

Mál nr. 239/2024

Nafn málskotsaðila (M)

Nafn varnaraðila (V)

Heiti vátryggingar: Fasteignatrygging.

Umfang tjóns.

Gögn.

1. Málskot móttakið 25. júní 2024 ásamt fylgiskjölum.
2. Bréf V dags. 10. júlí 2024 ásamt fylgiskjölum.
3. Viðbótarathugasemdir M dags. 24. nóvember 2024 ásamt fylgiskjölum.
4. Viðbótarathugasemdir V dags. 2. desember 2024.

Málsatvik.

Í málskoti kemur fram að hinn 30. nóvember 2021 hafi forsvarsmanni M verið tilkynnt um innbrot í eina af fasteignum þess. Hafi V verið tilkynnt um tjónið og tjónamatsmaður þess mætt á svæðið. Hafi hann í framhaldinu tjáð M að málið væri í ferli og hafi M verið í þeirri trú að skýrsla yrði gerð um málið. Þegar M taldi sér ekki fært að biða lengur eftir niðurstöðu í málinu var óskað eftir fundi með V. Hafi þá komið í ljós að ekkert mál hafði verið stofnað um tjónið og engin gögn lágu fyrir um það. Hafði V ekki heldur kallað eftir lögregluskýrslu vegna málsins. Í kjölfarið hafi verið töluverð samskipti milli V og M, en V hafi ekki fengist til að viðurkenna bótaskyldu. Félagið hafi þó boðið fram greiðslu án viðurkenningar á bótaskyldu.

Er í málskoti byggt á því að óumdeilt sé að M hafi orðið fyrir tjóni við innbrotið svo og að M hafi verið með í gildi fasteignatryggingu hjá V á tjónsdegi. Tjón M nemi þá, samkvæmt tjónamati, 2.066.977 kr. og sé þar um að ræða beint tjón af þeirri háttsemi sem viðhöfð var við innbrotið. Beri V að bæta það tjón. Skort á sýnilegum sönnunargögnum megi þá rekja til handvamar starfsmanns V við skráningu málsins en með réttum vinnubrögðum af hálfu V hefðu sannanir um tjónið verið tryggðar. M hafi haft réttmætar væntingar til þess að vinna við mál þess væri fagleg og að það fengi svar við kröfu sinni, og ekki sé rétt að M beri hallann af vinnubrögðum V. Töf á afgreiðslu málsins hafi þá valdið M töluverðu tjóni í formi tapaðra leigugreiðsla.

Í bréfi V kemur fram að rafræn tjónstilkynning hafi borist V hinn 1. apríl 2022. Þar hafi komið fram að skemmum hafi verið valdið á fasteigninni, útidyrhurð hafi verið brotin, göt gerð á vegg, rafmagnsdósir rifnar af o.s.frv. Hinn 24. maí 2023 hafi V hafnað bótaskyldu á grundvelli þess að ekki hafi legið fyrir nein gögn sem sýndu fram á tjón sem rekið yrði til innbrots. Við síðari vinnslu málsins hafi svo komið í ljós að málið hafði verið tilkynnt til lögreglu og var bótaskylda staðfest hinn 2. apríl 2024 eftir að lögregluskýrslur bárust V. Sé því ekki ágreiningur um bótaskyldu sem slíka heldur aðeins um umfang beins fjártjóns M sem rekja megi til innbrotsins. Samkvæmt skilmála húseignatryggingar bæti hún tjón á vátryggðri húseign vegna innbrots eða innbrotstilraunar. Hvað vinnslu félagsins á málinu varði þá komi fram í málskoti að M hafi tilkynnt símleiðis um tjónið og að tjónamatsmaður hafi í kjölfarið skoðað vettvang. Ekki komi fram hvenær það hafi átt sér stað og engar upplýsingar um framangreint liggi fyrir í gögnum V. Er bent á að V geri ávallt kröfu um að tjón séu tilkynnt með sannanlegum hætti og að formleg tilkynning eigi sér stað áður en vinnsla bótakröfu hefst. Rafræn tilkynning hafi ekki borist V fyrr en í apríl 2022. Hvað varði þá umfang tjónsins hafi M ekki lagt fram nein gögn er sýni fram á beint fjártjón þess, s.s. kvittanir fyrir útlögðum viðgerðarkostnaði. Tjónamat sem lagt sé fram með málskoti hafi ekki áður verið sent V og hafi verið einhliða aflað af M. Þá sé óljóst af því hvort það hafi verið unnið eftir ljósmyndum eða af skoðun á tjónsstað, en m.a. er vísað til þess að mála þurfti alla íbúðina sem bendi til þess að viðgerð hafi verið lokið við gerð þess. Samkvæmt almennum skilmálum beri M að hafa samráð við V um viðgerðir. Þá telji V fjárhæðir matsliða einnig langt umfram eðlilegar fjárhæðir og liggi ekki fyrir hvort tillit hafi verið tekið til aldurs og afskrifta. Það hvíli á M að sýna fram á umfang tjóns síns og hafi ekki tekist að sýna fram á að það sé meira en sem nemur þeirri 500.000 kr. bótafjárhæð sem V hafi þegar boðið fram.

Í viðbótarathugasemdum M er ítrekað að farið hafi verið í einu og öllu að leiðbeiningum starfsmanns V hvað varðaði tjónstilkynningu. Þá er ítrekað að starfsmaður V hafi mætt á vettvang og verði M ekki

látið gjalda þess að sá aðili hafi ekki tryggt gögn og skráningar með nægjanlegum hætti. Þá sé það ekki rétt að M hafi ekki lagt fram gögn er sýni fram á tjón þess. Hafi M afhent starfsmanni skjal um það dags. 17. ágúst 2023. Hvað varði tjónamat sem lagt var fram með málskoti þá hafi það verið unnið eftir á og eftir ljósmyndum af vettvangi vegna vanrækslu starfsmanns V á að tryggja gögn um tjónið. Sé ótækt ef slík gögn eru talin marklaus enda væri þá auðvelt fyrir vátryggingafélög að komast hjá bótaskyldu séu gögn ekki aðgengileg hjá þeim sjálfum. Hvað varði þá framboðnar bætur af hálfu V, þ.e. 500.000 kr. þá sé vísa til þess að sú fjárhæð byggji á meðalbóta fjárhæðum sambærilegra tjónsatvika en sú upphæð sé hvergi birt opinberlega og sé vanreifað hvernig V hafi komist að niðurstöðu um þá fjárhæð. Er þá ítrekað að V hafi alltaf verið í góðri trú um að vinnsla málsins væri í farvegi.

Í viðbótarathugasemdum V eru fyrri röksemdir þess ítrekaðar. Það hvíli á M að leggja fram fullnægjandi upplýsingar varðandi tjón sitt og formleg vinnsla máls geti ekki hafist hjá V fyrr en formleg tjónstilkynning hefur borist. Þá ítrekar V athugasemdir sínar vegna fyrirbyggjandi matsgerðar sem hafi að mati V ekkert sönnunargildi. Fyrirbyggjandi ljósmyndir séu óskýrar og óljóst hvernig kostnaðarmat verði byggt á þeim. Þá miði matsgerðin við að skipta þurfi út hurðum en óljóst sé af framkomnum gögnum hvort þess hafi verið þörf eða hvort unnt hafi verið að gera við þær án útskipta. Hafi viðgerðir farið fram, en M hafi borið að hafa samráð við V um þær, sé M þá í lófa lagið að leggja fram kvittanir er sýni fram á útlagðan kostnað. Það hafi ekki verið gert og sé ósannað að umfang tjóns M sé meira en nemi þeirri fjárhæð sem V hafi þegar boðið fram.

Álit.

Óumdeilt er að brotist var inn í fasteign M enda liggur og fyrir lögregluskýrsla þess efnis dags. 7. desember 2021, þar sem m.a. kemur fram að ummerki um innbrot hafi verið á útidyrhurð. Er þá jafnframt óumdeilt að M eigi rétt á að fá fjártjón sitt vegna innbrotsins bætt úr fasteignatryggingu þess hjá V. Verður því að líta svo á að ágreiningur aðila snúi aðeins að umfangi þess tjóns en samkvæmt almennum sönnunarreglum hvílir þá á M að sýna fram á tjón sitt og umfang þess.

Í málskoti kemur fram að V hafi þegar verið tilkynnt um atvikið og tjónamatsmaður þess hafi mætt á vettvang. Engin gögn, s.s. tölvupóstar, vitnisburðir eða annað liggja fyrir um þau samskipti og verður því að teljast ósannað að V hafi fengið vitneskju um tjónið fyrr en með tjónstilkynningu dags. 1. apríl 2022. Rétt er þó að benda á að afstaða V til þeirrar kröfu lá ekki fyrir fyrr en hinn 24. maí 2023, og verður það að teljast heldur langur afgreiðslutími þó ekki sé ljóst hverju sæti. Í kjölfar þess að lögregluskýrsla barst V breytti það þá afstöðu sinni og var M tilkynnt um það með tölvupósti 2. febrúar 2024 að fallist væri á bótaskyldu og óskað var eftir gögnum er sýndu fram á umfang tjónsins.

M byggir kröfu sína á fyrirbyggjandi matsgerð dags. 1. maí 2024. Þar segir að útihurð hafi verið brotin upp og tvær innihurðir, önnur með pumpu. Þá hafi tíu tenglar og rofadósir verið brotin upp og „boxað“ í gegnum vegg á tveimur stöðum. Vegna alls þessa hafi þurft að sparsla og laga mála alla íbúðina og skipta um hurðir svo og tengla og rofadósir. Er áætlaður kostnaður þessa 2.066.977 kr. Matsgerðin er unnin eftir ljósmyndum og má helst ráða af orðalagi hennar að viðgerð hafi þegar farið fram. Í lögregluskýrslu er þó aðeins minnst á tjón á útihurð svo og það að óreiða hafi verið í íbúðinni. Liggja engar kvittanir, fyrir vinnu eða efniskostnaði vegna viðgerða á eigninni, fyrir nefndinni. Ekki liggur heldur fyrir mat á því hvort altjón hafi orðið á hurðunum sem um ræðir og hvort nauðsynlegt hafi verið að skipta þeim út, en eins og áður segir er matsgerðin byggð á ljósmyndum en ekki sjálfstæðri skoðun. Eins og mál þetta liggur fyrir nefndinni er því ósannað hvaða tjón hlaust af innbrotinu, þó telja verði nægilega sannað að eitthvað tjón hafi hlotist af því.

Hefur M samkvæmt öllu framansögðu og eins og mál þetta liggur fyrir nefndinni ekki sýnt fram á að tjón það sem rekja megi til umrædds innbrots nemi hærri fjárhæð en þeim 500.000 kr. sem V hefur þegar boðið fram.

Niðurstaða.

M á ekki rétt til frekari bóta úr fasteignatryggingu hjá V en þegar hafa verið boðnar fram.

Reykjavík, 18. desember 2024.
rafræn undirskrift

Póra Hallgrímsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Heiða Óskarsdóttir