827/09

Den 9. september 2009 blev i sag nr. 75.724:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har ulykkesforsikring og Familiens Basisforsikring II i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde dækning til beskadigede briller.

Selskabet henviser til, at klagerens ulykkesforsikring ikke omfatter briller, og at klageren ikke har tegnet tillægsdækningen for pludselige skader på sin indboforsikring.

Det fremgår af sagen, at klageren den 31/7 2008 faldt på en fortovskant, hvorved hun brækkede en knogle i sin ene hånd samt beskadigede sine briller. Selskabet afviste herefter at yde dækning for brillerne.

Klageren har ved skrivelse af 26/2 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at hun er berettiget til dækning for sine briller. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Grunden til min anke, er imidlertid, at jeg blev oplyst både om hvad jeg skulle gøre og hvordan og hvor jeg skulle købe nye briller.
>
> Hidtil har jeg købt briller hos en speciel brilleforretning i H., (masser af kvitteringer kan fremskaffes), men har måtte gå på kompromis og købe en ganske normal brille …
>
> Da forsikringsselskabet også synes, at det for mig var en 'træls' oplevelse, synes de, at jeg skulle sende en klage til Ankenævnet."

Selskabet har ved skrivelse af 17/3 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet en Familiens Basisforsikring i Danske Forsikring vilkår DF20019-1 og er utilfreds med, at selskabet i forbindelse med en pludselig skade på klagers briller, har afvist at udbetale erstatning, da klager ikke har tegnet forsikring for pludselig skade. Derudover har klager tegnet en ulykkesforsikring i Danica Forsikring, vilkår DAK110-76, hvor skaden på brillerne er afvist, da klagers ulykkeforsikring ikke omfatter briller.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 15. august 2008 modtog selskabet en skriftlig anmeldelse fra klager, hvor hun oplyste, at hun var faldet, da hun havde overset et fortovstrin. I faldet slog hun sin hånd og hendes briller gik i stykker. Skaden skete den 31. juli 2008.

Skaden blev i første omgang anmeldt til klagers ulykkesforsikring, der behandlede skaden på klagers hånd, men afviste skaden på briller, da der ikke var brilledækning på klagers ulykkesforsikring.

Sagsbehandleren videresendte herefter skadeanmeldelsen på briller til klagers indboforsikring. Her blev skaden afvist under henvisning til, at klager ikke har tegnet forsikring for pludselig skade.

Selvom skaden på brillerne ikke var dækket af klagers indboforsikring, blev klager dog tilbudt, at hun kunne forelægge brillerne til vurdering hos én af de leverandører selskabet anvender ved genlevering af briller og dermed opnå en rabat på 20%. For klagers vedkommende drejede det sig om optikerne, H.S. eller M.M. … Hvis klager ønskede at gøre brug af denne mulighed, krævede det dog, at optikeren sendte en erklæring ind til selskabet så selskabet kunne foretage det fornødne.

Det er normal praksis, at selskabet tilbyder kunderne at gøre brug af vores leverandører ved brilleskader, selvom skaden ikke er dækket af forsikringen. Kunderne kan i den forbindelse opnå den samme rabat som selskabet (20%). Denne procedure er et rent tilbud og ikke et dækningstilsagn.

Klager henvendte sig herefter til én af selskabets leverandører, H.S., og bestilte et par nye briller. Klager vendte dog ikke tilbage til selskabet med en erklæring fra optikeren og der blev derfor ikke ydet rabat ved købet af brillerne. Selskabet fik heller ikke meddelelse om, at klager havde bestilt et par nye briller ved én af vores leverandører og vi afsluttede derfor skaden, da vi formodede, at klager havde taget til efterretning, at skaden ikke var omfattet af forsikringen og at hun havde valgt at købe et par nye briller andetsteds.

I forbindelse med sagens gennemgang for Ankenævnet, har vi kontaktet sagsbehandleren, der oplyser, at skaden på brillerne blev afvist grundet manglende forsikring for pludselig skade og at klager samtidig var blevet informeret om hendes mulighed for at opnå en rabat ved brug af én af selskabets leverandører til trods for den manglende forsikringsdækning.

Det tyder derfor på, at klager har misforstået, at der blot var tale om et tilbud, der gav hende mulighed for at opnå en rabat ved køb af nye briller og at der ikke var tale om et dækningstilsagn.

Når selskabet henviser til en optiker, skal vi have en erklæring retur fra optikeren, så vi har mulighed for at sende en mail til kunden med bekræftelse om, at de kan købe en ny brille og opnå en rabat på 20%. Kunderne kan af gode grunde ikke blot gå ned til optikeren og oplyse, at de er forsikret i selskabet og derfor ønsker at opnå en rabat. Det skal naturligvis foregå via selskabet og vi skal have en erklæring fra optikeren, så vi har mulighed for at kontrollere denne.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker brand, udstrømning, storm, nedbørsskader, vandskade, køle- og dybfrostskade, færdselsuheld, tyveri, røveri, hærværk, mv. jf. vilkårene side 6-9 pkt. 4.

Den skete skade er opstået ved, at klager er faldet over et fortovstrin og har slået sine briller i stykker i faldet. Ved en pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og virkende årsag og hvor den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Da skaden er sket pludseligt - brillerne er gået i stykker i faldet, er der tale om en skade der er sket pludseligt og for at sådanne skader er dækket, er det en forudsætning, at der er tegnet forsikring for pludselig skade. Da klager ikke har tegnet forsikring for pludselig skade, vil skaden på brillerne ikke være dækket af hendes indboforsikring.

Den omhandlede genstand (briller) er omfattet af forsikringen som almindeligt privat indbo, jf. vilkårenes side 5 pkt. 3.1.

Endelig er skaden på brillerne ikke dækket af klagers ulykkesforsikring, da denne forsikring undtager briller. Det skal specifikt være nævnt i vilkårene, at briller er dækket, for at de er omfattet af ulykkeforsikringen. I modsat fald er de ikke dækket. Da det ikke fremgår af klagers ulykkesforsikring, at den omfatter briller, er briller derfor undtaget af forsikringen.

Vi kan ikke udbetale erstatning i sagen
Da skaden på brillerne falder udenfor klagers indboforsikringsdækningsomfang og da klagers ulykkesforsikring undtager briller, fastholder vi, at vi ikke kan udbetale erstatning i sagen."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afvisning, da klageren ikke har tegnet dækning for pludselige skader i tillæg til sine indboforsikring ligesom brillerne ikke er omfattet af den tegnede ulykkesforsikring.

Herefter, og idet nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort at have modtaget et telefonisk dækningstilsagn fra selskabet,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson