761/06

Den 22. november 2006 blev i sag nr. 68.865:

xxxxx xxxxx
xxxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ansvarsforsikring i Alm. Brand Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt ansvarsskade.

Klageren anmeldte telefonisk en skade til selskabet. Skaden blev telefonskadebehandlet af selskabet. Selskabet oplyser, at klageren ved anmeldelsen oplyste, at hun under et besøg hos en veninde rejste sig op fra en sofa, fik overbalance og derved ramte et glas rødvin, som stod på bordet. Glasset med rødvin væltede ned på et gulvtæppe. På baggrund af det beskrevne hændelsesforløb konkluderede selskabets medarbejder, at selskabet ikke kunne imødekomme klagerens anmeldelse.

Da klageren ikke var enig, indgav hun 19/1 2006 en klage til selskabet. Af denne skrivelse fremgår:

> "I forbindelse med anmeldelsen eller forud for denne har jeg på ingen måde overvejet - og kan heller ikke erindre - helt præcis hvordan uheldet skete. Om det var pga. snubling, ubalance, fald over bordben, almindelig uagtsomhed eller andre årsager er mig uklart, ligesom jeg ej heller har nogen erindring om, hvorvidt det præcis var tasken eller armen, der væltede glasset. - Jeg kunne blot konstatere, at jeg i forbindelse med at jeg rejse mig op i sofaen, helt uforsætteligt væltede et glas

rødvin ned på tæppet - og jeg gik helt klart ud fra, at dette ville være dækket af familieforsikringen.

Ved anmeldelsen, som efterhånden antager karakter af et '3. grads forhør' føler jeg, at der blev spurgt ind og lagt ord i munden på mig, så jeg til sidst blot bekræftede, at jeg fik 'ubalance' - uden at vide, om det præcis var det, som skete, og at disse detaljer i hændelsesforløbet havde afgørende betydning for sagens udfald."

Selskabet fastholdt afvisningen, hvorfor klageren har indbragt sagen for nævnet. Af klageskrivelsen af 13/3 2006 fremgår:

"• Min telefoniske henvendelse til Alm. Brand var ikke en skadesanmeldelse, men derimod udelukkende en forespørgsel med den hensigt at få fremsendt en skadeanmeldelsesblanket. Alm. Brands medarbejder kørte det imidlertid som en anmeldelse, hvilket først gik op for mig, da hun til slut konkluderede: 'Vi kan ikke imødekomme din anmeldelse'. Der er derfor på ingen måde tale om, at jeg har ændret forklaring, som fremført af Alm. Brand.

• Under samtaleforløbet gjorde jeg klart og tydeligt opmærksom på, at skaden var sket sent på aftenen, og at hændelsesforløbet ikke stod helt klart for mig. Jeg meddelte yderligere Alm. Brands medarbejder, at jeg af denne årsag ønskede at afstemme hændelsesforløbet med de øvrige gæster med det formål at kunne give en så korrekt fremstilling som muligt i forbindelse med udfærdigelsen af skadesanmeldelsen.

• Samtalen med Alm. Brands medarbejder foregik fra min arbejdsplads, og jeg var ikke forberedt på, eller havde tid til en længere samtale, hvorfor jeg til sidst efter et meget langt og velplanlagt forhør fra medarbejderens side følte mig tvunget til at godkende den forklaring, som medarbejderen havde ledt mig frem til. Ordet 'overbalance' som nævnt i Alm. Brands brev dækker ikke min egen opfattelse af episoden, men var det ord, der blev lagt i munden på mig, og hvor jeg til sidst blot sagde 'ja', for at få samtalen afsluttet.

- Alm. Brands medarbejder søgte efter min overbevisning i hele samtaleforløbet at indgyde mig en form for fortrolighed og forståelse for situationen bl.a. ved at fremsætte følgende bemærkninger: 'Det var jo også fredag den 13.' og 'Hvilket materiale var tasken fremstillet af' - bemærkninger som ud fra sagens saglige vurdering var helt irrelevante."

Selskabet har i svarskrivelse af 6/3 2006 anført:

"**Belysning af sagen**

Når vi skal vurdere, om en kunde har handlet uagtsomt, er det nødvendigt, at sagen bliver belyst i mindste detalje. Vi beklager, hvis det har givet vores kunde oplevelsen af, at hun er blevet udsat for et forhør.

Imidlertid er det vores opfattelse, at de oplysninger, som vi har spurgt til alle har været nødvendige for, at vi har kunnet tage stilling til ansvarsspørgsmålet.

Kundens ændrede forklaring

Vores kunde oplyser ved en senere henvendelse til os, at hun ikke erindrer den direkte årsag til, at hun vælter glasset. Vi må i den forbindelse fastholde, at det er kundens første forklaring, der lægges til grund. Vi kan i den forbindelse henvise til Ankenævnets praksis på dette område - 64.958, 64.905, 61.690 og 58.548, hvor nævnet lægger kundens første forklaring til grund.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi finder ikke, at vores kunde har udvist nogen uagtsomhed i forbindelse med det skete. Det at få overbalance, når man rejser sig op fra en sofa, kan ikke betragtes som uagtsomt. Skaden må betragtes som hændelig. Vi kan blandt andet henvise til ankenævnskendelserne 58.548 og 52.768 som begge kom frem til, at der var tale om et hændeligt uheld, når man mister balancen og forvolder skade.

På baggrund af ovennævnte må vi derfor fastholde, at vore kunde ikke kan drages til ansvar for det skete."

Nævnet udtaler:
Nævnet må lægge klagerens første fremstilling af det passerede til grund, således som den fremgår af hendes klage af 19/1 2006. Et sådant hændelsesforløb må under de givne omstændigheder betegnes som en hændelig skade, for hvilken klageren ikke kan gøres erstatningsvarlig hverken i henhold til den almindelige ansvarsforsikring eller i henhold til gæstebudsdækningen.

Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson