Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. april 2025 blev i sag nr. 102067:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har hundeforsikring. I klageskema af 3/8 2024 har klageren bl.a. anført:

> "Jeg anmelder at vores hund har ødelagt [familiemedlem 1] briller. I anmeldelsen kommer jeg til at skrive, at det var under pasning, men ganske kort tid efter jeg har sendt anmeldelsen, sender jeg en rettelse da, vi var på besøg (for at drøfte pasning under ferie). Selskabet afviser i første omgang at dække, da de fastholder min første anmeldelse. Jeg får dem derefter til at tage sagen op igen, da de godt kan se, at jeg havde sendt en rettelse inden de havde sagsbehandlet. De beder om mobilmastebekræftelse på at vi var hos [familiemedlem 1]. Mit eget selskab … afviser at fremsende dokumentationen, men [familiemedlem 2] selskab fremsender dokumentationen. Desværre var dækningen ikke så god på skadestidspunktet, så forsikringen kunne ikke entydigt se hvor han havde befundet sig, og afviser derefter endeligt sagen.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at de skal dække skaden, så [familiemedlem 1] kan få et par nye briller."

Selskabet har den 26/8 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om Alka Forsikrings afvisning af at dække en skade på hundeansvarsforsikringen.
>
> Klager anmeldte den 5. maj 2024, at hendes hund samme dag havde ødelagt [familiemedlem 1] briller ved at hoppe op på bordet og tage brillerne.
>
> Klager oplyste, at [familiemedlem 1] ikke vidste, at hunden kunne det, da hun skulle passe den.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 6. maj 2024, at hundeforsikringen ikke dækkede skade på ting tilhørende personer, der havde hunden i varetægt og der således ikke kunne betales erstatning for klagers [familiemedlem 1] briller, da hun passede hunden.

Klager havde angiveligt sendt en rettelse til sin anmeldelse den 5. maj 2024 om aftenen, hvori klager oplyste, at de var på besøg hos [familiemedlem 1] og gik ud i haven medens hunden blev inde i stuen med [familiemedlem 1].

Foreholdt at det ikke var, hvad klager havde oplyst i skadeanmeldelsen, svarede klager, at det også var derfor hun havde skyndt sig at rette det. De havde været på besøg hos [familiemedlem 1] for at aftale fremtidig pasning.

Alka Forsikring fastholdt imidlertid ved mail af 13. maj 2024 den trufne afgørelse med henvisning til anmeldelsen og uddybede dette ved mail af 14. maj 2024 med henvisning til at ændringen i forklaringen var fremkommet efter selskabets begrundede afslag.

Da klager oplyste, at hun havde sendt to rettelser, hvoraf den første var sendt før selskabets afslag meddelte skadebehandleren, at hun ville få en anden medarbejder til at se på sagen.

Sagen blev overtaget af en skadekonsulent, som ved mail af 22. juli 2024 fastholdt den meddelte afgørelse.

I forbindelse med klagers kontakt til selskabets kundeambassadør den 3. august 2024 blev sagen imidlertid genoptaget.

Kundeambassadøren oplyste ved mail af 5. august 2024, at sagen var genoptaget til realitetsbehandling.

Skadekonsulenten talte angiveligt med skadelidte den 19. august 2024, hvor skadelte forklarede, hvorledes skaden var sket.

Skadekonsulenten bad i den forbindelse skadelidte om at fremsende dels dokumentation for skaden på brillerne (foto) dels dokumentation for køb af brillerne.

Sagen er således ikke afsluttet og Alka Forsikring afventer i skrivende stund dokumentation for køb af brillerne samt dokumentation for skaden, hvorefter sagen hurtigst muligt vil blive afsluttet."

Klageren har i kommentar af 7/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har kontaktet [familiemedlem 1], men hun har tilsyneladende problemer med at finde kvitteringen for de beskadigede briller."

Selskabet har i brev af 17/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers bemærkning om, at hendes [familiemedlem 1] ikke kan finde kvitteringen for brillerne.

Da sagen er under realitetsbehandling i afdelingen og almindelig skadebehandling ikke bør foregå via Ankenævnet for Forsikring må vi bede klager om at henvende sig til skadeafdelingen.

Hvis klagers [familiemedlem 1] kan oplyse, hvor brillerne er købt, er det muligt at skadeafdelingen kan være behjælpelig med at indhente den nødvendige kvittering (kopikvittering) til brug for erstatningsopgørelsen."

Klageren har i kommentar af 11/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Min [familiemedlem 1] kan desværre ikke huske hvor hun i sin tid købte brillerne."

Selskabet har i brev af 2/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 26. august 2024 i nærværende fortsættelse af vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 26. august 2024 i nærværende sag skal Alka Forsikring hermed fremkomme med selskabets endelige stillingtagen til det rejste krav.

Indledningsvis skal det bemærkes, at der er tale om et krav anmeldt under klagers hundeansvarsforsikring.

Klager tagende den 2. januar 2022 hundeforsikring for [hund] med forsikringsbetingelsernes HF – 02A.

Nærværende skade skete angiveligt den 5. maj 2024.

Som det fremgår af selskabets brev af 26. august 2024 blev sagen påklaget medens den fortsat var under realitetsbehandling og alene afventede klagers dokumentation for dels skaden dels køb af brillerne.

Ved anmeldelsen af skaden oplyste forsikringstager, at der ikke var taget fotos af skaden på brillerne og at hun var i tvivl, om skadelidte fortsat havde brillerne samt at hun ikke vidste, hvilke briller der var tale om, men at skadelidte lige havde været hos optikeren.

Alka Forsikring bad medio maj 2024 klager om kontaktoplysninger på skadelidte, således at selskabet kunne få de oplysninger som var nødvendige for at behandle kravet, hvorefter selskabet skrev til skadelidte og bad hende oplyse, hvornår selskabet kunne kontakte hende.

Alka Forsikring hørte imidlertid ikke fra skadelidte.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede derfor den 19. august 2024 skadelidte telefonisk for at få de nødvendige oplysninger til behandling af det rejste krav.

Skadelidte oplyste i den forbindelse, at der var tale om et par sorte metalbriller … at brillerne var et par år gamle og var købt hos [optiker] for 6.000 kr. for to par.

Skaden bestod i ridsede glas og ødelagt stel. Skadelidte oplyste desuden, at hun godt kunne tage nogle fotos af skaderne på brillerne samt at hun lige havde fået besked om, at det var tid til at komme til check igen (hos optikeren).

Alka Forsikrings medarbejder bad på den baggrund skadelidte om at indsende kvitteringen for brillerne, idet medarbejderen informerede om, at når brillerne var under to år gamle, ville hun kunne få en kopi af kvitteringen, da [optiker] opbevarede alle kvitteringer i minimum tre år.

Alka Forsikring har således afventet dels fotos af brillerne som dokumentation for skade dels kvittering for køb af brillerne.

Alka Forsikring har ikke hørt fra skadelidte eller modtaget nogen af de lovede dokumenter.

Derimod har forsikringstager/klager via Ankenævnet for Forsikring i oktober 2024 henvendt sig og oplyst, at skadelidte ikke kunne finde kvitteringen og efter selskabets tilbud om at være behjælpelig med at fremskaffe kvittering nu i november 2024 henvendt sig og oplyst, at skadelidte ikke kan huske, hvor brillerne blev købt.

Alka Forsikring finder den seneste udvikling i sagen besynderlig sammenholdt med de tidligere oplysninger og må påpege, at det ikke styrker troværdigheden af det rejste krav.

Det påhviler efter almindelige retsregler den der rejser et krav at dokumentere eller som minimum at sandsynliggøre rigtigheden af det rejste krav, herunder også at sandsynliggøre ejerskab, art og lødighed (for briller indbefatter det alder og købspris).

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.5.2 fremgår det, at sikrede skal give Alka alt materiale vedrørende sagen og være behjælpelig med at fremskaffe ønskede oplysninger.

Erstatning udbetales i henhold til afsnit 6.5.3, når Alka har fået de oplysninger, der er nødvendige for at fastslå erstatningens størrelse.

Det er således ikke tilstrækkeligt blot at oplyse, at man (eller rettere skadelidte) har fået ødelagt et par briller uden at kunne dokumentere/sandsynliggøre, hverken skaden, hvilken slags briller der var tale om eller købspris og alder.

Henset til sagens oplysninger, herunder de senest af klager fremsatte bemærkninger i forhold til det tidligere oplyste, finder selskabet ikke, at klager har sandsynliggjort endsige dokumenteret sit krav (eller rettere skadelidtes krav), idet det bemærkes. at Alka Forsikring intet har hørt fra skadelidte siden samtalen den 19. august 2024.

Alka Forsikring kan på den baggrund ikke tilbyde at yde erstatning for skadelidtes briller over klagers hundeansvarsforsikring."

Klageren har i kommentar af 3/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er helt uforstående overfor at Alka afviser erstatningsansvaret med begrundelserne:

At skadelidte ikke husker hvor brillerne er købt - eftersom Alka havde fået oplyst af hende at det var gennem [optiker], hvorfor bliver de så ved med at spørge mig, og ovenikøbet skriver i ankesagen, at I kan fremskaffe oplysningerne fra optikeren, hvis I kender navnet på denne. At min [familiemedlem 1] til mig siger at hun ikke kan huske hvor de er købt, er vel ikke afgørende, eftersom I allerede har fået oplysningerne fra hende.
At de to beskrivelser af skaderne er forskellige: 1) glassene var ridsede og stellet ødelagt 2) Glas var faldet ud og stellet skævt. Det må virkelig være set gennem en meget kritisk skadebehandlers øjne. For almindelige mennesker, er der ikke forskel på om stel er ødelagt eller skævt, i begge tilfælde er stellet ødelagt. At glasset er faldet ud, og hun i første omgang udelader at glasset er ridset, har jeg svært ved at se diskvalificerer hende for at få erstatning.

At hun ikke kan oplyse hvornår hun så rent faktisk passede [hund] - jeg må selv kigge i min arbejdskalender for at huske begivenheder.

Derudover udelader Alka, at jeg har sendt data fra Google Maps, som viser at vi var på adressen den pågældende dag skaden skete."

Selskabet har i brev af 18/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste indlæg i sagen, hvilket ikke giver selskabet anledning til yderligere kommentarer for så vidt angår sagens faktum.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen og de anbringender som fremgår af vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 2. december 2024, idet vi gør opmærksom på forsikringsbetingelsernes afsnit 6.5.3 om, at erstatning udbetales, når Alka Forsikring har fået de oplysninger, der er nødvendige for at fastslå erstatningens størrelse.

Det er som nævnt ikke muligt hverken at fastslå, om der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller i bekræftende fald fastslå erstatningens størrelse ud fra de modtagne oplysninger.

Alka Forsikring må lægge til grund, at skadelidte var klar over, i hvilken [optiker] butik hun havde købt brillerne (da hun oplyste, at hun var indkaldt til check igen), ligesom skadelidte tilbød at sende foto af skaden på brillerne.

Selskabet er ikke klar over, hvilken [optiker] butik der er tale om.

At selskabet - på trods af samtalen - ikke har hørt fra skadelidte og at skadelidte hverken har skaffet kopi kvittering eller givet selskabet samtykke til at indhente kopi kvittering i den pågældende forretning, indikerer efter selskabets opfattelse, at skadelidte ikke ønsker at forfølge et muligt krav."

Klageren har i kommentar af 20/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere at anføre. Det er beklageligt, at skadelidte ikke formår at fastholde og levere de ønskede oplysninger. Tilsyneladende får jeg en anden besked fra hende, end den som

> Alka har opgivet. Det gør det svært for mig at forsøge at fremsøge oplysningerne på hendes vegne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 5/5 2024 kl. 16.48 fremgår bl.a.:

> "[familiemedlem 1] havde lagt sine briller på spisebordet og går på toilettet. [Hund] kommer ved hjælp af en skammel op på spisebordet og får fat i brillerne. Han har aldrig før været oppe på borde, så det vidste [familiemedlem 1] ikke at han kunne da hun skulle passe ham."

Af skadesanmeldelsen af 5/5 2024 kl. 16.53 fremgår bl.a.:

> "en opfølgning på skadesanmeldelsen: vi var på besøg hos [familiemedlem 1] og gik et øjeblik ud i haven, mens vores hund blev inde i stuen med [familiemedlem 1]."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**3. Sikrede personer**
> 3.1 Forsikringstageren med husstand, som ejer den forsikrede hund. Ved husstand forstås • personer, der er gift med henholdsvis lever i fast parforhold med forsikringstageren,
> - børn, herunder plejebørn,
> - øvrige familiemedlemmer.
>
> Det er en forudsætning, at ovenstående personer, er tilmeldt samme helårsadresse på Folkeregisteret som forsikringstageren.
> **6.2 Forsikringen dækker ikke:**
> 6.2.1 Skade påført sikrede personer jf. afsnit 3.
> Hvis den forsikrede hund er i pleje, betragtes plejeren og dennes husstand som sikrede.
> 6.2.2 Ansvar for skade på dyr og ting, som de sikrede ejer eller har til brug, lån, leje, opbevaring, befordring, behandling, har sat sig i besiddelse af eller af anden grund har i deres varetægt.
> 6.5.2 Sikrede skal rettidigt give Alka alt materiale vedrørende sagen og være behjælpelig med at fremskaffe ønskede oplysninger.
> 6.5.3 Erstatning udbetales, når Alka har fået de oplysninger, der er nødvendige for at fastslå erstatningens størrelse."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren anmeldte den 5/5 2024, at hendes hund samme dag havde ødelagt familiemedlems 1 briller. Selskabet har afvist dækning. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at brillerne blev skadet, da de var på besøg hos familiemedlem [1] for at drøfte pasning under ferie. Klageren har anført, at hun har sendt data fra Google Maps, der

beviser, at de var på adressen, da skaden skete. Klageren har anført, at familiemedlem [1] har oplyst, hvor brillerne var købt, og at selskabet har oplyst, at de kan fremskaffe oplysningerne fra optikeren. Klageren har anført, at der ikke er forskel på de to beskrivelser af skaderne, idet der for almindelige mennesker ingen forskel er på 1) glassene var ridsede og stellet ødelagt, og 2) glas var faldet ud og stellet skævt. I begge tilfælde er stellet ødelagt. Klageren har anført, at det ikke kan få betydning, at familiemedlem [1] ikke kan huske, hvornår hun passede hunden.

Selskabet har anført, at klageren skal give selskabet alt materiale vedrørende sagen og være behjælpelig med at fremskaffe de ønskede oplysninger. Selskabet har anført, at erstatningen udbetales, når selskabet har fået de oplysninger, der er nødvendige for at fastslå erstatningens størrelse. Selskabet har anført, at det ikke har været muligt at fastslå, om der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed eller i bekræftende fald fastslå erstatningens størrelse ud fra de modtagne oplysninger. Det er ikke tilstrækkeligt blot at oplyse, at skadelidte har fået ødelagt et par briller uden at kunne dokumentere/sandsynliggøre skaden eller brillernes købspris og alder. Selskabet har anført, at familiemedlem [1] var klar over, i hvilken butik brillerne var købt, idet hun oplyste, at hun var indkaldt til synstjek. Selskabet er ikke klar over, hvilken butik der er tale om. Familiemedlem [1] har hverken skaffet kopi af kvittering eller givet selskabet samtykke til at indhente kopi af kvittering i den pågældende optikerbutik, hvilket indikerer, at skadelidte ikke ønsker at forfølge et muligt krav.

Det fremgår af skadesanmeldelsen af 5/5 2024 kl. 16.48, at "familiemedlem [1] havde lagt sine briller på spisebordet og går på toilettet. [Hund] kommer ved hjælp af en skammel op på spisebordet og får fat i brillerne. Han har aldrig før været oppe på borde, så det vidste familiemedlem [1] ikke at han kunne da hun skulle passe ham".

Det fremgår af skadesanmeldelsen af 5/5 2024 kl. 16.53, at "en opfølgning på skadesanmeldelsen: vi var på besøg hos familiemedlem [1] og gik et øjeblik ud i haven, mens vores hund blev inde i stuen med familiemedlem [1]".

8. 102067

Selskabet har den 18/12 2024 anført, at selskabet "må lægge til grund, at skadelidte var klar over, i hvilken [optiker] butik hun havde købt brillerne (da hun oplyste, at hun var indkaldt til check igen), ligesom skadelidte tilbød at sende foto af skaden på brillerne. Selskabet er ikke klar over, hvilken [optiker] butik der er tale om. At selskabet – på trods af samtalen – ikke har hørt fra skadelidte og at skadelidte hverken har skaffet kopi kvittering eller givet selskabet samtykke til at indhente kopi kvittering i den pågældende forretning, indikerer efter selskabets opfattelse, at skadelidte ikke ønsker at forfølge et muligt krav".

Klageren har den 20/12 2024 anført, at "Det er beklageligt, at skadelidte ikke formår at fastholde og levere de ønskede oplysninger. Tilsyneladende får jeg en anden besked fra hende, end den som Alka har opgivet. Det gør det svært for mig at forsøge at fremsøge oplysningerne på hendes vegne".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.5.2-3, at klageren "skal rettidigt give Alka alt materiale vedrørende sagen og være behjælpelig med at fremskaffe ønskede oplysninger [og] erstatning udbetales, når Alka har fået de oplysninger, der er nødvendige for at fastslå erstatningens størrelse".

Nævnet bemærker, at det er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af kravet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at dække et par ødelagte briller.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren/skadelidte ikke har fremsendt dokumentation for, at brillerne er blevet beskadiget (af hunden), herunder for brillernes alder og værdi.

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

Som følge heraf

9. 102067

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings