868/11

Den 4. maj 2011 blev i sag nr. 79.057:

xxxxxx xxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på et par briller.

Selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at forsikringen ikke dækker skade på briller ved eneuheld på cykel.

Sagen har været behandlet af Fællesnævnet HK/Alka, der traf afgørelse den 13/4 2010. Af afgørelsen fremgår bl.a.:

"**AFGØRELSE**
Fællesnævnet har gennemgået sagen i forhold til de gældende forsikringsbetingelser og praksis, og finder på baggrund af de foreliggende oplysninger sagen korrekt afgjort af Alka Forsikring.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER
Alka Forsikring modtog den 10. november 2009 skadeanmeldelse over Internet, hvoraf det fremgik, at [klagerens hustru] var blevet påkørt af en ukendt cyklist, hvorved hendes briller var blevet ødelagt.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede samme dag [klagerens hustru] for at få uddybet hvorledes skaden var sket.

[Klagerens hustru] forklarede, at hun kom cyklende og skulle dreje, hvorfor hun standsede cyklen og stod af og så sig til siderne. Der kom en cyklist fra højre side. Cyklen gled ud og væltede, hvorfor [klagerens hustru] faldt og hendes briller faldt af og gik i stykker.

Skaden var ifølge Internetanmeldelse sket den 9. november 2009, men [klagerens hustru] oplyste, at det rettelig var i oktober måned.

Adspurgt om der var en sammenhæng mellem en enslydende skade anmeldt i maj måned og den nu anmeldte svarede [klagerens hustru], at der ikke var tale om en ny skade, men en genanmeldelse af den samme skade, idet hende og hendes mand fandt det uretfærdigt at skaden i maj måned ikke var blevet dækket.

Ved medarbejderens oplysning om, at dette måtte opfattes som et uberettiget forsøg på forsikringsdækning svarede [klagerens hustru], at det blev man jo nødt til, samt oplyste at det var første gang at hende og hendes mand havde gjort sådan noget, men at man kunne blive træt af at være ærlig.

Alka Forsikrings medarbejder afviste på denne baggrund at udbetale erstatning for de ødelagte briller.

Ved mail af 13. november 2009 klagede du [klageren] over denne afgørelse, idet du endvidere anførte, at du anså din hustrus samtale med Alka Forsikrings skademedarbejder som hjernevask.

På foranledning af din klage og efterfølgende mail af 19. november 2009 skrev Alka Forsikring til dig ved brev af 19. november 2009 og redegjorde for baggrunden for den trufne afgørelse.

Som følge af dine mails af henholdsvis 24., 26. 27., 28. november og 1. december 2009, hvor du i den seneste oplyste, at du havde fundet et vidne til din kones uheld skrev Alka Forsikring til dig ved brev af 1. december 2009 og bad om navn og telefonnummer på det pågældende vidne, således at selskabet eventuelt kunne få yderligere oplysninger om skaden til brug for en revurdering af, om der var dækning for skaden på forsikringen.

Du afviste imidlertid ved mail af 3. december 2009, at give oplysninger om vidnet og Alka Forsikring har således ikke haft mulighed for at revurdere sagen.

Sagen er den 25. januar 2010 indbragt for Fællesnævnet.

BEGRUNDELSE
Fællesnævnet er bekendt med sagens akter, herunder den omfattende mailkorrespondance.

Fællesnævnet er ligeledes bekendt med den den 20. maj 2009 telefonisk anmeldte skade.

Skaden fra 17.maj 2009 er registreret med skadenummeret …11. Følgende er registret elektronisk om skaden i maj måned: 'Forsikringstager ringer ind. Fruen er faldet ind i en hæk da de var ude og cykle en tur'.

Alka Forsikrings skademedarbejder har desuden anført, at hun i telefonsamtalen oplyste, at skaden på brillerne desværre ikke var dækket på forsikringen, da der var tale om et eneuheld.

Det skal oplyses, at Alka Forsikring gennem en længere årrække har fungeret som telefonbaseret selskab, hvilket vil sige skaderne som hovedregel behandles via telefonen.

Skriftlige skadeanmeldelser benyttes ved tingsskader i meget få tilfælde. Det vil sige både anmeldelse af skade og den efterfølgende behandling af skaden foretages telefonisk, hvorfor der ved hovedparten af de behandlede skader ikke foreligger underskrevne skadeanmeldelser.

Anmeldelsen af den aktuelle skade skete via Internet den 9. november 2009. Der var også tale om en skade, hvor din hustru var væltet på cykel og havde ødelagt sine briller.

Ved Alka Forsikrings medarbejders telefoniske henvendelse til din hustru for at få uddybet hvordan skaden var sket, oplyste din hustru, at hun kom cyklende og skulle dreje, hvorfor hun standsede cyklen og stod af og så sig til siderne. Der kom en cyklist fra højre side. Cyklen gled ud og væltede, hvorfor [klagerens hustru] faldt og hendes briller faldt af og gik i stykker.

Efter din hustrus forklaring er der således også i dette tilfælde tale om et såkaldt eneuheld, hvorfor der ikke kan ydes erstatning for de ødelagte briller.

Fællesnævnet kan ikke kritisere Alka Forsikring for at ville tale med din hustru om hvorledes skaden skete, da det var din hustru der var udsat for skaden, må hun alt andet lige være den bedste til at forklare hvad der skete.

Fællesnævnet må give Alka Forsikring medhold i, at det er den forklaring din hustru har givet til selskabet om skaden der må lægges til grund for sagens behandling, da det er din hustru der har været udsat for skaden.

At skulle gengive en hændelse man ikke selv har været involveret i vil ofte være vanskeligt og ikke så præcist eller detaljeret gengivet, hvorfor forklaringen fra den der har været udsat for skaden som hovedregel må lægges til grund for en sags behandling.

Fællesnævnet har udelukkende forholdt sig til de konkrete oplysninger om hændelserne der førte til de anmeldte skader og har på den baggrund truffet afgørelse i sagen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 4.7.1.1. fremgår det, at forsikringen dækker skade som følge af færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet. Ved færdselsuheld forstås påkørsel, sammenstød og væltning.

Af afsnit 4.7.2.2. fremgår det imidlertid at skade på briller ved eneuheld på cykel eller knallert ikke dækkes på forsikringen. Ved eneuheld forstås trafikskade, hvor der ikke er andre implicerede.

Fællesnævnet må som ovenfor nævnt lægge din hustrus forklaring om skaden til grund for sagens afgørelse og på baggrund heraf give Alka Forsikring medhold i, at der ikke kan ydes erstatning for din hustrus ødelagte briller.

Efter almindelige regler påhviler det den, der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet. Forklaring fra et uvildigt vidne kan i visse tilfælde støtte en ændring i den til grund lagte forklaring om, hvorledes skaden skete.

At Alka Forsikring anmodede dig om at oplyse navn og telefonnummer på det vidne, du oplyste havde overværet uheldet, var således alene et forsøg på at imødekomme dig og give selskabet en grund for en revurdering af sagen.

Skadens behandling, som du og din hustru har oplevet som grænseoverskridende kan Fællesnævnet i sagens natur ikke gøre om, ligesom nævnet ikke har nogen sanktionsmuligheder i den forbindelse.

Fællesnævnet skal imidlertid beklage, såfremt selskabets skadebehandling har medført bekymring eller ængstelse, hvilket Fællesnævnet med sikkerhed kan oplyse ikke har været tilsigtet."

Sagen er indbragt for Ankenævnet for Forsikring den 17/9 2010.

I bilag til klageskemaet har klageren bl.a. redegjort for sagen således:

"Hermed lidt mere fyldig oplysning angående Alkas medarbejder …'s grimme afhøring af min kone hjernevask åndelig grusomhed syntes jeg hovedmenuen gælder slet ikke økonomi da det slet ikke er det jeg efterhånden regner med men derimod mere en advarsel til mine medmennesker om alkas forhøringsmetoder af gamle senile mennesker jeg kan da godt se at man kan ikke få erstattet briller når [medarbejderen fra Alka] lokkede min kone til at sige noget andet end det jeg havde skrevet i skadesanmeldelsen og samtidig stak han hende en løgn og sagde at jeg havde indleveret skadesanmeldelse i maj måned 2009 det har jeg aldrig gjort og det var med til at gøre hende ekstra forvirret så hun blandede det hele sammen og er i forvejen ikke for god til at huske på grund af alder m/m får jeg ikke økonomisk værdi vil jeg i hvert fald håbe at alkas ulovlige triks med hjemmelavede skadesanmeldelser bliver stoppet så der ikke er andre af mine mennesker der hopper på denne fidus …"

Heroverfor har selskabet i brev af 16/11 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Efter almindelige regler påhviler det den, der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet.

Forklaring fra et uvildigt vidne kan i visse tilfælde støtte en ændring i den til grund lagte forklaring om, hvorledes skaden skete. Klager har imidlertid ikke ønsket at oplyse navn og telefonnummer på vidnet og Alka Forsikring har derfor ikke haft mulighed for at foretage en revurdering af sagens oplysninger.

Alka Forsikring kan således udelukkende forholde sig til de konkrete oplysninger, som klagers hustru, som den der har været udsat for skaden, har meddelt selskabet og har på denne baggrund truffet afgørelse i sagen.

På baggrund af klagers hustrus forklaring er der ikke tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og vi må fastholde, at der ikke kan ydes erstatning for klagers hustrus briller.

Selskabet har i sagens forløb beklaget - ligesom Fællesnævnet har beklaget - såfremt klager har følt ængstelse eller bekymring over sagens behandling. Dette har naturligvis på ingen måde været tilsigtet og den medarbejder, der talte med klagers hustru fik da heller ikke den opfattelse, at det var tilfældet.

For god ordens skyld skal vi bemærke, at Alka Forsikring gennem en længere årrække har fungeret som telefonbaseret selskab, hvilket vil sige skaderne som hovedregel behandles via telefonen. Både anmeldelse af skade og den efterfølgende behandling af skaden foretages telefonisk, hvorfor der ved hovedparten af de behandlede skader ikke foreligger underskrevne skadeanmeldelser.

Der foreligger med andre ord IKKE en skriftlig anmeldelse af skaden i maj 2009.

Den telefonsamtale som Alka Forsikrings medarbejder havde med klagers hustru den 10. november 2009 foreligger på minidisc."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4.7. Færdselsuheld og havari
4.7.1. Forsikringen DÆKKER skade på forsikrede genstande som følge af
4.7.1.1. Færdselsuheld, hvor et trafikmiddel er indblandet (påkørsel, sammenstød, væltning). Som 'trafikmiddel' anses
- motordrevne køretøjer omfattet af færdselsloven (f.eks. biler, knallerter, motorcykler og traktorer),
- tohjulede cykler med hjuldiameter over 12 tommer,
- to- og trehjulede cykler med stelnr.,
- hestevogne,
- øvrige offentlige trafikmidler,
- invalidekøretøjer.

…
4.7.2. Forsikringen DÆKKER IKKE
4.7.2.1. Skade på trafikmidlet.
4.7.2.2. Skade på briller ved eneuheld på cykel eller knallert. Ved eneuheld forstås trafikskade, hvor der ikke er andre implicerede end sikrede selv.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet ved sin afgørelse har lagt klagerens hustrus telefoniske fremstilling til grund for sin afgørelse.

Herefter finder nævnet, at selskabets afgørelse er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvorefter skade på briller ved eneuheld på cykel ikke er dækket. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at yde forsikringsdækning for de ødelagte briller.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

J. Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson