

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 29. maj 2024 blev i sag nr. 100957:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husforsikring. I klageskema af 7/1 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg har skrevet til forsikringen. Sagen er den, at jeg er ved at tage en skål ned, der står ovenpå et skab over komfuret. Der er noget, der rammer vinduet og jeg bliver så forskrækket, at jeg taber skålen og den smadrer komfuret og giver en revne i vores bordplade. Komfuret dækker forsikringen - men ikke bordpladen. Det er iflg. forsikringen forventeligt, at man taber ting - men hvorfor en ting, så er dækket og en anden ikke er, giver ikke mening. Vi har en pludselig skade forsikring som del af vores indbo - hvor der bl.a. står, at den dækker, hvis man taber ting. Det er dog iflg. forsikringen ikke indbo, men hus, der skal dække. Det synes vi heller ikke giver mening.

Endelig skal man iflg. forsikringen regne med at der sker nogle bestemte ting - og bl.a. skal man regne med at tabe ting, hvorfor skader ikke dækkes. Det giver jo absolut heller ikke mening. Uanset hvad synes jeg, man som forbruger er ført total bag lyset, når man tror, man har en forsikring og den så ikke dækker noget, der er meget mindre almindeligt end en parkeringsskade eller et cykeltyveri

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi mener, at forsikringen også bør dække skade på bordplade"

Selskabet har den 26/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Foranlediget af klagen har vi gennemgået sagen på ny, men må desværre meddele, at vi fastholder vores afgørelse.

Forsikringen

Vores kunde har tegnet en husforsikring med dækning for bl.a. pludselig skade og glasskade. Forsikringen er tegnet uden selvrisiko på disse dækninger. Police og vilkår fremlægges som bilag A og B.

Vores kunde har også en indboforsikring hos os, men den er ikke relevant i nærværende sammenhæng.

Sagsfremstilling

Klager anmeldte den 18. november 2023, at hun samme dag tabte en lerskål, som hun var i færd med at tage ned fra et skab over komfuret. Skålen ødelagde komfur og bordplade. Anmeldelsen fremlægges som bilag C.

Vi bemærker, at forklaringen i klageskemaet afviger fra den oprindelige anmeldelse, idet detaljen om, at noget ramte vinduet og forskrækkede hende, ikke tidligere har været fremme. Som bilag D fremlægges vores kommunikationsoversigt med klager.

Vi mener ikke, at denne tilføjelse til forklaringen er afgørende for dækningsspørgsmålet, men henset til at det først er fremkommet så sent i forløbet, mener vi ikke der bør ses bort herfra og den første forklaring lægges til grund.

Vi anerkendte glasskaden på kogepladen, men ikke revnen i bordpladen. Klager bad os forklare, hvorfor den ene var dækket, når den anden ikke var. Da hun ikke var enig i afvisningen af skaden på bordpladen, klagede hun den 3. december til vores kundeklageansvarlige, som den 7. december fastholdt afgørelsen.

Vi har herefter modtaget ankenævnsklagen.

Vores vurdering

Skade på bordplade

Skaden på bordpladen er behandlet som en pludselig skade, jf. vilkårenes punkt 18.5. Det fremgår af vilkårenes ordforklaring er der tale om en pludselig skade, når skadens årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.

Skaden på bordpladen sker i det øjeblik, at den rammes af den tabte lerskål, og derfor anerkender vi også at skadens årsag og virkning er pludselig. Skaden er dog ikke dækningsberettigende, fordi der efter fast praksis ikke er tale om en uventet skade, når det sker i forbindelse med en dagligdags hændelse.

Hensigten med pludselig skade-dækningen er ikke, at forsikringen skal erstatte de mange forventelige skader, der opstår i forbindelse med dagligdagens almindelige gøren og laden. At tabe en skål synes muligvis uventet, lige når det sker, men set over et livs almindelige gøren og laden i vores hjem, er det ikke uventet, at en sådan skade sker. Med alle de forskellige dagligdagsting ting som vi foretager os i hjemmet, vil det nærmest være unaturligt, hvis der ikke en gang imellem skulle ske uheld som dette.

At man kan komme til at tabe en skål, en gryde eller noget helt tredje er altså noget, som kan ske fra tid til anden. Ligesom man kan komme til at støde ind i ting eller ridse gulvet i forbindelse med

flytning af møbler osv. Fælles for disse hændelser er, at de ikke anses for at være uventet, og dermed ikke omfattet af forsikringens dækningsområde.

I har tidligere taget stilling til tilsvarende sager:

I kendelse 51.552 skulle klagerens søn hente noget ned fra en hylde, hvorved han kom til at vælte en stor skål ned på køkkenbordet. Nævnet fandt, at den anmeldte skade må anses som opstået ved almindelig brug, og derfor ikke dækket af forsikringen.

I kendelse 52.213 tabtes en varm gryde med skade på køkkenbordpladen med skade til følge. Nævnet udtalte, at uheldet ikke kan betegnes som ualmindeligt i et køkken.

I kendelse 60.911 tog klageren en gryde fra komfuret, men da den var varm tabte hun den. Som følge heraf opstod en skade på et lamineret køkkenbord. Nævnet udtalte, at det af klageren beskrevne uheld ikke kan betegnes som ualmindeligt i et køkken, hvorfor skaden er omfattet af den citerede dækningsundtagelse. Selskab medhold.

Skade på kogeplade

Vi kan godt forstå, hvorfor klager sig over, at skaden på kogepladen dækkes, når skaden på bordpladen lige ved siden af ikke dækkes, når begge skader er forvoldt samtidigt ved samme hændelse, nemlig at skålen faldt ned.

Skaden på kogepladen er ligesom skaden på bordpladen ikke en dækningsberettigende pludselig skade, jf. ovenfor. Da kogepladen dog er lavet af glas, er skaden dækket under glas og sanitetsdækningen i vilkårenes punkt 18.6.

Glas og sanitetsdækningen dækker brud på glas og sanitet, herunder også keramiske kogeplader. Under denne glas og sanitets-dækning er årsagen til bruddet underordnet med undtagelse af de omstændigheder, der følger af forsikringsaftalelovens § 18. Uanset at bruddet på kogepladen ikke er uventet, er skaden derfor alligevel dækningsberettigende, jf. punkt 18.6 i vilkårenes dæknings-skema. For en god ordens skyld bemærker vi, at bordpladen er fremstillet af laminat og ikke glas, hvorfor glas og sanitetsdækningen ikke er relevant for bordpladen.

Indbo

Klager undrer sig over, at skaderne er behandlet over husforsikringen og ikke indboforsikringen. Dette skyldes, at såvel en køkkenbordplade og et komfur (kogeplade) er bygningsdele. Der er tale om inventar, der er fast monteret i bygningen og derfor bygningsdele.

Havde skålen i stedet for køkkenbordet ramt spisebordet, var skaden på spisebordet blevet behandlet over deres indboforsikring, idet et spisebord til forskel fra et køkkenbord ikke er fast monteret og derfor ikke er en bygningsdel. Vi håber, at denne forklaring er tilstrækkelig."

Klageren har i mail modtaget af nævnet 3/3 2024 bl.a. anført:

"Topdanmark mener, vores Pludselig skade forsikring hører til husforsikring

Når man går ind på Topdanmark og kigger under Indboforsikring og kører ned, så står der Pludselig skade forsikring.

Går man ind under Husforsikring og kører ned står der intet om Pludselig skade.

Jeg har oprindeligt, da jeg tegnede pludselig skade, ringet og talt med Topdanmark, fordi jeg mistede et par briller, som ikke blev dækket. Jeg har så kigget på hjemmesiden og herefter ringet og bedt om at få tegnet en Pludselig skade i tilfælde af de igen gik i stykker. Vi har aldrig bedt om en Pludselig skade på vores hus.

Jeg må sige, jeg oplever det som utrolig vildledende, når man går ind her: Forsikring – Hus og Hjem – Indboforsikring og så kører ned til Pludselig skade, hvor der står, at man bare har været uheldig. Og man så tegner den – og den så slet ikke har noget med Indbo at gøre...!!

Det her med, hvad det er forventeligt. Jeg synes som forbruger det er 120% vildledende. Hvad kan man sige ikke er forventeligt hen over et liv? At en gæst smadrer noget? At et barn ødelægger noget? At et eller andet smadrer et vindue? Eller noget helt 4.? Jeg kan simpelthen ikke komme i tanke om noget, som ikke på en eller anden kunne ske. Når jeg kigger i policen, synes jeg absolut ikke det fremgår tydeligt, så jeg forud for tegning kunne have tage stilling til at det var en ubrugelig forsikring.

Borgpladen er ikke laminat, men komposit.

Jeg har været hurtig, da jeg anmeldte første gang – det anerkender jeg. Jeg troede virkelig det var en formalia sag, når jeg nu som der står er uheldig og taber noget. At jeg blev forskrækket fordi noget ramte vinduet, tænkte jeg ikke var så vigtigt, men det fremgår af den anden henvendelse til forsikringen, så det er absolut ikke noget nyt.

Som forbruger føler jeg utrolig ført bag lyset. Hvis der skal være XX undtagelser, bør de skrive det sammen med det, der står med rødt under Pludselig skade. Der står de ikke dækker, hvis man glemmer noget – og her kunne de så passende også oplyse, at alt hvad der er forventeligt heller ikke dækkes."

Selskabet har i brev af 7/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager gør gældende, at der på vores hjemmeside står en del beskrevet om Pludseligskade-dækning på indboforsikring og ikke noget om Pludselig skade-dækningen på vores husforsikring. Det er – til dels – korrekt.

En forsikring er sat sammen af en række dækninger eller 'underforsikringer', om man vil. Det gælder både vores husforsikring og vores indboforsikring. De dækninger, som de fleste kunder ønsker, er standarddækninger og andre er tillægdsdækninger, som man kan tegne for en ekstra god dækninger.

Vores standardhusforsikring er sat sammen af en brandforsikring, en forsikring og en kaskoforsikring. Kaskoforsikringen indeholder bl.a. dækning mod skybrud og vandskade, tyveri, glasskade og – relevant her – pludselig skade. Pludselig skadedækningen på husforsikringen er derfor en standarddækning, der bare 'følger med', når man tegner en helt almindelig husforsikring hos os. Herudover kan man tilvælge eksempelvis forsikring mod råds-kader eller udvidede vandskader. Det er tillægdsdækninger.

Her ses et klip fra vores hjemmeside:...

Vores indboforsikring er ligeledes sat sammen af en række dækninger og her indgår Pludselig skade-dækningen ikke som en del af standarddækningen, men derimod som en tillægsdækning, som man kan tilkøbe. På vores hjemmeside fremgår det således:

...

Begge forsikringer har således en Pludselig Skade-dækning, men de er ikke ens og de dækker ikke det samme, idet den ene omfatter bygningen og bygningsdele og den anden omfatter indbogenstande (altså 'ting'). Populært sagt – og forsimplet – går skillelinjen der, hvor de ting, der falder ud af huset, hvis man vendte det på hovedet (og fjernede taget) er omfattet af indboforsikringen (f.eks. spisebordet), og de ting, der bliver siddende, er omfattet af husforsikringen (f.eks. køkkenbordet).

Klager er desværre ikke længere kunde hos os, men vi vil opfordre hende til at kontakte sit nye forsikringsselskab, hvis hun fortsat er i tvivl om, hvad de enkelte dækninger omfatter og/eller skillelinjen mellem hus- og indboforsikringen."

Klageren har i mail af 13/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere til sagen. Selskabets 2. indlæg vidner blot om den diskrepans, der er mellem at ringe op og bede om vejledning inden et køb og så det der rent faktisk iflg. selskabet gælder, når så uheldet er ude! Så herfra er sagen klar til at blive afgjort."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget fotografier. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen fremgår bl.a.:

"Skadebeskrivelse

Jeg skal tage en lerskål ned fra et skab over komfuret, men idet jeg gør det, taber jeg den, så den ødelægger komfur og bordplade."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

A Forsikringen omfatter Bygninger, bygningsdele mv., der er nævnt i pkt. C-L	Forsikringen dækker den direkte skade sket i forsikringstiden ved 5. Pludselig skade* • <i>Pludselig skade*</i>, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger • <i>Påkørselsskade*</i> • Skade på bygningen som følge af væsker, der trænger ud fra køle/fryseskab, når årsagen er tilfældig strømbrydelse
B Forsikringen omfatter ikke 1. Bygningsdele eller installationer, der er af erhvervmæssig art, medmindre det fremgår af policen 2. Dækning for driftstab eller andet <i>indirekte tab*</i> 3. Skade, der er dækket af garanti eller reklamationsret 4. Lysstofrør, lysreklamer og lyskille, el- og LED-pærer 5. Mikrobølgeovne, miniovn og lignende mindre hvidevarer, der ikke er indbygget 6. Over- og tildækning og lignende tilbehør (fx pooltage) til svømmebassiner, spa- og boblebade 7. Vindmøller 8. Legehuse, legeredskaber, gyngestativer og lignende 9. Skurvogne, beboelsesvogne, containere og lignende	Forsikringen dækker ikke 1. Skade, der kun består af ridser, skrammer, tilsmudsning, dryp fra malerpenler og -bøtter samt spild og stænk af væsker og fødevarer, selvom skaden er sket pludseligt 2. Skade forvoldt af dyr 3. Skade som følge af nedbør eller frostsprængning samt udgifter til optøning 4. Skade som følge af sætninger, trafikulykker og fundering-, grave- eller piloteringsarbejder 5. Skade som følge af bygge- og reparationsarbejde på forsikringsstedet 6. Årsagen til skaden, når denne skyldes fejlmontering eller fejlkonstruktion. Vi dækker dog følgeskaden. 7. Skade, der skyldes, at <i>solcelleanlæg*</i> er fejlkonstrueret eller fejlmonteret, fx skade som følge af <i>solcelleanlæggets*</i> øgede vægtbelastning på taget 8. Følgeskade i form af <i>svamp*</i> eller <i>råd*</i>

...

Ordforklaring

...

Pludselig skade

Ved pludselig skade skal både skadens årsag og virkning være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidig."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun – da hun skulle tage en lerskål ned fra et skab – tabte skålen, som ødelagde komfur og bordplade. Selskabet har dækket komfuret over glas- og sanitetsdækningen, men afvist at dække bordpladen. Klageren ønsker, at selskabet dækker skaden på bordpladen. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det efter fast praksis ikke er tale om en uventet skade, når skaden sker i forbindelse med en dagligdagshændelse.

Klageren har oplyst, at skaden opstår ved, at hun – da hun vil tage en skål, der står ovenpå et skab – bliver forskrækket, da noget rammer vinduet og taber skålen, der smadrer komfur og giver en revne i bordpladen. Klageren har anført, at det ikke giver mening, at en ting er dækket, og den anden ikke er, når man taber en ting. Klageren har anført, at "jeg synes som forbruger det er 120 % vildledende. Hvad kan man sige ikke er forventeligt hen over et liv? ... Jeg kan simpelthen ikke komme i tanke om noget, som ikke på en eller anden kunne ske. Når jeg kigger i policen, synes jeg absolut ikke det fremgår tydeligt, så jeg forud for tegning kunne have taget stilling til at det var en ubrugelig forsikring".

Selskabet har anført, at hensigten med pludselig skade-dækning ikke er, at forsikringen skal erstatte de mange forventelige skader, der opstår i forbindelse med dagligdagens almindelige gøren og laden. Selskabet har anført, at "tabe en skål synes muligvis uventet, lige når det sker, men set over et livs almindelige gøren og laden i vores hjem, er det ikke uventet, at en sådan skade sker. Med alle de forskellige dagligdagsting ting som vi foretager os i hjemmet, vil det nærmest være unaturligt, hvis der ikke en gang imellem skulle ske uheld som dette", og "at man kan komme til at tabe en skål, en gryde eller noget helt tredje er altså noget, som kan ske fra tid til anden. Ligesom man kan komme til at støde ind i ting eller ridse gulvet i forbindelse

med flytning af møbler osv. Fælles for disse hændelser er, at de ikke anses for at være uventet, og dermed ikke omfattet af forsikringens dækningsområde". Selskabet har henvist til sagerne 51.552, 52.213 og 60.911. Selskabet har påpeget, at klagerens forklaring i klageskemaet afviger fra den oprindelige anmeldelse, og at den første forklaring skal lægges til grund.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 5, at "forsikringen dækker pludselig skade, som ikke kan henføres til forsikringens øvrige dækninger, undtagelser og begrænsninger". Forsikringen dækker ikke skade, der kun består af ridser, skrammer, tilsmudsning, dryp fra malerpensler og -bøtter samt spild og stænk af væsker og fødevarer, selvom skaden er sket pludseligt. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes ordforklaring, at "ved pludselig skade skal både skadens årsag og virkning være øjeblikkelig og uventet. Skadens årsag og virkning skal altså være sket samtidig".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at skaden på bordpladen er en pludselig og uventet skade, hvorfor selskabet skal dække skaden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at skaden på bordpladen skete, da klageren tabte en skål, og at såvel skadens årsag som virkning er sket samtidig og opfylder kravet i forsikringsbetingelserne om at være "øjeblikkelig og uventet".

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at undtage dagligdagshændelser fra dækningen med den begrundelse, at det er forventeligt (og dermed ikke uventet), at man i et køkken kommer til at tabe ting, som forårsager skade på andre genstande i køkkenet. Nævnets flertalsafgørelse i sag 27.137 – der er omtalt i værket Dansk Forsikringsret, 11. udgave side 673 – kan ikke føre andet resultat.

Nævnet har også lagt vægt på det i sagen fremlagte fotografi, hvor det ses, at bordpladen er revnet fra kogepladen og ud til bordkanten, og at en sådan skade ikke falder ind under undtagelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 5, som undtager "skade, der kun består af ridser,

Ankenævnet for Forsikring

8.

100957

skrammer, tilsmudsning, dryp fra malerpensler og -bøtter samt spild og stænk af væsker og fødevarer, selvom skaden er sket pludseligt".

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal dække skaden på bordpladen. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings