

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 9. august 2023 blev i sag nr. 99547:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 17/3 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Der var brand nede i kælderen. Så der kom sod op til lejligheden. Så min familie og jeg var genhuset grundet sod i lejlighed. D. 12. januar kom vi tilbage til vores lejlighed og der lugtede stadig kraftigt af sod da vi så forsøgte at snakke med vores forsikring ang. den rengøring der har været for vi at vide alt er rensat men rengøringselskabet fortæller noget helt andet og fortæller at vores møbler er blevet vasket hjemme hos os vi synes stadig at vores møbler, sofaer og senge lugter men det er vores forsikring ikke enige om selvom vi har sendt en masse videoer af alt hvad vi har gjort rent

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at vi bliver behandlet retfærdigt og for erstattet de ting som stadig lugter nogle af vores tæpper har vi smidt ud grundet kraftig lugt af sod"

Selskabet har i brev af 23/4 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledningsvis bekræftes, at [klageren] har tegnet Indboforsikring her i selskabet, hvor forsikringsbetingelser nr. 36-2 er gældende.

Klagen vedrører selskabets afvisning af at erstatte møbler og tæpper, som blev rengjort efter en minimal sodskade i medlemmets lejlighed.

Sagsfremstilling

Ankenævnet for Forsikring

2.

99547

Medlemmet kontaktede selskabet telefonisk den 13. december 2022 og anmeldte, at der havde været brand i etageejendommens kælder den 12. december 2022. Medlemmet oplyste, at familien ikke kunne bo i deres lejet lejlighed, som lå på 2. sal i etageejendommen – 3 etager over kælderbranden.

Selskabets taksator kontaktede medlemmet samme dag med henblik på genhusning. Taksator kontaktede også [skadeservicefirma], som allerede havde været på skadestedet. [Skadeservicefirmaet] oplyste, at *omfanget var begrænset, sandsynligvis rengøring på stedet.*

Selskabet modtog en skadeservice rapport fra [skadeservicefirmaet] (bilag A) hvorefter det fremgik at:

Brandskade i kælderen med tilsodning af opgang herunder lejlighed. Sodskaderne er begrænset og rengøring kan klares indenfor 1 mdr. Skaderne er berammet til kælderrum + madvarer i lejemålet. Rens af tøj er ukendt og derfor skudt til at være deromkring. Løse vil rengøres på stedet og der er sat tid af til at rengøre det i skabene inde i køkkenet.

Taksator meddelte medlemmet, at han ville besigtige lejligheden sammen med [skadeservicefirma] den 14. december 2022.

Efter taksator og [skadeservicefirmaets] besigtigelse den 14. december 2022 fremsendte taksator en mail til medlemmet (bilag B), hvori han bl.a. oplyste følgende:

Omfanget af sod- og røgskader er meget begrænset, der var kun lugtgener ved gangen i nærheden af hoveddøren (grundet lugt fra opgangen) og i nærheden af køleskabet. Alt indbo, med undtagelse af tøj, kan rengøres på stedet og skal ikke flyttes til lageret hos [skadeservicefirma]. [Skadeservicefirma] sørger for, at jeres tøj bliver sendt til vask/rens og returneres til jer hurtigst muligt. Mad fra køleskab og fryser smides ud og noteres ned på lister efterfølgende.

Familien blev genhuset fra 13. december frem til den 13. januar 2023. Familien blev flyttet fra Hotel ..., idet medlemmet var utilfreds med dette hotel.

[Skadeservicefirma] påbegyndte rengøring af løse den 16. december 2022. [Skadeservicefirma] foretog også rengøring af bygning herunder lugtsanering for bygningsforsikringen.

Taksator sendte en mail til medlemmet den 16. december 2022 (bilag C) hvori der bl.a. fremgik følgende:

Jeres bolig og indbo bliver rengjort af [skadeservicefirma] på adressen grundet de minimale røg- og sodskader. [Skadeservicefirma] benytter skånsomme rengøringsmidler som er allergi- og astmavenlige. [Skadeservicefirma] forventer, at jeres bolig er klarmeldt den 23. december, dog afventer vi klarhed om hvorvidt strøm og fibernet er tilsluttet i ejendommen. Derfor er I genhuset til den 2. januar og derefter må vi afgøre om det skal forlænges eller I kan komme hjem (vi er bekendt med, at strøm kom igen i lejligheden den 22. december 2022).

Bygningsforsikring klarmeldte medlemmets lejlighed allerede den 23. december 2022 – men grundet jul og nytår accepterede taksator, at familien blev på genhusningsstedet hen over nytår.

Medlemmet var i lejligheden efter bygningsforsikringen havde klarmeldt lejligheden den 23. december 2022. Medlemmet var utilfreds med rengøring både på indbo og bygning. Medlemmet

kontaktede taksatoren adskillige gange om dagen, hvorfor taksator valgte at få [skadeservicefirma] til at rengøre/rende alt løstret en ekstra gang, for at tilfredsstille medlemmet.

[skadeservicefirmaet] udtalte ved 2. rengøring den 28. december 2022, at *inden arbejdet påbegyndte var der ingen lugt i lejligheden udover den lugt, som blev trukket ind ude fra opgangen.*

Boligselskabet oplyste, at internet og TV først blev etableret den 11. – 12. januar 2023, hvorfor taksator igen accepterede at forlænge genhusning frem til den 13. januar 2023, så familien havde TV -og internetadgang.

Taksator modtog den 29. december 2022 de samme filmklip, som medlemmet har vedhæftet i klageportalen. Det drejede sig hovedsagelig om reklamation af rengøring på bygning (væg, skabe, vindueskarm). Det er for selskabet ukendt, hvornår disse filmklip er optaget.

Taksator aftalte et møde med medlemmet og [skadeservicefirmaet] med henblik på medlemmets reklamation af rengøringen. Mødet blev afholdt den 3. januar 2023.

Ved besigtigelsen den 3. januar 2023 var der iflg. taksator og [skadeservicefirmaet] ingen lugtgener i lejligheden, og medlemmet var nu utilfreds med rengøring af noget tøj og topmadrasser, tøj som taksator allerede havde opgjort til trods for, at hverken taksator eller [skadeservicefirmaet] kunne se skader, farveforskel eller lugte sod på tøjet. Topmadrasser blev ligeledes erstattet, selv om taksator eller [skadeservicefirmaet] heller ikke her kunne se skader eller lugte røg/sod.

[Skadeservicefirmaets] oplyste taksator den 09. januar 2023, at bygningsforsikringen ikke ville male medlemmets lejlighed – som medlemmet havde krævet. [Skadeservicefirmaet] meddelte, at de havde udført det, som de var blevet rekvireret til af både bygning -og indboforsikringen.

Medlemmet kontaktede taksator den 13. januar 2023. Han var utilfreds med, at indboforsikringen ikke dækkede, at lejlighedens vægge og lofter blev malet, og han mente at lejligheden stadig lugtede. Medlemmet ville gerne genhuses – igen. Både bygningsforsikring og boligselskabet havde oplyst til medlemmet, at der ikke skulle ske mere i medlemmets lejlighed og lejligheden var færdigmeldt, hvorfor genhusning ikke var nødvendigt/rimeligt.

Det skal bemærkes, at ud af de 12 lejligheder, som var berørt af kælderbranden, blev 2 lejligheder – som begge lå i stueplan lige over branden – malet. Medlemmets lejlighed ligger på 2. sal.

Medlemmet klagede også over, at sofaen lugtede. Taksator bemærkede, at medlemmet havde oplyst ved telefonsamtale et par dage forinden, at sofaerne ikke lugtede. Taksator oplyste medlemmet, at sofaerne 2 gange var blevet støvsuget for sod, rensat samt fået ozonbehandlingen. Taksator fastholdt, at selskabet ikke ville yde mere i erstatning.

Medlemmet kontaktede taksator den 17. januar 2023 og klagede over, at lejligheden og indboet stadig lugtede.

Taksator fastholdt, at selskabet ikke kunne erstatte yderligere, idet alt løstret 2 gange var blevet rengjort, tørrenset, støvsuget samt ozonbehandlet. Bygningsforsikringen havde også valgt – grundet reklamationen af 1. rengøring – at få [skadeservicefirma] til at udføre rengøringen/ozonbehandling igen efter 1. reklamation. Ifølge skadeleder hos [skadeservicefirma] havde

det ikke været nødvendigt, men selskaberne valgte at imødekomme medlemmet, i håb om at sagen kunne afsluttes i mindelighed.

Medlemmet kontaktede selskabets Kvalitetsafdeling telefonisk den 26. januar 2023. Han var utilfreds med rengøringen og mente at selskabet skulle erstatte løsøret (bilag D).

Medlemmet sendte en mail til selskabet, med de samme filmklip, som medlemmet allerede havde sendt til taksator den 29. december 2022 (samme filmklip som vedhæftet i klageportalen). Selskabet ønskede at få et samlet billede af evt. sodskader i medlemmets lejlighed, hvorfor selskabet kontaktede bygningens taksator hos [bygningforsikringsselskabet] samt skadelederen hos [skadeservicefirmaet].

Taksator hos [bygningforsikringsselskabet] var ikke bekendt med oplysningen om, at der stadig var sod/røg i medlemmets lejlighed – tværtimod. [Bygningforsikringens] taksator oplyste, at de ikke ville gøre mere på bygningssiden overfor medlemmet, idet de havde gjort mere end de havde behovet. Skadeleder hos [skadeservicefirmaet] oplyste, at *der er intet at komme efter*. Han oplyste også, at der var gjort mere rent end nødvendigt – og der var hverken sod eller røglugt i medlemmets lejlighed.

Selskabet fastholdt i en mail til medlemmet (bilag E), at vi ikke ville erstatte møblerne eller genhuse familien igen.

Selskabet besvarede endnu en klage den 22. februar 2023 (bilag F). Medlemmet kontaktede selskabet adskillige gange om dagen, både på mail og telefon, hvorfor selskabet valgte at få skadelederen hos [skadeservicefirmaet] – som havde varetaget bygningsskade for [andet selskab] – om at besigtige medlemmets lejlighed igen.

Hvis de ikke kunne nå til enighed med medlemmet, ville selskabet rekvirere [lugtsaneringsfirma] (3. part) som er professionelle indenfor lugtsanering efter brandskader. [Lugtsaneringsfirma] skulle herefter fastslå, om der stadig var sod på lejlighedens løsøre, som medlemmet oplyste.

Skadeleder og en medarbejder hos [skadeservicefirmaet] besigtigede medlemmets lejlighed den 28. februar 2023. De oplyste efterfølgende, at *ingen af dem kunne lugte eller se sod i lejligheden*. Medlemmet var ikke enig, hvorfor selskabet rekvirerede [lugtsaneringsfirma].

Selskabet modtog den 10. marts 2023 en rapport fra [lugtsaneringsfirma] (bilag G). Det fremgik bl.a. af rapporten, at;

Der er ved ankomst ingen lugt af brand. Alt løsøre fremstår rent og pænt og uden lugt. Der er fra [Skadeservicefirmaets] side udført rengøring af både byg og løs. Som det står nu er der ikke noget at udsætte på rengøringen. Familien mener stadig ikke at det er godt nok, til trods for at der ikke er brandlugt at spore i lejligheden på dagen. Der er rent og pænt og ingen sod at se, hverken på byg eller løs.

Jeg mener ikke at der er belæg for at kassere tæpper, sofaerne eller lænestolen.

Jeg vil dog anbefale en dybderens af sofaerne og af lænestolen og tørrens af tæppet med Sapur, for at fjerne eventuelt indtværet sodpartikler

Det skal bemærkes, at tæpperne allerede var tørrenset og støvsuget (2 gange) samt ozonbehandlet. Sofaerne og lænestolen var – sammen med de øvrige møbler – støvsuget, rensed, vasket (2 gange) samt ozonbehandlet.

Selskabet valgte – på baggrund af [lugtsaneringsfirmaets] *anbefaling* – at tilbyde dybderens af sofaerne og lænestolen (bilag H – flere mails samlet).

Medlemmet ville i starten gerne have sofaerne og lænestolen dybderenset, hvorfor vi kontaktede ... ApS, som er professionelle indenfor rens af møbler. ... ApS kontaktede vores medlem, med henblik på dybderens af sofaer og lænestol.

... ApS sendte en mail til selskabet den 23. marts 2023. Her oplyste ... ApS, at medlemmet alligevel ikke ville have, at de rensede sofaerne.

Selskabet kontaktede ... ApS som oplyste, at medlemmet ville have en låne sofa, hvis ... ApS skulle afhente sofaerne. Hertil havde ... ApS oplyst, at de ikke havde *låne sofaer*, og medlemmet ville få sofaerne retur indenfor 2-3 dage. ... ApS havde også tilbudt medlemmet at dybderense sofaerne i lejligheden, så skulle de kun undvære sofaerne i 24 timer – som var beregnet tørretid. Medlemmet afviste begge muligheder.

Opsummering af rengøring

[Skadeservicefirma] rengjorde/vaskede/rensed alt løsøre (herunder møbler) den 16. - 22. december 2022

[Skadeservicefirma] støvsugede tæpper og møbler.

[Skadeservicefirma] tørrensed alle tæpper

[Skadeservicefirma] sendte alt tøj samt lagner fra sengene til rens

Alt løsøre (herunder sofaer, senge, madrasser mv) blev ozonbehandlet

Grundet reklamation rengjorde [Skadeservicefirma] igen alt indbo i lejligheden den 28. december 2022.

Selskabets begrundelse for afvisning

Ved den første besigtigelse af lejligheden den 13. december 2022 bemærkede taksator, at der var minimal sod ved gang tæt på hoveddør. Der blev ikke konstateret sod i køkken, stue, soveværelse eller det ene værelse – kun lidt sod i værelset tæt på hoveddøren. Herefter blev løsøret rengjort, vasket ned, støvsuget, tørrenset og ozonbehandlet. Dette blev endda gjort 2 gange, idet medlemmet var utilfreds efter 1. rengøring.

[Skadeservicefirmaet] udtalte, at sodskaden i medlemmets lejlighed (2. sal) var den mindste sodskade de længe havde set, men alligevel den lejlighed som var mest rengjort. [Skadeservicefirmaet] tilføjer, at en almindelig rengøring samt ozonbehandling havde været rigeligt i medlemmets lejlighed grundet den minimale sodskade.

Selskabet er bekendt med andre lejligheder i samme etageejendom, hvor lejlighederne var væsentlig mere sodskade end medlemmets, kun blev rengjort én gang. Der har aldrig været reklamationer fra disse lejligheder.

Medlemmet har generelt været utilfreds med hele skadesforløbet til trods for, at selskabet fik [skadeservicefirma] til at rengøre løsøret 2 gange inkl. ozonbehandling og tørrensning, og selska-

bet har ydet en hjælp/service ud over hvad man kan forvente ved en minimal sodskade, som var tilfældet hos medlemmet.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse,

- at selskabet har hjulpet familien ud over hvad man kan forvente ved en *minimal* sodskade – herunder længere genhusning end nødvendigt, så familien havde adgang til internet og TV.
- at selskabet *ikke* kan yde erstatning for møbler, senge og tæpper som blev rengjort tilfredsstillende.
- at [lugtsaneringsfirmaet] ved besigtigelsen bekræftede, at der *ikke* var belæg for at kassere tæpper, sofaerne eller lænestolen
- at [lugtsaneringsfirmaet] ved besigtigelsen bekræftede, at lejligheden var ren og pæn og ingen sod at se efter rengøringen.
- at selskabet tilbød dybderens af sofaerne og lænestolen, hvilket medlemmet *ikke* ønskede.

Vi afventer herefter nævnets afgørelse."

Klageren har i mail af 26/4 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har for 3 mdr. siden afprøvet en gennemrensning af hele lejligheden med en tæpperenser. Vi har nu igen forsøgt at vaske sofaerne med en tæpperenser som i kan se på videoerne og dette har endnu ikke afhjulpet problematikken. Ydermere ser vi det ikke som en løsning at sende sofaerne til rens som i har tilbudt. Vi har tidligere selv efterspurgt dette (ca. for 3 mdr. siden) hertil fik vi svaret om, at dette ikke kunne lade sig gøre igennem en telefonsamtale med GF. Men eftersom i har modtaget videoer af sofaerne med sod så ændrede i mening og har tilbudt en dybderens. Nu har vi afprøvet tæpperenseren og kan ikke selv se eller mærke forskellen. Det drejer sig om senge, sofaer samt tæpper"

Selskabet har i brev af 15/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget kommentarer fra klager uploadet på klageportalen den 27. april 2023.

Rens af løssøre

Selskabet finder ikke, at fremsendte filmklip – hvor medlemmet renser et tæppe – påviser sod i lejligheden.

Medlemmet oplyser i kommentaren til Ankenævnet af den 26. april 2023, at selskabet *ændrede mening* efter modtagelsen af filmklip den 29. december 2022.

Som selskabet oplyste i klagebesvarelsen af den 23. april 2023, så modtog taksator de omtalte filmklip af sofaerne tilbage til den 29. december 2022. Selskabet er ikke bekendt med, hvornår disse filmklip blev optaget.

Alt løssøre – herunder sofa, tæpper og senge – blev rengjort/vasket/renset samt ozonbehandlet af [skadeservicefirma] den 16. - 22. december 2022 og igen den 28. december 2022 grundet reklamation fra medlemmet.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99547

Grunden til, at selskabet tilbød dybderens af medlemmets sofaer og lænestol var ikke på grund af medlemmets indsendte filmklip tilbage fra december 2022, men derimod på grund af [lugtsaneringsfirmaets] *anbefalinger* i deres rapport.

Selskabet valgte – efter gentagende henvendelser fra medlemmet – at få en 3. part ([lugtsaneringsfirmaet]) til at besigtige løseøret i medlemmets lejlighed, og få deres kommentarer til sagen.

[Lugtsaneringsfirmaet] oplyste efter deres besigtigelse, at alt løseøre fremstod rent, pænt og uden lugt, og der var intet at udsætte på rengøringen.

Ifølge [lugtsaneringsfirmaet] var der ikke brandlugt at spore i lejligheden og der var ingen sod at se på løseøret. [Lugtsaneringsfirmaet] kom med den *anbefaling* at dybderense sofaerne og lænestolen samt tørrense tæppet, for at fjerne *eventuelt* indtværet sodpartikler.

Idet selskabet allerede havde tørrenset tæpperne 2 gange, tilbød selskabet – på baggrund af [lugtsaneringsfirmaets] *anbefaling* – en dybderens af sofaerne samt lænestolen.

Selskabet rekvirerede ... ApS til at dybderense sofaerne samt lænestolen – medlemmet nægtede at lade ... ApS dybderense sofaerne samt lænestolen.

[Lugtsaneringsfirmaet] havde ingen kommentarer eller anbefalinger hvad angår sengene. Det skal nævnes, at selskabet fik renset og ozonbehandlet sengene (madrasser) og topmadrasser blev erstattet til trods for, at hverken taksator eller [skadeservicefirmaet] kunne lugte røg eller se sodskader på topmadrasserne. Alt sengetøj blev renset på vaskeri.

Vi afventer herefter nævnets afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadeservice-rapport fremgår det bl.a.:

"Dækning Dækket

Årsag til afgørelse Brandskade i kælderen med tilsodning af opgang herunder lejlighed. Sodska-derne er begrænset og rengøring kan klares indenfor 1 mdr. Skaderne er berammet til kælderrum + madvarer i lejemålet.

Skade

Skadeadresse [klagerens lejlighed]

Skadedato 12-12-2022

Skadebeskrivelse Brandskade i kælderen med tilsodning af opgang herunder lejlighed. Sodska-derne er begrænset og rengøring kan klares indenfor 1 mdr. Skaderne er berammet til kælderrum + madvarer i lejemålet.

Besked Opdateret med samlet estimeret omkostninger. Rens af tøj er ukendt og derfor skudt til at være der omkring. Løseøre vil rengøres på stedet og der er sat tid af til at rengøre det i skabene in-de i køkkenet.

...

Anbefalet opfølgende skadeservice

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

99547

Arbejdsbeskrivelse 15.12.22. Opdateret med estimeret forbrug. Skadeledelse + besigtigelse - Rengøring af løsøre på skadested - Ozon - Kørsel - Materialer - Flyttekasser - Estimeret omkostninger på tøj til rens."

Af selskabets mail af 14/12 2022 til klageren fremgår det bl.a.:

"Jeg har d.d. besigtiget jeres lejlighed på ...

Omfanget af sod- og røgskader er meget begrænset, der var kun lugtgener ved gangen i nærheden af hoveddøren (grundet lugt fra opgangen) og i nærheden af køleskabet.

Alt indbo, med undtagelse af tøj, kan rengøres på stedet og skal ikke flyttes til lageret hos [skadeservicefirma].

[Skadeservicefirma] sørger for, at jeres tøj bliver sendt til vask/rens og returneres til jer hurtigst muligt.

Mad fra køleskab og fryser smides ud og noteres ned på lister efterfølgende.

Aconto

Jeg har d.d. overført kr. 10.000,00 til jeres NEM Konto og beløbet er tilgængeligt på fredag den 16. december, bemærk, at der er tale om forskud på erstatningen og modregnes i erstatningen.

Kælder

Jeres kælderrum er kraftig sodskadet og I må meget gerne lave lister over skadet indbo i kælderen, bemærk, at dele til biler (hjul) eller cykler ikke er dækket af indboforsikringen. Bildele er direkte undtaget indboforsikringen, mens der ikke er tegnet cykelforsikring.

Når I har fået adgang til kælderen, så kan I færdiggøre listen og sende den til mig ved lejlighed."

Af selskabets mail af 16/12 til klageren fremgår bl.a.:

"I forlængelse af dialog omkring rengøring og genhusning sender jeg hermed en opsummering på sagens videre håndtering.

Rengøring

Jeres bolig og indbo bliver rengjort af [skadeservicefirma] på adressen grundet de minimale røg- og sodskader. [Skadeservicefirma] bliver skånsomme rengøringsmidler som er allergi- og astma-venlige.

Tøj

Tøj og sko renses specielt af [skadeservicefirma] og de tager fotos af tøjet før rens og efter rens, og hvis noget af tøjet bliver skadet under vask/rens, så bliver det håndtere af indboforsikringen. [skadeservicefirma] tager forbehold for rens/vask af dyre designermærker. Hvis I ønsker dette til renseri af eget ønske, så kan vi sende tøjet dertil.

Genhusning

Vi har aftalt, at I tjekker ud af Hotel ... i dag eller i morgen. ... fra Hotel ... aftaler nøgleudlevering for hotellejlighed i ... Der er aftalt med ..., at I har ophold til den 2. januar 2023 og hvis jeres lejlighed ikke er klar, så kan I tjekke ind hos Hotel ... (dette er bekræftet til dem).

[Skadeservicefirma] forventer, at jeres bolig er klarmeldt den 23. december, dog afventer vi klarhed om hvorvidt strøm og fibernet er tilsluttet i ejendommen. Derfor er I genhuset til den 2. januar og derefter må vi afgøre om det skal forlænges eller I kan komme hjem.

Lugtgener

Der vil desværre være lugtgener i opgangen indtil opgangen er vasket ned og der har kørt ozon samt fra kælderen og denne lugt vil være gennemgået i foråret indtil kælderen er vasket ned og rengjort, dog er lugtgener i opgangen ikke rimelig grund til genhusning."

Af mail af 10/2 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.: "Beklager, at jeg fik skrevet, at I var genhuset til den 20. januar 2023. Det er korrekt, at I var genhuset frem til 13. januar 2023 – hvilket også fremgår af vores system og betalinger til genhusningsstedet. Det ændre dog ikke på vores tilgang til sagen.

Rengøring

[Skadeservicefirmaet] har rengjort/fjernet sodrester i lejligheden via ejendommens bygningsforsikring. [Skadeservicefirma] har rengjort 2 gange. Der foretages naturligvis ikke hovedrengøring, men udelukkende rengøring som vedrører sodrester fra kælderbranden. Hvis I fortsat er utilfreds med rengøring af køkkenskab, vægge, loft og gulve så skal I tage kontakt til ejendommens bygningsforsikring. Vi har intet at gøre med rengøring af bygning.

Lugt i lejligheden

Lugtsanering af en lejlighed behandles over ejendommens bygningsforsikring, såfremt der skønnes behov for dette.

[Skadeservicefirma]

Vi har stået for rengøring af løsøre (indbo) herunder rens af tøj. Som vi har skrevet i tidligere fremsendte mail, så har vi rengjort jeres indbo 2 gange samt foretaget ozonbehandling 2 gange – udover rens af jeres tøj.

Tilbage meldingen fra [skadeservicefirmaet] var – både på indbo og bygning – at der ikke var sodrester i jeres lejlighed efter 1. rengøring. Efter jeres reklamation af rengøringen i jeres lejlighed, valgte taksatorerne på indbo -og bygningsforsikringen at få [skadeservicefirma] til at rengøre jeres lejligheden på ny.

[Skadeservicefirma] har oplyst adskillige gange, at sodskaderne var meget begrænset på 2. sal. Dette blev også bekræftet af bygningstaksator hos [andet selskab].

Genhusning

I blev genhuset i en periode, som var længere end de andre beboer på 1. og 2. sal. Genhusning ophører når bygningsforsikringen klarmelder lejligheden, hvilket blev gjort den 13. januar 2023.

Video af køkkenskabe mm

Samme videofrekvenserne hvor I viser aftørring af køkkenskabe, væg, og gulv blev sendt til vores taksator i starten af januar 2023. Jeg gør igen opmærksom på, at det var ejendommens bygningsforsikring, som stod for rengøringen af de viste elementer i de tilsendte videofrekvenser.

Vi gør ikke yderligere og anser sagen for afsluttet fra vores side."

Af rapport af 7/3 2023 fra lugtsaneringsfirmaet fremgår bl.a.:

"Lugtrådgivende undersøgelse af løssøre.

Der er ved ankomst ingen lugt af brand. Der dufter rent og lidt af æteriske olier eller duftlys. Dette kan i sig selv være problematisk når man ...

Alt løssøre fremstår rent og pænt og uden lugt. Familien fremviser videoer og foto af hvor sodskadet inventaret og bygningen har været.

Alt er rengjort med håndkraft, det er tydeligt at se at der har været let sodskadet i lejligheden. Det er nu 2 måneder siden at de har gjort rent efter sod.

...

Der er fra [skadeservicefirma] side udført rengøring af både byg og løs. Som det står nu er der ikke noget at udsætte på rengøringen.

Familien mener stadig ikke at det er godt nok, til trods for at der ikke er brandlugt at spore i lejligheden på dagen. Der er rent og pænt og ingen sod at se, hverken på byg eller løs.

Jeg mener ikke at der er belæg for at kassere tæpper, sofaerne eller lænestolen.

Jeg vil dog anbefale en dybderens af sofaerne og af lænestolen og tørrens af tæppet med Sapur, for at fjerne eventuelt indtværet sodpartikler. Det kan ses på videoerne at de har været let sodskadet.

...

Der ligger flere løse tæpper i lejligheden.

Hvis de ikke er skiftet efter branden, anbefaler jeg at de renses med Sapur. Brug støvsuger med HEPA filter.

...

Muligvis duftlys og duftdispenser, hvilket kan forklare duften i lejligheden. Daglig udluftning med gennemtræk 2 x 5 minutter om dagen vil også være mere gavnligt for helbredet og indeklimaet end brug af disse løsninger.

Da der stadig er en moderat brandlugt på trappen og i kælderen, kan det ikke udelukket at der sporadisk vil lugte af brand i lejligheden."

Af selskabets mail af 16/3 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har nu fået rapporten til gennemsyn fra [lugtsaneringsfirmaet], som har besigtiget jeres lejlighed den 7. marts 2023.

...

På baggrund af [lugtsaneringsfirmaets] anbefaling er selskabet naturligvis indstillet på at betale for en dybderens af jeres 3 og 2 personers sofa samt lænestol.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99547

Jeg vil bede dig om at besvare denne mail, såfremt I ønsker dybderens af sofaerne samt lænestolen."

Af klagerens mail til selskabet af 16/3 2023 fremgår bl.a.:

"Til slut vil jeg informere om at vi har været nødsaget til at kassere 3 gulvtæpper grundet den stærke lugt. Vi går videre med sagen til ankenævnet da vi ikke mener i gør nok for os. Så nu venter jeg på din tilbagemelding hvis du ikke kan finde en løsning så må vi få sagen videre For vi kan simpelthen ikke klarer det mere psykisk"

Af selskabets mail af 17/3 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Det er helt korrekt, at jeg ikke har erfaring indenfor sundhedssektoren. Som jeg også oplyser i min mail, så kom udtalelserne omkring *æteriske olier eller duftlys* fra [lugtsaneringsfirmaets] rapport.

Selskabet fastholder, at vi ikke kan tilbyde jer yderligere erstatning.

Selskabet har dog tilbudt – på baggrund af [lugtsaneringsfirmaets] anbefaling – at betale for en dybderens af jeres 3 og 2 personers sofa samt lænestol."

Af klagerens mail til selskabet af 17/3 2023 fremgår bl.a.:

"Det fint så må de komme og hente vores møbler og rense så håber jeg at det hjælper men vi har aldrig kun snakket om sofaerne vi har flere møbler
Og så skal jeg hører hvad med de 3 tæpper vi har smidt ud på baggrund af stærk lugt af sod?"

Af selskabets mail til klageren af 17/3 2023 fremgår bl.a.:

"Vi dækker udelukkende dybderens af jeres 3 og 2 personers sofa samt lænestol. Vi dækker ikke andre møbler eller jeres tæpper, som blev tørrenset og behandlet med ozon.

I bedes derfor oplyse, om I stadig ønsker dybderens af jeres 3 og 2 personers sofa samt lænestol eller om I vælger at påklage sagen til Ankenævnet for Forsikring."

Af klagerens mail til selskabet af 17/3 2023 fremgår bl.a.:

"Prøv lige at hører her jeg er ligeglad med hvad i er blevet enige om til jeres såkaldte møder vi betaler for det her jeg har sendt dig så mange videoer men hvordan du vurdere vores ting ikke har taget skade ved jeg ikke i er pligtig til at rense vores møbler når de har taget skade da i ikke vil erstatte det. vi har senge og sofaer og tæpper og meget mere. Tag det hele med og rens det der i vil rense det men i skal ikke rense det ligesom sidst i vores hjem

Ankenævnet for Forsikring

12.

99547

Og nu sender jeg det hele videre videoer så må i finde en løsning da du på ingen måde er snaksalig du kan nøjes med en tilbagemelding og derfra ønsker jeg ikke kontakt med GF mere der må være nogle andre der kører denne sag for mig den dag i finder ud af i skal rense det hele må i sende dag og klokkeslæt

Til slut ville jeg hører vi har nemlig 4 ulykkesforsikring, 1 indboforsikring, 1 rejseforsikring og en bilforsikring kører sagen stadig videre hvis jeg melder mig ud af denne forsikring? Det ikke sådan at sagen lukker vel?"

Af selskabets mail til klageren af 20/3 2023 fremgår bl.a.:

"Du bliver kontaktet af ... fra ..., så I kan aftale nærmere omkring afhentning af 2 stk. sofaer samt 1 lænestol.

Skadessagen 'lukker' ikke selv om du vælger at opsig dine forsikringer i GF Forsikring."

Af klagerens mail af 20/3 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som jeg har oplyst fra starten drejer det sig også om senge og tæpper Og hvad med de tæpper der er blevet smidt ud?"

Af mail af 21/3 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som oplyst *adskillige gange*, så dækker selskabet udelukkende dybderens af jeres 3 og 2 persons sofa samt lænestol. Vi dækker ikke andre møbler eller jeres tæpper, som blev tørrenset og behandlet med ozon.

Hvis du ikke ønsker sofaer samt lænestol dybderenset, bedes du venligst oplyse os det snarest."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvilke typer af skader dækker forsikringen

...

4.1.1 Forsikringen dækker skade på forsikrede genstande som følge af:

4.1.1.1 Brand.

Ved brand forstås en løssluppen, flammedannende ild, der har evne til at brede sig ved egen kraft."

Nævnets sekretariat har gennemset 10 videoklip fremlagt af klageren.

Nævnet udtaler:

Der opstod brand i kælderen i den opgang, hvor klageren bor. Klagerens lejlighed blev sodskadet. Klageren er utilfreds med den rengøring, der er foretaget. Klageren kræver, at selskabet

erstatte "de ting som stadig lugter nogle af vores tæpper har vi smidt ud grundet kraftig lugt af sod".

Klageren har anført, at møbler, sofaer og senge stadig lugter, og at "vi har nu igen forsøgt at vaske sofaerne med en tæpperenser som i kan se på videoerne og dette har endnu ikke afhjulpet problematikken". Det er ikke en løsning at sende sofaerne til rens, som selskabet har tilbudt. Klageren har anført, at "vi har tidligere selv efterspurgt dette (ca. for 3 mdr. siden) hertil fik vi svaret om, at dette ikke kunne lade sig gøre igennem en telefon samtale med GF. Men eftersom i har modtaget videoer af sofaerne med sod så ændrede i mening og har tilbudt en dybderens. Nu har vi afprøvet tæpperenseren og kan ikke selv se eller mærke forskellen. Det drejer sig om senge, sofaer samt tæpper".

Selskabet har afvist at yde erstatning for møbler, senge og tæpper, som er blevet rengjort tilfredsstillende. Selskabet har anført, at klageren er blevet tilbudt dybderens af sofaerne og lænestolen, hvilket klageren ikke ønskede, og at selskabet har hjulpet ud over, hvad man kunne forvente ved en minimal sodskade – herunder længere genhusning end nødvendigt.

Det fremgår af lugtsaneringsfirmaets rapport af 7/3 2023, at "der er ved ankomst ingen lugt af brand. Der dufter rent og lidt af æteriske olier eller duftlys. ... Alt løsøre fremstår rent og pænt og uden lugt. ... Der er fra [skadeservicefirma] side udført rengøring af både byg og løs. Som det står nu er der ikke noget at udsætte på rengøringen. ... Der er rent og pænt og ingen sod at se, hverken på byg eller løs. ... Jeg mener ikke at der er belæg for at kassere tæpper, sofaerne eller lænestolen. Jeg vil dog anbefale en dybderens af sofaerne og af lænestolen og tørrens af tæppet med Sapur, for at fjerne eventuelt indtværet sodpartikler. Det kan ses på videoerne at de har været let sodskadet. ... Der ligger flere løse tæpper i lejligheden. Hvis de ikke er skiftet efter branden, anbefaler jeg at de renses med Sapur. Brug støvsuger med HEPA filter."

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det.

Ankenævnet for Forsikring

14.

99547

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sådanne lugtgener fra møbler, sofaer, senge og tæpper, at der er grundlag for at pålægge selskabet at erstatte disse genstande.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på rapport af 7/3 2023 fra lugtsaneringsfirmaet, hvor det fremgår, at "alt løsøre fremstår rent og pænt og uden lugt". Lugtsaneringsfirmaet har anført, at der ikke er belæg for at kassere sofaerne eller lænestolen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af luftsaneringsfirmaets rapport af 7/3 2023, at det anbefales at der foretages en dybderens af sofaerne og lænestolen, og at det fremgår af mail af 16/3 2023 fra selskabet til klageren, at selskabet har tilbudt at betale for en dybderens af klagerens sofaer samt lænestol.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at lugtsaneringsfirmaet har vurderet, at der ikke er belæg for at kassere tæpper.

Den omstændighed – at lugtsaneringsfirmaet i deres rapport har anbefalet "tørrens af tæppet" samt rens af de løse tæpper, der ligger i lejligheden, såfremt de ikke er skiftet efter branden – kan ikke føre til andet resultat, idet klageren har oplyst, at klageren har smidt tæpper ud.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

15.

99547

Jens Kruse Mikkelsen

formand