767/07

Den 19. marts 2007 blev i sag nr. 69.140:

xxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xx xxx x xx
xxxx xxxxxxx

mod

Nykredit Forsikring A/S
Anker Heegaards Gade 8
1780 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt færdselsskade.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren ikke kan sandsynliggøre, at genstandende er blevet ødelagt ved en dækningsberettiget begivenhed.

Det fremgår af sagen, at klageren den 15/11 2005 telefonisk anmeldte[4], at hun den 4/11 2005 var væltet på cykel. Medarbejderen der tog mod anmeldelsen har noteret:

> "151105. tks. FT væltede på cykel. Briller ødelagt, et par bukser, jakke, brilleskema sendes, cowboybukser kr. 699.
> Husk at spørge om, hvorfor hun væltede."

Selskabet udsendte ved samme lejlighed et brilleskema til klageren, som hun senere har returneret i udfyldt stand.

Selskabet henvendte sig efterfølgende til klageren med henblik på en besigtigelse af de beskadigede genstande. Klageren havde smidt det beskadigede tøj ud, men indsendte de beskadigede briller til selskabet.

Nævnet har fået forelagt de af klageren indsendte briller.

Selskabet noterede den 29/9-2005 følgende skade[3], som klageren fik afvist dækket:

> "Briller og ur er blevet ridset.
>
> …
>
> FT ringer i dag - igen. Hun er blevet afvist pr. tlf. 8/9-05 og det er ikke noteret, men hun er klar over skaden er afvist.
>
> Jeg afviser på ny og sender et skriftligt afslag hun kan medbringe til skadevolder og af den vej komme videre med sit ærinde. Flg. er hændt;
>
> FT. har haft en blodprop og går til genoptræning på en skole. Da hun skal bade i omklædningsrum efter genoptræningen ligger briller og ur ved hendes tøj. Personen som klæder om ved siden af skubber formentlig tingene ned så de kurer hen ad stengulvet. Derved ridses tingene."

Klageren har i klageskrivelse af 29/3 2006 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde forsikringsdækning for den anmeldte færdselsskade. Klageren har til støtte for denne påstand anført:

> "Den 4. november 2005 væltede jeg på min cykel, Jeg ringede til mit forsikringsselskab Nykredit, hvor jeg talte med … (TKS). Vi talte om ulykken. Hvordan det var sket, og jeg fortalte, at jeg i et stykke tid havde været plaget af eftervirkningerne af en blodprop, hvorfor jeg havde kørt med ringe fart på cyklen. Jeg beskrev skaderne, som omfattede cyklen, bukser, jakke, briller og sko. TKS oplyste under telefonsamtalen, at min cykel og mine sko ikke var dækket, men ellers kunne jeg bare købe nyt tøj som erstatning for det ødelagte, mens selskabet ville sende mig en brilleerklæring, som optikeren skulle udfylde.
>
> Tøjet blev købt i samme mærke som det ødelagte. Pris ca. 2500 kroner. Jeg ringede til TKS for at høre, om jeg skulle sende kvitteringen på det købte. Hun sagde, at det ikke var nødvendigt. Hun fik i stedet mit kontonummer. Så ville hun sætte pengene ind på min konto.

Derefter hørte jeg intet. Ingen penge gik ind på kontoen, og ingen brilleerklæring kom. Derfor ringede jeg flere gange til forsikringsselskabet, men kunne ikke træffe TKS. Jeg ringede flere gange igen, men blev nu afvist som værende 'ubehagelig'. Jeg var nok også lidt højrøstet, men var vred over ikke at kunne komme til at tale med nogen, som kunne give mig besked.

Den 14. december modtog jeg så et brev fra … (RB) fra Nykredit. Han skrev, at de skadede effekter skulle besigtiges. Da jeg havde modtaget brevet kontaktede jeg RB og fortalte ham, at jeg for længst havde smidt det ødelagte ud i henhold til min aftale med TKS fra min første henvendelse. RB blev meget personligt. Han beskyldte mig for at lyve og for, at jeg havde udnyttet forsikringen både nu og tidligere. Han sagde også, at jeg ikke havde beskrevet, hvor jeg var væltet, og om jeg havde været hos lægen. Han sagde, at jeg nu kunne blive smidt ud af forsikringsselskabet. Jeg var målløs og kontaktede efterfølgende en jurist tilknyttet ældresagen, som oplyste om, at et selskab ikke kan kræve beskadiget tøj til besigtigelse. Juristen gjorde mig samtidig opmærksom på mine muligheder for at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Jeg ringede til ankenævnet, hvor en jurist rådede mig til at sende stumperne af mine briller ind til forsikringsselskabet, da det kunne påvise, at jeg talte sandt, når jeg fortalte, at jeg var væltet på cykel. Jeg sendte brille-stumperne ind, men fik ikke noget svar fra Nykredit. Så jeg ringede den 8. januar til forsikringsselskabet, hvor en ny sagsbehandler havde overtaget min sag. Jeg kunne dog ikke træffe vedkommende. Jeg bad om at blive ringet op, hvilket ikke skete.

To dage senere ringede jeg igen til Nykredit. Nu fik jeg besked om, at min nye sagsbehandler var gået på ferie. Jeg sagde så til den i øvrigt venlige sekretær, at nu måtte de afslutte min sag officielt og sende en bekræftelse herpå med klagevejledning, hun sagde, at det ville hun forsøge."

Selskabet har i skrivelse af 8/5 2006 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Af tidligere brilleskader har der været anmeldt følgende til Nykredit:

5. september 2002 - færdselsskade. Det var forsikringstagers voksne hjemmeboende søn, som væltede på cykel og fik erstattet bukser og briller.

7. september 2005, hvor forsikringstagers briller og ur blev skubbet på gulvet i omklædningsrum, kurrede hen ad stengulvet og blev ridset. Skaden blev afvist, da Hjemforsikringen ikke indeholder en dækning for pludselige skader.

Der har været anmeldt og erstattet følgende skader hos forsikringstagers tidligere selskab, GF Forsikring:

2. september 2000 - færdselsskade med erstatning af bukser, jakke og briller.

2. september 2001 - færdselsskade med erstatning af briller.

20. februar 2002 - færdselsskade med erstatning af jakke, bukser og briller.

Vi modtog brillerne den 10. januar 2006. Der var kraftige ridser på glassene i flere forskellige retninger, som ikke kunne være opstået samtidigt.

Vi afviste dækning ved brev af 6. februar 2006.

Vores vurdering

En forsikringstager skal sandsynliggøre, at ting er beskadiget ved en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Når man vælter på cykel og briller ryger, ville brillerne naturligt kure én vej fremad, når de rammer cykelsti eller vejbane. På de indsendte briller er venstre glas med 1) kraftige ridser mod højre, 2) kraftige ridser mod venstre og 3) mindre ridser, der går lige op og ned. Højre brilleglas har kraftige ridser, der går lige op og ned. Ridserne kan ikke være opstået ved en og samme skadebegivenhed.

Endvidere er stellet et meget let metalstel, som synes at kunne tåle mødet med terræn uden at knække. Bruddet er ved næseryg og kan ud fra placeringen muligvis være et 'træthedsbrud', idet briller tages på og af mindst en gang dagligt. Brillen er fra 1998 ifølge brilleskema.

Er der tale om de briller, som blev anmeldt ridset den 7. september 2005, virker det uforståeligt, at vores forsikringstager stadig brugte dem, fordi hun havde et næsten nyt par med ny styrke. Vi har kontaktet W. Optik, som oplyser, at vores forsikringstager foruden den ødelagte brille købt i 1998 i forretningen, havde købt en ny brille i juni 2005 (før den anmeldte skade i omklædningsrum og færdselsskade) og igen den 23. december 2005 (efter den anmeldte færdselsskade). Brillerne fra købet i juni 2005 havde forsikringstager stadig, og de havde ikke været indleveret for at få skiftet glas.

Vores forsikringstager er født i 1933 og var 72 år på skadetidspunktet. Det virker utroligt, at hun slap uden personskader, når man ser på de kraftige ridser på brillerne.

Vores forsikringstager har ikke kunnet eller villet oplyse stedet for uheldet, hvilket forekommer ejendommeligt.

Det er endvidere ikke et typisk skademønster med 6 anmeldelser af brilleskader på 6 år, hvoraf de 5 er sket ved færdselsskade.

Der er ikke ved den telefoniske anmeldelse lovet dækning for skaden. Vores medarbejder har noteret anmeldelsen i vores EDB-system og oplyst, at vi først kunne tage stilling til sagen, når brilleskema var blevet udfyldt og indsendt. Det er skrevet til vores forsikringstager i brev af 14. november 2005, og formuleringen 'Når vi modtager den udfyldte erklæring, vil vi gå videre med sagen' er ikke et dækningstilsagn eller bekræftelse af et tilsagn. At der ikke er blevet lovet dækning, underbygges også af, at vores medarbejder har skrevet i systemet, at man skulle huske at spørge nærmere om grunden til væltningen på cykel.

Skade på cyklen blev afvist allerede i den første telefonsamtale, fordi vi ikke skulle have dokumentation for cyklen. Selve trafikmidlet erstattes ikke ved færdselsskade, jf. forsikringsbetingelsernes side 10, pkt. 13.6.2.2.

Sko blev ikke drøftet, fordi sko slet ikke blev nævnt af vores forsikringstager.

Der ligger ingen anerkendelse i, at vi noterede bankkontonr. den 24. november 2005. Vi var stadig i den fase, hvor informationer blev indhentet. Kvitteringer for nyindkøbt tøj har ingen betydning for erstatningsopgørelse. Det er dokumentationen for tøj, der er beskadiget, der har betydning, for det er noget tilsvarende, der i givet fald skal erstattes.

Brilleskema blev modtaget den 28. november 2005, og først da kunne sagsbehandling påbegyndes.

Jf. ovenstående kan vi ikke anerkende, at forsikringstager er berettiget til dækning for det anmeldte.

Vi beklager, hvis forsikringstager har følt sig stødt, men retten til erstatning afhænger af, at der er sandsynliggjort en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og det mener vi ikke er sket."

Nævnet udtaler:

Som sagen er oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand