889/12

Den 28. marts 2012 blev i sag nr. 81.232:

xxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren havde familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over, at selskabet har afvist at yde nyværdierstatning for 2 vinterjakker af mærket Canada Goose, der blev anmeldt totalskadet efter et skybrud den 2/7 2011. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet har opsagt hans forsikring.

Det fremgår af sagen, at klageren opbevarede jakkerne i en kuffert, der var placeret i hans kælder. I forbindelse med skybruddet den 2/7 2011, blev der konstateret store mængder vand i kælderen. Jakkerne blev efterfølgende renset på et renseri.

Selskabet har tilbudt at betale for rensning af jakkerne samt udgifter til forsendelse af jakkerne. Selskabet har afvist at tilbyde yderligere erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at han er berettiget hertil. Selskabet har overfor nævnet oplyst, at opsigelsen af klagerens forsikring er sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

I klageskema af 12/9 2011 har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Skaden omhandler det enorme skybrud 2. juli … Vores kælder bliver oversvømmet og der er tydelige tegn på store skader, rotter og deres ekskrementer.
…
Jakkerne kan ikke reddes vha rens, vask eller lign. Alligevel insisterer Alka på dette.

…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jakkerne skal erstattes, Renseri-regning samt forsendelse af jakkerne.
…
Alka har desuden opsagt min forsikring pr. 23. sep. … Udover skybrud har jeg kun haft cykeltyveri som skade."

Dertil har selskabet i brev af 6/10 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter at havde talt med klager i telefonen opgjorde og udbetalte Alka Forsikring erstatning den 15. juli 2011 dog fraset de to vinterjakker af mærket Canada Goose, som selskabet bad klager undersøge prisen for rensning af.

Klager kontaktede den 29. juli 2011 Alka Forsikring telefonisk og oplyste, at jakkerne ikke kunne renses, og selskabet bad derfor klager indsende kvittering for jakkerne samt fotos af disse.

Af de modtagne fotos så det ud til, at jakkerne var våde, men selskabet kunne ikke ud fra de modtagne fotos afgøre om, og i hvilken grad jakkerne var skadede og bad derfor ved brev af 11. august 2011 klager om at sende jakkerne ind til vurdering. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring modtog jakkerne den 30. august 2011 og 4 forskellige medarbejderne fik jakkerne i hænderne. Der var ingen der kunne konstatere skade på jakkerne, de bar ikke præg af at være skadet af kloakvand - hverken i lugt eller udseende - og selskabet kontaktede derfor klager.

Klager var - modsat selskabet - af den opfattelse, at jakkerne var totalskadede og skulle erstattes til nypris med henholdsvis 4.500 kr. og 5.500 kr.

Alka Forsikrings medarbejder foreslog en undersøgelse for e-coli bakterier betalt af selskabet, men klager var af den opfattelse, at en sådan undersøgelse - når den var betalt af selskabet - ikke var uvildig og ville derfor ikke medvirke, hvorfor selskabet returnerede jakkerne til klager.

Alka Forsikring meddelte ved brev af 30. august 2001 sammen med returneringen af jakkerne, at selskabet ikke havde kunnet konstatere hverken gennemvædning, skade som følge af kontakt med kloakvand eller skade i øvrigt på jakkerne.

Alka Forsikring meddelte, at klager selv kunne få testet jakkerne hos Statens Seruminstitut og såfremt det kunne sandsynliggøres at jakkerne havde taget skade i forbindelse med skybruddet var selskabet naturligvis indstillet på både at betale for undersøgelsen og at erstatte jakkerne. Selskabet anerkendte samtidig at dække klagers udgifter til rensning af jakkerne samt de omkostninger, som klager havde haft til indsendelse af jakkerne til selskabet. Kopi vedlagt.

Ved mail af 9. september 2011 klagede forsikringstager over selskabets afgørelse og fastholdt sit krav om fuld erstatning for jakkerne. Det af klager anførte om, at han accepterede en undersøgelse af jakkerne for bakterier er ikke korrekt. Klager afviste som nævnt undersøgelsen med begrundelsen om at den ikke var uvildig, hvorfor jakkerne blev returneret til klager.
Alka Forsikring fastholdt ved brev af 9. september 2011 den trufne afgørelse med henvisning til de allerede meddelte grunde.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringen dækker skade som følge af skybrud, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.4.1.2. og Alka Forsikring har også anerkendt skaden og udbetalt erstatning for hovedparten af klagers effekter.

For så vidt angår erstatningsopgørelsen efter en dækningsberettiget skade kan Alka Forsikring med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 7.1 vælge enten at reparere, erstatte en eventuel værdiforringelse, genlevere eller udbetale kontanterstatning.

Det er alene den manglende erstatning af de to Canada Goose jakker klager har indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

For så vidt angår erstatning ved reparation fremgår det af betingelsernes afsnit 7.1.1. at det indebærer at Alka betaler for en reparation, som sætter de beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden.

Alka Forsikring har betalt for en professionel rensning af de to jakker (reparation) og selskabet har efterfølgende ikke kunnet konstatere skade på jakkerne.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav han gør gældende mod selskabet.

Selskabets tilbud om en laboratorieundersøgelse af jakkerne for bakterier (en eventuel skjult skade) blev afvist af klager, da klager angiveligt ikke stolede på en sådan undersøgelses uvildighed, men klager har heller ikke selv foranstaltet undersøgelse.

Klager har ikke ønsket at medvirke til undersøgelse af jakkerne og vi finder ikke at klager har sandsynliggjort skade på de to jakker, hvorfor vi må fastholde at vi ikke kan yde erstatning for jakkerne udover den rensning der allerede er betalt af selskabet.

Såfremt klager alligevel får jakkerne undersøgt og det viser sig at skybruddet har medført en bakteriel skade på jakkerne er Alka Forsikring naturligvis indstillet på at se på sagen på ny.

I klageskemaet oplyser klager, at selskabet har opsagt hans forsikring, selvom han kun har haft et cykeltyveri. Der er korrekt at selskabet har opsagt klagers forsikring, men det er ikke korrekt at klager kun har anmeldt et cykeltyveri på forsikringen.

Klager har i perioden 30. september 2010 til 17. august 2011 anmeldt 4 skader på forsikringen.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 16.3 fremgår det at forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest en måned efter at Alka har betalt eller afvist skaden.

Klagers forsikring blev sagt op ved brev af 7. september 2011 med 14 dages varsel til ophør den 23. september 2011. Kopi vedlagt.

Opsigelsen af klagers forsikring er således sket i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i udateret brev til nævnet bl.a. oplyst:

"1. Vedr. rensning :
Under første telefoniske henvendelse fra ALKA, gennemgåes listen med skadede effekter. Alt bliver godkendt, undtagen de 2 jakker. ALKAs medarbejder spørger om de kan renses, men jeg oplyser at ifølge Canada Gooses vejledning, kan de ikke tåle rens, som vil fjerne bakterier fra skybruddet. Vi taler meget om dette, men ALKA insisterer på at jeg forsøger at få dem renset. ALKA var villige til at løbe risikoen og betale både for jakker og rensning.

Da jeg får jakkerne tilbage fra rens, har det selvfølgelig fjernet de værste urenheder. Jakkerne lugter dog stadig og der kan ses nogle mindre skjolder på jakkerne. Samtidig med at rensningen formentlig ikke har fået has på eventuelle bakterier.
…
Jeg giver ALKA besked om resultatet. ALKA beder om fotos og regninger for jakkerne.

Sidst i ALKAs svar, påståes det, at de har betalt for rensning. Dette er ikke korrekt. Udlæg for rensning og forsendelse er ikke udbetalt som påstået.

2. Vedr. Laboratorie-undersøgelse :
ALKA kontaktede mig per telefon efter modtagelsen af jakkerne og afviste mit krav. Deres påstand var, at jakkerne slet ikke lugtede eller havde skader - og at de betvivlede at de havde været våde, på trods af billedet, som tydeligt viser dem våde og sammensunkede. ALKAs medarbejder var enig i, at der måske kunne være et problem med kloak-bakterier, da jakkerne ikke kan behandles for at fjerne disse, uden at skade jakkerne jf. Canada Gooses vedligeholdelses-instrukser.

Alle medier og sundhedseksperter sagde i medierne, at tøj som havde været i kontakt med skybruddet, ikke burde anvendes, men kasseres. Med mindre det kunne tåle kogevask og desinfektion. Ingen af delene kan disse jakker tåle, jf. deres vedligeholdelses-anvisninger.
ALKAs medarbejder giver til sidst efter, og tilbyder en yderligere undersøgelse af jakkerne, hvor de vil teste for bakterier. Jeg spørger selvfølgelig hvem som udfører testen, og svaret er ALKAs laboratorie. Da jeg allerede på det tidspunkt føler en vis irritation over, at de ikke tror på skaden, betvivler jeg selvfølgelig at ALKA selv skal teste jakkerne. Medarbejderen spørger om jeg vil afvise at de sender dem til test. Jeg siger selvfølgelig, at de må teste alt det de vil, men at jeg synes det er mærkeligt, at ALKA selv skal teste dem, og ikke et uvildigt laboratorie. ALKAs medarbejder oplyser, at de vil sende dem videre til test. Men i stedet sender de jakkerne tilbage til mig.

3. vedr. Statens seruminstitut
ALKA mener at det er rimeligt, at bede en småbørns-familie om selv at kontakte Statens Seruminstitut og bede om en undersøgelse af jakkerne. Jeg tvivler meget på ALKAs påstand om det rimelige i dette, da dette er en stor byrde, både økonomisk men også belastende for en privat at forsøge at få dette udført. Det burde være ALKA, som tager sig af dette, som den erhvervsdrivende og professionelle.

4. Vedr. opsigelse.
Det er korrekt med ALKAs nævnte skader. Jeg havde desværre glemt at vi havde haft indbrud under en ferie.

At man opsiger den forsikrede pga. forhold, som man langt fra er skyld i, dvs. indbrud, cykeltyveri og skybrud er usmageligt og etisk forkert. Korrekt opsigelse i forhold til police. Forståeligt hvis personen havde haft skyld eller været implicerede i skaderne. Men vi har jo ikke været i nærheden af skaderne eller haft den mindste indflydelse på disse."

I forlængelse heraf har klageren ved udateret brev til nævnet bl.a. oplyst:

"I mellemtiden har jeg talt med leverandøren af Jakkerne, som har kommet med en udtalelse vedr. rensning af jakkerne. Denne fremhæver tydeligt, at rensning af jakkerne ikke har godt af dette og vil både miste farve og fylde.
Jeg fremviste også jakkerne til denne, og han gjorde også tydeligt opmærksom på, at jakkerne var blevet kraftigt medtaget af rensningen. Derudover bemærkede han, at på pige-jakken, som har et bælte, der er kraftige slid-mærker. Derfor mente han at det var en klar skade af skybruddet. Jeg har vedlagt billeder af dette, samt leverandørens udtalelse om behandling af denne type jakker.

Derudover ses der tydelige slidmærker i næsten alle syninger efter rensning, jakkerne er utrolig flade og er ikke i en stand som en jakke i den kvalitet og pris bør fremgå.

Det er tydeligt, at jakkerne ikke har kunnet tåle rensningen, som ALKA insisterede på, at vi skulle få foretaget. En rensning som de påstår at have betalt for, men endnu ikke afregnet."

Af den ovenfor omtalte udtalelse fremgår bl.a.:

"Canada Goose Jakker har ikke godt af at blive renset. Det er noget vi anbefaler vores kunder så vidt muligt at undgå, men det skal selvfølgelig gøres en gang i mellem, men så sjældent som vidt muligt.
Der er en miljølovgivning i Canada, hvor jakkerne bliver produceret, som siger at producenterne ikke må gennemfarve jakkerne så kraftigt som man f.eks. må i en produktion i Kina.
Dette gør at jakkerne *vil* miste farve ved en rensning. De er ikke særlig modtagelig overfor rensning, selvom det er den mildeste form de bliver udsat for. Jakkerne bliver simpelthen fladere i henhold til dunfyldningen, og lidt ældre at se på fordi de netop får dette farveslid."

Nævnet har gennemset fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7 Erstatningsopgørelse
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Alka kan vælge at erstatte tabet på en af følgende måder:
- Reparation, jf. punkt 7.1.1.,
- Erstatte værdiforringelsen, jf. punkt 7.1.2.,
- Genlevering, jf. punkt 7.1.3., Kontanterstatning, jf. punkt 7.1.47
Genstande der erstattes ved Genlevering, jf. punkt 7.1.3. eller Kontanterstatning, jf. punkt 7.1.4. tilhører Alka.
...
7.1.1. Reparation
Alka betaler for en reparation, som sætter de beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at genstanden i sin ydelse, sin

anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden.

7.1.2. Erstatte værdiforringelsen
Alka godtgør værdiforringelsen for beskadigede genstande. Værdiforringelsen udregnes som genstandens værdi uden skade minus genstandens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelsen, hvis genstanden efter reparation er blevet mindre værd.
…
7.1.4. Kontanterstatning
Kontanterstatning opgøres
- som Nyværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.1.,
- som Dagsværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.2.,
- efter Afskrivningstabeller, jf. punkt 7.1.4.3.

7.1.4.1. Nyværdierstatning
Der ydes en kontanterstatning, svarende til Alkas genanskaffelsespris for tilsvarende nye genstande, såfremt det beskadigede eller stjålne er
- indkøbt som nyt og
- mindre end 1 år gammelt på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadiget på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke.
…
7.1.4.2. Dagsværdierstatning
Er betingelserne for nyværdierstatning ikke opfyldt beregnes erstatningen som nyværdierstatning (jf. punkt 7.1.4.1.) men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til genstandens nytteværdi.
…
16. Forsikringens varighed og opsigelse
…
16.3. Forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter at Alka har betalt skaden eller afvist skaden."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at jakkernes ydelse, anvendelse og udseende efter rensningen ikke i al væsentlighed har samme nytteværdi som før skaden. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere i erstatning.

Som sagen er oplyst, finder nævnet, at opsigelsen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse.

Efter det således anførte, og idet nævnet forudsætter, at selskabet udbetaler erstatning for klagerens udgifter til rensning og forsendelse af jakkerne,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson