Ankenævnet for Forsikring

900/12

Den 1. oktober 2012 blev i sag nr. 81.955:

xxxxxx xxxxx
xxxxxx xxxxxxxxx xxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har hjemforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt for hendes pels.

Klageren bor i en etageejendom, der er omgivet af vand. Hun har anmeldt, at hendes pels den 17/10 2011 blæste ned fra hendes altan og formentlig landede i vandet.

Selskabet har først opgjort erstatningen til 4.500 kr. før fradrag af selvrisiko, hvilket svarer til udgiften til at få pelsen hentet af en dykker og bagefter renset. Efterfølgende har selskabet forhøjet erstatningen til 25.000 kr. efter fradrag af selvrisiko.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
Det handler om en minkpels til en værdi på ca. 70.000,- kr. og er ca. 7 år gammel.
Sagen startede den 17/10-2011.
Har fået udbetalt 4.500,- kr. den 12/1-2012 ÷ selvrisiko på 1.068 kr.
Redegørelse vedlagt. Bilag …

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg forventer, at få hele erstatningsbeløbet udbetalt 51.896,- kr. til køb af ny pels, da jeg har en forsikring af særlige private værdigenstande på 228.000,- kr. Har senere fået tilbudt 25.000,- kr. den 20/1-2012. Bilag …"

2. 81.955

Selskabet har i brev af 27/2 2012 til nævnet redegjort for sagen således:

"**Sådan dækker forsikringen**
Forsikringen omfatter de i vilkårene positivt nævnte effekter, se vilkårenes pkt. 16, 1. kolonne.

For at en skade berettiger til erstatning fra forsikringen er det imidlertid en betingelse, at også selve skadeårsagen er dækket. De relevante skadeårsager i den aktuelle sag er Storm og Plusdækning.

I klageskemaet nævner klager, at hun skulle have en forsikring af særlige private værdigenstande på 228.000 kr. Det er korrekt, at hendes Hjemforsikring dækker særlige private værdigenstande med 228.000 kr. (15% af forsikringssummen), men pelse falder ikke ind under denne kategori. Pelse er dækket under Særligt privat indbo og er principielt dækket op til forsikringssummen.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 20. oktober 2011 anmelder klager telefonisk til selskabet, at hun om mandagen, det vil sige den 17. oktober havde hængt sin pels til luftning på altanen. Da det blæste op til storm ville hun tage pelsen ind, men den blæste fra hende og ud over altankanten.

Klager skyndte sig ned for at hente pelsen, som hun troede var røget ind på underboens altan; det var den imidlertid ikke.

Da boligblokken er omkranset af vand gik klager herefter ud fra, at pelsen var røget ned i vandet.

På grund af det lidt atypiske skadeforløb valgte vi at bede en løsøretaksator om at foretage besigtigelse, og det meddelte vi klager telefonisk den 2. november 2011.

Den 24. november 2011 foretog løsøretaksator … besigtigelse, jf. vedlagte kopi af referat samt fotos.

Taksators besigtigelse bekræftede klagers ræsonnement omkring skadeforløbet, og vi har derfor ved sagens videre behandling taget udgangspunkt i, at pelsen rent faktisk var faldet i vandet.

Udover at foretage besigtigelse har taksator været i kontakt med …, som har stor ekspertise indenfor renovering af pelse. Ifølge … ville det have været muligt blot med en pelsrens og en oliebehandling, samlet pris ca. 1500 kr., at have reddet pelsen, hvis den var kommet op af vandet indenfor rimelig tid.

På baggrund heraf samt henset til at pelsen kun ligger på 2½ m's dybde, har selskabet tilbudt klager en erstatning for pelsen svarende til udgiften til at bringe pelsen op af vandet, ca. 3000 kr. samt udgiften til pelsrens og oliebehandling, det vil sige i alt 4.500 kr. Vi har udbetalt dette beløb med fradrag af selvrisiko den 12. januar 2012, jf. taksators redegørelse fra den 12. januar 2012.

Efterfølgende har klager rettet henvendelse til selskabets kundeklageansvarlige, …, som har forhøjet vores erstatningstilbud til 25.000 kr., jf. vedlagte kopi af mail fra den 20. januar 2012.

Klager har ikke krav på yderligere erstatning

3. 81.955

Der er ikke registreret storm på … den 17. oktober 2011, og vi må allerede af den grund afvise at behandle skaden som en stormskade.

Klager har imidlertid tilkøbt en Plusdækning, hvor vi dækker anden pludselig skade. Ved en anden pludselig skade skal skadevirkningen være øjeblikkelig og uventet. Den skete skadevirkning skal være sket på et tidspunkt og ikke over et tidsrum, jf. vilkårene side 22, pkt. 29.

Da pelsen kun ligger på 2½ m's dybde og ikke bliver ødelagt blot ved at falde i vandet, mener vi ikke, at klager har krav på totalskadeerstatning for pelsen. Efter selskabets opfattelse har klager kun krav på at få dækket udgiften til rens og oliebehandling af pelsen.

På grund af selskabets langstrakte sagsbehandling har vi tilbudt klager yderligere 25.000 kr., og dette tilbud står selvfølgelig stadig ved magt. Vi kan imidlertid ikke tilbyde at forhøje erstatningen yderligere.

For god ordens skyld gør vi opmærksom på, at klager efter vores opfattelse har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke selv at have forsøgt at få pelsen op af vandet, og at klager også af den grund må være afskåret fra yderligere erstatning. Vi har orienteret klager om, at vi vil forsøge at få en dykker til at hente pelsen lige så snart der ikke er mere is på vandet."

I taksators referat efter besigtigelsen den 24/11 2011 er det bl.a. anført:

"Skadested besigtiget den 24. november 2011 sammen med kunden [klager].

Kunden bor øverst oppe på 6. sal i ny bygning ... Der er vandløb rundt om bygningen.

Kunden fortæller at hun den 17. oktober 2011 hænger sine pelse til udluftning på balkonen. Om sommeren opbevarer hun sine pelse i kælderen. Kunden har en løstsiddende krog monteret på skydedør til balkonen til at hænge tøj på.
Kunden har først haft sin ene korte pels til udluftning, hvorefter hun hænger sin store hellange minkkåbe ud. Da hun hænger den ud er det klart vejr. Siden bliver det mørkt og det blæser op. Et vindstød får pelsen til at blæse væk.

Kunden tror først at pelsen er blæst ned til underbo, der har en forskudt balkon. Hun prøver at lyse med lommelygte ned til underboens balkon, men kan intet se. Hun prøver også at ringe på naboens lejlighed, men der er ingen hjemme.
Efterfølgende finder kunden ud af at pelsen er blæst ned i vandet og nu ligger på 2½ meters dybt vand. Ved min besigtigelse kunne jeg se en mørk plet nede i vandet. Kunden mener at det er hendes pels - men hun har ikke kunnet få fat i nogle, der kan hjælpe med at dykke ned efter den.

Værdi af pels
Kunden fik pelsen i oktober 2004 af sin nu afdøde mand. Hun havde ingen kvittering, men der var stofpose fra … til besigtigelse. Derudover har hun udleveret et foto af pelsen til mig. Hun fortæller at prisen er 75.000 kroner.

Jeg har været forbi …

De har en tilsvarende lang minkkåbe til en vejledende pris på 99.800 kroner. Vi kan som forsikringsselskab få 20% rabat = 79.840 kroner.

4. 81.955

Da pelsen er 7 år gammel, er der afskrivning 35% på grund af alder. Værdi udgør dermed 51.896 kroner inkl. moms."

Af klagerens brev af 23/1 2012 til selskabet fremgår bl.a.:

"Ud fra taksator … brev af 12.01.2012, udtrykkes, at jeg ved en hurtig indsats kunne have reddet pelsen. Dette krævede, at jeg øjeblikkelig havde kontaktet Jer eller 'redningstjenesten, samt en sportsdykker', hvilket jeg ikke var orienteret om.
Her burde det være den første person … som i vores samtale 18.10.2011 have fortalt mig, hvordan proceduren var.
Jeg gjorde følgende, som for mig var det mest logiske:
Satte opslag op i vores opgange„ skrev på ejendommens hjemmeside og på facebook, ledte i området med tanke om at pelsen kunne være landet på jorden, og bad andre om at holde øje når de gik i området.
Dette gør jo ikke som [taksator] kommenterer, at jeg 'faktisk' ved at pelsen er landet i vandet, men for mig var det logisk, og oppe fra min lejlighed kunne jeg se to skygger i vandet, en af dem kunne muligvis være pelsen. 18.10.2011 talte jeg som sagt med … som ville undersøge sagen.
19.20.2011 ringede og talte med bl.a. en som hed … som ville bede … om, at ringe tilbage.
01.11.2011 ringede … for at oplyse om, at sagen var sendt videre.
03.11.2011 ringer jeg og taler med en som hed …, som orienterede mig om, at taksator var sat på sagen, og som vil ringe nærmere tidspunkt til mig.
24.11.2011 er ankommer taksator …
09.01.2011 taler jeg med [taksator] der oplyser mig om, at sagen er sendt videre, men ville ringe tilbage om hvor og hvem sagen er sendt til.
11.01.2011 Ringer jeg til [taksator], som kommentere at han vil 'smide alt hvad han har i hænderne' og undersøge sagen samt ringe tilbage, hvilket aldrig skete.
13.01.2011 modtager jeg et brev om afslag, dog betales '**skønnede redningsomkostninger' redningstjeneste/sportsdykker ca. 3.000,00 kr. samt buntmager 1.500,00 kr. minus selvrisiko 1.068,00 kr.** beløbet blev indsat på min konto, men jeg undre mig, da pelsen stadigvæk ikke er dukket op!
Efterfølgende kender du selv sagens gang."

I forsikringsbetingelserne hedder det:

"**C Totalskade**
Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
Hvis vi betaler erstatning som totalskade, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

1. Erstatning til nyværdi*
   Ting, der er købt som nye inden for de sidste 2 år før skaden og i øvrigt ikke er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D. I stedet for at betale kan vi vælge at levere nye ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke skaffe tilsvarende identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne.
2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*

5. 81.955

a. Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting med rimeligt fradrag for værdiforringelse* som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor nytteværdien* ikke er væsentligt nedsat før skaden, kan vi kun gøre fradrag for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, men ikke for alder og brug.
For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
I stedet for at betale kan vi vælge at levere ting svarende til det beskadigede eller stjålne. Kan vi ikke levere identiske ting, kan vi erstatte med et beløb, der svarer til, hvad det vil koste at levere nærmeste tilsvarende nye ting i samme standard som det beskadigede eller stjålne."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 52. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at foretage fradrag i erstatningen som sket.

Selskabets taksator har opgjort genanskaffelsesprisen til ca. 100.000 kr. Henset til pelsens alder finder nævnet, at klageren må tåle et fradrag på 30 %. Erstatningen udgør herefter 70.000 kr., idet der ikke herudover kan foretages fradrag for rabat, jf. også nævnets kendelse 81.007 vedrørende samme selskab.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren ikke har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved grov uagtsomhed, og skal udbetale klageren 70.000 kr.

6. 81.955

med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24, men med fradrag af det allerede udbetalte.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson