting som ikke var optalt og registreret og som måske kunne være blevet reddet. Vores liste var lang fra færdiglavet.

Det er helt ulogisk at vi skulle smide værdier ud som kunne være blevet reddet af [skadeservice]. De værdier vi have opgjort kunne vi have fået dækket alene, men beholdt alle andre effekter og fået [skadeservice] til at redde dem eller gøre et forsøg.

Men da vi stod i situationen, der kunne vi endelig få sat en streg i sandet og finde en endelig løsning for det hele på en gang.

Nu står vi i den situation at LB som faktisk havde til opgave at hjælpe os, har været med til at smide indbo ud som kunne være reddet eller bare forsøgt reddet af [skadeservice].

På intet tidspunkt har LB dokumenteret at de har fortalt om et andet dækningstilsagn eller at de først skulle foretage afskrivninger i sagen på mødet. Det har ganske enkelt også formodningen

imod sig at LB skulle smide alt ud hvis der ikke var en klokkeklar aftale. For efterfølgende erkender Taksator ... at jævnfør den liste som vi havde udarbejdet, efter afskrivninger ikke nået dækningsmaks.

Vi har hele tiden været indforstået med at 'alt blev smidt ud' idet vi kun kunne opfatte det som klokkeklart dækningstilsagn om at vi fik kr. 199.740, -. Det har formodningen imod sig at vi skulle accepteret at alt blev smidt ud inden optællingen var færdiggjort og endelig, hvis der ikke var afgivet et klokkeklart dækningstilsagn fra Taksator ...

Hvis vi have vidst at der skulle ske afskrivninger eller på anden måde reduktion i beløbet, så ville det jo have været i vores interesse at lade [skadeservice] fortsætte optællingen og sorteringen og dermed stadig få den korrekte opgørelse færdiggjort. Den mulighed fik vi aldrig, for taksator ... stoppede vores arbejde og konkluderede at vi ikke skulle fortsætte.

At taksatoren helt eller delvis er sat ind i vores sag skal ikke komme os til ulempe. Vi har ingen mulighed for at vurderer i hvilket omfang han er informeret fuldt ud eller ej. Vi fremsendte opgørelsen lang tid før mødet.

Vi må forvente at LB er professionelle og de ved hvad der skal til for at lave en korrekt taksator opgørelse.

Vi har bedt LB om at dokumenterer hvor der står i sagen, hvad der blev lavet af aftale, men det er på intet tidspunkt fremvist hvad der er blevet givet af dækningstilsagn, hvilket de ikke kan fremlægge. Det er først flere dage efter mødet og på vores henvendelse, taksator ... skriver at det ikke er et acoutobeløb. Men den dato skriver taksator ... at han godt kunne have udbetalt kr. 199.740 og så 24.887 for hvilket ville have givet samme resultat. Denne bemærkning er i sig selv interessant, for det viser, at taksatorer ikke var klar over at der allerede var givet dækning, hvormed vi ville være kommet over dækningsmaksimum. Men det understreger blot, at Taksator ... først den 9/9-2022 hvor han laver vores beregning slet ikke have overblik over sagen.

Taksatoren ... konklusion om at vi var nået til dækningsmaksimum var således forkert når vi kigger på hans opgørelse og der 'kun' skulle udbetales kr. 150.000, - Dvs. at han dermed har smidt vores indbo ud fordi han troede at vi nået dækningsmaksimum. Den del erkender taksatoren selv i sine skrivelser. Og samtidig siger han vi måtte være klar over at reglerne i samme ombæring, altså forstået på den måde at vi skulle have været klar over at vi ikke ville få dækket vores indbo fuldt ud.

Hertil taler det igen mod al logik, at vi så stoppede optælling og sortering af vores indbo på mødet den 5/9-2022 hvis vi allerede var klar over dette, og vi dermed mistede værdier for adskillige tusinder af kroner uden grund.

Det var jo netop frit for os at lade [skadeservice] hjemtage al indbo og gennemgå det og redde det der kunne reddes.

Vi ønsker at LB ganske enkelt vedstår at de afgav et dækningstilsagn på 199.740, -, hvormed de mangler at udbetale det resterende beløb på kr. 26.851,25. hvilket følger denne opgørelse
Acontoudbetaling kr. 150.000
herefter følgende løbende udbetalinger:
køkkenmaskine 2850,-

Ankenævnet for Forsikring

5.

99444

symaskine 4250,-
styrthjelm 3.778,20
samt øvrige genstande 12.010,55
I alt der er udbetalt kr. 172.888,75
Kr. 199.740 - kr. 172.888,75 = kr. 26.851,25 til gode

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at LB ganske enkelt vedstår at de afgav et dækningstilsagn på 199.740, -, hvormed de mangler at udbetale det resterende beløb på kr. 26.851,25."

Selskabet har i brev af 21/3 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen fra nævnet. Sagen omhandler, hvorvidt vi i forbindelse med en skybruds-skade har været berettigede til at afvise dækning af indbogenstande, der overstiger dækningsmaksimum.

Vores medlem har tegnet indboforsikring for hvilken vilkår nr. 33-5 er gældende.

Vores medlem anmeldte den 28/8 2022, at der dagen forinden var steget kloakvand op indefra, og at der var sket skade på nogle hårde hvidevarer. Der havde været skybrud, hvor kloakvand trængte ind og stod i en højde af 40 cm. Skaden blev også anmeldt til bygningsforsikringen, der iværksatte skadeservice.

Den 29/8 2022 udbetalte vi erstatning for hårde hvidevarer over bygningsforsikringen.

Den 30/8 2022 ringede vores medlem, idet han oplyste, at deres senge var ødelagte.

Vi udbetalte herefter en strakserstatning på 51.511,25 kr. for to Auping senge med madrasser og en Miele støvsuger. Da der var tale om flere genstande, blev sagen sendt til en kørende taksator.

Den 1/9 2022 sendte vores medlem en liste over en lang række forskellige indbogenstande, herunder en del tøj, diverse elektriske apparater, skabe og puslespil m.v., som han oplyste lugtede fælt og var begyndt at gå i forrådnelse. Kravet var opgjort til 199.400 kr. I en yderligere mail af samme dato skrev vores medlem, at de havde forsøgt at redde tøjet, men det var ikke muligt at fjerne lugten.

Grundet travlhed i forbindelse med skybruddet, som havde ramt mange af vores medlemmer, havde taksator endnu ikke kontaktet vores medlem den 2/9 2022, hvorfor medlemmet ringede igen. Det blev i den forbindelse noteret af skadebehandleren, at vores medlem var frustreret over, at ingen kunne sige ok til, at han kunne smide skadet indbo ud. Samme dag modtog vi en mail fra vores medlem, hvor han anførte, at han ikke kunne forstå, at alt deres tøj, der var inficeret med bakterier, lort, virus, alger, slam etc. bare skulle stå i haven ødelagt. Han regnede med, at de kunne få det smidt ud samme dag, så de kunne komme videre.

Vores taksator besigtigede indboscaden hos vores medlem den 5/9 2022 og noterede i den forbindelse, at indbo der havde været i berøring med vand kunne kasseres, idet vi var i nærheden af

forsikringens maksimumdækning og da det ikke ville give mening, at skadeservice hjemtog tingene til sortering. Vores taksator noterede endvidere, at vores medlem ikke ønskede, at man forsøgte at redde nogle af tingene, da de ikke troede på, at det kunne blive lugt- og bakteriefrit.

På baggrund af vores medlems indsendte liste opgjorde vores taksator erstatningen i henhold til vilkårenes punkt 1.L og udbetalte yderligere erstatning på 150.000 kr. den 8/9 2022. Den 12/9 2022 udbetalte vi 22.888,75 kr. for en KitchenAid køkkenmaskine, en symaskine, en styrthjelm og en Louis Vuitton taske med hvilket beløb den samlede udbetalte erstatning for indbo udgjorde forsikringens dækningsmaksimum på 224.400 kr. Derudover kompenserede vi vores medlem for eget arbejde med 11.000 kr.

Vi havde efterfølgende en længere korrespondance med vores medlem, idet han havde fået den opfattelse ved vores taksators besigtigelse, hvor det blev besluttet at kassere det indbo, der var berørt af kloakvand, at vi ville udbetale 199.400 kr. i henhold til den liste han havde sendt til os uden fradrag i henhold til forsikringsbetingelserne.

Vores taksator anførte i den forbindelse i mail af 13/10 2022 til vores medlem, at det han havde givet udtryk for ved besigtigelsen var, at med listen på næsten 200.000 kr. + det der var gået til, men som endnu ikke var opgjort, som medlemmet havde sendt, men som taksator på daværende tidspunkt ikke havde set, så ville vi være kommet langt over maksimumdækningen, hvorfor denne kunne udbetales.

Vilkårene:

I vilkårenes punkt 1.L er det beskrevet, hvordan vi opgør erstatningen, herunder hvordan vi fastsætter en kontanterstatning med udgangspunkt i genanskaffelsesprisen, og at afhængig af genstandens alder og stand fastsættes erstatningen med fradrag for værdiforringelse. I vilkårenes punkt 1.M er de afskrivningstabeller, der gælder for visse genstande.

Det følger af vilkårenes punkt 10.4.b vedrørende opgørelsen af erstatning ved skybrudsskader, at i kælderrum der ikke er godkendt til beboelse, dækker vi med højst 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed (efter selvrisko).

Vores medlem har en forsikringssum på 1.495.600 kr. Kælderen er ikke godkendt til beboelse.

15 % af summen er 224.340 kr. som vi har rundet op til 224.400 kr.

Vores afgørelse:

Efter modtagelsen af klagen fra nævnet har vi gennemgået sagen på ny, og vi må fastholde vores afgørelse.

Vi har udbetalt indboforsikringens maksimumdækning på 224.400 kr. Derudover har vi kompenseret vores medlems eget arbejde med 11.000 kr. og på husforsikringen dækket hårde hvidevarer med 35.993,25 kr. I erstatningen er der fratrasket en selvrisko på 5.000 kr. samt 1.260 kr., som er en ubetalt selvrisko på en anden skade.

Vi er imidlertid blevet opmærksomme på, at den selvrisko på 5.000 kr. der gælder ved skybrudsskader, er fratrasket efter at skaden er opgjort til dækningsmaksimum.

Denne selvrisiko skulle rettelig være fratrullet inden, hvilket betyder at vi udbetaler yderligere 5.000 kr. med renter. For så vidt angår vores tilgodehavende fra en tidligere skade er dette korrekt fratrullet efter, at skaden er opgjort til dækningsmaksimum.

Det er vores medlems opfattelse, at han er berettiget til yderligere 26.851,50 kr., idet han mener at have modtaget et dækningstilsagn for så vidt angår en liste over skadet indbo, som han selv har opgjort til 199.740 kr. (den fremsendte liste lyder på 199.400 kr.).

Vores taksator besigtigede skaden hos vores medlem og kunne i den forbindelse konstatere, at skaden ville komme langt over indboforsikringens dækningsmaksimum, hvilket var baggrunden for, at han helt i overensstemmelse med vores medlems eget ønske accepterede at kassere tingene, som var totalskadede. Vores taksator oplyser, at vores medlem under mødet, hvor der blev talt om den øvre grænse for dækning, var meget opsat på at få tingene smidt ud, da de skulle fejre en 18-års fødselsdag. Vi bemærker, at der på dette tidspunkt allerede var udbetalt erstatning på 51.511,25 kr. for nogle senge og en støvsuger og at der således kun var 172.888,75 kr. tilbage, før dækningsmaksimum var nået.

Vores taksator afviser at skulle have givet vores medlem tilsagn om at dække alt på hans liste til den af ham fastsatte pris. Det har i øvrigt formodningen imod sig, at vores taksator uden hensyntagen til vilkårenes opgørelsesregler skulle have givet tilsagn om dækning i henhold til en liste, hvorpå vores medlem selv havde værdiansat sine ting, og som vores taksator endnu ikke havde set. Selv hvis det måtte lægges til grund, at vores taksator havde givet et sådan tilsagn, er det vores opfattelse dette ikke kan udstrækkes til at være en tilsagn om dækning ud over det dækningsmaksimum, der gælder for skybrudsskader og som vores medlem var bekendt med.

Vi bemærker også, at forsikringen ikke dækker yderligere forsøg på at redde/rengøre indbogenstande, når vi har udbetalt den maksimale dækning for indbo. At vores medlem for egen regning ville have foretaget dette arbejde, når det fremgår, at han var indstillet på en endelig erstatning på 199.740 kr., finder vi ingenlunde sandsynligt. Dette afspejler sig heller ikke i korrespondancen med os. Vi henviser til mailkorrespondancen af 1/9 til 2/9 2022, herunder mail af 2/9 2022, hvor vores medlem beskriver det inficerede tøj, og at han regnede med at få det smidt ud.

Vi kan i øvrigt oplyse, at fakturaen fra [skadeservice] for håndtering af løsøre, som blot er smidt ud og ikke rensat/rengjort, er på 17.905,35 kr. En rengøring af de enkelte genstande havde løbet op i et væsentligt højere beløb.

For så vidt angår forløbet af sagen, som vores medlem også er utilfreds med, må vi konstatere, at vi allerede to dage efter anmeldelsen havde udbetalt erstatning for hårde hvidevarer, senge og en støvsuger, mens den øvrige erstatning var udbetalt til medlemmet 15 dage efter anmeldelsen.

Vi må herefter fastholde, at vi ikke kan yde dækning ud over forsikringens dækningsmaksimum og at vores håndtering af sagen heller ikke kan begrunde yderligere dækning."

Klageren har i brev af 21/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Lb skriver at sagen omhandler, hvorvidt LB har været berettiget til at afvise dækning der overstiger dækningsmaksimum. Det er ikke korrekt idet sagen drejer sig om, hvorvidt der er afgivet et dækningstilsagn på kr. 199.740,- den 02/09/2022 af taksator ...

At der forefindes et dækningsmaksimum er sagen ligegyldigt. Taksator ... tager en beslutning som vi indvilliger i, idet vi har den klare opfattelse at der skal udbetales kr. 199.740,- og vi bliver bedt om at vi ikke skal fortsætte med at optælle og forsøge at redde indbo på mødet med Taksator ... LB fjerner alt indbo herefter.

Den dato: 30 september LB:

Hej [klageren]

Nej, jeg er ikke off sagen, men jeg har stadig mere end 20 skybrudssager i [by], hvor vores medlemmer endnu ikke har fået erstatning, så det er bl.a. dem jeg bruger min arbejdstid på.

Det jeg har givet udtryk for, da jeg var hos jer den fredag aften, var at med den liste (som jeg ikke havde set på det tidspunkt) på næsten 200.000 kr. + det der var gået til, men som endnu ikke var opgjort, så ville vi komme langt over maksimumdækningen, hvorfor denne kunne udbetales.

Jeg har bare ikke kunne udbetale det hele i starten, før I havde lavet liste på det resterende – og lige præcis dette har måske ikke været tydeligt nok.

Uanset dette, så er der jer der har ansvaret for, at jeres forsikringssum er tilstrækkelig til at dække jeres indbogenstande. Med den sum I har, så er maksimumdækningen i kældre, der ikke er godkendt til beboelse 15 % af summen. Dermed er den maksimumdækning som I selv har accepteret ved tegning af forsikringen på 224.400 kr. Dette beløb er udbetalt og benytter I mulighederne i Scalepoint, vil I kunne forøge beløbet med de forskellige rabatsatser som de forskellige forretninger tilbyder.

Jeg kunne efter vores møde have udbetalt 199.740 kr., for så at udbetale de sidste 24.660 kr. har I havde lavet liste over de sidste ting. Resultatet ville være det samme - max 224.400 kr. Det ville bare ikke være rigtigt i forhold til de afskrivninger, brugtpriser og rabatter som vi skal tage hensyn til ved opgørelsen, jf. vores vilkår som jeg tidligere har henvist til.

...

I denne mail fra LB erkender Taksator ... at han ikke havde været klar og tydelig i sin kommunikation til os. Endvidere forklare han klart og tydeligt at han har mange sager. Dette har bevirket at de notater som LB i øvrigt henviser til som deres dokumentation er fyldte med fejl og mangler.

Deres egen besigtigelsesrapport som ikke angivet med dato for hvornår den er gjort. Besigtigelsesrapporten er først lavet flere dage mødet den 02/09/2023.

...

Notatet er fyldt med adskillige fejlagtige påstande:

Der er ikke nogen kælderskat i boligen. Ligesom vandet heller ikke kom ind via en kælderdoor.

At beboerne vil tage kontakt til ... er også ukendt.

'Al indbo som har stået i kælderen skal hjemtages til skadeservice er ligeledes fejlagtigt. Medlem ønsker ikke at der forsøges at redde nogle af tingene er fejlagtig.

Vi har hele tiden gjort opmærksom på at det var vores vurdering at 'TØJ' skulle smides ud men ikke indbo generelt, hvilket vi har gjort opmærksom på flere overfor LB.

Selv notater som Lb selv anser for korrekte og som vi som medlem først får at se når der efterfølgende klages over sagsbehandlingen kunne have skabt klarhed over sagen, hvis LB havde fremsendt disse straks i sagen. Men de bliver først fremlagt flere måneder senere og først da vi beder om aktindsigt i sagen og her kan vi se at det fremsendte notat er fyldt med fejl og mangler og fuldstændig uanvendeligt som dokumentation i sagen.

De notater og skrivelser og påstanden som LB-forsikringer henviser til er generelt fejlagtige og ukorrekte. LB-forsikring burde som professionelt part i sagen være mere nøjagtige og korrekte i deres skrivelser. Dette har betydet at der er forhold og påstande som gennemgribende betyder at sagen bliver fejlagtig håndteret fra LB-forsikrings side fordi de ikke er i stand til at have styr på hvad der aftales og hvad der reelt står i sagen. Endvidere er det med stor undren at LB-forsikring på intet tidspunkt har dokumenteret hvad der er indgået af aftale. De kunne meget nemt have skrevet, eksempelvis: aftalt med kunden at vi udbetaler jævnfør listen med fradrag af etc. etc. På intet tidspunkt har LB forsikring sandsynliggjort aftalen eller på anden måde dokumenteret det aftalte som de påstår er aftalt. I stedet forsøger de alene at ændre sagen fra at vedrøre dækningstilsagn til at vedrører dækningsmaksimum og dermed er vores pointe, netop at LB-forsikring forvirrer sagen faktiske forhold ved at ændre fokus i sagen.

Det har formodningen for sig at vi har fået dækningstilsagn på mødet den 02/09 kl. 20:00 på kr. 199.740, - som var det beløb som stod anført på indbolisten som dage forinden var fremsendt til LB forsikring. At LB-forsikrings taksator således ikke have gennemlæst indbolisten inden mødet og grundet det store arbejdspress som gentagne refereres til i sagen af taksatoren er sagen uvedkommende for os. Yderligere får taksatoren den samme liste som var fremsendt elektronisk dage forinden den samme listen i kopi ved sin ankomst til adressen på mødedagen og Taksatoren kan se at vi stadig står og sorterer og optæller. Vi gennemgår indbolisten, ligesom vi gennemgår de nye ting. Taksatoren og skadeservice er begge på adresse i mere end en time og listen gennemgås inden taksator ... giver dækningstilsagn på kr. 199.740, -

Det skal tilføjes at dækningstilsagnet på kr. 199.740 som er identisk med indbolisten som var fremsendt dage forinden alene fremviste den del af indboet som var optalt for et par dage siden. Den nye listen som vi stod og arbejdede med, var langt højere og allerede på mere end 270.000, -.

For taksator ... var det interessant at få 'lukket' vores sag med indbo hurtigt og enkelt hvorfor han klart og tydelig gav os et dækningstilsagn på kr. 199.740, - fordi så skulle der ikke bruges mere energi og kræfter på at gennemgå indbolisten etc.

Vi accepterede denne løsning som en helhedsløsning, så vi hurtig kunne komme videre. Da Taksator ... kom med dette tilbud, der stod vi uden i baghaven med alt vores indbo der var spredt ud over hele haven og have stadig rigtig meget indbo inden i kælderen som skulle bæres ud. Det lugtede, var vådt og ulækkert og vi stod og talte om at få lukket hele sagen med et engangsbetrag på kr. 199.740, - og så komme videre i sagen. Vi accepterede dette og taksator ... bad straks skadeservice om at fjerne alt indbo, herefter drak vi kaffe.

Det har ganske enkel formodning imod sig at vi på mødedagen straks skulle stoppe optælling og sortering hvis der ikke var afgivet dækningstilsagn. LB giver ikke nogen grund til at vi skulle stoppe med at fortsætte optællingen og sorteringen efter mødet den 02/09 med taksatoren og skadeservice! Hvorfor stopper vi optællingen og hvorfor igangsætter Taksator ... udsmidningen af alt vores indbo inden alt var opgjort? Det har ganske enkel formodningen imod sig, at vi skulle stoppe optælling og sortering, hvis der ikke var indgået en aftale om dækningstilsagn på kr. 199.740, -

Og det har også formodningen imod sig at skulle acceptere at vores indbo blev smidt ud efter mødet når vi gennem adskillige dage og timer netop nidkært gennemgik alt vores indbo for efter mødet pludselig blev ligeglade og alt bare skulle smides ud!

Ligesom det ikke giver mening at Taksator ... uden en aftale, skulle have beordret alt vores indbo smidt ud. Det har ganske enkelt formodningen imod sig, at Taksator ... skulle have givet besked om at smide alt ud inden der var sket en endelig optælling eller at der var indgået en aftale.

Netop dette forhold har LB forsikring aldrig svaret på. Og netop derfor forsøger LB forsikring også at ændre sagen fra dækningstilsagn til at de er berettiget til at afvise dækning der overstiger dækningsmaksimum."

Selskabet har i brev af 24/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af vores taksators besigtigelsesrapport, fandt besigtigelsen sted den 2/9 2022 kl. 20 og ikke den 5/9 som tidligere anført. I besigtigelsesrapporten er noteret den maksimumdækning på 224.400 kr., som netop er gældende ved nærværende skade og som vores taksator også gjorde vores medlem bekendt med ved besigtigelsen.

Vores taksator noterede også, at alt indbo, der havde stået i kælderen skulle hjemtages til skadeservice for at optimere affugtning af bygningen, hvilket var hans umiddelbare vurdering, da han var ude hos vores medlem. Det viste sig imidlertid, at det ikke var nødvendigt at hjemtage indbo. Derudover har vores taksator lavet en intern note vedrørende regres, som ikke har noget med vores medlem at gøre, men er oplysninger han har fået fra andre beboere i området.

Det af vores medlem anførte giver ikke anledning til yderligere bemærkninger. Vi må herefter fastholde, at det er vores medlems bevisbyrde, at der skulle være givet et dækningstilsagn ud over vilkårene og at denne bevisbyrde ikke er løftet."

Til dette har klageren fremsendt brev af 13/6 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Klager er glad for at LB nu erkender at sagen drejer sig om, om der er afgivet dækningstilsagn på kr. 199.740, - og ikke som tidligere forklaret af LB om dækningsmaksimum.

Det er bemærkelsesværdigt at LB ikke svarer på de provokationer som klager har afgivet og det derfor må antages at, LB erkender at klager har ret i sine påstanden. Yderligere bemærkes det at LB på intet tidspunkt har bemærkninger til alle de fejl og mangler deres dokumentation i sagen har indeholdt og beviseligt viser at LB overhovedet ikke har kunne fremlægge ordentlig og redelig dokumentation i sagen.

Det er beviseligt at der er massive fejl i alle de skrivelser som LB har udarbejdet i sagen herunder blandt andet deres egen besigtigelsesrapport. Dokumentation som har været ubekendt for klager under sagens forløb, men først fremlægges af LB på opfordring fra Klager langt tid efter og først da der klages over sagsgangen.

Selv helt fundamentale elementer i LB dokumentation som datoen for besigtigelse er fejlagtig med adskillige dage Dette erkender LB først ved behandlingen af sagen ved Ankeforsikring. Et notat om det var kl. 19:45 eller kl. 20:00 havde sandsynligvis ikke haft den store betydning i denne her sag. Men når LB forsøger at forklare om kerne eksistentielle forhold som skadens opståen, så er det fuldstændig beviseligt forkert at skaden er sket i en kælderskakt samt at vandet er trængt ind udefra.

Igen beviser det at LB ikke har styr på sagen og deres egne notater i sagen ved helt fundamentale forhold.

På intet tidspunkt har LB noteret i sagen, hvad der er aftalt af erstatning i sagen, hverken til klager eller i deres egne interne notater. Det er aldrig dokumenteret fra LB hvilken dækning der skulle være aftalt. Intet sted er dette noteret. Derimod har klager gjort det klart adskillige gange ligesom klager har ageret i forhold til at der var aftalt kr. 199.740, -.

Så når LB forsøger at dokumentere at der ikke er afgivet et dækningstilsagn på 199.740, -, så har LB heller ikke dokumenteret at der er afgivet et andet dækningstilsagn, hvilket står i kontrast med at LB vælger at smide alt indbo op inden det var optalt, sorteret og noteret? Er det normal procedure for LB, at smide kundernes indbo ud, inden deres indbo er færdig optalt og vurderet?

Derimod har det formodningen for sig, at LB netop har ville lukke sagen ved hurtigt at lave en 'kontant' erstatning og begge parter kunne komme videre særligt fordi LB's taksator som dokumenteret var presset af enorm mange andre sager i området. Dette understreges igen af den ageren at LB straks smider alt indbo ud uden at sortere og forsøge at redde det og stoppe vores optælling. Samtidig viser vores accept og ageren herpå også, at der blev givet et sådan dækningstilsagn for eller ville vi naturligvis havde fortsat vores arbejde med optælling, sortering og notering for at dokumentere vores tab.

Det er også påfaldende at LB ingen dokumentation har fremlagt for hvad der skulle ske i sagen i øvrigt. Derimod taler LB hele tiden om at de skulle have arbejdet ud fra en gammel liste som blev sendt og overleveret på mødet. Samt at taksatoren skulle have lavet en endelig opgørelse ud fra denne liste, velvidende at det var en gammel opgørelse.

LB forklaring er utroværdig og det understøttes i særdeleshed af, at deres dokumentation beviselig i hele sagens dokumenter, notater etc. alle er fejlagtige i sit indhold, opgørelser, datoer, forklaringer etc. og som LB har først ved sagen ved ankeforsikring begynder beviseligt at erkende. Dette forhold understreger at LB dokumentation er utroværdig og uden reel validitet i sagen.

Som tidligere nævnt erkender taksator ... at han skulle have være mere nøjagtig i sin forklaring.

Yderligere skal Ankenævnet for forsikring huske på at besigtigelse rapporten er LB's interne dokumentation at den aldrig bliver fremsendt til os under sagen men først måneder efter på vores

opfordring ... Vi har aldrig set den ligesom og haft mulighed for at kommentere på den. Det må således betyde, at den ikke har nogen betydning for LB udover som et internt arbejdsblad.

Hvordan skal vi også kunne kommentere på deres interne arbejdsblade i det omfang, de aldrig forelægges os og hvor fejl og mangler præger deres egen interne dokumentation. Det understreger og igen beviser vores grundlæggende påstand at LB ikke ved hvad der aftales, når graverende fejl og usandheder noteres i interne arbejdsdokumenter uden klagerens viden.

LB har pligt til at informere os løbende om hvad der aftales, hvis de mener det vil have betydning for forsikringssagen. LB har på intet tidspunkt løftet bevisbyrden for at der afgivet et andet dækningsbrev end det som klager har dokumenteret i sagen på kr. 199.740, -. At fremsende et internt arbejdsdokument efterfølgende og kun på klagers opfordring og som beviseligt indeholder adskillige fejl og mangler, beviser blot at LB udmærket er klar over at de har en dårlig sag. En dårlig sag hvor de grundet et enormt arbejdspress som taksatoren beskriver at de er lagt ned med mere end 20 skader, ikke har kunne følge med ved det skybrud som var årsag til skaden. Dette enorme arbejdspress hos LB som de forsøger at forklare er undskyldningen for deres handlinger og/eller mangle på samme i sagen, skal ikke komme klager til skade.

Det enorme arbejdspress som taksatoren beskriver samt det forhold at LB's ageren, dokumentationer i sagen og hele sagens forløb, hvor vi som klager igen og igen kan bevise at der er gjort gentagne fejl i sagen, noteret adskillige fejl i sagen om kælderskakt, hvordan vandet er kommet ind, fejlagtige datoer etc. etc. som vi kan bevise er fejlagtige og som LB forsøger at tilrette så de passer ind i sagen efterfølgende, beviser at LB ikke har haft styr på groft særligt meget i sagen. Det har hele tiden været os som har måtte være proaktive og vores dokumentation har været korrekt og fyldestgørende i hele sagen.

Og ved ikke at give os indblik i deres egen arbejdsblade, så har vi naturligvis ikke haft mulighed for at få fejlene ændret rettidigt og inden alt vores indbo blev smidt ud på LB ordre. Det ansvar må LB ganske enkelt tage på deres skulder.

Samtidig er det interessant at LB skriver at vi har bevisbyrden for, at der blev afgivet et dækningsbrev. For det første er vi minimum 2 der har hørt det klart og tydeligt. For det andet så stopper vi optællingen og det har formodningen imod sig at vi pludselig skulle stoppe med at sortere, optælle og notere vores ejendele efter taksatoren havde været der. Vi skriver straks efter vi har modtaget kr. 150.000, - at det må være et delbetaling idet vi forventer kr. 199.740, -

Vi har fremsendt en liste til LB som de har bekræftet de har modtaget og selvsamme liste udleveres til taksatoren på mødet og gennemgås med taksatoren, hvor beløbet på kr. 199.740, -

Denne liste var af ældre dato allerede på mødet. Og hvorfor beder taksator så ikke om en ny og opdateret liste straks? Alene af den årsag at der indgås en aftale mellem parterne om at der skal udbetales en kontant erstatning på kr. 199.740, -.

Endvidere beder taksatoren om alt skal smides og dette foranlediges straks gjort, hvilket igen har formodningen imod sig, at dette skulle ske inden skaden omfang var opgjort, hvis vi ikke allerede havde lavet en aftale om udbetaling af kr. 199.740, -.

Det har ganske enkelt formodningen imod sig at vi står og knokler med vores vandskade, lige pludselig efter et taksatorens besøg, giver ham en 'forældet liste som gennemgås og så efter en kop kaffe med taksatoren smider alt ud uden at tælle resten af værdierne op. Det har kraftigt formodningen for sig, at vi have aftalt en straksaftale om at få kr. 199.740, - udbetalt og så skulle resten 'bare' smides ud. Skulle vi efter flere dage pludselig efter en kop kaffe have set lyset i smide vores dyrebare værdier ud, uden at der var indgået en aftale? Hertil kan vi klart og tydeligt svare at det ikke er tilfældet.

Taksatoren kom og da han så alt indbo foreslå han at han udbetalte kr. 199.740 og så lod vi resten smide ud. Det accepterede vi og så drak vi en kop kaffe og dagen efter hentede LB vores indbo som så blev smidt ud af dem.

I det tilfælde at LB stadig nægter at der er indgået en aftale om betaling om kr. 199.740, - så har de handlet groft uansvarlig ved at foranledige alle vores ting smidt ud, inden alt var talt op herunder forsøgt at redde de genstande der var muligt at redde. Dermed har de handlet ansvarspådragende og er dermed erstatningspligtige til at dække vores ting. Vi har som tidligere nævnt, stoppet optællingen, sorteringen og noteringen af alt vores indbo efter taksatoren bad os herom og dermed mistet værdierne for et større beløb end kr. 199.740, -. Der er således tale om et andet skadesforløb hvor LB som skadevolder er ansvarlig for at dække. Vi skal derfor bede om at forsikringsselskabet optager den resterende del som en ny skade, hvor de selv som skadevolder dækker vores 'tabte indbo'.

Hertil har selskabet i brev af 21/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi skal alene bemærke, at udsmidning af det skadede indbo er sket efter vores medlems eget ønske. Vi henviser til vores tidligere svar til nævnet. At vores håndtering af sagen skulle være ansvarspådragende, er vi ikke enige i."

Heroverfor har klageren i brev af 22/6 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Sidste bemærkning og igen præcisering af ordvalg.

LB valgte kreativt at forklare ankestyrelsen at sagen drejede sig om dækningsmaks, hvortil dette måtte rettes af klager, idet sagen drejede sig alene om dækningstilsagn.

Det er derfor også forfriskende at LB forsikring igen vælger at 'Vi skal alene bemærke, at udsmidning af det skadede indbo er sket efter vores medlems eget ønske.'

Denne formulering er interessant for tilsvarende formulering har klager netop pointeret er fejlagtig, idet det alene drejede sig tøj og ikke alt indbo.

Vi skriver: Bilag 'Mail af 01-09-2022 fra vores medlem'

Jeg har d.d. gennemgået vores tøj efter at det har ligget i kloakvand i mere end 6 dage. Vi kan se at tøjet har taget synlig skade. Syninger og stoffet har taget skadet af at have ligget i kloakvand i så lang tid.

Det kan desværre ikke mere reddes og blive tøj som det var før. Det er vi selvfølgelig kede af men forstår også at I har meget travlt. Vi talte med jer i går og I ville vende tilbage

hvornår i ville komme i dag fjerne det, for vi står i den situation at vi ikke kan have det liggende af sundhedsmæssige årsager samt den massive stank af fækalier som hele tiden er der. Yderligere skal vi i morgen lørdag kl. 1300 afholde 18 års fødselsdag. Det lugter inden i huset af lort og urin og udenfor ligeså fordi der står alt tøjet.

Vi er virkelig frustreret og har stor forståelse for at I gør meget, men vi skal pludselig afvente taksator som ikke kontakter os med en løsning men først kommer i næste uge.

Vi kan simpelthen ikke forstå at alt vores tøj som inficeret med bakterier, lort, virus, alger, slam etc. bare skal stå i haven ødelagt når vi ligeså godt kunne få det fjernet.

Jeg regner med at vi kan få det smidt ud i dag og komme videre så vi kan.

...

I bilag 'Yderligere mail af 01-09-2022 fra vores medlem:

Nu har jeg lavet en pdf fil igen og kan du ikke checke det. Jeg har talt med SSI og fået et link til styrelsen for patientsikkerhed. Her angives at al tøj der er alene er blevet båret ved rengøring af kloakvand bør smides ud hvis det ikke vaskes over 80 grader. Udover at vores tøj har ligget i adskillige dage i lort, urin, så er der også andre farlige bakterier og vira i vandet som er sundhedsskadelig. De ville aldrig lade nogle bære tøj, sove i dyner, puder etc.

som har været udsat for dette i en længere periode. Bakterierne tilvæksten efter flere dage er eksploderet ved alm. stuetemperatur det kan aldrig garanteres at alle bakterier og vira er væk.

Styrelse for patientsikkerhed skriver flg. : 'Det tøj man har båret under oprydningsarbejdet lægges direkte i vaskemaskinen og vaskes ved så høj temperatur som muligt - helst over 80 grader. Alternativt kasseres tøjet i en tillukket sort plasticpose og bortskaffes som almindeligt affald.'

Vi troede vi kunne vaske vores almindelige tøj og har allerede forsøgt at redde så meget af det som muligt, men uanset hvad vi gør så kan vi ikke fjerne lugten. Efter nogle dage begynder det igen at lugte og bliver det vådt kan lugten mere frem. Vi har forsøgt med rodalon, klorin og andre kemiske produkter men lige meget hjælper det. Vi har fødselsdag på lørdag og vil gerne have alt tøjet fjernet inden da. Kan I ikke sørge for at kigge på vores om den er OK. Jeg har lagt billede af poserne frem og vil I have billeder af hver tøjdél så ring eller skriv for vi skal nok sende det til jer med det samme.

Vi har hørt at I først kommer i næste uge og vi har forståelse for at I har travlt og har mange andre kunder.

Vi prøver at hjælpe med at lave en liste som I ønsker det og så må vi tage den derfra når I får tid til at hente alt vores ødelagte tøj.

Ankenævnet for Forsikring

15.

99444

I ovenstående skrivelser som LB selv har fremlagt, skriver vi klokkeklart at de ting som vi betragter som ødelagte, er TØJ. Vi skriver vi gerne vil have alt tøjet fjernet. Det kan aldrig drejbøjes til at omfatte alt indbo.

Vi er meget præcise i vores formulering om, at det er TØJ der er tale om. At det kreativt fortolkes af LB som 'skadede indbo' efterfølgende og tilrettet til sagen, beviser blot at LB netop har taget fejl i fortolkning og derfor handlet fejlagtig ved at betragte sagen internt som at der var blevet sagt fra vores side at ALT INDBO skal smide ud, hvilket er forkert.

Yderligere skriver LB at det også drejede sig om 'skadede' indbo, hvilket ikke er helt korrekt. Vi vidste at meget af indboet, eksklusivt tøjet, var berørt af kloakvandet. Men netop her blev der ikke gjort et forsøg på at redde dette, idet vi fik dækningstilsagn af taksator på kr. 199.740, - da han tog beslutningen at det ikke gav mening at forsøge at sende det med skadeservice selskabet, der i øvrigt også overhørte at taksatoren gav dækningstilsagnet.

Udsmidningen af vores tøj var vores ønske, men vi måtte heller ikke gøre dette før taksatoren endelig godkendte dette. Men udsmidningen af alt INDBO var LBs taksators vurdering og dette accepterede vi på mødet, da han gav os dækningstilsagn på kr. 199.740,- og dermed ophørte vi med at sortere, optælle etc."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af taksatorens besigtigelsesrapport af 2/9 2022 fremgår bl.a.:

"Årsag til afgørelse:

Skaden er opstået i forbindelse med det dobbelte skybrud, som der var hen over [by] den 27/8.

Vandmasser er presset op gennem kælder afløb indenfor som i kælderskakte, hvorefter vandet er trukket ind gennem kælder dør.

Skaden er dækket i henhold til vilkårenes pkt. 10.1.b., dog med den begrænsning der er i pkt. 10.4.b,

som angiver en maksimumdækning på 15 % af forsikringssummen i kælderrum der ikke er godkendt

til beboelse. For denne familie betyder det en maksimumdækning på 224.400 kr.

...

Skadesbeskrivelse:

Al indbo, som har stået i kælderen skal hjemtages til skadeservice, for at optimere affugtningen af bygningen. Indbo der har været i berøring med vand kasseres direkte, idet vi ligger i nærheden af maksimumdækningen, og det giver ingen mening at skadeservice hjemtager til sortering. Medlem ønsker ikke at der forsøges at redde nogle af tingene - de tror ikke på at det kan blive bakterie og lugtfri."

Af e-mail af 1/9 2022 fra klageren fremgår bl.a.:

"Nu prøver vi så med dette udkast. Skal der billeder på for lige nu ligger det hele i en masse sække. Det hele er lugter fælt og der er allerede gået forrådnelse i gang i alle poserne.

Vandskade tøj smidt ud:

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

99444

[sæk 1-12]

...

1 røremaskine kitchenaid sort	4000
1 symaskine	4000
1 styrthjelm schubert pink	2000
1 sort Louis Vuitton taske stor	12000

...

[sæk 13-15]

...

2 stk ergo racer kettler med elektronisk magnetmodstand ...	
3 ikeaskabe ...	
2 madrasser ...	27000

199400"

Af e-mailkorrespondance mellem taksatoren og klageren fremgår bl.a.:

"9. september 2022 12:35

[Klager:]

Jeg kan se at du har sendt et acontobeløb på 150.000, -. Mange tak for din hurtige hjælp. På scalepoint kan det ses, at det samlede beløb består af både indbo- og husforsikringen. Det betyder at hårde hvidevare (husforsikring) sammenlagt udgør kr. 35.993,25. Jeg kan se, at der mangler en del af erstatningen at blive udbetalt, men lad os finde en endelig løsning i næste uge. Imens vil vi få indkøbt tøj mv. som er gået tabt, for vi har desværre miste meget hverdagstøj. De har været her i dag og har som aftalt kørt resten af indboet væk, ligesom de har gjort rent.

...

9. sep. 2022 kl. 15.34

[Taksator]

Der er ikke tale om et aconto beløb, men den samlede erstatning for de skaderamte ting i henhold til jeres liste. Som det fremgår af vilkårenes pkt. 1.L.c og d. erstattes det skaderamte med prisen for nye tilsvarende ting, hvis disse er under 2 år gamle. Er tingene over 2 år gamle kan vi erstatte med tilsvarende brugte ting eller fastsætte erstatningen med genanskaffelsesprisen med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, som fx mode. Genstande som er under 2 år gamle kan erstattes med vores genleveringspris, hvor jeg har taget udgangspunkt i jeres priser (uden at anfægte disse) og fratrasket en gennemsnitlig rabat på 15%, som kan opnås gennem ScalePoint.

Vær obs på at de 150.000 kr. jeg har lagt i systemet forøges, ved brug af de rabatter som kan opnås gennem systemet. Indkøbes tøj fx gennem [butik], vil erstatningsbeløbet kunne forøges med 27.000 kr.

Jeg vedhæfter opgørelsen, så kan I se de enkelte afskrivninger.

...

12. september 2022 09:38

[Klager]

Når jeg kalder det et aconto beløb, så sker det fordi der bl.a. mangler udbetaling for

1 røremaskine kitchenaid sort	kr.3800, 3 år
1 symaskine	kr. 8500, 5 år
1 styrthjelm schubert pink	kr.4198, 2 år
1 sort Louis Vuitton taske stor	kr. 22000, 5 år

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

99444

Ovenstående fremgik af vores opgørelse liste, men ikke afregnet fra jeres side.

Da du var på besøg hos os, fortalte du os at vi havde nået maksimal dækning og vi ikke skulle fortsætte med optælle.

Sporadisk og lang fra effektivt har vi dog registreret nogle af de ting som vi efterfølgende fandt. Nogle af disse er blevet dækket da de fremgik på listen som du fik tilsendt. Andre er endnu ikke færdig registeret.

Det var vores klare opfattelse at da du fortalte at vi havde nået den maksimale dækning jævnfør den

fremsendte liste så forstod vi ud fra situationen at vi ville få alt dækket på listen til kr. 199400 hvormed sagen med vores indbo var lukket endeligt, og vi kunne fokusere på at komme videre. Vi har

brugt 130 timer med sortering, vask, kørsel med affald, rengøring, finde priser, etc.

...

12. sep. 2022 kl. 18.19

[Taksator]

Uanset hvad, så skal jeg jo behandle sagen efter vilkårene og jeg havde nok troet at vi var over max beløbet, da jeg besøgte jer - på det tidspunkt havde jeg ikke set listen og havde en klar fornemmelse af, at vi var langt over max dækningen.

Men nu har jeg lagt de sidste ting ind og så rammer vi jo max erstatningen.

For så vidt timeforbruget, så dækker forsikringen ikke den tid man har brugt på at fremsætte sit krav, dvs. tid til at lave liste og finde priser - jeg ved det tager lang tid.

Jeg tænker derfor at vi kan afregne for 110 timer - håber du kan acceptere dette, ellers må du sende en specifikation over hvad, hvem og hvor meget.

...

26. september 2022 11:47

[Klager]

Jeg er enig med dig i at du skal behandle sagen efter de gældende vilkår. Men det er også vigtigt at

skelne mellem opbevaret og ikke opbevaret i kælderen.

Jeg har svært ved at se, hvor langt du mener vi er over maks. dækning da jeg ikke har en samlet beregning fra jer af, ligesom jeg kan se at der fratrækkes 15% som udgangspunkt i alle dækninger idet i tager udgangspunkt i, at alt tøj som minimum kan dækkes i [butik], hvilket desværre ikke er tilfældet da vi er stødt på at tøj til bl.a. mig ikke kan købes. De har ikke altid i voksen størrelser der passer mig.

Jeg er klar over at I mener vi har nået maksimaldækningen på 15%, hvilket jeg ikke vil anfægte, men jeg mener at alene tøj der er ved at blive vasket ikke kan defineres som opbevaret i kælderen ligesom andre effekter.

I jeres beregning anlægges den betragtning at alt i kælderen betragtes som opbevaret, hvilket ikke er tilfældet.

Uagtet at I fratrækker 15% så mangler vi stadig indbo for kr. 23.000, -.

Jeg er snart færdig med den resterende liste men også som tidligere nævnt så var vores liste været sporadisk og ufuldstændig grundet det som vi fik at vide fra dig af oprindeligt.

Vi kan mærke at det arbejde på at finde alt og arbejdet i det her trække energi ud, i stedet for at få en ende på det hele og komme videre. Derfor ønsker vi at sagen lukkes endeligt.

...

30. sep. 2022 kl. 13.02

[Taksator]

Indledningsvis henviser jeg til vilkårenes pkt.

10.4.b, hvor der står således :

'I kælderrum, der ikke er godkendt til beboelse, dækker vi med højst 15 % af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed' - der er således ikke forskel på om tingene har været opbevaret der mere eller mindre permanent eller om det bare var der lige da skaden skete. Højeste dækning er 15% af sum og som vi tidligere har været inde på, så er det 15 % af 1.495.600 kr. = 224.340 kr., som vi har rundet op til 224.400 kr.

Det beløb har jeg udbetalt med

Tøj mm 150.000,00

Senge 23.000,00

Madrasser 24.990,00

Støvsuger 3.521,25

Ankenævnet for Forsikring

19.

99444

Køkkenmask. 2.850,00
Symaskine 4.250,00
Styrthjelm 3.778,20
LV taske mm 12.010,55
I alt 224.400,00

Jeg kan således ikke foretage yderligere udbetaling i sagen.

...

30. september 2022

[Klager]

Du var på vores adresse kort efter skaden og her spurgte du os om hvad vi indtil nu have optalt for på den liste som vi have sendt til dig.

Vi fortalte at vi have fremsendt en liste med tabt indbo for kr. 199.740, -, herefter sagde du klart til os, at vi skulle stoppe og smide det hele ud. Vi ville få det dækket. Det var dine egne ord og alle var enige om at det var den bedste løsning, herunder også [skadeservice] fordi rengøring ikke ville betale sig.

Vi har hele tiden været sikker på at vi ville få udbetalt kr. 199.740,-, hvorfor vi også skrev til dig efterfølgende at du havde udbetalt et acotobeløb på 150.000,- fordi vi troede der efterfølgende ville komme ca. kr. 50.000, -

Der er yderligere tilgået kr. 22.888,75 efter dit møde på adressen, så der i alt er udbetalt kr. 172.888,75 hvormed der mangler 26.851,25 således vi får det beløb som vi klart blev stillet i udsigt den dag du var på adressen.

Hvis vi havde vidst det ikke var tilfældet ville vi have kunnet prioritere anderledes i vores arbejde.

Jeg vil gerne understrege at jeg ikke anfægter din beregning, men det jeg mener det er vigtigt at vi får den erstatning som vi blev stillet i udsigt da du var på adressen og det var kr. 199.740, -

...

30. sep. 2022 kl. 13.50

[Taksator]

Jeg beklager hvis jeg ikke har udtrykt mig klart nok, men jeg ved vi har snakket om maksimumdækningen på de 224.400 kr. og det beløb er udbetalt jf. det regnestykke, som er sendt i forrige mail.

Jeg forstår derfor ikke dit regnestykke - hvad er det i mit regnestykke, du ikke mener skal være med i det jeg har udbetalt.

...

1. okt. 2022 kl. 09.40

[Klager]

Den 5. september var du på adressen og der fik vi at vide at vi ville få ubetalt 199.740, -. Derfor meddelte du os og [skadeservice] der var på adressen at det hele skulle smides ud.

Vi forventede derfor også dette beløb, men modtog efter den 5. september kun 177.888,75 og ikke kr. 199.740, -

Det er det som vi har reageret på hele tiden. Beklaget vi ikke har skrevet det tydeligere.

...

13. oktober 2022 08:53

[Taksator]

Det jeg har givet udtryk for, da jeg var hos jer den fredag aften, var at med den liste (som jeg ikke havde set på det tidspunkt) på næsten 200.000 kr. + det der var gået til, men som endnu ikke var opgjort, så ville vi komme langt over maksimumdækningen, hvorfor denne kunne udbetales. Jeg har bare ikke kunne udbetale det hele i starten, før I havde lavet liste på det resterende - og lige

Ankenævnet for Forsikring

20.

99444

præcis dette har måske ikke været tydeligt nok. Uanset dette, så er der jer der har ansvaret for, at jeres forsikringssum er tilstrækkelig til at dække jeres indbogenstande. Med den sum I har, så er maksimumdækningen i kældre, der ikke er godkendt til beboelse 15 % af summen. Dermed er den maksimumdækning som I selv har accepteret ved tegning af forsikringen på 224.400 kr. Dette beløb er udbetalt og benytter I mulighederne i Scalepoint, vil I kunne forøge beløbet med de forskellige rabatsatser som de forskellige forretninger tilbyder.

Jeg kunne efter vores møde have udbetalt 199.740 kr., for så at udbetale de sidste 24.660 kr. har I havde lavet liste over de sidste ting. Resultatet ville være det samme - max 224.400 kr. Det ville bare ikke være rigtigt i forhold til de afskrivninger, brugtpriser og rabatter som vi skal tage hensyn til ved opgørelsen, jf. vores vilkår som jeg tidligere har henvist til."

Af erstatningsopgørelsen fremgår bl.a.:

"

I D	Beskrivelse	Kategori	Antal	Alder (år/mdr)	Nypris	Værdi i alt	Afskrivning	Erstatning
1	Miele vaskemaskine WER875WPS (vaskemaskiner)	Hus & Interiør - Hvidevarer	1	3/5	16.595,00	16.595,00	25 %	12.446,25
2	Miele tørretumbler tcr790wpner	Hus & Interiør - Hvidevarer	1	3/5	20.899,00	20.899,00	25 %	15.674,25
3	Miele FN 28262ws, Stående, 253 L, 20 kg/24t, SN-T, Frostfri system, A+ (Frysere)	Hus & Interiør - Hvidevarer	1	3/5	6.475,00	4.999,00	25 %	3.749,25
4	Miele K 28202 Dws Hvid (Køleskab)	Hus & Interiør - Hvidevarer	1	3/3	8.795,00	5.498,00	25 %	4.123,50
5	Auping sengebunde	Hus & Interiør - Møbler	2	2/2	11.500,00	23.000,00	0 %	23.000 %
6	auping madras-ser	Hus & Interiør - Madras	2	2/6	12.495,00	24.990,00	0 %	24.990,00
7	Miele støvsuger, c3 comfort eco	Hus & Interiør - Elektriske apparater, Køkken	1	3/0	4.695,00	4.695,00	25 %	3.521,25
8	Diverse tøj med mere i henhold	Tøj & Sko - Øvrige	1	0/0	150.000,00	150.000,00		150.000,00

Ankenævnet for Forsikring

21.

99444

	til særskilt liste							
9	KitchenAid Artisan køkkenmaskine 5KSM125EOB - sort (Køkkenmaskiner)	Hus & Interiør - Elektriske apparater, Køkken	1	3/0	3.800,00	3.800,00	25 %	2.850,00
10	Symaskine	Hus & Interiør - Elektriske apparater, Køkken	1	5/0	8.500,00	8.500,00	50 %	4.250,00
11	styrthjelm schubert pink	Bil, Båd & MC - Styrthjelme	1	2/0	4.198,00	3.778,20	0 %	3.778,20
12	Stor Louis Vuitton taske, samt øvrige genstande der endnu ikke er noteret, Erstat-tes med restbe-løb af max. dækning- gen, som udgør 15% af forsik- ringssummen	Punge, Ta- sker & kuf- ferte- Designerta- sker	1	0/0	12.010,55	12.010,55		12.010,55
13	Eget arbejde til oprydning, bortkørsel og rengøring	Skadeudgif- ter – kun- dens eget arbejde	110	0/0				11.000,00
	subtotal							271.393,25 kr.
	Selvrisiko							- 5.000,00
	Restance fra skade ...							- 1.260,00
	Samlet erstat- ningssum							265.133,25 kr.

Af policen fremgår bl.a.:

"Forsikringssum 1.495.600,00 kr.

...

I følgende tilfælde gælder en særlig selvrisiko

Skybrudsskader 5.000,00 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"1.

L. Hvordan opgør vi erstatningen?

Erstatning af indbo

Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som før skaden. Vi kan vælge mellem de i afsnit a-e beskrevne måder at erstatte tabet:

...

c. Genlevering

Vi kan fremskaffe eller levere nye tilsvarende ting, hvis dem, der er beskadiget eller stjålet er indkøbt som nye og mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet.

Er de ting, der er beskadiget eller stjålet, købt brugt eller mindst 2 år gamle på skadestidspunktet, kan vi genlevere med tilsvarende brugte ting.

Ønsker sikrede ikke at genanskaffe tilsvarende ting, udbetaler vi kontanterstatning svarende til den pris, vi skal betale for tingene hos den leverandør, vi anviser.

d. Kontanterstatning

For ting, der er købt som nye, er under 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting.

For ting, der er over 2 år gamle, købt brugt eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug mv. sker dog kun, hvis nytteværdien* var væsentligt nedsat før skaden.

...

f. Særligt om afskrivningstabellerne

Når der sker skader på de ting, hvor der er fastsat særlige afskrivningsregler i afsnit 1.M, og vi udbetaler kontanterstatning med afskrivning, kan vi ikke samtidig fratrække den genleveringsrabat, vi kan opnå hos vores leverandør. I de tilfælde hvor vi tilbyder genlevering efter afsnit 1. L. c, foretager vi ingen afskrivning, men fratrækker alene den genleveringsrabat, vi kan få hos vores leverandør.

...

SELVRISIKO

Selvrisikoen er den del af erstatningen, som sikrede selv skal betale efter en skade.

Når vi gør en skade op, udregner vi først erstatning efter afsnit 1.L. Herefter fratrækker vi selvrisiko af det beløb, sikrede har krav på efter afsnit 1.L.

Vi opkræver kun en selvrisiko, hvis samme skadeårsag samtidig rammer flere policer hos os. I disse situationer vil vi opkræve den højeste selvrisiko.

Når vi udbetaler erstatning, sker det i samarbejde med Scalepoint. Det betyder, at du modtager et beløb via Scalepoint og selv vælger, om du vil have beløbet udbetalt til din konto eller drage fordel af vores rabataftaler.

...

10. Storm, voldsom sky- og tøbrud og snetryk.

...

4. Erstatning:

De almindelige regler for erstatning i afsnit 1.K-1.M gælder.

Derudover gælder følgende særlige regler:

a. Ved enhver skybrudsskade er der en selvrisiko på 5.000 kr.

- b. I kælderrum, der ikke er godkendt til beboelse, dækker vi med højst 15 % af forsikringssummen* pr. forsikringsbegivenhed (efter selvrisiko)."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at der ved skybrud var trængt kloakvand ind i kælderen. Selskabet iværksatte skadeservice over bygningsforsikringen og udbetalte den 29/8 2022 erstatning over husforsikringen for hårde hvidevarer. Den 30/8 2022 udbetalte selskabet strakserstatning over indboforsikringen på 51.511,25 kr. for to senge med madrasser og en støvsuger. Den 1/9 2022 sendte klageren opgørelse over ødelagt indbo, som lød på 199.400 kr. Den 2/9 2022 besigtigede taksatoren indboscaden, og udbetalte den 8/9 2022 erstatning på 150.000 kr. Den 12/9 2022 udbetalte selskabet yderligere erstatning over indboforsikringen på 22.888,75 kr. for en KitchenAid køkkenmaskine, en symaskine, en styrthjelm og en Louis Vuitton taske. Selskabet har i alt udbetalt 224.400 kr. på indboforsikringen, hvilket svarer til indboforsikringens maksdækning. Selskabet har under sagen for nævnet udbetalt yderligere 5.000 kr. plus renter for fejlagtig fratræk af selvrisiko.

Klageren kræver yderligere erstatning på 26.851,25 kr. Han har anført, at taksatoren ved besigtigelsen primo september 2022 gav dækningstilsagn på udbetaling af yderligere 199.740 kr., men at selskabet efterfølgende alene udbetalte 172.888,75 kr. Han har anført, at "Da Taksator ... ser skadens omfang bliver han overrasket over omfanget ... Vi fortæller Taksator ... at vi har fremsendt en opgørelse til LB på kr. 199.740. Han fortæller os at han ikke har læst opgørelsen endnu og at han har ligget vandret siden det store skybrud ... Han spørger os flere gange til beløbets størrelse på den opgørelse vi har fremsendt ... Vi fortæller ham at den opgørelse vi har fremsendt, der er beløbet opgjort til kr. 199.740 - men at den opgørelse vi står med lige nu er langt større end de kr. 199.740 - nærmere 250.000. Han spørger 3 til 4 gange til den opgørelse vi har fremsendt, mens vi står ude i haven og efter nogen overvejelse siger han 'Stop med optælling og sortering - Vi smider alt ud - 199.740 - og så er vi tæt ved dækningsmaks' og samtidig bevæger han begge arme bagfra og frem for sig i en bevægelse som om han fysisk smider det hele ud. Min kone og jeg er dybt lettede og vi står og taler sammen taler om at '200.000' er OK

for det hele. Så behøver vi ikke mere at stå med vores kloak inficeret tøj, jakker, sko, madrasser, sengetæpper, støvler etc. som vi har gjort i flere dage ... Taksator ... informerer [skadeservice] straks om at få fat i nogle folk, der skal hente alt så hurtig som muligt". Klageren har anført, at "vi har accepteret at 'alt' blev smidt ud af LB og [skadeservice]. Vi ville aldrig havde accepteret dette, hvis vi var blevet gjort opmærksom på dækningsmaks og eventuelle afskrivninger og dermed et andet beløb og mindre end 199.740 ... Det er helt ulogisk at vi skulle smide værdier ud som kunne være blevet reddet af [skadeservice]. De værdier vi havde opgjort kunne vi have fået dækket alene, men beholdt alle andre effekter og fået [skadeservice] til at redde dem eller gøre et forsøg". Klageren har anført, "At taksatoren helt eller delvis er sat ind i vores sag skal ikke komme os til ulempe. Vi har ingen mulighed for at vurdere i hvilket omfang han er informeret fuldt ud eller ej. Vi fremsendte opgørelsen lang tid før mødet. Vi må forvente at LB er professionelle og de ved hvad der skal til for at lave en korrekt taksator opgørelse". Klageren har anført, at han alene havde et ønske om at smide al tøj ud. Beslutningen om at smide al indbo ud var taksatorens, og dette accepterede klageren, fordi taksatoren gav dækningstilsagn på 199.740 kr. Klageren har anført, at han har mistet værdier for et større beløb end kr. 199.740 kr. og at selskabet har handlet ansvarspådragende.

Selskabet har anført, at taksatoren afviser at skulle have givet klageren tilsagn om at dække alt på klagerens liste. Selskabet har anført, at det har formodningen imod sig, at taksatoren uden hensyntagen til vilkårenes opgørelsesregler skulle have givet tilsagn om dækning i henhold til en liste, hvor klageren selv havde værdiansat sine ting, og som taksatoren endnu ikke havde set. Selskabet har anført, at "selv hvis det måtte lægges til grund, at vores taksator havde givet et sådan tilsagn, er det vores opfattelse dette ikke kan udstrækkes til at være en tilsagn om dækning ud over det dækningsmaksimum, der gælder for skybrudsskader og som vores medlem var bekendt med. Vi bemærker også, at forsikringen ikke dækker yderligere forsøg på at redde/rengøre indbogenstande, når vi har udbetalt den maksimale dækning for indbo. At vores medlem for egen regning ville have foretaget dette arbejde, når det fremgår, at han var indstillet på en endelig erstatning på 199.740 kr., finder vi ingenlunde sandsynligt". Selskabet har anført, at udsmidning af det skadede indbo er sket efter klagerens eget ønske.

Af taksatorens besigtigelsesrapport af 2/9 2022 fremgår det, at "Skaden er dækket i henhold til vilkårenes pkt. 10.1.b., dog med den begrænsning der er i pkt. 10.4.b, som angiver en maksimumdækning på 15 % af forsikringssummen i kælderrum der ikke er godkendt til beboelse. For denne familie betyder det en maksimumdækning på 224.400 kr. ... Al indbo, som har stået i kælderen skal hjemtages til skadeservice, for at optimere affugtningen af bygningen. Indbo der har været i berøring med vand kasseres direkte, idet vi ligger i nærheden af maksimumdækningen, og det giver ingen mening at skadeservice hjemtager til sortering. Medlem ønsker ikke at der forsøges at redde nogle af tingene - de tror ikke på at det kan blive bakterie og lugtfri".

Af klagerens e-mail af 12/9 2022 fremgår det, at "Da du var på besøg hos os, fortalte du os at vi havde nået maksimal dækning og vi ikke skulle fortsætte med at optælle ... Det var vores klare opfattelse at da du fortalte at vi have nået den maksimale dækning jævnfør den fremsendte liste så forstod vi ud fra situationen at vi ville få alt dækket på listen til kr. 199400 hvormed sagen med vores indbo var lukket endeligt".

Ankenævnet for Forsikring

26.

99444

Af taksatorens e-mail af 12/9 2022 fremgår det, at "jeg havde nok troet at vi var over max beløbet, da jeg besøgte jer - på det tidspunkt havde jeg ikke set listen og havde en klar fornemmelse af, at vi var langt over max dækningen. Men nu har jeg lagt de sidste ting ind og så rammer vi jo max erstatningen".

Af taksatorens e-mail af 30/9 2022 fremgår det, at "Jeg beklager hvis jeg ikke har udtrykt mig klart nok, men jeg ved vi har snakket om maksimumdækningen på de 224.400 kr. og det beløb er udbetalt".

Af taksatorens e-mail af 13/10 2022 fremgår det, at "Det jeg har givet udtryk for, da jeg var hos jer den fredag aften, var at med den liste (som jeg ikke havde set på det tidspunkt) på næsten 200.000 kr. + det der var gået til, men som endnu ikke var opgjort, så ville vi komme langt over maksimumdækningen, hvorfor denne kunne udbetales. Jeg har bare ikke kunne udbetale det hele i starten, før I havde lavet liste på det resterende - og lige præcis dette har måske ikke været tydeligt nok - Jeg kunne efter vores møde have udbetalt 199.740 kr., for så at udbetale de sidste 24.660 kr. har I havde lavet liste over de sidste ting. Resultatet ville være det samme - max 224.400 kr. Det ville bare ikke være rigtigt i forhold til de afskrivninger, brugtpriser og rabatter som vi skal tage hensyn til ved opgørelsen, jf. vores vilkår som jeg tidligere har henvist til".

Af policen fremgår det, at forsikringssummen på indboforsikringen er 1.495.600,00 kr. Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.b. fremgår det, at indboforsikringen dækker med højst 15 % af forsikringssummen i kælderrum, der ikke er godkendt til beboelse.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at han har krav på dækning i videre omfang, end det der følger af aftalegrundlaget, herunder skal klageren bevise, at taksatoren har givet dækningstilsagn i videre omfang, eller at taksatoren har handlet ansvarspådragende.

Ankenævnet for Forsikring

27.

99444

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at taksatoren har givet tilsagn om dækning udover dækningsmaksimummet på 224.400 kr., der er angivet i forsikringsbetingelserne. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at taksatoren har handlet ansvarspådragende. Da selskabet har udbetalt den maksimale dækning, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dækningsmaksimummet fremgår af forsikringsbetingelserne, og det er almindeligt, at kan gælde et dækningsmaksimum for skader på genstande opbevaret i en kælder.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ud fra sin gengivelse af taksatorens ord ("Stop med optælling og sortering - Vi smider alt ud - 199.740, - og så er vi tæt ved dækningsmaks") ved besigtigelsen blev gjort bekendt med, at der gjaldt et dækningsmaksimum på indboforsikringen. Nævnet bemærker, at klageren kunne have spurgt ind til størrelsen af dækningsmaksimummet, og at taksatorens udtalelser ikke i sig selv tilsiger, at selskabet vil dække ud over dækningsmaksimummet.

Nævnet videre lagt vægt på, at selskabet den 30/8 2022 havde udbetalt strakserstatning på 51.511,25 kr., og at det måtte stå klart for klageren, at denne udbetaling var en del af den erstatning, der indgik ved beregningen af dækningsmaksimummet. Det forhold – at taksatoren ved besigtigelsen ikke omtalte strakserstatningen – kan ikke medføre, at klageren kan kræve mere i erstatning end dækningsmaksimummet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

99444

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings