Ankenævnet for Forsikring

944/14

Den 7. juli 2014 blev i sag nr. 85.527:

xxx xxxxxxx xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har forbunds familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for et par briller, der er blevet beskadiget.

Klageren har i klageskemaet af 18/12 2013 oplyst, at han den 15/11 2013 faldt, og at hans briller efter faldet blev kørt over af en bus.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at brillerne blev kørt over af en bus eller bil, samt at der på indboforsikringen ikke er dækning for beskadigelse af brillerne som følge af, at klageren faldt.

Klageren har i klagebrev af 2/12 2013 til selskabet bl.a. anført:

> "Fredag d- 15.11.2013 kl. ca. 20^{00} falder jeg på …vej i … .
> – skraber næse pande og øjenbryn
> Brillerne ryger af … efter det ligger mine briller overkørte på vejen – (jeg har også et par sko der er ødelagte af blod)
> – hjemme i/på sofaen sender jeg så en mail til jer – som I kender – en forespørgelse om hjælp til at komme videre i 'systemet' og ber om at blive ringet op! – dagen efter fortæller I mig så, at mine briller ikke bliver dækket af min forsikring! – (jeg havde forestillet mig at få en blanket eller et spørgsmål om hvordan det skete!)
> – dagen efter går jeg til ALKA her i … og taler med min forsikringsdame, …, der så fortæller mig, at jeg mangler en plusdækning! – i mit forsikringsbevis – på side 11 er der ellers en ta-

bel der viser noget om briller! – derefter gå jeg så til Retshjælpen i … – for at få svar på det der står i policen, og, om jeg kan læse i det hele taget!
– Retshjælpen fortæller mig så – efter at ha ringet til jer, at jeg ikke er troværdig da jeg har lavet min forklaring om? – det står jeg uforstående overfor – jeg har ikke fortalt hændelsesforløbet til jer – ud over [klagerens "forsikringsdame" nævnt ovenfor] og efterfølgende til dig …. – du opfordrede mig så til at sende en klage til jer så eksperten for/i klage kunne se på 'sagen' igen –
Måske er det min fremskredne alder (71) der gør, at jeg ikke følger mig ret godt behandlet
–det har jeg det da ikke godt med
–der er kun sket som beskrevet!
…"

Selskabet afviser i brev af 5/12 2013 til klageren at yde dækning. Sagen er herefter indbragt for nævnet.

Selskabet har i brev af 20/1 2014 til nævnet oplyst:

"Tak for Ankenævnets brev af 20. december 2013 med klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt klager har krav på erstatning fra indboforsikringen for ødelagte briller i forbindelse med et fald. …

Klager anmeldte den 19. november 2013 telefonisk, at han var faldet og der derved var sket skade på hans briller.

Da der ikke var tale om en dækningsberettiget skadeårsag på indboforsikringen forklarede Alka Forsikrings medarbejder, at klagers briller desværre ikke kunne erstattes på forsikringen

Den efter følgende dag modtog Alka Forsikrings medarbejder en telefonopringning fra en kollega i Jylland (salgsmedarbejdere), som klager havde kontaktet og oplyst, at hans briller ved faldet var kuret ud på vejen og var blevet kørt over af en bil. Da dette ikke stemte overens med de oplysninger selskabets medarbejder i skadeafdelingen havde fået, kontaktede Alka Forsikring herefter klager og bad ham om at indsende en skriftlig forklaring på, hvad der var sket den pågældende dag.

Den efterfølgende dag blev en mail af 15. november 2013 fra klager behandlet. I mailen skrev klager følgende:

'til Alka. skadeanmeldelse: fredag aften kl. ca. 20 falder jeg – [klagerens navn] – ([klagers cpr-nr.]) på …vej med det resultat, skrammer, blod, knuste briller, 'flækket' næse, se vedhæftede ... hvordan kommer jeg videre i 'systemet' kan I hjælpe mig med det? ring mig venligst op...mvh …'

Da mailen var af ældre dato end telefonsamtalen med klager og ikke indeholdt afvigende oplysninger afventede selskabet den skriftlige forklaring.

Klager skrev ved mail af 22. november 2013 og vedhæftede fotos. Alka Forsikring gennemgik på ny sagen sammenholdt med de fremsendte fotos, som efter selskabets opfattelse ikke sandsynliggjorde, at klagers briller var blevet kørt over af en bil, hvorfor selskabet ved brev af 28. november 2013 fastholdt den trufne afgørelse.

Klager kontaktede samme dag selskabet telefonisk, men tilføjede intet nyt til sagen.

Alka Forsikring modtog den 3. december 2013 klage, hvor klager havde vedlagt de ødelagte briller [uddrag af klagen er gengivet på side 4-5 i kendelsen]. Alka Forsikring fastholdt imidlertid — efter at have set brillerne, som ikke bar præg af at være kørt over af en bil — ved brev af 5. december 2013 den trufne afgørelse, og returnerede brillerne til klager.

Den 12. december 2013 kontaktede klager på ny Alka Forsikring og fastholdt, at selskabet skulle erstatte hans briller. Klager oplyste angiveligt nu, at brillerne var kørt over af en bybus. Alka Forsikrings medarbejder fastholdt igen den trufne afgørelse og påpegede, at brilleglassene alene bar almindelige ridser svarende til, at de var skrabet hen ad asfalten og ikke på nogen måde bar præg af at være kørt over, hverken af en bil endsige af en bybus.
Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager har tegnet Forbunds Familieforsikring (indboforsikring) med gældende betingelser FF-03.

Klager har som det fremgår ikke ønsket Glas og Kumme dækning, Plusdækning eller Elektronikdækning.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 4 fremgår det, hvilke typer skader forsikringen dækker. Forsikringen dækker skader der opstår ved brand, lynnedslag og eksplosion samt kortslutning, udstrømning af væsker fra installationer og beholdere, stormskader og visse nedbørsskader, færdselsuheld og havari samt tyveri, røveri og hærværk.

Som det fremgår, er skader på indbo som følge af fald ikke en dækningsberettiget skadeårsag, medmindre der er til valgt (og betalt præmie for) såkaldt plusdækning, som indbefatter dækning for anden pludselig skade, hvorved forstås en skade hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig og uventet.

Klager forklarede - efter at skaden var begrundet afvist - at brillerne efterfølgende kurede ud på vejbanen og blev kørt over af en bil (senere af en bybus).

Hvorvidt dette kan betragtes som omfattet af forsikringens dækning ved færdselsuheld, som dækker skade på forsikrede indbogenstande, hvor der er tale om påkørsel, sammenstød eller væltning når cykel eller motordrevet køretøj er involveret, må anses for tvivlsomt, idet klager ikke var udsat for et trafikuheld.

Selvom det lægges til grund at brillerne var udsat for et 'trafikuheld', hvis de var blevet kørt over, finder vi ikke at klagers forklaring om, at brillerne blev kørt over - det værre sig af en bil eller en bybus - kan lægges til grund, da denne forklaring først fremkom efter selskabets begrundede afvisning og ikke fremgik, hverken af klagers anmeldelse ved mail af 15. november 2013 eller af telefonsamtalen med selskabets skademedarbejder den 19. november 2013.

Vi finder, at det har formodningen imod sig, at klager, da han under samtalen blev gjort opmærksom på, at skaden ikke var dækket, ville undlade at oplyse, at brillerne blev kørt over.

Derudover bærer klagers briller ikke præg af at være kørt over og vi må således med henvisning til sagens oplysninger og de gældende forsikringsbetingelser fastholde, at vi ikke kan tilbyde at erstatte klagers briller."

4. 85.527

Klageren har i brev af 31/1 2014 til nævnet henvist til redegørelsen i sit brev af 2/12 2013 til selskabet samt oplyst, at han på foranledning af … Retshjælp havde fået en udtalelse fra … Optik. I udtalelsen, som nævnet ikke kan se, hvornår er dateret, hedder det bl.a.:

> "Hermed en faglig vurdering af din beskadigede brille.
>
> Brillen har været udsat for et enormt tryk (kørt over af en bil). Dette ses ved at fronten er trykket helt flad, og stængerne er knækket af. Endvidere er sidestegsarmene (næsepudeholderne) også trykket helt flade, dette kan kun ske hvis brillen er blev mast – f.eks. ved at den er kørt over af en bil."

Selskabet har ved brev af 17/2 2014 til nævnet anført:

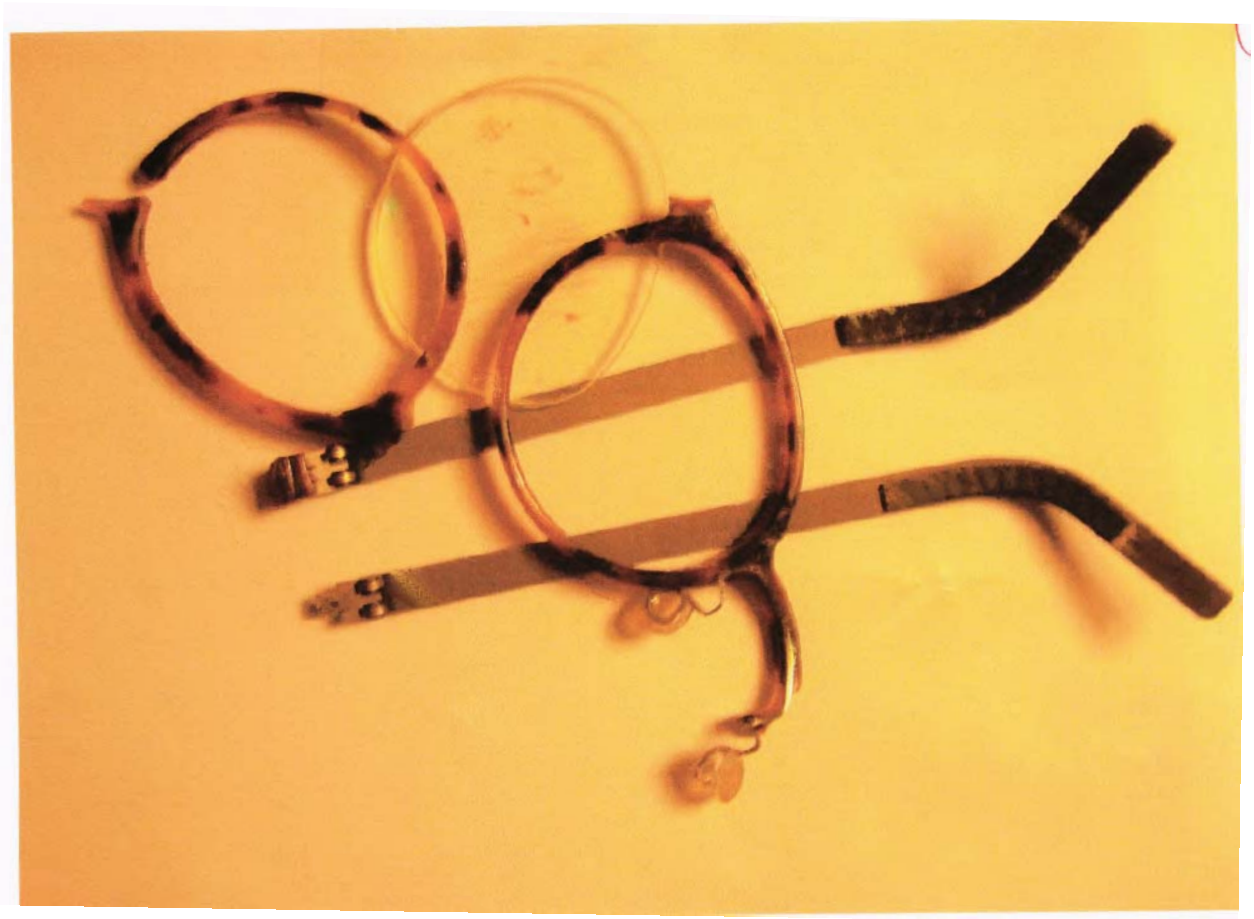
> "Tak for Ankenævnets brev af 3. februar 2014 med kopi af den af klager fremsendte erklæring fra optiker.
>
> Jeg har forelagt erklæringen for den sagsbehandler, der har set brillerne og bedt om hendes kommentarer.
>
> Hun forklarede, at klagers briller har været indsendt til afdelingen og er vurderet af flere af medarbejderne, herunder en medarbejder, som har været optiker. Der var i den forbindelse enighed om, at de skader brillerne udviste ikke var konsistente med at brillerne var kørt over af en bil eller en bus.
>
> Såfremt et eller flere hjul på enten en bil eller en bus havde kørt over brillerne var det afdelingens opfattelse, at brillestængerne ville være beskadigede, hvilket ikke var tilfældet, ligesom det brilleglas, der var medsendt, kun bar spor i form af ridser og det var afdelingens opfattelse, at såfremt brillerne var kørt over ville glasset være knust. Brillerne bar - udover de skader der var sket ved klagers fald - præg af lang tids almindelig brug og slid.
> Sagsbehandleren præciserer desuden, at klager har oplyst, at han ikke så brillerne blive kørt over, da han var bevidstløs.
>
> Vi må således fastholde vores indstilling til sagen som den fremgår af vores brev til Ankenævnet af 20. januar 2014."

Klageren har hertil i brev af 20/2 2014 til nævnet anført:

> "brillestængerne er 'født' flade – og kan ikke blive fladere. –
>
> Brilleglasset der blev medsendt var det eneste der kunne samles op. –
>
> Brug og slid: skyldes kun den hårde medfart."

Klageren har fremsendt den ene brillestang til nævnet og sendt følgende billede:

5. 85.527



I policen hedder det bl.a.:

Forsikringen gælder fra	03. februar 2009		
Forsikringsbetingelser	Familieforsikring FF-03 Udv. Rejse og Afbestilling RF-07		
Forbundsdækning	**Standard sum, kr.**		**Pr.skade, kr.**
Indboforsikring	Sumløs	Selvrisiko	1.566
- Alm. og særligt indbo	59.100 pr. genstand	Selvrisiko	1.566
- Cykler	10.000 pr. genstand	Selvrisiko	1.566
- Guld, sølv, smykker m.m.	118.200 pr. skade	Selvrisiko	1.566
- Erhvervsværktøj, husdyr, penge, småbåde og windsurfere	19.800 pr. skade	Selvrisiko	1.566
Ansvar / Retshjælp	Se forsikringsbetingelserne	Se forsikringsbetingelserne	
Dine tilvalg	**Max sum, kr.**		**Pr.skade, kr.**
Udv. Rejse og Afbestilling		Selvrisiko	0
Forsikringen dækker ikke			
Glas og kumme			
Plusdækning			
Elektronikdækning			

6. 85.527

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"Om Forbunds Indboforsikringen
…
Forbunds Indboforsikringen består af en grundpakke med følgende dækninger:
– Indboforsikring (inkl. el-skadedækning),
– Ansvarsforsikring samt
– Retshjælpsforsikring.
Du kan tilkøbe:
– Glas- og kummeforsikring,
– Plusdækning (dækker andre pludselige skader, som ikke dækkes under indboforsikringen),
– Elektronikdækning samt
– Rejse- og Afbestillingsforsikring.
…

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.
…
Dækningen omfatter kun almindeligt og særligt privat indbo.
…
7.1.4.3.2. Briller erstattes efter nedenstående tabel:

Brillens alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadestidspunktet
0 - 2 år	100%
2 - 3 år	90%
3 - 4 år	80%
4 - 5 år	75%
5 - 6 år	70%
6 - 7 år	65%
7 - 8 år	60%
8 - 9 år	50%
9-10 år	40%
10 - 11 år	30%
11 -	20%

…
11. Plusdækning
(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsbeviset).
11.3. Forsikringen DÆKKER:
11.3.1. Anden pludselig skade, der ikke er nævnt eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 1-7).

7. 85.527

…
19. Dokumentation
19.1. For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

I egen interesse bør man derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, at kravet er omfattet af forsikringsdækningen.

I mailen til selskabet af 15/11 2013, som klageren sendte samme dag, som brillerne blev beskadiget, oplyste klageren alene, at brillerne var knust. Da klageren den 19/11 2013 henvendte sig telefonisk til selskabet oplyste han, at han var faldet, og at der var sket skade på brillerne. Ved samme lejlighed afviste selskabet skaden med henvisning til, at der ikke var tale om en dækningsberettigende skadebegivenhed.

Klageren kontaktede på ny selskabet den 20/11 og oplyste nu, at brillerne, efter at han havde tabt dem, var blevet kørt over af en bil eller bus.

Klageren har fremlagt en udtalelse fra en optiker, der bekræfter, at dette ud fra skaderne på brillerne er sandsynligt. Selskabet har hertil anført, at f.eks. brilleglasset og stængerne ville have taget skade i videre omfang end sket, hvis brillerne var kørt over af en bil eller bus.

8. 85.527

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke at kunne kritisere, at selskabet ved sin afgørelse har lagt klagerens første fremstilling af hændelsesforløbet til grund. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at der ud fra skaderne, der er sket på brillerne, ikke er grundlag for at antage, at de er kørt over af en bil eller en bus.

Da beskadigelse af briller i forbindelse med en faldskade ikke er omfattet af forsikringen, har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte brillerne.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen