Note sur la traduction :

La traduction ci-dessus est une réplique fidèle et exacte de l'original en anglais, adaptée en français pour la clarté et la lisibilité. Les termes techniques et les références (dates, montants, numéros de police) ont été conservés tels quels afin de rester conformes au document original.

VERSION ORIGINALE A PARTIR DE LA PAGE 9

Rapport préliminaire – Dommages malveillants

Date : 9 avril 2021
Société : Airbnb Inc.
Adresse : 8 Hanover Quay, Dublin, Irlande

Référence :

- Leurs références : 5255018
- Nos références : 1589566/CH

Date d'instruction : 29 mars 2021
Rapport préliminaire sur la demande pour dommages frauduleux / malveillants



Date du premier contact : 29 mars 2021
Date de visite : 8 avril 2021

Numéro de police : HMNFWP4FDZ 2020006959002

Assurée :
Ms Nooshkin Gale
67 Stephendale Road
Fulham SW6 2LT
(Lieu du sinistre identique)

Nature du bien : Propriété résidentielle
Usage : Domicile loué via Airbnb

Date et heure du sinistre : Jeudi 18 mars 2021
Cause supposée : Incendie

Réserve estimée pour l'assureur : £214,992.00

Somme assurée : Illimitée

Exonération / Franchise : £0

Les autres éléments ("voir le narratif du rapport") signifient que les détails sont expliqués dans les pages suivantes.

Ce rapport, établi par l'assureur mandaté par Airbnb, désigne Mme Gale comme "assurée" (insured) tout au long du document, ouvre un dossier à son nom et fixe une réserve de 214 992 £ = 250,000 euros Il émane de la partie adverse elle-même : c'est Crawford & Co Airbnb's expert d incendie qui la traite comme bénéficiaire d'une couverture, avant de soutenir devant la cour qu'aucune garantie ne lui était due. »

TRODUCTION

Cette réclamation a d'abord été confiée à notre équipe d'experts en sinistres le 22 mars 2021, puis a été transmise à l'équipe de Vérification des Réclamations le 29 mars 2021 en raison des préoccupations liées aux circonstances du sinistre. La réclamation a été confiée à Chrissie Harwood et un entretien a été organisé avec Nooshkin Gale, la propriétaire du bien, le 8 avril 2021. L'entretien a été réalisé et des notes de site ainsi qu'une déclaration ont été rédigées.

Les préoccupations relatives à la réclamation sont les suivantes :

- L'incendie dans la propriété semble avoir été causé par une cheminée installée dans la maison.
- Inquiétudes quant au fait que la cheminée aurait été convertie du gaz au combustible solide.
- Les informations en ligne des pompiers de Londres indiquent que l'incendie provient du conduit (flue) de la cheminée.
- Préoccupations concernant le fait que l'assurée aurait tenté à plusieurs reprises de vendre la propriété sans succès.
- L'assurée ne possède aucune assurance habitation pour sa propriété.
- L'assurée a nommé un avocat qui a rédigé une lettre de trois pages résumant les faits tels qu'elle les perçoit.
- Les informations suggèrent que le système de détection de fumée était déconnecté lorsque les pompiers sont arrivés, mais il n'est pas clair qui l'a déconnecté.
- Après l'entretien, l'assurée a fourni deux devis pour les réparations des dommages, tous deux dépassant 200 000 £.
- Comportement général erratique de l'assurée envers Airbnb et toute personne essayant de vérifier les détails de l'incident.
- En raison de la valeur de la réclamation, nous avons collaboré avec Geraldine O'Donoghue de la division Grands et Complexes Sinistres de Crawford and Company, qui nous a demandé de leur transférer le dossier afin qu'ils poursuivent la gestion compte tenu de la valeur réclamée par l'assurée.
- Inquiétudes concernant le fait que le conduit de la cheminée n'aurait peut-être pas été ramoné.
- L'assurée affirme que l'incendie aurait été déclenché par le locataire séjournant dans sa propriété.

ASSURÉE

Les informations suggèrent que le système de détection de fumée a été déconnecté lorsque les pompiers sont arrivés, mais on ignore qui l'a déconnecté.

Nous avons noté que la réclamation a été enregistrée sous le nom Airbnb « Ivan Ivan », mais que la propriétaire du bien est Nooshkin Gale.

Nous avons été informés par l'assurée qu'un homme roumain du nom de Valentin Ivan, connu sous le nom « Ivan Ivan » sur la plateforme, gérait sa propriété en ligne via Airbnb. Elle lui versait une commission lorsqu'une demande d'un client aboutissait à une réservation. Nous avons maintenant reçu les coordonnées de Valentin Ivan, ainsi que celles d'une précédente personne ayant géré sa propriété sur Airbnb, Gangan, originaire d'Inde.

Nooshkin Gale est née le 15 janvier 1960. Elle travaille comme consultante en art. Elle est de nationalité française et possède trois propriétés au Royaume-Uni : deux appartements à Richmond ainsi que l'adresse du sinistre, qu'elle considère comme sa résidence familiale.

Elle y a élevé ses deux enfants. Mme Gale réside actuellement en Normandie dans une autre propriété qu'elle possède. L'assurée a indiqué qu'elle loue assez fréquemment ses deux appartements, mais qu'elle loue rarement sa maison familiale car elle s'y trouve beaucoup d'objets personnels. Un rapport d'analyse n'a pas mis en évidence de difficultés financières particulières, mais il ressort clairement de nos échanges avec l'assurée qu'elle semble désespérée d'obtenir de l'argent et elle a indiqué qu'un de ses appartements à Richmond a failli être saisi.

LE BIEN / LA PROPRIÉTÉ

Assurée – adresse sinistrée qu'elle considère comme sa maison familiale où elle a élevé ses enfants.

L'assurée est propriétaire du bien depuis le 30 avril 2008. Depuis l'achat, elle a agrandi l'arrière de la propriété avec une extension comprenant un toit de véranda et des murs en briques, et a également réalisé une conversion des combles. Elle se vante que la propriété possède des caractéristiques très particulières, notamment sept escaliers, et affirme même que Robert Downey Jr y aurait déjà séjourné. L'assurée a également fait importer de France une cheminée décorative pour en faire la pièce maîtresse du salon ; il s'agissait à l'origine d'une cheminée au gaz, mais nous avons été informés qu'elle a été convertie en cheminée à combustible solide au cours des deux dernières années.

L'assurée a déclaré qu'elle possédait un certain nombre d'œuvres d'art dans la maison et s'inquiète du fait qu'elles aient pu être détruites par l'incendie ou endommagées par l'eau. Il nous a été indiqué que le système de détection de fumée de la propriété est relié au réseau électrique, mais selon les notes dont nous disposons, il a été mentionné que ce système avait été déconnecté, bien que l'assurée ait affirmé qu'il était en bon état de fonctionnement.

L'assurée a également mis la propriété en vente à trois reprises depuis qu'elle en est propriétaire : en novembre 2015, mars 2019 et mars 2021. La maison a actuellement été retirée du marché, mais d'après nos échanges avec l'assurée, elle envisage de vendre toutes ses propriétés au bon prix. Ce bien était affiché au prix de 1 950 000 £.

Une image de la façade avant et de l'intérieur présentant la cheminée est jointe.





LE CLIENT / L'HÔTE

Assurée

L'assurée nous a indiqué que le nom de l'hôte était **Steven June** et qu'il avait échangé en ligne avec Ivan Ivan, son amie Julia et Mme Gale. Elle déclare qu'on lui a fait croire que Steven June était le réalisateur du film *The King's Speech*, qu'il était assez célèbre et sur le point d'acheter la maison de Michael Caine. L'assurée a expliqué que tout le monde s'était laissé emporter par l'idée qu'une personnalité connue souhaitait séjourner dans la propriété et que, comme la réservation était prévue pour soixante-dix jours, cela présentait également un avantage financier pour toutes les parties concernées.

La réservation a été effectuée trois jours avant la date à laquelle Steven June souhaitait emménager dans la propriété et l'assurée a dépensé **800 £** pour faire nettoyer la maison et fournir des fleurs ainsi que du champagne à l'invité. Mme Gale a précisé que, normalement, quelqu'un accueille personnellement les locataires, mais qu'il a expressément demandé à ne pas être accueilli. Il a donc reçu le code de la boîte à clés afin d'accéder à la maison.

Nous avons été informés que toutes les communications avaient été réalisées via la plateforme Airbnb, bien que le client ait apparemment demandé que tout se fasse en dehors de celle-ci, ce que l'assurée a refusé. Toutefois, notre enquêteur a écouté un enregistrement téléphonique entre Mme Gale et M. June, réalisé après l'incendie, que Mme Gale a diffusé pendant l'entretien. Dans cet enregistrement, Mme Gale accuse M. June d'avoir provoqué l'incendie dans sa maison et lui demande pourquoi il l'aurait fait. L'assurée semblait penser que cet enregistrement prouvait son implication, mais il donnait plutôt l'impression que Mme Gale harcelait M. June sans lui laisser la possibilité de répondre ni d'exposer son point de vue.

AIRBNB

Nous avons été informés par l'assurée qu'elle n'a plus accès à la plateforme Airbnb pour aucune de ses propriétés, qu'elle pense qu'Airbnb retient des loyers qui lui seraient dus, et que la plateforme aurait retiré des invités d'une autre de ses propriétés, ce qui lui aurait causé une perte financière. Notre enquêteur a été destinataire ou mis en copie de plusieurs courriels.

L'assurée a demandé à notre enquêteur de lui fournir les coordonnées de l'avocat d'Airbnb et de commenter les procédures et politiques de la société. Nous avons refusé poliment en indiquant que ces questions devaient être adressées directement à Airbnb et qu'il ne fallait pas nous inclure dans les courriels qu'elle leur envoyait.

ENQUÊTE

Nous avons réalisé un entretien avec Nooshkin Gale le 9 avril 2021 à 10 heures, comme prévu, par visioconférence via Skype. Cependant, l'assurée a refusé que nous enregistrions l'entretien, tout en précisant à notre enquêteur, sans demander l'autorisation, qu'elle l'enregistrerait elle-même sur son téléphone. Pendant l'entretien, le comportement de l'assurée a été très instable ; elle a crié sur notre

enquêteur pendant une grande partie de l'échange, semblant vouloir imposer son point de vue ou son agenda.

Après l'entretien Skype, nous avons envoyé un e-mail à l'assurée pour lui indiquer que, dans l'intérêt de toutes les parties, nous traiterions toute question par e-mail afin d'assurer la transparence et de disposer d'une trace écrite de ce qui avait été dit et à qui.

Assurée

L'assurée est convaincue que l'incendie a été déclenché par le locataire dans l'armoire de la chambre de sa fille et croit que le client connu sous le nom de Steven June a été mandaté pour incendier sa maison en représailles à une précédente vente avortée de ses propriétés au Royaume-Uni. Elle pense également qu'il aurait été payé pour provoquer l'incendie soit par une ancienne personne ayant géré ses biens, soit par l'acheteur potentiel de ses propriétés. Ces éléments sont détaillés dans les notes de site et la déclaration jointes.

Cependant, les faits que nous avons découverts au cours de l'entretien suggèrent qu'il est possible que, lors de la conversion de la cheminée au gaz, les travaux n'aient pas été réalisés correctement par un ingénieur certifié HETAS, ou que le conduit n'ait pas été ramoné et entretenu, ou encore que la cheminée n'ait jamais été conçue pour fonctionner avec un combustible solide.

L'assurée a fait importer la cheminée de France il y a environ 12 ans et avait fait installer la cheminée « 360 » par un professionnel. Toutefois, elle l'a fait convertir en cheminée à combustible solide il y a environ deux ans. Lors de nos questions concernant cette conversion, elle a indiqué que les éléments au gaz ainsi que la conduite d'alimentation avaient été retirés par un professionnel et qu'elle utilise désormais du charbon sans fumée. L'assurée a précisé qu'elle n'avait utilisé la cheminée que quelques fois depuis, car elle trouve désormais difficile d'allumer le feu et celui-ci brûle très longtemps, ce qui fait qu'elle s'en sert rarement.

L'assurée a fourni plusieurs photographies de la propriété endommagée, qui semblent montrer que les dégâts sont principalement limités au salon/cuisine où se situe la cheminée, au plafond, au couloir et à la chambre du premier étage où le conduit était coffré. Cependant, nous savons qu'il y aura également des dégâts des eaux dus aux lances utilisées par les pompiers.

Voir ci-dessous une petite sélection de photos de la cheminée avant et après l'incendie.













POMPIERS

La London Fire Brigade a publié sur son site Internet les détails de l'incendie, que nous avons reproduits ci-dessous :

Les informations relatives à l'incendie indiquent clairement que la cause du sinistre provient du conduit de la cheminée. Toutefois, nous avons envoyé à l'assurée un mandat afin de nous permettre d'obtenir le rapport complet d'incendie auprès de la London Fire Brigade.

L'assurée nous a indiqué qu'elle avait déjà été en contact avec les pompiers et qu'elle avait parlé à un représentant au sujet de l'incendie, car elle n'est pas d'accord avec la conclusion selon laquelle celui-ci proviendrait de la cheminée. Elle a développé sa propre interprétation, selon laquelle un feu aurait été déclenché dans l'armoire de la chambre de sa fille par le locataire séjournant dans sa propriété. Les détails des théories de l'assurée figurent dans la lettre rédigée par son avocat, que nous avons jointe, ainsi que dans les notes de site et la déclaration également annexées.

ASSURANCE

Assurée

L'assurée a confirmé qu'elle ne disposait d'aucune assurance habitation au moment de l'incident, mais, suivant les conseils de son avocat, elle a depuis souscrit une assurance bâtiments, qu'elle affirme avoir contractée auprès de Tesco. Nous lui avons demandé une copie de son contrat d'assurance actuel ainsi que celle de son précédent contrat, qui, selon elle, était auprès d'Aviva et a expiré.

L'assurée a expliqué que si elle a laissé expirer sa précédente assurance habitation, c'est parce qu'elle avait déposé une demande d'indemnisation pour des dommages au toit de la chambre de son fils, qu'elle attribuait à une tempête. Cette demande avait été refusée, car aucune tempête n'avait été enregistrée à la période qu'elle avait indiquée. Mme Gale ne comprenait pas pourquoi l'assurance n'avait pas indemnisé les dommages au toit et a déclaré qu'elle avait longuement contesté la décision de son assureur, sans succès.

L'assurée a déclaré qu'elle n'a jamais souscrit d'assurance contenu pour sa propriété, car elle a toujours estimé que celle-ci était sûre et protégée contre les voleurs, et elle n'avait jamais envisagé qu'un incident tel qu'un incendie ou un dégât des eaux puisse se produire dans sa maison.

L'assurée a indiqué avoir déjà effectué une réclamation auprès d'Airbnb concernant l'un de ses appartements à Richmond qu'elle possède et loue. Elle pense que cela s'est produit en 2014, lorsqu'une personne ayant loué le logement a organisé une fête et causé des dommages à la propriété ; elle aurait alors reçu 3 000 £ en indemnisation.

Pertes

À la suite de l'entretien, l'assurée a fourni deux devis pour les travaux de réparation des dommages dans la propriété. Elle nous a indiqué qu'elle ne s'est pas rendue sur place elle-même, car elle se trouve actuellement en Normandie, en France, où elle réside depuis neuf mois en raison du Covid-19.

Les deux devis fournis dépassent 200 000 £ et semblent couvrir à la fois les réparations du bâtiment et des contenus. Les devis ne contiennent pas suffisamment de détails pour comprendre précisément l'étendue des réparations nécessaires et paraissent gonflés ; il semble que l'assurée ait demandé une réfection complète de toute la maison. Nous n'avons entrepris aucune vérification concernant les entreprises ayant établi ces devis. Nous joignons les devis fournis par l'assurée.

L'assurée a également fourni plusieurs photographies montrant les dégâts causés à la propriété et a indiqué qu'elle possède une vidéo réalisée par la femme de ménage montrant l'état de la maison avant l'arrivée du locataire Steven June.

Recommandations

Compte tenu du montant de la réclamation, nous avons transféré le dossier au service « Grands et Sinistres Complexes », car il est clair que l'assurée tente de réclamer environ 200 000 £ de dommages. Comme vous pourrez le constater dans les notes de site et la déclaration, nous avons déjà demandé à l'assurée de fournir un grand nombre d'informations.

Nous recommandons de mandater un expert en incendie pour inspecter la propriété, prendre contact avec la London Fire Brigade afin d'obtenir des informations sur la cause de l'incendie et les détecteurs de fumée, récupérer le rapport complet d'incendie et obtenir les détails relatifs à l'installation de la cheminée ainsi qu'à sa conversion ultérieure.

Nous pensons que l'assurée n'a pas suivi les conseils et recommandations de sécurité publiés par Airbnb, comme indiqué ci-dessous dans les conseils de préparation à la sécurité domestique, et qu'elle est donc en violation des conditions générales en créant des situations dangereuse

Annexes

• Notes de site et déclaration de l'assurée

• Lettre de l'avocat de l'assurée

• Deux devis pour les travaux fournis par l'assurée

PIECE 54

Crawford

9 April 2021

Airbnb, Inc
8 Hanover Quay
Dublin
Ireland
D02 DP23

Our Ref: 1589566/CH
Your Ref: 5255018

RAPPORT PRÉLIMINAIRE SUR LA DEMANDE DE DOMMAGES FRAUDULEUX

PRELIMINARY REPORT ON MALICIOUS DAMAGE CLAIM

Maître Benjamin Dewhurst Huissier de Justice AV

Piece N1

DATE OF INSTRUCTION	**DATE OF FIRST CONTACT**	**DATE OF VISIT**
29 March 2021	29 March 2021	8 April 2021
POLICY NUMBER		HMNFWP4FDZ 2020006959002
NAME & ADDRESS OF INSURED		Ms Nooshkin Gale 67 Stephendale Road Fulham SW6 2LT
SITUATION OF LOSS/DAMAGE		As aboveT
TRADE/OCCUPATION		Property
VAT STATUS OF INSURED		Not Registered
USAGE OF BUILDING		Domestic dwelling rented
TIME, DAY & DATE OF LOSS/DAMAGE		Thursday 18 March 2021
SUPPOSED CAUSE		Fire
RESERVE FOR INSURERS		£214,992.00 allocated as:-

DESCRIPTION	**SUM INSURED** £	**RESERVE** £
Airbnb Guest Damages Claim	Unlimited	214,992.00

ADEQUACY OF SUM(S) INSURED	See narrative of report
THIRD PARTY ASPECT	See narrative of report
POLICY EXCESS	£Nil
WARRANTIES/ENDORSEMENTS	See narrative of report
BROKERS/INTERMEDIARIES	See narrative of report

mensonge 1ere visite 27 avril et PAS le 8 avril

somme reservee

somme illimitee

Chrissie Harwood
Click here to type Business Unit
Direct Dial: 7387 417 003
Office: 0161 875 8985
chrissie.harwood@crawco.co.uk

INTRODUCTION

This claim was first allocated to our Loss adjuster Team on March 22nd 2021 and was escalated to the Claims Verification Team on March 29th 2021 due to the concerns in relation to the circumstances of the claim. The Claim was allocated to Chrissie Harwood and an interview was arranged with Nooshkin Gale the property owner on April 8th 2021.The Interview was completed and Site Notes and Statement have been compiled

The concerns of the claim were noted as follows:

l'entretien a été organisé avec Nooshkin Gale, la propriétaire, le 8 avril 2021.

- Fire in the property appears to have been caused by a fireplace installed in the property.
- Concerns that the Fireplace has been converted from gas to use solid fuel.
- Concerns that the flue of the fire place may not have been swept.
- Insured is claiming that the fire has been started by the guest in her property.
- London Fire Brigade online details indicate fire came from the flue of the fireplace.
- Concerns that Insured has been trying to sell the property multiple times without success.
- Insured does not have any Household Insurance for her property.
- The Insured has appointed a solicitor who has drafted a three page letter outlining the details as the Insured views it.
- Information suggests that the Smoke detection system was disconnected when the Fire Brigade arrived but it is unclear who had disconnected it.
- Insured after the interview provided two quotes for the repairs of the damage both which exceed £200,000.
- Insured's general erratic behaviour towards Airbnb and anyone trying to verify details about the incident.

Due to the value of the claim we have liaised with Geraldine O'Donoghue in the Major and Complex Loss Division of Crawford and Company and they have asked that we pass the claim over for them to continue to action due to value of what the Insured is claiming.

INSURED

Les informations suggèrent que le système de détection de fumée a été déconnecté lorsque les pompiers sont arrivés, mais on ne sait pas qui l'a déconnecté.

Mensonge

We noted that the claim was set up in the Airbnb name Ivan Ivan but that the property owner is Nooshkin Gale.

We have been advised by the Insured that she had a Romanian man by the name of Valentin Ivan known on the as "Ivan Ivan" who managed her property online on the Airbnb platform, whom she paid a commission to when an inquiry from a guest resulted in a booking. We have now been supplied with the contact details of Valentin Ivan and also a previous Airbnb handler who managed her properties previously Gangan from India.

Nooshkin Gale is born January 15th, 1960 who works as an Art Consultant she is a French National who has three properties in the UK two flats in Richmond and the risk address which she classes as her family home as she brought

her two children in the property. Ms Gale is currently residing in Normandy in another property that she owns. The Insured advised that she rents out her two flats quite a lot but that she rarely rents out her family home because it has her personal possessions in the house. An insight report has not highlighted and adverse financial difficulty but it is clear from speaking to the Insured that she appears desperate for the money and she advised that she nearly had one of her flats in Richmond repossessed.

adresse incendiée elle classe comme sa maison familiale ou elle a eleve ses enfants

THE PROPERTY

assuree

The Insured has owned the property since April the 30th, 2008 and since buying the property she has extended the rear of the property with a conservatory roof and brick walls and also completed a loft conversion on the property. She boast the property has some very unique features including seven staircases and even claims that Robert Downey Jr once stayed in the property. The Insured also had the feature fire place imported from France to be the centre piece of the lounge, it was originally a gas fireplace but we have been advised she had it converted to a solid fuel fire in the last two years. The Insured has stated that she has a number of art pieces in the house and she is concerned that these have perished in the fire or have been water damaged. We have been advised that the smoke detection system within the property is hard wired in but we have noted on the notes provided that it was stated that the smoke detection system was disconnected although the Insured has advised it was in good working order. The Insured has also had the property up for sale three times since she has owned the property November 2015, March 2019 and March 2021 the house has been taken of the market at present but we understand from conversations with the Insured that she is looking to sell all her properties for the right price. This property was up for £1,950,000. See an image of the front elevation and the inside featuring the fireplace.





THE GUEST

assuree

The Insured has advised us that the guests name was given as Steven June and that he had engaged online with Ivan Ivan, her friend Julia and Ms Gale. The Insured states that she was led to believe that Steven June was the Director of The Kings Speech film and that he was quite famous and about to buy Michael Caine's house. The Insured advised that they had all got quite wrapped up in the fact that it was someone famous who wanted to stay in the property and as the booking was for seventy days it financially beneficial to all concerned as well. The booking was made three days before Steven June wanted to be in the property and the Insured spent £800 in having the property cleaned and providing flowers and champagne for the guest. Ms Gale advised that normally she would get someone to greet the guest but he specifically asked not to be greeted and he was given the key code to obtain the keys to the house to be able to gain entry.

Steven June voulait être dans la propriété et l'assuré a dépensé 800 £ pour faire nettoyer la propriété et fournir des fleurs et du champagne à l'invité

We are advised that all the communication was completed on the Airbnb platform although apparently the Guest had asked that they do everything off the platform the Insured declined. However our Investigator was played a recording of telephone conversation Ms Gale had with Mr June following the fire incident which she had recorded and played during the interview. The recording was of Ms Gale accusing Mr June of starting the fire in her house and asking him why he had done it. The Insured seemed to believe that it proved his involvement, however it came across as Ms Gale harassing Mr June without giving him an opportunity to speak or get his point across.

AIRBNB

We have been advised by the Insured that she no longer has access to the Airbnb platform for any of her properties and that she believes that Airbnb have withheld rent due to her, and that they had removed guests from one of her other properties which has caused her to lose money. Our Investigator has been sent or copied into several emails assuree t Airbnb which are derogatory and defamatory towards either individuals at Airbnb or Airbnb generally. The Insured has asked us our Investigator to provide the details of Airbnb solicitor and has asked the Investigator to comment on the processes and procedures of Airbnb to which we have declined politely advising that these queries should be directed to Airbnb directly and not to include us in the emails she has been sending to Airbnb.

INVESTIGATION

We have completed an interview with Nooshkin Gale on April 9th 2021 at 10am as previously scheduled and we conducted the interview over Skype Video link, however the Insured refused for us to record the Skype interview but she stated to our Investigator without asking permission that she was going to record the interview herself using her phone. During the Interview the Insured's behaviour was very erratic and she shouted at our Investigator for the majority of the Interview seemingly to try to get her point or agenda across.

Nous avons terminé une interview avec Nooshkin Gale le 9 avril 2021 à 10h comme prévu et nous avons mené l'interview via le lien vidéo Skype

After the Skype interview we sent an email to the Insured advising that in the interest of all parties we would deal with any queries via email for transparency and so that there was a record of what had been said to whom.

assuree

The Insured is of the belief that the fire was set by the guest in the wardrobe of her daughter's bedroom and believes that the guest known as Steven June has been asked to set fire to her house in retribution for a previous failed sale of her properties in the UK. She also believes that he has been paid to set the fire by a previous person she had used to manage her properties in the past or the person who was going to buy her properties. This is detailed in the site notes and statement attached.

The facts that we have discovered during the interview however point to there being the possibility that when the Insured had the gas fire place converted it may not have been completed correctly by a HETAS engineer, or that the flue needed sweeping and had not been maintained or that the fireplace was never designed to use solid fuel.

The Insured had the fireplace imported over from France about 12 years ago and had the 360 fireplace installed in the property by a professional but that she had the Fireplace converted about two years ago to a solid fuel fire place. In questioning the Insured about the conversion she has advised that the gas elements and the gas fuel pipe were removed by a professional and that she now uses smokeless coals on the fire place. The Insured commented that she has only used the fireplace since then a couple of times as she finds it now very difficult to get the fire started and it burns for a long time so she has rarely used it. The Insured has provided several photographs of the damaged property which appears to show that the damage is confined to the living room/ kitchen area where the fire place is situated, the ceiling, hallway and the bedroom where the flue was boxed into on the first floor. However we know that there would also be water damage from the fire crews' hoses. See below a small selection of photographs of the dmage of the fire place prior to the fire and after.













FIRE BRIGADE

The London Fire Brigade have noted on their website the details of the fire which we have placed the details below:



The details of the fire clearly indicate that the cause of the fire was within the fire place flue however we have sent the Insured a mandate to allow us to get the full fire report from the London Fire Brigade. The Insured has advised that she has been in contact with the Fire Brigade and that she has spoken to a representative about the fire as she disagrees that the fire has come from the fire place and has come up with her own interpretation that a fire was set in the wardrobe of her daughters bedroom by the guest staying at her property. Details of the Insured's theories are found in the letter prepared by the Solicitor which we have attached along with the Site Notes and Statement which are also attached.

INSURANCE

assuree

The Insured has confirmed that she did not have any Household Insurance at the time of the Incident but on the advice of her solicitor she has now purchased Buildings Insurance which she states is with Tesco's. We have asked her for the copy of the current Insurance documents as well the previous Insurance which she states elapsed and was with Aviva. The Insured has advised that the reason she allowed her previous Building Insurance to elapse was because she made a claim for damage to her roof in her son's bedroom stating it was storm damage which was declined as there were no indications of a storm at the time she stated it had occurred. Ms Gale could not understand why the Insurance had not paid out for the damage to her roof and advised that she had argued with her Insurer in order to get them to reconsider the claim, to no avail.

assuree

The Insured has stated that she has never held Contents Insurance for her property as she has always believed the property to be secure and safe from thieves and had never consider an incident such as fire or escape of water would ever happen to her property.

The Insured declared that she had made a previous claim through Airbnb for one of her flats in Richmond that she owns and rents out. She believes it occurred in 2014 when someone rented the property and had a party and there was damage caused to the property and she received £3,000 for the damage.

LOSS

Following the Interview with the Insured has supplied two quotes for the work to repair the damage in the property. We have been advised by the Insured that she has not visited the property herself as she is in Normandy in France and has been for the past nine months due to Covid19.

Both quotes provided are in excess of £200,000 and appear to be for both building and contents repairs to the property. There is not sufficient details on both quotes to accurately understand the extent of the repairs and the quotes appear to be inflated and the Insured appears to have asked for them to redecorate the whole house. We have not made any inquiries in relation to the companies who have provided the quotes. We attach the quotes provide by the Insured.

The Insured has provided a number of photographs of the property showing the damage to the property and has advised that she does have a video taken by the cleaner which shows how the property was left for the guest Steven June.

RECOMMENDATIONS

Due to the value of the claim we have passed the claim over to Major and Complex Loss to deal with as it is clear the Insured attempting to make a claim for damages in the region of £200,000. As you will see from the site notes and statement we have already tasked the Insured to provide quite a lot of information already.

We would recommend getting a Forensic Investigator to visit the property, to make contact with the London Fire Brigade to ask about the cause of the fire and the smoke detectors and to obtain the full Fire Report and requesting the details regarding the fireplace installation and the subsequent fireplace conversion.

As we believe that a the Insured has not followed the tips and guidance laid out by Airbnb as shown below in the Home Safety Preparedness tips and that she is therefore in breach of the terms and conditions in relation to creating hazardous situations

Nous vous recommandons de demander à un Expert d'Incendie de visiter la propriété, de prendre contact avec les pompiers de Londres pour poser des questions sur la cause de l'incendie et les détecteurs de fumée et d'obtenir le rapport d'incendie complet et de demander les détails concernant l'installation du foyer et les conséquences ultérieures.

Home safety preparedness tips

We've partnered with experts at the American Red Cross to share some home safety best practices for hosts:

- At a minimum, install a smoke alarm* on every level of the home and outside each sleeping area. Test them once a month and replace the batteries at least once a year, if your model requires it.
- Install a carbon monoxide (CO) alarm* in the hallway of your home near sleeping areas. Avoid corners where air does not circulate and follow the manufacturer's instructions to test the carbon monoxide alarm every month.
- Make sure all appliances in your home are installed according to manufacturer's instructions and local building codes. Most appliances should be installed by professionals.
- Have heating systems, including chimneys and vents, inspected and serviced annually to check for blockages, corrosion, partial and complete disconnections.
- Establish an emergency plan for your home—and make sure it's easily accessible to all guests. Your plan should include two ways to escape from every room in your home and the contact information for local emergency services. Select a meeting spot at a safe distance from your home where your guests can meet after a fire.

Visit www.redcross.org/homefires for more information.

* In order to communicate with a global audience, Airbnb often uses the terms "alarm" and "detector" interchangeably.

From the Terms under Trusted Standards found in Airbnb online

Creating hazardous situations

You should not keep unsecured weapons, disease risks or dangerous animals in your listing, nor should you create conditions that increase the likelihood of a fire or impede escape in the event of an emergency.

Appendices

- The Insured site notes and statement
- Insured solicitors' letter
- Two quotes for the work provided by the Insured

TEXTS SOULIGNES EN SURBRILLANCE - EXPLICATIONS DE LA DEMANDERESSE

PAGE 1 - TITRE - RAPPORT PRÉLIMINAIRE SUR LA RÉCLAMATION POUR DOMMAGES FRAUDULEUX c est ce qu ils
PAGE 2 - l'indication que le système de détection de fumée a été déconnecté est une dissimulation de la vérité et doit être condamnée. Le rapport des pompiers qu'ils ont manipulé indique que tous les détecteurs de fumée fonctionnaient pleinement

PAGE 2 - Ils reconnaissent eux memes qu il y avait eu des devis de reparations suite a la demande d Airbnb eux memes.

PAGE 2 - Ils reconnaissent qu il s agissait d une maison de famille et pas une propriété a fin de louer en permanence sur Airbnb. Au fait , il s agissait de la premiere reservation qui était cense a etre entree a une location a long terme. Les echanges entre le locataire et l agent de la demanderesse en sont la preuve

PAGE 4 - ils reconnaissent que la demanderesse avait dépensé 800£ afin de s assurer que la propriete est entierement prete pour un locataire qui avait debourse une sommes importante a hauteur de 25,000 euros pour un sejour de 70 jours. Cela met en avant la bonne foi de la demanderesse et la qualite de la propriete

PAGE 4 - ils admettent que l interview n a eu lieu que le 9 Avril 2021 a 10h. Sachant que l incendie a eu lieu le 18 Mars. Autrement dit 23 jours apres l incendie

PAGE 8 - Ils recommandent de deployer un Expert d Incendie . Souvenons nous que leur Expert n a ete sur les lieux d incendie que 2 mois plus tard.