775/07

Den 25. juni 2007 blev i sag nr. 70.172:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

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 husejerforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning i forbindelse med en anmeldt pludselig skade.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at skaden er sket ved almindeligt brug.

Det fremgår af sagen, at klageren den 11/7 2006 telefonisk anmeldte en skade til selskabet. Selskabet har oplyst, at der i selskabets elektroniske sagsbehandlingssystem er registreret:

> "En anden person er hjemme hos ft faldet over lågen til opvaskemaskinen som stod åben - der er sket skade på lågen.
> Afvist dækning, idet der er tale om alm. brug af ejendommen."

Klageren udfyldte efterfølgende en skriftlig skadeanmeldelse. I anmeldelsen modtaget retur i selskabet den 3/8 2006 fremgår, at et hængsel på vaskemaskinen var brækket af. Om maskinens alder er oplyst, at den er 10-12 år gammel og med 1 år gamle kurve. Det er om skaden nærmere oplyst:

> "Jeg var i køkkenet da en af vores gæster (A.-M.K.) kom ind for at hjælpe med at lave kaffe. A.-M. lavede kaffe på kaffemaskinen og træder bagud og falder over lågen på opvaskemaskinen, som jeg lige havde åbnet. A.-M. falder baglæns ned på lågen af opvaskemaskinen som bliver vredet helt skæv. Miele har set på opvaskemaskinen og den kan ikke repareres så vi har købt en hel ny."

Selskabet fastholdt efter en telefonisk henvendelse afslaget på dækning. Klageren rettede herefter henvendelse til selskabets direktion, idet han tilkendegav utilfredshed med selskabets sagsbehandling, herunder at han ikke havde kunnet få tilsendt skadeanmeldelse, og at han ikke kunne få et skriftligt afslag før efter 8-14 dage på grund af ferieafholdelse. Ved skrivelse af 24/8 2006 underskrevet af selskabets direktør meddelte selskabet afslag på dækning og beklagede samtidig, at afslaget ikke tidligere var meddelt skriftligt.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal dække udgift til indkøb af ny opvaskemaskine.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 3/10 2006 til nævnet anført:

> "Det er vores opfattelse, at skaden sker på et tidspunkt hvor lågen til opvaskemaskinen står åben, og en gæst snubler over denne. Det er almindelig brud af en opvaskemaskine, at denne åbnes og lukkes indtil flere gange om dagen, og skaden sker i forbindelse hermed.
>
> Det er derfor vores opfattelse, at skaden sker ved almindelig brug, og ikke er dækket som pludselig skade, jf. pkt. 32 i vores forsikringsbetingelser.
>
> Vi skal beklage, at forsikringstager ikke har fået skriftligt afslag på dækning efter hans anmodning, hvilket forsikringstager naturligvis har krav på."

Klageren har i skrivelse af 24/10 2006 anført, at det såvel i skadeanmeldelsen som i henvendelsen til selskabets direktør er angivet, at gæsten gik baglæns, da skaden indtraf.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**32. Pludselig skade**
> Forsikringen dækker pludselig skader, som ikke er påregnelige og ikke er dækket, undtaget eller begrænset under afsnittene 21-31, uanset om disse dækninger er omfattet af policen eller fravalgt.
>
> Ved pludselig skade forstås skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag.
> …
> Skader der opstår ved almindelig brug og slid f.eks.

- ridser
- skrammer
- tilsmudsning
- spild af væsker
- stænk og lignende

henhører under almindelig vedligeholdelse, og er ikke omfattet af forsikringen."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at den anmeldte skade ikke kan anses for opstået ved almindeligt brug og slid, og at tilfældet derfor ikke efter forsikringsbetingelserne er undtaget fra forsikringsdækning.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nykredit Forsikring A/S, skal anerkende, at den anmeldte skade er omfattet af dækningstilsagnet for pludselig skade, og skal opgøre og udbetale klageren den erstatning, der herefter tilkommer ham, med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Poul Sørensen
formand