

Ankenævnet for Forsikring

Den 8. januar 2025 blev i sag nr. 101862:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Pensam Forsikring, en del af Gjensidige
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie-/indboforsikring. I klageskema af 22/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg er blevet skubbet til [arrangement] i [by] og mistet mine briller, jeg kunne ikke finde mine briller i menneskemylder, nogle andre mennesker hjalp mig op men kunne heller ikke finde mine briller. Derved har jeg ikke kunne sende et billede af mine tabte briller da de ikke var til at finde. PenSam vil ikke yde dækning da jeg ikke har brillerne længere.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at ret skal være ret, jeg betaler for en forsikring, der skal yde dækning hvis jeg pludselig står med en skade."

Selskabet har den 17/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Den 31. maj 2024 anmeldte klager skade på briller sket den 25. maj 2024 på ... i bopælskommunen ([by] (bilag A)). Klager oplyser:

'I [arrangementet], blev jeg skubbet så min briller faldt af og blandt alle [deltagere] blev de trådt i stykker.'

Samme dag, den 31. maj 2024, beder vi om købskvittering samt billede af brillen. Klager svarer ligeledes samme dag med et billede af kvittering og oplyser supplerende (bilag B):

'Brillerne har jeg ikke, da de som beskrevet er tabt efter et skub til [by] [arrangement] og der ikke var meget tilbage efter.'

Samme dag afviste skadesafdelingen dækning for brillen, da klager havde smidt brillen ud uden at sikre dokumentation for skaden (bilag B).

Den 6. juni 2024 meddelte klager telefonisk, at klager er utilfredshed med afvist dækning (bilag C). Samme dag klages til Klageansvarlige enhed (bilag D).

Den 7. og 11. juni 2024 supplerer klager sin forklaring om hændelsen til Klageansvarlig enhed, hvor det uddybes at brillen er bortkommet (D og E).

Klageansvarlig enhed finder ikke grundlag for at ændre skadeafdelingens afgørelse bl.a. med henvisning til 98971 (bilag F). Vi henviser i det hele til svar fra Klageansvarlig enhed (bilag G).

Vurdering

For klagers indboforsikring gælder forsikringsbetingelser version IND-11. Forsikringspolice og forsikringsbetingelser vedlægges om bilag H og I.

Indledningsvist skal vi anføre, at i overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper påhviler sikrede at bevise rigtigheden og størrelsen af et krav.

Af forsikringsbetingelserne punkt 19 fremgår (side 30):

'19.0 Pludselig skade

Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

19.1 Forsikringen dækker pludselige skade, der ikke er nævnt eller undtaget i de øvrige dækninger, der er omfattet af indboforsikringen.

19.2 Ved en pludselig skade forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal ske samtidig, og ikke over et tidsrum.

....

19.5 Undtaget

Forsikringen dækker ikke:

...

f. Glemte, bortkomne eller forlagte genstande

...'

Ordforklaring fremgår af forsikringsbetingelsernes dækningsskema nr. 7 (side 94).

Syv dage efter hændelsen, den 31. maj 2024 anmelder klager, at '*I [arrangementet], blev jeg skubbet så mine briller faldt af og blandt alle [deltagere] blev de trådt i stykker*'.

Vi beder om dokumentation, hvortil klager samme dag svarer: '*Hej. Jeg har denne kvittering. Brillerne har jeg ikke, da de som beskrevet er tabt efter et skub til [by] [arrangement] og der ikke var meget tilbage efter*'.

Ved henvendelsen til Klageansvarlige enhed anfører klager '*... Blev trådt i stykker til [arrangement]...*'

Den 7. juni 2024 skriver klager uddybende '*Jeg har ikke smidt dem ud men de blev væk i den stor [arrangement] og jeg havde travlt med at samle mig selv op da min arm blev slået og mine bukser gik der hul på*' (bilag D).

Ved telefonsamtale med klager den 11. juni 2024 oplyser klager mere uddybede bl.a. (bilag E):
'Hun ønsker at tale om sagen.

...

4. FT begrundelse for klage er, hun er uforstående overfor afvisning af dækning af skaden og henviser til at skaden skete da hun gik i [arrangement] for at se ... (FT oplyst alder til [i 60'erne]) i forbindelse med [arrangement], og pga. de mange mennesker blev væltet omkuld og slog sig og slog hul på bukser og trøje - det var ifølge FT først da hun fik rejst sig op igen at hun blev opmærksom på at hun i faldet havde mistet brillerne og pga. de mange mennesker oplyste hun, at hun ikke havde mulighed for at finde dem igen.

5. Hun oplyste at hun beklagede at hun ikke havde fået noteret det hele i anmeldelsen, herunder skaden på hendes bukser og trøje, og at hun pga. de mange mennesker ikke havde mulighed for at finde brillerne i mængden.

...'

Når vi sammenholder klagers forklaringer om hændelsen, kan vi konstatere, at klagers første forklaringer er meget kortfattet og indeholder ikke nærmere oplysninger om de faktiske omstændigheder under hændelsen udover, at brillen er tabt som følge af skub/fald.

Klager nævner i sin forklaring, at brillen 'er trådt i stykker' og i efterfølgende forklaring anføres 'der var ikke meget tilbage efter', som anført er det anførte ikke suppleret eller på anden måde forklaret/uddybet. Klager gentager heller ikke disse forhold i de efterfølgende og mere uddybede forklaringer. Det er derfor vores opfattelse, at det anførte er udtryk for klagers egen antagelse om hvad der er sket ved hændelsen og ikke udtryk for hvad klager faktisk konstaterede efter hændelse.

Betragtningen støtter vi på det forhold, at klager forklarer, at *'jeg havde travlt med at samle mig selv op da min arm blev slået og mine bukser gik der hul på'*. Vi finder det naturligt at have et andet fokus efter en hændelse af denne karakter. Det er dog vores opfattelse, at dersom man faktisk så brillen ville man instinktivt samle brillen op uanset hvilken stand brillen var i - også henset til at der er tale om en dyr brille.

I modsætning til klagers indledende forklaringer kan vi konstatere, at klagers forklaring den 7. juli 2024 er uddybede, og hvor klager præcist og konkret angiver, at brillen blev væk. I overensstemmelse med denne forklaring gentager klager samme forklaring ved telefonsamtalen den 11. juli 2024, og mere uddybende oplyser klager igen, at klager ved faldet havde mistet brillen, og klager ikke havde mulighed for at finde brillen igen.

Det er vores opfattelse, at klager afgiver samme forklaring og blot uddyber og præciserer forklaringen - ganske som klager også selv forklarer under samtalen den 11. juli 2024, jf. referatets punkt 5 (bilag E):

...

Hun oplyste at hun beklagede at hun ikke havde fået noteret det hele i anmeldelsen, herunder skaden på hendes bukser og trøje, og at hun pga. de mange mennesker ikke havde mulighed for at finde brillerne i mængden.

...'

Vi bemærker, at klagers redegørelse for sagen i klageskema til ankenævnet er i fuld overensstemmelse med klagers telefoniske forklaring den 11. juni 2024 (bilag E), dog uddyber klager 'nogle andre mennesker hjalp mig op men kunne helle ikke finde mine briller'.

På baggrund af klagers forklaring må vi lægge til grund, at klager ved faldet taber sin brille, som bliver væk og ikke kan findes. I forsikringsteknisk forstand er brillen derfor bortkommet, hvilket er undtaget fra dækning jf. forsikringsbetingelsernes punkt 19, litra f (side 30) og dækningsskemaet (side 94).

Vi skal præcisere, at det er vores opfattelse, at brillen ikke er gået i stykker ved den umiddelbare kontakt med asfalten/jorden, da vi må lægge til grund, at brillens umiddelbare kontakt med asfalten/jorden ikke har haft en sådan kraft/styrke, som er egnet til at ødelægge brillen.

Der er derfor ikke grundlag for at antage med en stor grad af sandsynlighed, at brillen skulle være totalskadet ved hændelsen på en måde, som opfylder skadedefinitionen for pludselig skade, da hændelsesforløbet isoleret set ikke i sig selv opfylder forsikringsbetingelsernes krav om at årsag og virkning skal ske samtidig og ikke over et tidsrum, jf. forsikringsbetingelsernes nærmere.

Vi henviser i den forbindelse til 98971, som angår fingerringe tabt i afløb til håndvask, hvor nævnet bl.a. vægter, at det ikke er godtgjort, at ringene ved hændelse er blevet påført direkte konstaterbar skade og klagerne ikke præcist ved hvor i rørene i det stedlige afløb- og kloaksystem, ringene befinder sig eller om ringene er ledt ud i bygens spildevandsanlæg sammen med spildevandet.

På samme måde er det heller ikke ved klagers hændelse muligt at afklare om og i hvilket omfang klagers brille faktisk er påført skade, eller hvor brillen præcis befinder sig. Som anført tidligere har det formodning mod sig, at brillen skulle være totalskade i selve faldet og kontakten med jorden, derimod er klagers brille bortkommet."

Klageren har i brev af 19/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke helt styr på hvilket svar, der forventes.

Jeg syntes det er dybt skuffende at ens indboforsikring ikke dækker skader, om det så er et par knuste briller der ikke er til at støve op eller om det er stjålet tøj, som jeg jo heller ikke ville kunne finde igen. Forskellen er jo blot i dækker stjålet tøj men ikke ødelagte briller. Det er helt absurd dårlig service."

Selskabet har i brev af 6/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkning, og skal blot anføre at de to skadetilfælde ikke er sammenlignelige og angår to forskellige skadetilfælde.

Vi har ikke yderligere bemærkninger til sagen, som kan videregives til en af ankenævnets jurister for videre behandling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101862

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 31/5 2024:

"Skadedato og -sted

Dato

25.05.2024

...

Beskriv, hvad der er sket

I [arrangement], blev jeg skubbet så min briller faldt af og blandt alle [deltagere] blev de trådt i stykker.

...

Beskadigede genstande

Beskadigede eller udskiftede genstande skal opbevares indtil vi har foretaget besigtigelse eller udbetalt erstatning, i modsat fald kan erstatningen bortfalde."

Det fremgår af selskabet og klagerens mailkorrespondance den 31/4 2024:

"Den 31. maj 2024 kl. 13.59Hej [klageren]

Tak for din online skadesanmeldelse

...

Du oplyser:

I [arrangementet], blev jeg skubbet så min briller faldt af og blandt alle [deltagere] blev de trådt i stykker.

Du bedes indsende følgende til behandling af sagen:

Billeder af dine briller

Købskvitteringen på dine briller

...

Den 31. maj 2024 kl. 15:09

Hej

Jeg har denne kvittering. Brillerne har jeg ikke, da de som beskrevet er tabt efter et skub til [arrangement] og der ikke var meget tilbage efter.

...

Den 31. maj 2024 15:56

Hej [klageren]

...

Vi kan desværre ikke behandle sagen, når du har smidt brillen ud.

Jf. forsikringsbetingelserne pkt. 8.4 må man ikke smide den ødelagte genstand ud før vi har givet tilsagn til dette."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 6/6 2024:

"Jeg er mega rasende at jeg ikke kan få erstattet mine briller som blev trådt i stykker til [arrangement] ..."

Det fremgår af klagerens mail til selskabet den 7/6 2024:

"... jeg syntes det er urimeligt at jeg ikke kan få erstattet mine briller jeg har ikke smidt dem ud men de blev væk i den stor [arrangement] og jeg havde travlt med at samle mig selv op da min arm blev slået og mine bukser gik der hul på.
Vh [klageren]"

Det fremgår af selskabets referat af telefonisk samtale med klageren den 11/6 2024:

"FT oplyste telefonisk:

1. Hun har klaget over en afvisning af dækning.
2. Som udgangspunkt er FT glad for at have modtaget svar fra ..., som ifølge det oplyste havde meddelt at han afventede svar fra skadeafdelingen.
3. Hun ønsker at tale om sagen.
4. FT begrundelse for klage er, at hun er uforstående overfor afvisning af dækning af skaden og henviser til at skaden skete da hun [arrangement] for at se ... (FT oplyst alder til [i 60'erne]). I forbindelse med [arrangement] og pga de mange mennesker blev væltet omkuld og slog hul på bukser og trøje - det var ifølge FT først da hun fik rejst sig op igen at hun blev opmærksom på at hun i faldet havde mistet brillerne og pga de mange mennesker oplyste hun, at hun ikke havde mulighed for at finde dem igen.
5. Hun oplyste at hun beklagede at hun ikke havde fået noteret det hele i anmeldelsen, herunder skaden på hendes bukser og trøje, og at hun pga de mange mennesker ikke havde mulighed for at finde brillerne i mængden.
6. Hun ønskede også at klage over sagsbehandlerens ifølge hende afvisende samtale, da hun havde forsøgt at forklare omstændighederne."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"6.0 Dokumentation

6.1 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft den beskadigede eller stjålne ting.

Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
Dokumentation kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter.

...

19.0 Pludselig skade

Hvilke skadetilfælde dækker forsikringen?

19.1 Forsikringen dækker pludselig skade, der ikke er nævnt eller undtaget i de øvrige dækninger, der er omfattet af indboforsikringen.

19.2 Ved pludselig skade forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal ske samtidig, og ikke over et tidsrum.

...

19.5 Undtaget

Forsikringen dækker ikke:

...

f. Glemte, bortkomne eller forlagte genstande."

Ankenævnet for Forsikring

7.

101862

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 25/5 2024 blev skubbet og tabte sine briller, som blev trådt i stykker. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at brillerne er bortkommet, hvilket er undtaget fra dækning for pludselig skade. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at "jeg kunne ikke finde mine briller i menneskemylder, nogle andre mennesker hjalp mig op men kunne heller ikke finde mine briller. Derved har jeg ikke kunne sende et billede af mine tabte briller da de ikke var til at finde". Klageren mener, at "det er dybt skuffende at ens indboforsikring ikke dækker skader, om det så er et par knuste briller der ikke er til at støve op eller om det er stjålet tøj, som jeg jo heller ikke ville kunne finde igen. Forskellen er jo blot i dækker stjålet tøj men ikke ødelagte briller".

Selskabet har lagt til grund, at klageren "ved faldet taber sin brille, som bliver væk og ikke kan findes. I forsikringsteknisk forstand er brillen derfor bortkommet". Selskabet har anført, at det ikke er "muligt at afklare om og i hvilket omfang klagers brille faktisk er påført skade, eller hvor brillen præcis befinder sig. Som anført tidligere har det formodning mod sig, at brillen skulle være totalskade i selve faldet og kontakten med jorden, derimod er klagers brille bortkommet". Selskabet har henvist til sag 98.971.

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 31/5 2024: "Skadedato og -sted: Dato 25.05.2024 ... I [arrangement], blev jeg skubbet så min briller faldt af og blandt alle [deltagere] blev de trådt i stykker". Det fremgår af anmeldelsesblanketten, at "beskadigede eller udskiftede genstande skal opbevares indtil vi har foretaget besigtigelse eller udbetalt erstatning, i modsat fald kan erstatningen bortfalde".

Klageren oplyste den 31/5 2024, at "brillerne har jeg ikke, da de som beskrevet er tabt efter et skub til [arrangement] og der ikke var meget tilbage efter". Klageren oplyste den 6/6 2024, at brillerne "blev trådt i stykker". Klageren oplyste den 7/6 2024, at "jeg har ikke smidt [brillerne]

ud men de blev væk i den stor [arrangement] og jeg havde travlt med at samle mig selv op da min arm blev slået og mine bukser gik der hul på".

Det fremgår af selskabets telefonreferat den 11/6 2024, at klageren oplyser, at det var "først da hun fik rejst sig op igen at hun blev opmærksom på at hun i faldet havde mistet brillerne og pga. de mange mennesker oplyste hun, at hun ikke havde mulighed for at finde dem igen".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne pkt. 19, at forsikringen dækker pludselig skade, hvorved forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal ske samtidig og ikke over et tidsrum. Det fremgår, at forsikringen ikke dækker glemte, bortkomne eller forlagte genstande.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at brillerne med stor grad af sandsynlighed er blevet ødelagt i forbindelse med klagerens fald og det menneskemylder, som omgav klageren. Nævnet finder, at selskabet i den foreliggende situation ikke kan afvise at yde dækning med den begrundelse, at brillerne efter faldet ikke kunne genfindes i menneskemylderet, idet en sådan situation ikke med rimelighed kan rummes i dækningsundtagelsen om bortkomne genstande. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren deltog i et større, offentligt festarrangement med mange mennesker i bevægelse, og at klageren i sit fald tabte brillerne, som med stor sandsynlighed er blevet beskadiget enten ved selve faldet eller ved at andre mennesker ganske kort tid efter faldet har trådt på brillerne, som lå på jorden. Der er tale om et sammenhængende hændelsesforløb, som er dækket under dækningen "pludselig skade".

Nævnet henviser til sagerne 59.451 og 65.210, som ligeledes indeholdt en undtagelse vedr. bortkomne genstande. Sag 98.971 – som selskabet har henvist til – kan ikke føre til andet resul-

Ankenævnet for Forsikring

9.

101862

tat, idet der i sag 98.971 ikke har været stor grad af sandsynlighed for, at ringene ved hændelsen er påført direkte konstaterbar skade.

Nævnet bemærker, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at erstatningen kan bortfalde, hvis beskadigede eller udskiftede genstande ikke opbevares indtil besigtigelse eller udbetaling af erstatning er foretaget. Nævnet bemærker videre, at en sådan regel vil være omfattet af forsikringsaftaleloves § 22, stk. 2, jf. § 21, stk. 2.

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, Pensam Forsikring, skal anerkende, at klagerens briller har været udsat for en pludselig skade, og at undtagelsen vedrørende bortkomne genstande ikke finder anvendelse. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Hans-Jørgen Nymark Beck