704/04

Den 30. august 2004 blev i sag nr. 62.483:

xxxxxxx xx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx x
xxxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstagerne, der har husejerforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med en beskadiget håndvask.

Selskabet har alene tilbudt klagerne en kulancemæssig erstatning under henvisning til, at klageren havde bortskaffet den ødelagte håndvask, inden selskabet havde nået at besigtige den.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet redegjort for sagen således:

> "Sagen er kort fortalt den, at vi på vores badeværelse har en hylde over håndvaskene, og der er fra hylden faldet en flaske ned og beskadiget vasken, hvilket er en bordplade med støbte vaske i, der er tale om en dobbeltvask.
>
> …
>
> Vi ringer til Provinsforsikrings kontor i Vordingborg 4. aug. 2003, og oplyser det skete, og man oplyser, at vi kan bare skifte vasken ud, der skulle ingen taksator eller skadeanmeldelse til, vi skulle blot sende regningen og på dennes bagside påføre policenr. så skulle det være i orden.

Vi bliver efterfølgende ringet op af selskabets taksator som vil komme og besigtige den ødelagte håndvask, men på det tidspunkt var vasken kørt til destruktion, da vi jo havde fået oplyst, at der ikke skulle skrives skadeanmeldelse eller skaden besigtiges af taksator."

Selskabet har ved skrivelse af 30/10 2003 til nævnet redegjort for sagen således:

"K. og T.N. klager over, at vi har afvist at betale fuld erstatning for udskiftning af håndvaske, der skulle være ødelagt som følge af, at en flaske er faldet ned fra en hylde med beskadigelse af vasken til følge.

Det første kendskab vi får til sagen er, da vort kontor i Vordingborg den 3. september 2003 modtager en faktura fra Svane Køkkenet lydende på en bordplade. Der følger ingen kommentarer med udover, at der er påført et policenummer på fakturaen. Kopi af faktura af 28. august 2003 fra Svane Køkkenet er vedlagt som bilag B.

Da vort lokalkontor ikke kender til nogen skade hos den pågældende kunde, afventer man lige et par dage for at se om der skulle dukke en skadeanmeldelse eller andet op. Da dette ikke sker, sender vi fakturaen til kunden og udbeder os samtidig en forklaring.

Derefter får vi fakturaen retur, men nu med et brev af 10. september 2003 fra Profil Assurance. Der er stadig ingen forklaring om nogen skade udover at det drejer sig om en helstøbt vask med bordplade. Brevet er vedlagt som bilag C.

På den baggrund beder vort lokalkontor taksator H.K. se på sagen for at få afklaret, hvad der er sket.

Efter at taksator har haft telefonisk kontakt til kunden noterer han følgende i sagen: 'Ku har tabt en hammer ned i vasken/bordpladen. Vasken/bordpladen er smidt på lossepladsen, og derfor kan jeg ikke besigtige skaden. Som aftalt returneres sagen.'

Da det ikke har været muligt at besigtige skaden er der efter vort lokalkontors opfattelse ikke dækning for skaden, men på grund af kundeforholdet betaler man kulan-

cemæssigt det halve af fakturabeløbet (se bilag B) med 2.945,50 kr. ved check af 2. oktober 2003.

K. og T.N. klager ved en påtegning af 7. oktober 2003 på en fotokopi af checkbilaget over afgørelsen og meddeler samtidig, at de vil have sagen prøvet ved Ankenævnet for Forsikring. Kopi af checkbilag med klage er vedlagt som bilag D.

Til brug for besvarelse af kundens klage beder Provinsforsikrings skadeafdeling agenturet i Vordingborg om en redegørelse for sagen. Redegørelsen - der er dateret 14. oktober 2003 - er vedlagt som bilag E.

På baggrund af de foreliggende oplysninger skriver vi til forsikringstager den 17. oktober 2003 og meddeler, at vi fastholder vores afgørelse om halv erstatning pr. kulance. Brevet er vedlagt som bilag F.

Efter at have modtaget K. og T.N.'s klage til nævnet og fået eftersendt deres bemærkninger til vort brev af 17. oktober 2003 kan vi konstatere, at der ikke er overensstemmelse mellem parternes opfattelse af forløbet.

K. og T.N. anfører, at de har anmeldt skaden til vort afdelingskontor i Vordingborg allerede den 4. august 2003. Hertil er at bemærke, at allerede da vi modtager den første klage (bilag D), hvori det anføres at skaden er anmeldt til kontoret i Vordingborg og at man der har sagt, at der ikke skal skrives skadeanmeldelse men blot skrives policenummer på fakturaen, da beder vi vort lokalkontor om en redegørelse for sagens forløb inden der træffes afgørelse i sagen. Dette sker for at vi kan sikre os, at der ikke er sket en fejl fra vores side.

Det fremgår af lokalkontorets redegørelse, at man ikke der har modtaget nogen telefonisk anmeldelse af skaden og dermed heller ikke har udtalt sig som anført af K. og T.N. Se punkt 1 i bilag E.

Det fremgår endvidere af bilag E, at lokalkontoret blev ringet op af Profil Assurance efter at vi havde sendt fakturaen tilbage med et brev, hvor vi udbad os forklaring om,

hvad der var sket. Det var også Profil Assurance der sendte fakturaen (bilag B) til os igen.

Vi vil på grundlag af vort lokalkontors redegørelse fastholde, at vi ikke har fået anmeldt skaden eller hørt noget til den før vi modtager fakturaen (bilag B). Dette vil vi yderligere begrunde med, at det er fast praksis, at vi ved telefoniske skadeanmeldelser straks anlægger skaden i vort EDB-system og der noterer, hvad der er aftalt med kunden. I den pågældende sag var der intet noteret, da vi modtog fakturaen (bilag B) den 3. september 2003.

Vi kan selvfølgelig ikke vide det, men på baggrund af forløbet kunne man forestille sig den mulighed, at det måske er Profil Assurance der har modtaget anmeldelsen.

Det har også undret os, at det i klagen til Ankenævnet er anført som skadeårsag, at 'der er fra hylden faldet en flaske ned og beskadiget vasken', mens det af den forklaring taksator H.K. fik i september 2003 da han kontaktede kunden med henblik på aftale om besigtigelse fremgik, at årsagen til skaden var, at 'kunden har tabt en hammer ned i vasken/bordpladen'.

Vort standpunkt i sagen er følgende:

- Vi finder det på baggrund af det ovenanførte ikke godtgjort, at skaden som anført af K. og T.N. skulle være anmeldt til vort lokalkontor i Vordingborg før vi modtager den omtalte faktura (bilag B).
- Det påhviler en skadelidt at bevise/sandsynliggøre, at der er sket en skade, der er omfattet af den pågældende forsikring. Dette mener vi ikke er sket tilstrækkeligt overbevisende i denne sag.
- Derudover har skadelidte ved at bortskaffe det beskadigede afskåret os fra at foretage en besigtigelse med henblik på at fastslå skadens årsag og opgøre dens omfang. Der er dermed handlet i strid med bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes afsnit F, punkt 2 ifølge hvilket fjernelse af forsikrede genstande ikke må finde sted, før selskabet har givet sit samtykke.

Vi fastholder derfor vores afvisning af at betale erstatning udover de 2.945,50 kr. som allerede er betalt pr. kulance."

Klageren finder, at selskabets ulægning af skadeforløbet er meget ensidigt.

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået sagen og finder det ikke godtgjort, at selskabet telefonisk har givet klageren dækningstilsagn. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand