Version originale à partir de la page 18.
La Garantie Hôte est expliquée par l'expert désigné par Airbnb dans les pages 15 à 17 (traduction en français). Ces explications diffèrent de ce qu'Airbnb répète dès le début des procédures : parfois, la Garantie Hôte ne couvre rien ; parfois, le responsable n'est pas le voyageur ; parfois, c'est le voyageur qui est considéré responsable

RAPPORT PRÉLIMINAIRE SUR L'ENQUÊTE RELATIVE À UN INCIDENT MAJEUR (INCENDIE)



Hôte :	**Madame Nooshkin Glae**
Invité :	**Steven June**
Dommages à :	
Le :	**67 stephendale road, Fulham SW6 2LT**
Mandant instructeur :	
Votre référence :	**HMNFWP4FDZ 2020006959002/2021AIR8848**
Notre référence :	**1588408**
Rapport préparé le :	**10 June 2021**

Maître Denis Gael WOMASSOM
PIECE 84
TOQUE M1

Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)
Major & Complex Loss Team Mobile:
07385 088887
Ollie.Waterman@crawco.co.uk

INDEX – Version 1 (traduction directe)

SECTION	N° DE PAGE
Résumé exécutif	**3**
Personnel de Crawford & Company affecté à cette enquête	**4**
L'Hôte	**5**
La Propriété	**6**
L'Incident	**7 – 9**
Évaluation financière (Quantum)	**10 – 14**
Garantie Hôte	**15 – 16**
Actions proposées	**16**

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

1.1 La présente affaire concerne une réclamation présentée au titre de la **Garantie Hôte** par l'Hôte, **Mme Nooshkin Gale**, à la suite d'un incendie survenu dans sa propriété située au **67 Stephendale Road, Fulham, Londres SW6 2LT**, le **18 mars 2021**, alors que le bien était occupé par un **Voyageur, Steven Gale**, ayant réservé via la plateforme **Airbnb**.

1.2 Le dossier a initialement été confié à notre **équipe de vérification des sinistres** en raison de préoccupations liées à une fraude exprimées par vos soins lors du dépôt de la réclamation. Toutefois, compte tenu du montant de la réclamation présentée par l'Hôte, supérieur à **200 000 £**, le dossier a été transféré à notre **division des sinistres majeurs et complexes** pour une enquête approfondie.

1.3 **Une première visite du site a été effectuée le 27 avril 2021**, suivie d'une visite conjointe avec le **scientifique médico-légal désigné** du cabinet **Dr J H Burgoyne & Partners LLP** (« Burgoynes ») afin d'examiner la cause de l'incendie.

1.4 À la suite de cette visite conjointe, il a été convenu que **Burgoynes** déposerait une demande afin d'obtenir le **rapport d'enquête incendie** ainsi que les **photographies de la scène** réalisées par l'officier des pompiers enquêteur, dans le but de déterminer la cause et l'origine les plus probables de l'incendie. À ce jour, ces éléments n'ont pas été reçus de la **London Fire Brigade** et, par conséquent, le rapport médico-légal n'a pas encore été établi.

1.5 L'Hôte exerce néanmoins une pression importante afin qu'une décision sur la responsabilité soit rendue. Nous avons donc examiné les investigations menées à ce jour qui, en résumé, **n'indiquent pas que l'incendie ait été causé par le Voyageur** et, par conséquent, **qu'aucune indemnisation n'est due au titre de la Garantie Hôte**.

CRAWFORD & COMPANY –

PERSONNEL AFFECTÉ À CETTE ENQUÊTE

Cette réclamation est gérée par une équipe d'experts et de spécialistes internes travaillant avec notre **équipe des sinistres majeurs et complexes**. L'équipe de **Crawford & Company** impliquée dans cette réclamation se compose de :

RESPONSABILITÉ GLOBALE :

Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)
Équipe Sinistres Majeurs et Complexes

Mobile : 07385 088887
Email : Ollie.Waterman@crawco.co.

AJUSTEUR DE SÉLECTION :

Danny Fowler ACII FCILA ACFS
Équipe Sinistres Majeurs et Complexes
Mobile : 07824 311 841
Email : Danny.Fowler@crawco.co.u

ÉVALUATEUR PAIR / REVISION :

David Townsend ACII FCILA FUEDI-ELAE FIFAA
Équipe Sinistres Majeurs et Complexes
Mobile : 07824 311 840
Email : David.Townsend@crawco.co.u

L'équipe de **Crawford & Company** est assistée par le consultant externe suivant, avec l'approbation des assureurs :

SCIENTIFIQUE MÉDICO-LÉGAL :

Thomas Buttler
Dr J H Burgoyne & Partners LLP
11-12 Half Moon Court, Bartholomew Close,
Londres EC1A 7HF

L’HÔTE

2.1 L’Hôte est **Mme Nooshkin Gale** (née le 15/01/1960), consultante en art française résidant actuellement en **Normandie, dans le nord de la France**.

2.2 L’Hôte nous a informés qu’elle possède **trois propriétés au Royaume-Uni**, comprenant **deux appartements dans la région de Richmond, à l’ouest de Londres**, ainsi que le **bien concerné situé au 67 Stephendale Road, Fulham SW6 2LT**.

2.3 Les deux appartements de Richmond sont régulièrement loués à des locataires via la plateforme **Airbnb**. Cependant, nous comprenons que le **bien concerné**, étant autrefois la **maison familiale de l’Hôte**, a été **rarement loué**, car il contient de nombreux biens personnels ayant une **valeur sentimentale particulière**.

2.4 Nous vous renvoyons au **rapport préliminaire** préparé par notre **équipe de vérification des sinistres** suite à un **entretien avec l’Hôte le 8 avril 2021** et à des **recherches complémentaires**. Nous n’avons pas l’intention de répéter le contenu de ce rapport ici, mais fournirons un **résumé des investigations menées à ce jour** ainsi que nos **conclusions concernant la responsabilité** dans ce rapport.

2.5 En résumé, bien que les recherches préalables n’aient révélé **aucune information financière défavorable**, il est apparu lors de l’entretien avec l’Hôte qu’elle **rencontrait des difficultés financières**, ayant reçu un **avis de reprise par le prêteur hypothécaire** pour l’un de ses appartements à Richmond.

2.6 Il convient également de noter que le **comportement et la conduite de l’Hôte** tout au long du processus de réclamation ont été **irréguliers**, et que la **communication avec les collègues de Crawford & Company** a parfois été **agressive, voire abusive**, notamment lorsque l’Hôte était **interrogée sur les antécédents et les circonstances de l’incident**.

LA PROPRIÉTÉ

3.1 La propriété est une **maison mitoyenne privée de deux et trois étages**, construite avec des **élévations en briques porteuses**, des **planchers en bois suspendus** sous un **toit en pente recouvert de tuiles**, et disposant d'une **extension à l'arrière d'un seul étage** avec des **élévations similaires en briques/blocs** et un **toit en verre mono-pente**. Le bâtiment possède également une **conversion de combles**.

3.2 La propriété comprend **quatre chambres** et **quatre salles de bains**, et est raccordée aux **services habituels de gaz, électricité et eau**. À l'arrière, il y a un **petit jardin principalement pavé**.

3.3 Bien que les **finitions intérieures** soient considérées comme **quelque peu datées**, d'après les **photographies fournies par l'Hôte avant l'incident**, la propriété semblait être dans un **état raisonnable** avant l'incendie.

3.4 La **pleine propriété** a été acquise par l'Hôte le **20 avril 2008** pour un **prix d'achat de 735 000 £**, selon les registres du **Land Registry**.

3.5 L'Hôte a fait installer dans le **salon du rez-de-chaussée** un **cheminée panoramique à 360 degrés** importée de France, il y a environ **onze ans**. La cheminée fonctionnait initialement au **gaz**, mais a été **convertie au combustible solide** il y a **deux ans**.

3.6 Nous avons demandé à **Burgoynes** de commenter sur **l'aptitude de la cheminée et du conduit associé à une conversion au combustible solide**.

3.7 L'Hôte a indiqué qu'il existait un **système de détecteurs de fumée fonctionnel** dans la propriété, bien que celui-ci **n'ait pas été retrouvé** lors de notre **visite du site le 10 mai 2021** avec Burgoynes.

3.8 L'Hôte a précisé que la propriété a été **mise en vente à plusieurs reprises** depuis son achat : **novembre 2015**, **mars 2019**, et **mars 2021** pour la dernière fois.

3.9 Lors de notre **visite sur site le 10 mai 2021**, nous avons rencontré l'**agent immobilier** en charge de la commercialisation, qui nous a indiqué que la propriété est actuellement **mise sur le marché à 2 000 000 £**, bien que **l'intérêt ait été limité**, en partie à cause de **l'impact économique de la pandémie de Coronavirus**, mais également en raison des **travaux nécessaires pour moderniser les finitions de la propriété**.

L'INCIDENT

4.1 L'Hôte a confirmé que le Voyageur a pris contact via la plateforme **Airbnb** et a donné son nom comme étant **Steven June**. L'Hôte a rapporté que le Voyageur avait déclaré être le **réalisateur du film *The King's Speech*** et qu'ils avaient échangé de **nombreux messages via la plateforme Airbnb** avant la réservation.

4.2 Le Voyageur a réservé la propriété pour une durée totale de **70 jours à partir du 17 mars 2021**. L'Hôte avait prévu un **verre de bienvenue**, mais le Voyageur a demandé à ne pas être accueilli par un représentant de l'Hôte. L'Hôte a donc fourni au Voyageur **le code du coffre à clé** pour accéder à la propriété.

4.3 L'Hôte a contacté le Voyageur via la plateforme **Airbnb** lors de son installation le **17 mars 2021** pour savoir s'il était satisfait de la propriété. Le Voyageur a confirmé son accord en répondant via la plateforme Airbnb.

4.4 La nuit suivante, le **18 mars 2021 vers 22h00**, les voisins ont vu **de la fumée s'échapper de la fenêtre d'une chambre du premier étage à l'arrière de la propriété** et ont, semble-t-il, appelé la **London Fire Brigade (LFB)** via le **numéro d'urgence 999**.

4.5 Il semble que les voisins aient frappé à la porte pour **réveiller le Voyageur**, qui dormait dans une autre chambre. Le Voyageur a pu **évacuer la propriété** avant l'arrivée de la LFB peu après 22h00.

4.6 Bien que nous n'ayons pas pu **interviewer directement le Voyageur**, nous avons été fournis avec des **communications par email** et une **conversation téléphonique enregistrée** entre l'Hôte et le Voyageur.

4.7 Le Voyageur a indiqué qu'il avait **allumé le feu en utilisant le charbon sans fumée fourni par l'Hôte** vers 17h00. Le feu s'est **éteint de lui-même** vers 19h00 et le Voyageur est allé se coucher avant 22h00.

4.8 Nous nous sommes rendus sur la propriété **conjointement avec Burgoynes le 10 mai 2021**, cependant, **très peu de preuves matérielles restaient**, les travaux de remise en état ayant déjà commencé. L'Assuré a toutefois fourni **une grande quantité de photographies prises peu après l'incendie**, qui ont été transmises au **scientifique médico-légal pour analyse**.

4.9 Le scientifique médico-légal a donc **déposé une demande auprès de la LFB** pour obtenir le **rapport d'enquête incendie** ainsi que les **photographies de la scène prises par l'officier enquêteur**. Au moment de la rédaction de ce rapport, **le rapport d'enquête incendie n'a pas encore été reçu**.

4.10 La **LFB** a indiqué sur son site web que l'incendie avait **commencé dans un conduit de cheminée au rez-de-chaussée** et s'était **propagé vers le haut jusqu'au vide du plafond**. L'incendie a été décrit comme un **« incident particulièrement difficile à maîtriser »**, et le **signal d'arrêt a été envoyé à 00h12 le 19 mars 2021**.

4.11 Les **enquêteurs incendie de la LFB** ont conclu que l'incendie avait été **causé par la chaleur rayonnante d'un foyer à bois**, chauffant les **solives en bois du plancher**, ce qui semble **très plausible au vu de nos propres investigations**.

4.12 Une copie du **rapport en ligne** sur le site web de la LFB est fournie ci-dessous à titre de référence :

4.13 L'Hôte a initialement suggéré que l'incendie avait été **délibérément causé par le Voyageur**, et a présenté une théorie apparemment **peu plausible**, selon laquelle le Voyageur aurait **complicité avec un acheteur potentiel de la propriété pour y mettre le feu**. Les détails complets de cette théorie ont été présentés dans notre **rapport préliminaire** ainsi que dans la **déclaration de témoin signée par l'Hôte**.

4.14 Après le transfert du dossier à notre **division des sinistres majeurs et complexes**, il semblerait que l'Hôte ait **modifié sa théorie sur la cause de l'incendie** et suggère désormais que le Voyageur aurait **utilisé trop de charbon dans la cheminée**, ce qui aurait entraîné l'incendie dans le conduit.

4.15 L'Hôte a fourni une **« déclaration de témoin »** provenant d'une personne qu'elle indique être un **homme à tout faire** chargé de **préparer la propriété avant l'arrivée du Voyageur**, qui déclare qu'il avait **laissé environ 30 kg de charbon dans une boîte** pour que le Voyageur l'utilise pendant son séjour. La déclaration précise que, lorsque l'homme à tout faire est **revenu après l'incendie**, **le charbon et la boîte avaient disparu**.

4.16 Nous **remettrions en question la validité et la pertinence** de cette déclaration concernant la causalité, car elle se limite à indiquer que **la boîte de charbon était présente avant l'incendie, mais n'était plus visible après celui-ci**.

4.17 L'Hôte indique également que la **charge maximale de charbon que la cheminée peut supporter** serait d'environ **8 à 9 kg**, bien qu'elle ait dû **se référer à l'entreprise fabricant la cheminée** pour obtenir cette information, ce qui suggère qu'elle **n'en avait pas connaissance avant l'incendie**. L'Hôte a refusé d'être remise en question à ce sujet et **n'a fourni aucune preuve indépendante** concernant la charge maximale ni démontré que des **instructions avaient été données au Voyageur** sur la manière d'allumer le feu.

4.18 Comme mentionné précédemment, **Burgoynes préparera son rapport après réception du rapport d'enquête incendie de la LFB**, mais les **preuves disponibles à ce jour** suggèrent que l'incendie n'a pas été **délibérément provoqué**, mais résulte de la **chaleur rayonnante provenant du conduit de la cheminée**, chauffant les **solives en bois du plancher entre le rez-de-chaussée et le premier étage à l'arrière de la propriété**. Un incendie dans ce scénario aurait **mis un certain temps à se développer**, les bois chauffant progressivement avant de commencer à **fumer**, puis de s'enflammer. Cela semble **correspondre aux informations fournies par le Voyageur**.

4.19 Il convient également de noter que l'Hôte a **tenté de signaler l'affaire à la police en tant qu'incendie criminel**, mais la police a confirmé qu'elle **ne poursuivrait pas l'affaire**, n'ayant trouvé **aucune preuve qu'un crime ait été commis**.

4.20 L'Hôte a à plusieurs reprises indiqué qu'elle **obtiendrait son propre avis médico-légal indépendant** concernant la causalité, mais **aucune information n'a été fournie à ce jour**.

4.21 L'Hôte a déclaré qu'elle ne disposait **d'aucune assurance habitation valide couvrant la propriété ou son contenu** au moment de l'incident, car la **dernière police auprès d'Aviva Insurance avait expiré**. L'Hôte nous a informés qu'elle avait désormais souscrit une **assurance habitation auprès de Tesco Insurance**. Nous avons demandé **les détails des deux polices**, qui **n'ont pas été fournis**.

ÉVALUATION FINANCIÈRE (QUANTUM)

5.1 Les travaux de **remise en état** avaient déjà commencé lors de notre **première visite sur site le 27 avril 2021**, et étaient encore plus avancés lors de notre **deuxième visite le 10 mai 2021**, au cours de laquelle l'Hôte a fourni **des photographies des dommages prises peu après l'incendie**, ainsi que les **devis pour les travaux de remise en état**.

5.2 D'après notre **analyse des photographies fournies par l'Hôte** et nos **propres inspections physiques de la propriété**, les dommages et la nature des travaux nécessaires peuvent être résumés comme suit :

5.3 L'**origine de l'incendie** se situait clairement **dans ou autour du plancher en bois suspendu** entre le **plafond du salon au rez-de-chaussée** et le **plancher de la chambre à l'étage supérieur à l'arrière de la propriété**.

5.4 Plusieurs sections du **parquet en chêne massif du salon** ont été endommagées, bien que les planches restantes semblent **pouvant être sauvegardées**. Il est possible que les planches endommagées puissent être **remplacées individuellement**, puis que **tout le sol soit ensuite re-finissé**.

5.5 Le **plafond en plaques de plâtre** autour du conduit de la cheminée a été **fortement brûlé** et nécessite un **remplacement**, ainsi que les **appareils d'éclairage associés**.

5.6 Il y a eu **des traces de fumée sur tout le rez-de-chaussée**, nécessitant **nettoyage et remise en peinture**. Nous n'avons observé **aucun dommage dû au feu dans la cuisine équipée**.

5.7 L'autre zone de dommages importants est **la chambre à l'étage arrière**, où il a été nécessaire de **remplacer les planches de sol, le placard intégré, l'habillage en plaques de plâtre autour du conduit et la moquette**. Cette pièce présente une **forte pollution par la fumée**, nécessitant **nettoyage et remise en état**. Les **appareils d'éclairage associés** ont également été endommagés et doivent être remplacés.

5.8 La **salle de bains attenante** était également **polluée par la fumée**, et la brigade de pompiers a endommagé le **plafond en plaques de plâtre** pour vérifier si l'incendie s'était propagé au vide au-dessus. Ce plafond devra être **remplacé**, avec les **travaux de décoration associés**. Les **sanitaires et carrelages** devraient pouvoir être **restaurés** et **n'auraient probablement pas besoin d'être remplacés**.

5.9 Le reste de la propriété présente **des traces de fumée à divers degrés**, proportionnellement à la distance par rapport à l'origine de l'incendie. Nous estimons que **le nettoyage des surfaces et les travaux de décoration** devraient suffire.

5.10 Certains **circuits électriques** pourraient avoir été endommagés, **notamment dans le salon et la chambre à l'étage**, mais nous **n'estimons pas qu'un remplacement complet du câblage soit nécessaire**.

5.11 Nous n'avons également **aucune raison de penser** que la **plomberie ou le chauffage central** aient été endommagés **au point de nécessiter un remplacement complet**.

5.12 À notre avis, les **travaux de remise en état liés à l'incendie** devraient pouvoir être réalisés **dans un budget compris entre 50 000 £ et 70 000 £**.

5.13 L'Hôte ne nous a pas fourni de **liste détaillée des biens endommagés**, mais il est **raisonnable de supposer que tous les contenus ont été affectés par la fumée**, bien que nous estimions qu'un **nettoyage approprié devrait être tenté** avant d'écrire les biens comme **perdus**.

5.14 L'Hôte a suggéré que **certaines œuvres d'art ont été endommagées par l'incendie**, mais n'a fourni **aucun détail supplémentaire**.

5.15 Une **estimation initiale du remplacement des biens endommagés** a été indiquée par l'Hôte à **40 000 £**. Il n'a pas été possible de **vérifier l'exactitude de ce montant** en raison du manque d'informations fournies par l'Hôte concernant les biens endommagés.

5.16 L'Hôte a fourni **deux estimations initiales pour les travaux de remise en état du bâtiment** comme suit :

- **KMI London** – 262 000 £
- **Nu Projects** – 179 160 £ plus TVA

5.17 Aucune des deux estimations **ne fournit de ventilation suffisante** pour établir **l'ensemble de l'étendue et du coût des réparations proposées**, mais l'estimation de **KMI London** prévoit un **nouveau système de chauffage central, un câblage complet, une nouvelle cuisine avec électroménagers associés et le remplacement du mobilier**.

5.18 L'estimation de **Nu Projects** ne fournit **aucune description des travaux à réaliser**.

5.19 Une autre estimation a été fournie par l'Hôte, provenant d'un **entrepreneur français**, pour un **montant de 270 000 €**.

5.20 L'estimation était **rédigée en français**, mais a été traduite et il est clair qu'elle **prévoit des travaux de rénovation substantiels** dépassant ceux que nous considérons **nécessaires en raison de l'incendie**. Elle inclut également le **remplacement et la restauration des biens mobiliers**.

5.21 Il convient de noter que notre enquêteur a trouvé une **possible connexion entre l'Hôte et un directeur de Nu Projects**, car ils partagent le **même nom de famille**, bien que cela **n'ait pas été vérifié à ce jour**.

5.22 Une **sélection de photographies** est présentée ci-dessous, **montrant les dommages subis par la propriété après l'incendie**.

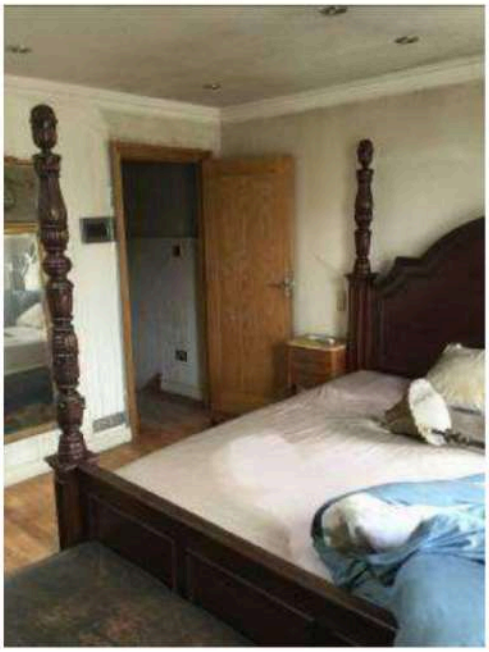


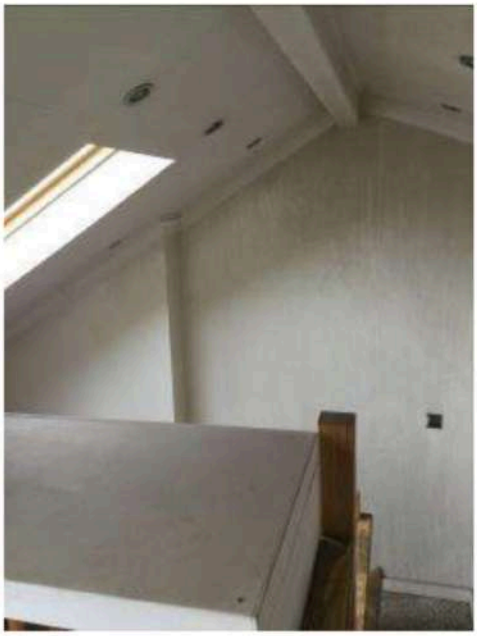


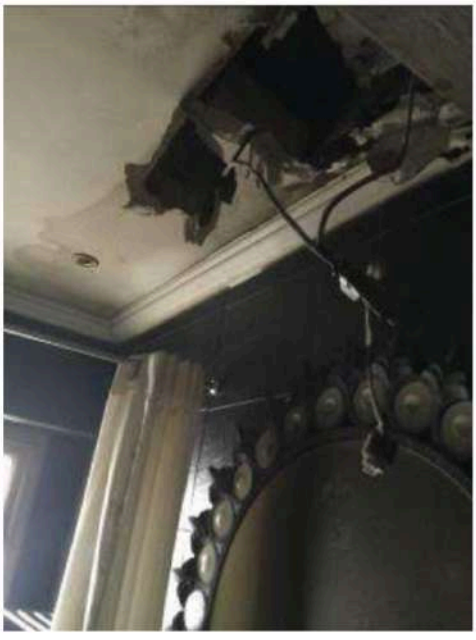




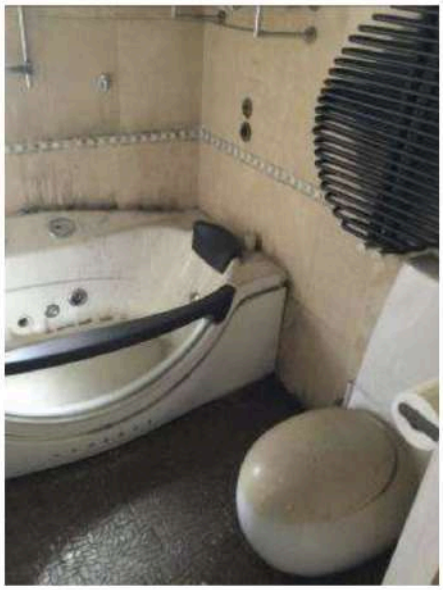












GARANTIE HÔTE

6.1 La **Garantie Hôte** est **soumise aux termes et conditions** définis dans le contrat.

6.2 La **clause opérationnelle** est reformulée comme suit :
Airbnb s'engage à vous **verser une indemnité en tant qu'Hôte** pour **réparer ou remplacer votre Propriété Couverte** (telle que définie ci-dessous) **endommagée ou détruite à la suite d'une Perte Couverte** (telle que définie ci-dessous), **sous réserve des limitations, exclusions et conditions** prévues dans les **Conditions de la Garantie Hôte**.

6.3 L'incident s'est produit **alors que le propriétaire agissait en tant qu'Hôte** pour le séjour du Voyageur réservé via la plateforme, et est donc **protégé par la Garantie Hôte**.

6.4 Les **Pertes Couverts** sont définies dans le contrat comme suit :
Signifie et se limite à la **perte physique directe ou aux dommages physiques** subis par la **Propriété Couverte d'un Hôte** causés par le **Voyageur Responsable** ou un **Invité du Voyageur Responsable** pendant un séjour Airbnb. Les **Pertes Couverts** n'incluent **aucune perte ou dommage** décrit dans les **Pertes Exclues** ci-dessous.

6.5 La **Propriété Couverte** est définie dans le contrat comme suit :
Signifie et se limite aux **biens situés dans un Logement Couvert**, ou **dans un rayon de 1 000 pieds** autour de celui-ci, dans la **limite de votre intérêt sur ces biens**, sauf si ces biens constituent des **Biens Exclus** (tels que définis ci-dessous) :

A. **Biens immobiliers**, y compris les **nouvelles constructions et extensions en cours** situées sur le site du Logement Couvert, pour lesquels vous avez un **intérêt assurable**.

B. **Biens personnels**, qui sont :
a. **propriétés vous appartenant**, y compris votre **intérêt en tant que locataire** dans les **améliorations et embellissements**.
b. **biens ne vous appartenant pas**, mais **en votre garde**, et pour lesquels vous avez **l'obligation de maintenir une assurance** contre la perte ou les dommages physiques.
c. **biens ne vous appartenant pas**, mais **en votre garde**, et pour lesquels vous avez une **responsabilité légale** en cas de **perte ou dommage physique**.

6.6 D'après nos investigations à ce jour, **aucune preuve ne suggère que l'incendie ait été directement causé par le Voyageur Responsable ou un Invité du Voyageur Responsable**, que ce soit **accidentellement, délibérément ou par négligence**. À l'heure actuelle, les preuves indiquent que **l'incendie résulte de la chaleur rayonnante du conduit de la cheminée**, provoquant l'inflammation des **solives supportant le plancher supérieur**.

6.7 Nous avons examiné les **Pertes Exclues** figurant dans le contrat, mais **aucune ne semble applicable** aux circonstances de la perte telles qu'elles ont été déterminées à ce jour.

6.8 Une autre condition du contrat stipule que l'Hôte doit **signaler tout dommage dépassant 50 000 $ au prêteur hypothécaire**. Nous n'avons **aucune preuve** que cela ait été fait.

6.9 Bien que les **rapports de Burgoynes et de la LFB** n'aient pas encore été fournis, il est de notre avis que **la responsabilité ne serait pas engagée en vertu de la Garantie Hôte**, sur la base des informations obtenues à ce jour.

ACTIONS PROPOSÉES

7.1 Comme résumé ci-dessus, nous avons **certaines préoccupations concernant le comportement général de l'Hôte**, mais à notre avis, **sur la base des informations disponibles à ce jour**, la **responsabilité ne serait pas engagée** au titre de la Garantie Hôte pour les raisons exposées ci-dessus.

7.2 Nous ne pouvons pas préciser combien de temps **il faudra pour que le rapport d'enquête incendie soit fourni par la LFB**, et vous pourriez donc être enclin à **émettre un refus de responsabilité à l'Hôte** sur la base des informations disponibles à ce jour.

7.3 Alternativement, vous pourriez souhaiter **reporter toute décision de responsabilité** jusqu'à ce que les **rapports médico-légaux et de la LFB** soient disponibles.

7.4 Nous attendons avec intérêt vos **commentaires et instructions en temps voulu**.

Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)
Équipe Major & Complex Loss
Mobile : 07385 088887
Email : Ollie.Waterman@crawco.co.uk

Crawford

Global Technical Services

SIGNATURE LITIGATION
Pièce communiquée N° 8
Avocats à la Cour - Toque K0151

PRELIMINARY REPORT ON MAJOR INCIDENT (FIRE) INVESTIGATION



Host	**Ms Nooshkin Gale**
Guest	**Steven June**
Damage at	**67 Stephendale Road, Fulham SW6 2LT**
On	**18 March 2021**
Instructing Principal	**AirBNB**
Your Reference	**HMNFWP4FDZ 2020006959002//2021AIR8848**
Our Reference	**1588408**
Report Prepared	**10 June 2021**

Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)
Major & Complex Loss Team
Mobile: 07385 088887
Ollie.Waterman@crawco.co.uk

Chartered Loss Adjusters

INDEX

SECTION	PAGE NO
Executive Summary	3
Crawford and Company Personnel Assigned to this Investigation	4
The Host	5
The Property	6
The Incident	7 - 9
Quantum	10 - 14
Host Guarantee	15 - 16
Proposed Actions	16

EXECUTIVE SUMMARY

1.1 This matter concerns a claim being presented under the Host Guarantee by the Host, Ms Nooshkin Gale, following a fire occurring at her property, 67 Stephendale Road, Fulham, London SW6 2LT, occurring on 18 March 2021 whilst it was occupied by a Guest, Steven Gale, secured via the AirBNB platform.

1.2 The matter was initially assigned to our Claim Verification Team due to fraud concerns expressed by you upon submission of the claim, but due to the value of claim presented by the Host, in excess of £200,000, the matter was transferred to our Major & Complex loss division for further investigation.

1.3 An initial site visit was carried out on 27 April 2021 and a subsequent joint site visit was conducted with the appointed forensic scientist from Dr J H Burgoyne & Partners LLP ("Burgoynes") to investigate the cause of the fire.

1.4 Following the subsequent site visit it was agreed that Burgoynes would make an application for the Fire Investigation Report and scene photographs taken by the investigating fire officer in order to determine the most likely cause and origin of the fire. To date, this information has not been received from London Fire Brigade and consequently, the forensic report has not yet been prepared.

1.5 The Host has however been applying considerable pressure for a liability decision and so we have reviewed investigations to date which, in summary, do not indicate that the fire was caused by the Guest and that consequently there is no indemnity under the the Host Guarantee.

IT DIT LA PREMIERE VISITE DES LEIEUX A EU LIEU LE 27 AVRIL 2021

CRAWFORD & COMPANY PERSONNEL

ASSIGNED TO THIS INVESTIGATION

This claim is being handled by a team of adjusters and in-house specialists working with our Major & Complex Loss Team. The Crawford and Company Team involved on this claim comprises:-

OVERALL RESPONSIBILITY:	**Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)** **Major & Complex Loss Team** **Mobile: 07385 088887** **Email: Ollie.Waterman@crawco.co.uk**
SCREENING ADJUSTER:	**Danny Fowler ACII FCILA ACFS** **Major & Complex Loss Team** **Mobile: 07824 311 841** **Email: Danny.Fowler@crawco.co.uk**
PEER REVIEWER:	**David Townsend ACII FCILA FUEDI-ELAE FIFAA** **Major & Complex Loss Team** **Mobile: 07824 311840** **Email: David.Townsend@crawco.co.uk**

The Crawford & Company Team is assisted by the following external consultant with the approval of Insurers.

FORENSIC SCIENTIST:	**Thomas Buttler** **Dr J H Burgoyne & Partners LLP, 11-12 Half Moon Court, Bartholomew Close, London EC1A 7HF**

THE HOST

2.1. The Host is Ms Nooshkin Gale (DOB 15/01/2960) who is a French art consultant currently residing in Normandy, northern France.

2.2. The Host advised us that she owns three properties in the UK, which comprise of two flats in the Richmond area of West London and the subject premises at 67 Stephendale Road, Fulham SW6 2LT.

2.3. The two flats in Richmond are regularly let to tenants via the AirBNB platform however we understand that the subject premises, being formerly the Host's family home, has been rarely let as it contains many personal possessions of particular sentimental value.

2.4. We refer you to the Preliminary Report prepared by our Claim Verification Team following an interview with the Host on 8 April 2021 and subsequent background searches. We do not intend to repeat the contents of that report herein however will provide a summary of the investigations carried out to date and our views regarding liability during this report.

2.5. In summary, whilst the background searches revealed no adverse financial information, it was clear from interviewing the Host that she was in financial difficulty having had a repossession notice issued by the mortgage lender of one of her flats in Richmond.

2.6. It should also be noted that the Host's conduct and behaviour throughout the claims process has been erratic and communication with Crawford & Company colleagues has at times been aggressive, verging on abusive, especially when the Host was being challenged about the background and circumstances of the incident.

THE PROPERTY

3.1. The property is a part two and part three storey mid-terrace private dwelling house constructed of load bearing brick elevations with suspended timber floors beneath a pitched tile roof and with a single storey extension to the rear of similar brick/block elevations and a mono-pitched glass roof. The building also has a loft conversion.

3.2. The property has four bedrooms and four bathrooms and is connected to usual gas, electricity and water services. There is a small mainly paved garden to the rear.

3.3. Whilst the internal finishes would be considered to be somewhat dated, based upon the pre-incident photographs provided by the Host, the property appeared to be in a reasonable condition before the fire.

3.4. The freehold was acquired by the Host on 20 April 2008 at a purchase price of £735,000 according to Land Registry records.

3.5. The Host had a feature 360 degree fireplace imported from France and installed in the lounge on the ground floor approximately eleven years ago. The fireplace was originally gas fired however it was subsequently converted to solid fuel two years ago.

3.6. We have asked Burgoynes to comment on whether the fireplace and associated flue was suitable for conversion to solid fuel.

3.7. The Host advised that there was a working smoke alarm system at the property although this could not be found during our site visit on 10 May 2021 with Burgoynes.

3.8. The Host disclosed that the property has been listed for sale several times since it was purchased. First in November 2015, then in March 2019 and most recently in March 2021.

3.9. We met with the estate agent marketing the property during our site visit on 10 May 2021 who disclosed that the property is presently on the market with an asking price of £2,000,000 although there has been limited interest, partly due to the economic impact of the Coronavirus pandemic but also due to the work required to update the property with modern finishes.

THE INCIDENT

4.1. The Host has confirmed that the Guest made contact via the AirBNB platform and gave his name as Steven June. The Host reported that the Guest stated that he was the Director of the film, The King's Speech, and exchanged numerous messages via the AirBNB platform before the booking was made.

4.2. The Guest booked the property for a total of 70 days from 17 March 2021 and the Host arranged for a welcome drink to be provided although the Guest asked not to be greeted at the property by a representative of the Host. Instead, the Host provided the Guest with a key safe code for access to the property.

4.3. The Host contacted the Guest via the AirBNB platform upon moving in on 17 March 2021 to ask if he was happy with the property. The Guest confirmed that he was by replying using the AirBNB platform.

4.4. The following night on 18 March 2021 at approximately 22:00hrs the neighbours saw smoke emanating from the first floor bedroom window to the rear of the property and it is understood they called the London Fire Brigade ("LFB") via the 999 emergency operator.

4.5. It is understood that the neighbours knocked on the door to wake up the Guest who was sleeping in another room and the Guest was able to evacuate the property before LFB arrived shortly after 22:00hrs.

4.6. Whilst we have not been able to directly interview the Guest, we have been provided with email communications and a recorded telephone conversation between the Host and Guest.

4.7. The Guest stated that he lit the fire using the smokeless coal provided by the Host at approximately 17:00hrs. The fire extinguished of its own accord at approximately 19:00hrs and the Guest retired to bed before 22:00hrs.

4.8. We attended the property jointly with Burgoynes on 10 May 2021 however very little physical evidence remained as the reinstatement works had already commenced. The Insured has however provided a large quantity of photographs taken shortly after the fire which have been passed to the forensic scientist for analysis.

4.9. The forensic scientist therefore made an application to LFB for the Fire Investigation Report and scene photographs taken by the Investigating Officer. At the time of writing the Fire Investigation Report has not been received.

4.10. LFB reported on their website that the fire started in a chimney flue at ground floor level and spread upwards into the ceiling void. The fire was described as being a "particularly challenging incident to bring the fire under control" and the stop signal was sent at 00:12hrs on 19 March 2021.

4.11. The LFB Fire Investigators concluded that the fire was caused by radiating heat from a log burner and heating the timber floor joists which does seem very plausible from our own investigations.

4.12. A copy of the online report on the LFB website is below for reference:

House fire - Fulham

18/03/2021 | 22:02 Hammersmith and Fulham House or flat fire

Four fire engines and around 25 firefighters were called to a house fire on Stephendale Road in Fulham.

Part of the ground and first floors of a mid-terraced house were damaged by fire. One person left the building before the Brigade arrived. There were no reports of any injuries.

Leading Firefighter John McGirr, who was at the scene, said: "The fire started in a chimney flue at ground floor level and spread upwards into the ceiling void.

"Crews used thermal imaging cameras to identify where the fire had spread to and used cutting equipment to gain access behind wardrobes in a first-floor bedroom.

"There was a lot of smoke in the bedroom and crews worked incredibly hard at a particularly challenging incident to bring the fire under control."

The Brigade was called at 2202 and the fire was under control by 0012. Fire crews from Wandsworth, Fulham, Battersea and Chelsea fire stations attended the scene.

The Brigade's Fire Investigators believe the fire was caused by radiating heat from a log burner and heating the timber floor joists.

4.13. The Host initially suggested that the fire was caused deliberately by the Guest and outlined a seemingly implausible theory that the Guest had colluded with a potential buyer of the property to set fire to it. The full details of this theory were set out in our Preliminary Report and witness statement signed by the Host.

4.14. After the case was transferred to our Major & Complex Loss division it would seem that the Host has altered her theory regarding causation and is now suggesting that the Guest used too much coal in the fireplace which led to the fire occurring in the flue.

4.15. The Host provided a "witness statement" from a person she says was a handyman that was instructed to prepare the property ahead of the arrival of the Guest which states that he left approximately 30kg of coal in a box to be used by the Guest during their stay. The statement goes on to say that when the handyman returned to the property after the fire, the coal and box was nowhere to be seen.

4.16. We would question the validity and relevance of this statement in relation to causation as it simply states that the box of coal was there before the fire, but was not evident after the fire.

4.17. The Host also states that the maximum load of coal that the fireplace can handle would have been around 8/9 kg of coal although she has had to refer to the fireplace company for this information suggesting that even she was not aware of this before the fire. The Host refused to be challenged on this point and has not provided independent evidence of the maximum load or evidenced that any instructions were given to the Guest with regard to how to light the fire.

4.18. As mentioned, Burgoynes will prepare their report after receiving the Fire Investigation Report from LFB but available evidence to date suggests that the fire was not caused deliberately but was due to radiating heat from the flue serving the fireplace heating the timber floor joists between the ground and first floors to the rear of the property. A fire resulting from this scenario would have been taken some time to develop as the timbers got hot and eventually began to smoulder before a fire occurred. This would seem to fit with the evidence provided by the Guest.

4.19. It should also be noted that the Host has attempted to report the matter to the Police as arson however they confirmed they would not pursue the matter as there was no evidence of a crime having been committed.

4.20. The Host has on several occasions suggested that she will be obtaining her own independent forensic advice regarding causation but none has been forthcoming to date.

4.21. The Host declared that she did not have a valid household insurance policy covering the property or its contents at the time of the incident because the most recent policy with Aviva Insurance had expired. The Host advised us that she has now arranged household insurance via Tesco Insurance. We requested details of both insurance policies which have not been provided.

QUANTUM

5.1. The reinstatement works had already commenced at the time of our initial site visit on 27 April 2021 and were even more advanced by our second visit on 10 May 2021 during which the Host provided photographs of the damage taken shortly after the fire along with the estimates for reinstatement works.

5.2. From our review of the photographs provided by the Host and our own physical inspections of the property, the damage and nature of necessary reinstatement works can be summarised as follows.

5.3. The seat of the fire was clearly in or around the suspended timber floor between the ceiling in the lounge at ground floor level and the floor of the above bedroom to the rear of the property.

5.4. Several sections of the solid oak wood flooring in the lounge has been damaged although those boards that remain seemed to be capable of saving. It may be that damaged boards could be replaced in isolation and the whole floor could then be re-finished.

5.5. The plasterboard ceiling in the area surrounding the flue to the fireplace was severely burnt and required renewal along with associated light fittings.

5.6. There was smoke logging throughout the ground floor requiring cleaning and redecoration. We saw no evidence of fire damage to the fitted kitchen.

5.7. The other area of substantial damage was the first floor bedroom to the rear of the property where it would have been necessary to replace floor boards, the built in cupboard, plasterboard boxing surrounding the flue and carpet. There was heavy smoke logging in this room requiring cleaning and redecorations. Associated light fixtures will also have been damaged and need replacing.

5.8. The adjacent en-suite bathroom was smoke logged and the fire brigade damaged the plasterboard ceiling to establish if the fire had spread to the void above. This plasterboard ceiling would have required replacement and associated redecoration. The sanitary ware and tiling should have been capable of restoration and most likely would not have needed to be replaced.

5.9. The rest of the property was smoke logged to varying degrees proportionate to the distance from the seat of the fire however we would have expected that cleaning down of surfaces and redecorations should have been all that was required.

5.10. There may have been damage to some electrical circuits, especially in the lounge and first floor bedroom, but we would not have expected a full rewire to be necessary.

5.11. We also saw no reason to suggest that plumbing or central heating had been damaged to the extent that it required total replacement.

5.12. It is our view that the fire related reinstatement works should be capable of being completed within a budget of £50,000 - £70,000.

5.13. The Host has not provided us with an itemised list of contents items that have become damaged but it is reasonable to assume that all contents would have been affected by smoke although we consider that suitable cleaning should be attempted before items are written off.

5.14. The Host has suggested that some art work has been damaged by the fire but has not provided further details.

5.15. An initial estimated figure for replacement of damaged contents items was stated at £40,000 by the Host. It has not been possible to verify the accuracy of this figure due to a lack of information provided by the Host about the damaged items.

5.16. The Host provided two initial estimates for the buildings reinstatement work as follows:

- KMI London - £262,000
- Nu Projects - £179,160 plus VAT

5.17. Neither estimate provides a sufficient breakdown to establish the full scope and cost of repairs proposed but the estimate from KMI London allowed for a new central heating system, re-wiring throughout, new kitchen with associated appliances and replacement furniture.

5.18. The estimate from Nu projects provides no description of the works to be undertaken.

5.19. A further estimate was provided by the Host from a French contractor in the sum of 270,000 EUROS.

5.20. The estimate was in French but it has been translated and it is clear that it allows for substantial renovation works in excess of that which we consider to have been necessary due to the fire. It also however includes the replacement and restoration of contents items.

5.21. It should be noted that our investigator found a possible connection between the Host and a Director of Nu Projects as they share the same surname although this has not been verified to date.

5.22. A selection of photographs are below which depict the damage to the property following the fire.





















HOST GUARANTEE

6.1. The Host Guarantee is subject to Terms and Conditions as set out in the agreement.

6.2. The operative clause is re-stated as follows:

Airbnb agrees to pay you, as a Host, to repair or replace your Covered Property (as defined below) damaged or destroyed as a result of a Covered Loss (as defined below), subject to the limitations, exclusions and conditions in the Host Guarantee Terms.

6.3. The incident occurred whilst the property owner was acting as a Host to the Guest for their stay arranged using the platform and so is protected by the Host Guarantee.

6.4. Covered Losses is defined in the contract as:

means and is limited to direct physical loss or physical damage to a Host's Covered Property caused by the Responsible Guest or an Invitee of the Responsible Guest during an Airbnb stay. Covered Losses do not include any losses or damage described under Excluded Losses below.

6.5. Covered Property is defined in the contract as:

means and is limited to the following property located at a Covered Accommodation, or within 1,000 feet thereof, to the extent of your interest in such property, unless such property constitutes Excluded Property (as defined below):

A. Real property, including new buildings and additions under construction located at the site of such Covered Accommodation, in which you have an insurable interest.

B. Personal property that is:

a. *owned by you, including your interest as a tenant in improvements and betterments.*

b. *not owned by you, but is in your custody and for which you are under obligation to keep the personal property insured for physical loss or damage.*

c. *not owned by you, but is in your custody and for which you have legal liability for physical loss or damage to the propert*

6.6. From our investigations to date there is no evidence to suggest that the fire was directly caused by the Responsible Guest or an Invitee of the Responsible Guest either accidentally, deliberately or negligently. At present the evidence suggests that the fire resulted from radiated heat from the flue serving the fire causing the timbers supporting the floor above to ignite.

6.7. We have considered the Excluded Losses contained in the contract but do not consider that any would apply to the circumstances of the loss as have been determined to date.

6.8. There is a further condition in the contract which states that the Host should report any damage in excess of $50,000 to the mortgage lender. We have no evidence to suggest that this has happened.

6.9. Whilst the reports from the Burgoynes and LFB have not yet been provided, it is our view that liability will not attach under The Host Guarantee based upon the information we have obtained to date.

PROPOSED ACTIONS

7.1. As summarised above, we do have some concerns about the Host's general conduct however it is our view, based upon information obtained to date, that liability will not engage under the Host Guarantee for the reasons set out above.

7.2. We are unable to advise how long it may be until the Fire Investigation Report is provided by LFB and therefore you may be minded to issue a declinature of liability to the Host based upon information to date in the circumstances.

7.3. Alternatively you may wish to defer any liability decision until the forensic and LFB reports are forthcoming.

7.4. We look forward to receiving your comments and instructions in due course.

Ollie Waterman ACII ACILA BDMA (Ins Tech)
Major & Complex Loss Team
Mobile: 07385 088887
Email: Ollie.Waterman@crawco.co.uk