856/10

Den 17. november 2010 blev i sag nr. 78.089:

xxxxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i If Skadeforsikring, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt brandskade på et sofabord.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skader sket ved svidning.

I brev af 4/5 2010 til nævnet har selskabet redegjort for hændelsesforløbet således:

"Sagen drejer sig om, at If ikke har anerkendt, at dække skaden på et sofabord som brandskade, idet der er tale om en svidskade.

Ifs påstand
If Skadeforsikring fastholder afgørelsen.

Sagsfremstilling
Kunden anmelder skaden telefonisk den 30. oktober 2009, hvor hun anmelder, at hun den 29. oktober 2009, har tabt noget svovl fra en tændstik ned på sit sofabord, så der er kommet et svidmærke. Hun oplyser, da hun bliver spurgt, at der ikke har været ild i hverken bordet eller det stykke svovl hun har tabt på bordet. Skaden afvises telefonisk jf. vilkårenes punkt A2, hvor det fremgår at forsikringen ikke dækker svidning forårsaget af tobaksrygning, pejs eller lignende.

I henhold til FAL § 79 dækker forsikringen ved ildsvåde og herved forstås løssluppen flammedannende ild, hvilket der ikke har været tale om.

Den 21. januar 2010 indsender kunden en skadeanmeldelse via vores hjemmeside, hvor hun anmelder, at der er sket en brandskade i hendes hjem den 20. december 2009. Hun anmel-

der, at der er sket brandskade på et sofabord, idet en tændstik er knækket og brændende faldet ned på bordet.

Hun oplyser på intet tidspunkt, at det er den samme skade, hun ønsker genvurderet. Skadebehandleren bliver i forløbet opmærksom på, at hun tidligere har anmeldt lignende skade og undersøger det nærmere. Vi kontakter kunden for at afklare om det er den samme skade som tidligere anmeldt, hvilket hun indrømmer.

Det er vores opfattelse, at det altid er den første forklaring, som er mest rigtig og derfor den vi forholder os til. Idet kunden først vender tilbage 3 måneder efter og tilmed uden at oplyse, at det er den samme skade, som tidligere anmeldt og med ny skadedato, har vi ingen mulighed for at genoptage sagen og se nærmere på forholdene."

Klageren har i klageskemaet til nævnet underskrevet den 29/3 2010 redegjort for hændelsesforløbet således:

"Forløbet, som er beskrevet i skadeanmeldelsen, indsendt til If den 21. januar 2010, er identisk med det, som jeg sidst i oktober forklarede If i telefonen. Jeg genkender ikke den beskrivelse, som If mener at have noteret ned i forbindelse med telefonsamtalen, der var en forespørgsel og ikke en anmeldelse. Jeg var ikke bekendt med, at If alene på baggrund af telefonsamtalen havde truffet endelig afgørelse i sagen. Jeg har da heller ikke modtaget et skriftligt svar, som man almindeligvis ville forvente, når der træffes formel afgørelse i en sag.

Jeg var ikke tilfreds med, at If i telefonen umiddelbart afviste, at skaden kunne være dækket af forsikringen, da der jo netop havde været ild og flammer fra kraftigt brændende svovl. Jeg indsendte derfor efterfølgende en skriftlig anmeldelse for at få en ordentlig vurdering.

En glød, svovl eller sod fra en uantændt eller slukket tændstik kan aldrig være årsag til den anmeldte skade. Størrelse og facon på brændemærket i forhold til tændstikken viser, at der har været ild og flammer, også vandret, som det ses, når svovl brænder. Da If så billederne af brændemærket, blev skaden da også uden videre godkendt som dækket af forsikringen. Det er også værd at bemærke, at sikkerhedstændstikker ikke gløder, efter de slukkes.

Skadedatoen var den 20-10-2009, men er fejlagtigt angivet til den 20-12-2009 i anmeldelsen. Der er ikke tale om to forskellige skader, men blot en skrivefejl, hvilket da også efterfølgende er afklaret med If telefonisk.

Sofabordet er efter anvisninger fra If sendt til reparation hos en lokal møbelsnedker, hvor det fortsat befinder sig. Reparationen er påbegyndt, men er ikke færdiggjort, fordi If har stoppet arbejdet med beskyldninger om forsikringssvindel. If har siden fremsendt en skriftlig afgørelse, hvori selskabet nu henholder sig til den forklaring, som man hos If mener at have noteret ned i forbindelse med telefonsamtalen i oktober, men som jeg ikke tidligere er orienteret om og da heller ikke har afgivet. Det må være Ifs egen misforstået opfattelse af min forklaring."

I sin skadeanmeldelse af 21/1 2010 forklarede klageren, at idet hun strøg en tændstik for at tænde to lys på sit sofabord, knækkede den yderste spids af tændstikken, og det brændende svovl brændte hul i overfladen på sofabordet.

Af selskabets telefonlog fremgår, at skaden skete den 29/10 2009. Endvidere fremgår bl.a.:

> "TALT MED [KLAGEREN] SOM ANMELDER AT HUN HAR TABT NOGET SVOVL FRA EN TÆNDSTIK NED PÅ ET LYST MAGHONI SOFABORD SÅ DER ER KOMMET ET SVIDMÆRKE - INGEN ILD OG INGEN FLAMMER, DERFOR ER SKADEN AFVIST JF. VILKÅR PKT.1221."

I brev af 18/5 2010 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Skadedatoen var den 20. oktober 2009, ikke den 29. oktober 2009. Det er åbenbart ikke kun årsagen til skaden, som If ikke fik rigtigt fat i i telefonen, men også datoen. Generelt var det min oplevelse, at den pågældende medarbejder hos If hellere ville høre sig selv tale i telefonen end høre på, hvad jeg havde at sige om skaden.
>
> Hvis If i umiddelbar forlængelse af telefonsamtalen den 30. oktober 2009 havde fremsendt et brev med forklaring på, hvorfor skaden ikke var dækket af forsikringen, ville det have gjort det noget nemmere på et tidligt tidspunkt at afklare eventuelle uoverensstemmelser, før det fra selskabets side udviklede sig til beskyldninger om forsikringssvindel. Hvis If mener at have taget notater til telefonsamtalen, så kan det desuden undre, at selskabet ikke har forholdt sig til disse notater, før man gav grønt lys til reparation af sofabordet.
>
> If er i telefonen orienteret om, at datoen den 20-12-2009 i skadeanmeldelsen er en skrivefejl og skulle have været den 20-10-2009. Der er ikke tale om, at jeg har 'indrømmet', at den samme skade er anmeldt to gange med forskellige forklaringer. Jeg har haft sofabordet i over 12 år og har aldrig tidligere haft eller anmeldt skader på det. Det er da ret usandsynligt, at der så med kort mellemrum skulle opstå to identiske brandskader.
>
> Skaden er ikke en svidskade, men en brandskade forårsaget af svovlild med flammer. Det brændende svovl er ikke tabt, men knækket af en tændstik og faldet ned på bordet. If vil fortsat ikke forholde sig til, hvordan en brandskade af det omfang, som ses på billederne, skulle kunne være forårsaget af svovl uden ild eller af en glød fra en glødefri tændstik.
>
> If fremfører, at man hos selskabet ingen mulighed har for at genoptage sagen og se nærmere på forholdene, hvilket jo er noget sludder. If har til enhver tid mulighed for at forholde sig til sagen, herunder den skriftlige anmeldelse, billederne af skaden, klagen til selskabet, klagen til nævnet og bemærkningerne i dette brev, og især når selskabet alene på baggrund af en telefonsamtale har kastet sig ud i beskyldninger om forsikringssvindel.
>
> Skaden blev først anmeldt i januar 2010 på grund af sygdom og dødsfald i familien i vinters. Jeg nævner udelukkende dette, fordi jeg er træt af, at If i flere omgange har mere end antydet, at tiden er gået med planlægning af forsikringssvindel. Det er ikke tilfældet. Jeg synes, at If skulle være mere tilbageholdende med den slags beskyldninger - der kunne jo sagtens være andre årsager til, at tiden er gået!"

Selskabet har i brev af 3/6 2010 til nævnet fastholdt, at klageren ved den første skadeanmeldelse oplyste, at skaden skete den 29/10 2009.

Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema fremgår:

"A. Brand (ildsvåde herunder:
…
2. Forsikringen dækker ikke
…
Svidning eller smeltning af småhuller forårsaget af gløder fra tobaksrygning, pejs eller lignende. Skade på genstande der forsætligt udsættes for ild eller varme."

Nævnet har gennemset de i sagen forelagte fotos af sofabordet.

Nævnet udtaler:
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har lagt den forklaring, som klageren telefonisk gav til selskabet den 30/10 2010, til grund for sin afgørelse.

Nævnet finder det herefter ikke på det foreliggende grundlag godtgjort, at der er tale om en brandskade, jf. forsikringsaftalelovens § 79.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson