Ankenævnet for Forsikring

Den 30. november 2016 blev i sag nr. 89387:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

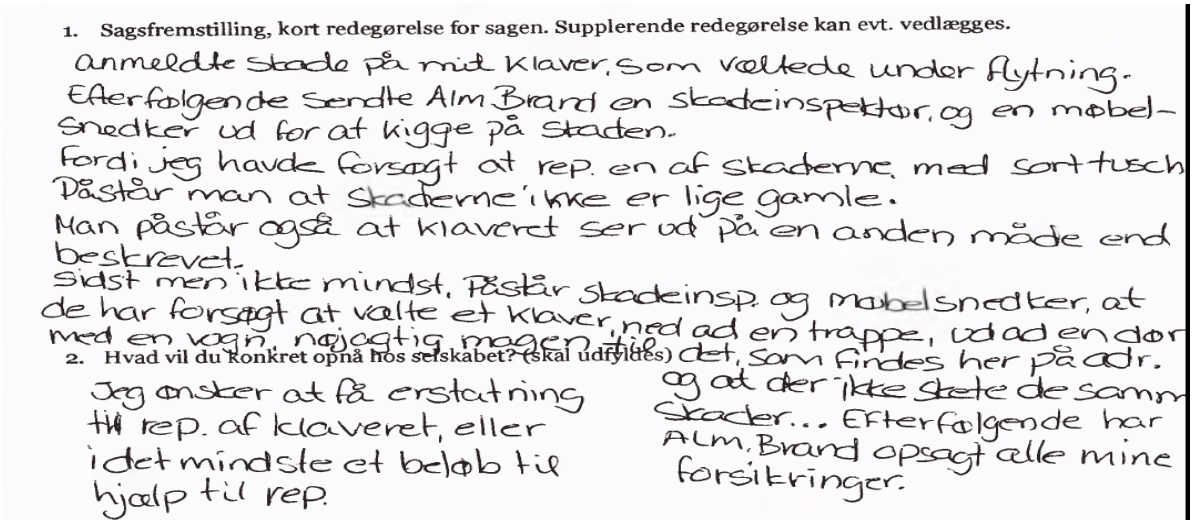
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets afslag på at yde forsikringsdækning for et ødelagt klaver samt et sofabord.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende skade. Selskabet har herudover henvist til forsikringsbetingelsernes afsnit 7, hvorefter forsikringen alene dækker pludselig skade, men ikke skader, der er sket ved almindelig brug, jf. afsnit 7, punkt 7.3.3.

I klageskema af 2/5 2016 har klageren bl.a. anført:

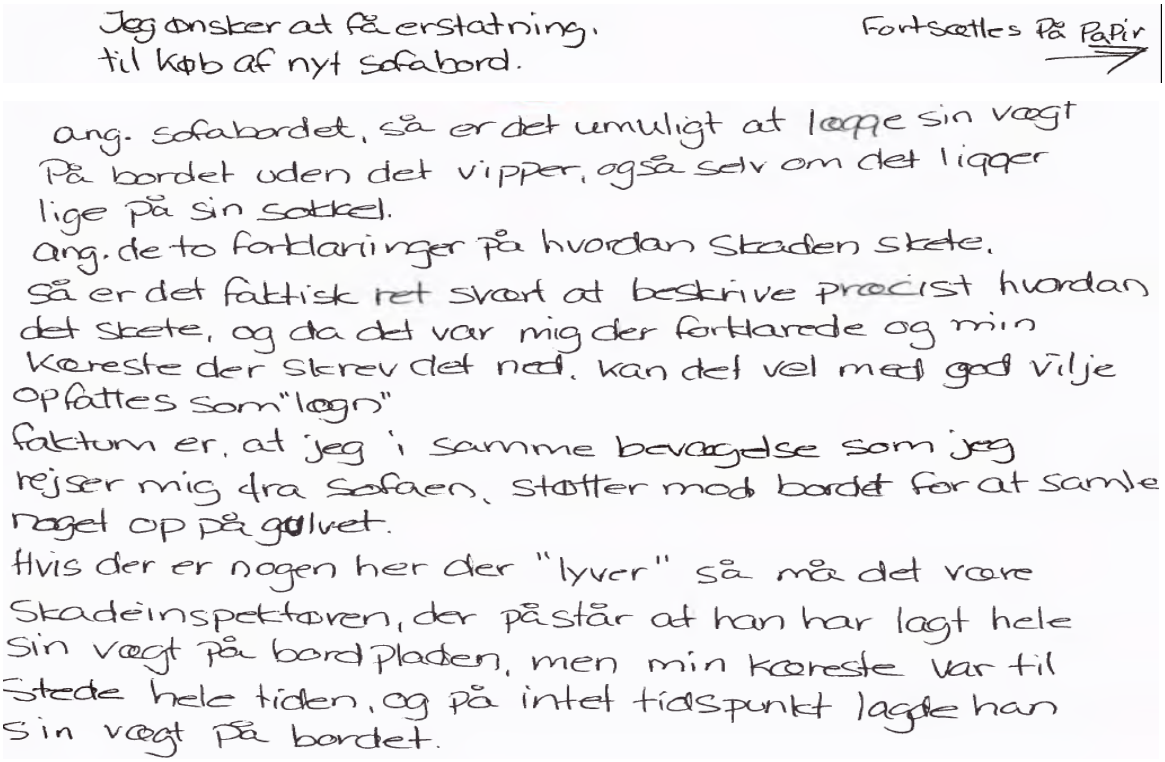


1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

anmeldte skade på mit klaver, som væltede under flytning. Efterfølgende sendte Alm Brand en skadeinspektør, og en møbelsnedker ud for at kigge på skaden. Fordi jeg havde forsøgt at rep. en af skaderne med sort tusch. Påstår man at skaderne ikke er lige gamle. Man påstår også at klaveret ser ud på en anden måde end beskrevet. Sidst men ikke mindst, Påstår skadeinsp. og møbelsnedker, at de har forsøgt at vælte et klaver, ned ad en trappe, ud ad en dør med en vogn, nøjagtig magen til det, som findes her på adr. og at der ikke skete de samme skader... Efterfølgende har Alm. Brand opsagt alle mine forsikringer.

2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker at få erstatning til rep. af klaveret, eller i det mindste et beløb til hjælp til rep.



Jeg ønsker at få erstatning.
til køb af nyt sofabord.

Fortsættes på papir →

ang. sofabordet, så er det umuligt at lægge sin vægt
På bordet uden det vipper, også selv om det ligger
lige på sin sokkel.
ang. de to forklaringer på hvordan Skaden skete.
Så er det faktisk ret svært at beskrive præcist hvordan
det skete, og da det var mig der forklarede og min
kæreste der skrev det ned. kan det vel med god vilje
opfattes som "løgn"
faktum er, at jeg i samme bevægelse som jeg
rejser mig fra sofaen, støtter mod bordet for at samle
noget op på gulvet.
Hvis der er nogen her der "lyver" så må det være
Skadeinspektøren, der påstår at han har lagt hele
Sin vægt på bordpladen, men min kæreste var til
Stede hele tiden, og på intet tidspunkt lagde han
Sin vægt på bordet.

Hertil har selskabet i brev af 31/5 2016 til nævnet bl.a. gjort gældende:

"Forsikringstager klager over selskabets afvisning af skade på et klaver og et sofabord.
…
Sagens forløb
Den 10. februar 2016, anmelder forsikringstager, at der er sket skade på et klaver ved flytning den 7. februar 2016 - **bilag B**.

Den 15. februar 2016 anmelder forsikringstager, at der er sket skade på sofabordet den 13. februar 2016. Skaden skete da han skulle rejse sig fra sofaen. Han satte fra på bordet, som vippede ned fra sin sokkel og det ene hjørne knækkede af. Der er tale om et granit bord. Se anmeldelsen - **bilag C**.

Skaderne besigtiges hos forsikringstager den 7. marts 2016, sammen med en møbelsnedker. Forsikringstager ikke selv deltager i mødet, men hans kæreste.
Samme aften modtager vi en nærmere beskrivelse af hændelsesforløbet i begge skader - **bilag D**.

Skaden afvises, jf. **bilag E**, og forsikringstager klager i mail - **bilag F**. Selskabet fastholder afvisningen i brev af den 18. april 2016 - **bilag G**. Sagens begrundelse

Ved besigtigelsen kunne det konstateres, at klaveret har lakskader på alle flader. Nogle af lakskaderne var farvet over med tusch.
Ifølge forsikringstagers forklaring, så er klaveret flyttet på en lille vogn med fire hjul. Sådan en vogn er normalt ca. 50 cm lang. Klaveret er ca. 2 meter lang. Hvis der skal være balance ved flytning af klaveret, så er den lille vogn placeret ca. midt under klaveret.

Ifølge forsikringstager er skaden sket, da klaveret er på vej ind gennem døren, da de foreste hjul står på dørtrinet og de bagerste står ude på fliserne. Klaveret er placeret således, at fronten af klaveret er mod højre, hvis man står ude foran hoveddøren. Den ende af klaveret som er inde i huset, vil herefter blive omtalt som den 'foreste ende' og den ende som er ude på fliserne, vil herefter blive omtalt som den 'bagerste ende' af klaveret. Fotos vedlagt - **bilag H**.

Endvidere bar forsikringstager oplyst, at klaveret vælter ind i karmen mod højre og klaveret gilder ned af vognen og vælter om på enden. Derved vipper den lille vogn op på den foreste ende. Der kan ikke konstateres ridser efter at vognen er vippet op på den foreste ende.

Da klaveret vælter og de foreste hjul står på dørtrinet, så må det være den første 1/3 af klaveret, som er inde i huset, der bliver skadet på lågen / fronten. Men ved besigtigelsen kunne det konstateres, at der var lakskader langs hele lågen / fronten - altså også den del af lågen / fronten, der ikke rammer dørkarmen.

Samtidig har vi set på dørkarmen. Der kan ikke ses mærke på dørkarmen, men derimod har forsikringstager vist et mærke på selve døren, som han oplyser, skulle være sket ved flytning af klaveret. Men døren er til venstre og klaveret faldt til højre.

Hvis et klaver falder over i dørkarmen, burde der som følge af klaverets vægt, være et større / dybere mærke i karmen, hvilket ikke kunne konstateres.

Ved besigtigelsen kunne det konstateres, at der var lakskader mange steder på klaveret, blandt andet på den foreste ende, hvor der er skade både for neden, ligesom hjørnet øverst foroven ind mod bagsiden er skadet. Skaderne ses på den ende af klaveret, som ifølge forsikringstager er vippet på i luften.

Den bagerste ende af klaveret, som ifølge forsikringstager er faldet ned på fliserne, har alene fået lakskader mod bagsiden af klaveret, men der er ingen ridser eller lignende efter at være faldet om på fliserne, ligesom der ikke ses større lakskader nederst på 'foden' mod fronten af klaveret. Klaveret væltede mod højre og derefter gled ned, hvorfor der burde være skade på 'foden', i den bagerste ende af klaveret.

Ud fra de skader som kunne ses på klaveret og den beskrivelse som forsikringstager har afgivet, finder vi det ikke dokumenteret eller sandsynligt, at skaderne er sket som oplyst.
Herudover kan det oplyses, at Indboforsikringen omfatter pludselig skade, jf. betingelsernes afsnit 7. Pludselig skade er en skade, som skyldes en udefrakommende og en øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal dermed ske samtidig.

Af betingelsernes afsnit 7, punkt 7.3.3. står der, at forsikringen ikke dækker skader, der er sket ved almindelig brug (herunder rengøring og reparation) f.eks. ridser, skrammer, tilsmudsning og stænk. Vi finder ikke det dokumenteret eller sandsynliggjort at skaderne er sket ved en pludselig hændelse, samtidig mener vi, at der er tale om ridser og skrammer, hvilket ikke er omfattet af forsikring.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at den fulde hændelse ikke er afprøvet af vores skadeinspektør samt møbelsnedkeren, men de har undersøgt, hvor stabil et klaver står på en lille flyttevogn samt hvor let et klaver skal glide af vognen.

Med hensyn til bordet, så er dette også besigtiget. Der er tale om et lyserødt marmorbord, som vejer ca. 65 kg.

Selskabet mener ikke, at hændelsen er sket som oplyst, da man ikke ved sin vægt, kan få dette til at vippe / vælte ned, når man blot støtter til bordet.

I den forbindelse skal vi oplyse, at vores taksator har forsøgt at vippe bordpladen med sin vægt, men den vippede ikke. Det kan oplyses, at dette afprøvede vores skadeinspektør, da forsikringstagers kæreste gennemgik klaveret sammen med møbelsnedkeren.

Da selskabet ikke finder forsikringstagers forklaring dokumenteret eller på anden måde sandsynliggjort, kan vi ikke tilbyde at yde erstatning for det ødelagte bord.

Konklusion
Forsikringstager anmelder skader på klaver og sofabord, hvor forklaring og de skader der er sket, ikke stemmer overens. Klaveret er med en mange laksskader og nogle af skaderne kan ikke være sket som forsikringstager forklarer. Skaderne kan være sket ved almindelig brug, og skaderne betragtes som ridser og skrammer, hvilket ikke er dækket af forsikringen.

Sofabordet har fået slået et større stykke af hjørnet/kanten af sofabordet. Det er fortsat vores opfattelse, at skaden ikke kan være sket som oplyst, hvorfor vi ikke kan yde erstatning herfor".

Heroverfor har klageren i mail af 17/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Alm. Brand har slet ikke forstået mine forklaringer, og påstår ting som er direkte usande.
De har ikke evnet, at se hvad mine fotos forestiller. De har end ikke evnet at se, hvad deres egne fotos forestiller.
Alm. Brand har heller ikke forstået, hvordan klaveret væltede, og hvilken vogn der blev brugt, til at flytte klaveret på.
Alm. Brand siger at der ikke er ridser og skrammer efter at vognen vippede op, og slog mod klaveret.
Klaveret har masser af skrammer, efter at vognen vippede op på det. Hvordan kan man overse det?
De modsiger også sig selv, når de i konklusionen skriver, at skaderne betragtes som 'ridser og skrammer'
Man påstår også, at lakskaderne er kommet ved alm. brug... Man skal godt nok spille hårdt, før lakken flyver af da …
Klaveret bliver IKKE brugt til at spille på, det står kun til pynt.
Det er mig også stadig en gåde, hvordan en skade pludselig bliver gammel, fordi man prøver At dække den med tusch...
Ang. Skaden på mit sofabord, så påstår man, at man har lagt hele sin vægt i, men at bordpladen Ikke engang kan vippe.
Jeg har vedlagt et videoklip, der viser at dette er direkte usandt...
Alm. Brand tillader sig at kontakte min ekskone, som jeg har været skilt fra i flere år, for at udfritte hende
Om mig.
Havde man regnet med, at der var en strid i gang mellem os, så hun kunne have svinet mig til, og sagt at
Jeg var fuld af løgn???

Alm. Brand har valgt at smide mig ud af deres forsikringsselskab, men man sender stadigt trofast Girokort og rykkere???
Jeg føler mig VIRKELIG dårlig behandlet af Alm. Brand.
…
Vedhæftet er fotos med forklaring, og et videoklip der viser hvor nemt bordpladen vipper".

Hertil har selskabet i brev af 4/8 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikringstager oplyser, at vi har misforstået hændelsesforløbet, men uddyber ikke dette nærmere i forhold til tidligere forklaringer, hvorfor dette ikke giver anledning til yderligere bemærkninger fra selskabet.

Samtidig må vi medgive, at det er usandsynligt, at lakken 'flyver af' når man spiller, men hvis man rammer klaveret med støvsuger, eller andre genstande, så kan lakken godt 'flyve af'.

Det sendte videoklip til Ankenævnet har selskabet ikke set. Hvis Nævnet mener den har betydning for selskabets vurdering af sagen, bedes Nævnet sende videoklippet til selskabet.

Med hensyn til de sendte rykker fra selskabet, kan vi oplyse, at der er en præmierestance på forsikringstagers tidligere Ulykke- og Indboforsikring på 1.062,04 kr. inkl. rykker- og opkrævningsgebyr. Derudover skyldes der for en selvrisiko på Bilforsikringen, på 1.888 kr. i forbindelse med en skade".

I mail af 23/8 2016 til nævnet har klageren bl.a. anført følgende:

"Alm. Brand mener ikke, at jeg har uddybet nærmere, hvordan de har misforstået min forklaring. Jeg mener ikke at man kan uddybe det nærmere end jeg har gjort, ved at sende billeder med tekst og pile, for at forklare hvad billederne forestiller, og beskrivelse af hvordan skaderne opstod.

Med hensyn til at lakken skulle være slået af klaveret med en støvsuger eller lignende, så ejer jeg ikke en støvsuger der er halvanden meter høj.
Hvis man ser på standarten i resten af hjemmet, vil man også kunne se at det er et hjem, hvor man passer godt på sine ting.
Jeg har ikke yderligere at tilføje, da jeg mener at det er indlysende, at Alm. Brand her er ude på et voldsomt sidespor".

Om videosekvensen vedrørende sofabordet som klageren har fremsendt, har selskabet i mail af 12/9 2016 til nævnet blandt andet anført:

"Vi har forevist taksator videoklippet. Da vores taksator var hos forsikringstager kunne bordpladen ikke vippe. Hvorfor vi må formode, at den heller ikke kunne før besigtigelsen.
Hvad der er sket efter taksators besigtigelse, har vi ingen kendskab til, herunder hvorfor bordpladen nu kan vippe ved let påvirkning.

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til sagen".

Hertil har klageren i mail af 22/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg er klar over at det vil trække sagen i langdrag men efter at have modtaget brev, med selskabets svar på videoklippet, bliver jeg nød til at bede om, at man sender en ærlig taksator, ud og undersøger bordet
> For at bekræfte at jeg IKKE har ændret noget ved bordet, og at det altid har kunne vippe ved let påvirkning.
>
> Jeg føler mig virkelig krænket, over at blive beskyldt for at være 'kriminel'"

Heroverfor har selskabet i mail af 30/9 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Selskabet beklager, at forsikringstager følger sig beskyldt for at være 'kriminel'.
> Da vi har set forholdene på skadestedet, ønsker selskabet ikke at genbesigtige forholdene.
> Selskabet har ikke yderligere bemærkninger til sagen, i det vi henviser til vores tidligere breve til nævnet.
> Vi afventer herefter nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger".

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "**7 Pludselig skadeforsikring**
>
> (Det fremgår af policen, om denne forsikring er valgt)
>
> **7.1 Hvilke genstande omfatter forsikringen?**
> Forsikringen omfatter de samme genstande, som er omfattet af Indboforsikringen jf. afsnit 2, punkt 2.1.
>
> Genstandene er højst dækket med 10 % af forsikringssummen* for indbo* pr. forsikringsbegivenhed*, dog højst 117.080 h. (basis 2014) pr. forsikringsbegivenhed.
>
> **7.2 Hvilke skader dækker forsikringen?**
> Forsikringen dækker pludselig skade på de forsikrede genstande.
>
> Pludselig skade er en skade, som skyldes en udefrakommende og en øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal dermed ske samtidig.
>
> **7.3 Hvilke skader dækker forsikringen ikke?**
> 7.3.1 Forsikringen dækker ikke skader, der er omfattet af eller undtaget fra Indboforsikringen jf. afsnit 2.
> 7.3.2 Forsikringen dækker ikke skader som følge af spild og tab af fødevarer og væsker.
> 7.3.3 Forsikringen dækker ikke skader, der er sket ved almindelig brug (herunder rengøring og reparation), f.eks. ridser, skrammer, tilsmudsning og stænk.
> …

7.4 Hvordan beregner vi erstatningen?
7.4.1. Hvordan erstatter vi skaderne?

Vi opgør skaden og beregner erstatningen efter de samme regler, som gælder for Indboforsikringen jf. punkt 2.5.

7.4.2 Selvrisiko

Ved enhver skade gælder en selvrisiko* på 1.000 kr.".

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler den, der rejser et krav, at bevise rigtigheden og størrelsen af kravet.

Klageren anmeldte den 10/2 2016, at der var sket skade på et klaver ved flytning den 7/2 2015. Den 15/2 2016 anmeldte klageren, at der var sket skade på et sofabord den 13/2 2016. Klageren oplyste, at skaden skete, da han skulle rejse sig fra sofaen. Han satte fra på sit sofabord, som vippede ned fra sin sokkel, hvorpå det ene hjørne knækkede af.

Klageren har forklaret, at klaveret er flyttet på en lille vogn med fire hjul.

Selskabet har i sit brev til nævnet af 31/5 2016 oplyst, at en sådan vogn normalt er cirka 50 cm lang. Klaveret er cirka 2 meter langt. Hvis der skal være balance ved en flytning af klaveret, så er den lille vogn placeret cirka midt under klaveret.

Ifølge klageren skulle skaden på klaveret være sket, da klaveret var på vej ind gennem hoveddøren, da de forreste hjul stod på dørtrinnet og de bagerste ude på fliserne. Klaveret var placeret således, at fronten af klaveret var mod højre, når man står ude foran hoveddøren. Klageren har oplyst, at klaveret væltede ind i karmen mod højre, og at klaveret gled ned af vognen og væltede om på enden. Derved vippede vognen op på den forreste ende.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning til udbedring af skaderne sket på klaveret og totalskadeerstatning for sofabordet.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende skade. Selskabet har herudover henvist til forsikringsbetingelsernes afsnit 7, hvorefter forsikringen alene dækker pludselig skade, men ikke skader, der er sket ved almindelig brug, jf. afsnit 7, punkt 7.3.3.

Selskabet har til støtte herfor blandt andet anført, at det ved en besigtigelse af klaveret har kunnet konstateres, at klaveret har laksskader på alle flader, og at nogle af lakskaderne er malet over med sort tusch. Selskabet har desuden anført, at en del af de skader, der er konstateret, ikke kan være opstået som beskrevet af klageren, idet der blandt andet er skader på den ende af klaveret, som efter klagerens eget udsagn skulle være vippet op i luften, ligesom der er konstateret lakskader på en del af klaverets front, som ikke har ramt dørkarmen. Det er endvidere selskabets påstand, at der – såfremt klaveret var væltet over i dørkarmen – ville have været mærker i dørkarmen, hvilket ikke har kunnet konstateres.

Selskabet har over for nævnet oplyst, at hændelsen ikke er efterprøvet af dets skadeinspektør eller af møbelsnedkeren, der var med ved besigtigelsen, men at de har undersøgt, hvor stabilt et klaver står på en lille flyttevogn, samt hvor let et klaver kan glide af vognen.

For så vidt angår sofabordet, har selskabet oplyst, at der er tale om et marmorsofabord, som vejer cirka 65 kg, og at selskabets taksator ved sin besigtigelse af bordet har forsøgt at vippe bordpladen med sin vægt, men at dette ikke har været muligt.

Klageren har efter sagens indbringelse for nævnet fremsendt et videoklip, der viser, hvordan bordpladen på sofabordet kan vippe. I mail af 12/9 2016 til nævnet har selskabet oplyst, at bordpladen ikke kunne vippe ved taksators besigtigelse, og at det ikke kan svare på, hvorfor bordpladen nu kan vippe ved let påvirkning.

9. 89387

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der er en sådan usikkerhed om, hvorvidt skaden er sket som forklaret af klageren, at han ikke har bevist, at de anmeldte genstande er beskadiget ved forsikringsbegivenheder, som er omfattet af forsikringen. Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at udbetale erstatning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels