Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. november 2019 blev i sag nr. 93780:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 22/5 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vores Corian køkken bordplade har slået en revne på ca. 10 cm. Vi ser ikke konkret at revnen opstår men min kone har ramt kanten af vasken med en gryde og kort efter opdager vi revnen som er opstået i forbindelse med at gryden har ramt kanten.
>
> Vi anmelder sagen til TopDanmark og skriver at vi ikke var opmærksom på revnen da gryden har ramt kanten men ser den kort efter (1 time).
>
> Vi har forhørt os hos en leverandør der fortalte at slaget sikkert har lavet revnen da det er opstået hvor vasken er limet og måske har der været en spænding hvor den er limet. Det er naturligvis bare et gæt på en forklaring. Faktum er at den er revnet.
>
> Topdanmark har afvist at dække udgiften til en ny bordplade under henvisning til at vi ikke så bordpladen revne og derfor ikke kan bevise at slaget har været årsagen.
>
> Vi føler os fanget i et spil om ord og har svært ved at tro på at hensigten med vores forsikring er at vi skal anmelde at vi har set bordpladen revne.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Dækning af udgiften til en ny bordplade jf. tilbud fra leverandør."

2. 93780

Selskabet har i brev af 10/6 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget vores kundes klage over, at vi afvist at dække en revne ud fra vasken i en corian bordplade i køkkenet.
>
> Vi har afvist at udbedre revnen, da årsagen til revnen ud fra de modtagne oplysninger fra kunden ikke er sket pludseligt men er sket grundet spændinger i bordpladen.
>
> Vores kunde oplyser først i klagen til jer, at revnen sandsynligvis er sket ved, at en gryde har ramt kanten af vasken.
>
> Vi fastholder, at der må være de første forklaringer fra vores kunde, der er korrekte, da vi stiller os undrende overfor, at man ikke tidligere har oplyst, at revnen er sket, efter en gryde har ramt kanten, hvis det var tilfældet.
>
> **Her følger fakta om forsikringen**
> Der er tale om en ejendomsforsikring tegnet for adressen …
>
> De gældende vilkår for forsikringen har vilkårsnummer 9904-1 (bilag 1).
>
> Der er tegnet dækning for storm og nedbør, insekt, glas, huslejetab, el-skade, jordskade, pludselig skade, rørskade, omstilling af låse, hærværk, stikledning, udstrømning af vand, indbrud, brand, restværdi, lovliggørelse, oprydning, sanitet og svamp (bilag 2).
> …
> **Sådan har sagsforløbet været**
> Vores kunde anmelder den 4. marts 2019, at deres corian bordplade er revnet ud fra håndvasken, og han skriver, at han ikke ved, hvordan det er opstået, men det er måske sket på grund af spændinger i forbindelse med limningen af bordpladen (bilag 3).
>
> Vi skriver til vores kunde den 6. marts 2019, at vi ikke kan dække skaden, da der ikke er tale om en pludselig skade (bilag 4).
>
> Vores kunde svarer samme dag, at han er uenig i afgørelsen, og oplyser i den forbindelse, at han ikke ved, hvad der er årsagen, men at en fagmand havde oplyst, at der kunne være flere årsager, og det blot var en af dem, han nævnte (bilag 5).
>
> Den 11. marts 2019 klager vores kunde til vores kundeklageansvarlige. I klagen skriver han igen, at han ikke ved, hvordan revnen er opstået, da de ikke havde bemærket at have tabt noget på bordpladen (bilag 6).
>
> Vores kundeklageansvarlige svarer den 27. marts 2019, at vi fastholder afgørelsen, da vores kunde ikke har påvist, at årsagen til skaden er pludselig, og den kundeklagesvarlige ligger i den forbindelse vægt på oplysningen om, at de ikke har tabt noget på bordpladen (bilag 7).
>
> Vi henviser vores kunde til at undersøge for eventuelle garantier, ligesom vi oplyser ham om de billige reparationsløsninger, som findes på markedet, og som kan stille ham som før.

Her får I vores bemærkninger til klagen
Vi har ved vores afgørelse lagt vægt på, at vi ikke mener, at vores kunde har sandsynliggjort, at årsagen til revnen ved bordpladen i køkkenet ikke er sket pludseligt.
…
Vi mener ud fra de oplysninger og den dokumentation, som vi har fået i sagen, at årsagen til revnen med al overvejende sandsynlighed skyldes spændinger i bordpladen, som vores kunde også selv oplyste til os ved anmeldelsen og i den efterfølgende korrespondance. Vores kundes oplysninger dengang var sket efter, at han havde kommunikeret med en fagmand.

Det er ikke et ukendt fænomen, at der kan opstå revner i en corian bordplade på grund af spændinger. Det kan blandt andet være tilfældet, hvis bordpladen ikke er monteret helt korrekt. Der er af den grund mange firmaer, der har specialiseret sig i at reparere sådanne revner.
…
Det er, som det fremgår ovenfor, et krav for dækning af pludselige skader efter vilkårenes pkt. 30750, at årsagen og virkning skal ske samtidigt. I dette tilfælde er årsagen i form af spændingerne i bordpladen opstået/forværret over tid, og virkningen i form af revnen er kommet senere hen.

Derfor er kravet til en pludselig udefrakommende og virkende årsag ikke opfyldt i dette tilfælde, hvorfor vi ikke kan hjælpe vores kunde.

Vores kunde oplyser i klagen til jer, at det er hans kone, der har tabt en gryde på bordpladen, hvorefter de kort tid efter opdager revnen.

Vi stiller os meget uforstående overfor, at denne oplysning ikke tidligere er fremført overfor os, hvis den er korrekt. Det er en særdeles relevant oplysning, og den er i direkte modstrid til, hvad vores kunde tidligere har oplyst til os. Erfaringsmæssigt er det som regel også de første oplysninger omkring en hændelse, der er de korrekte.

Her henviser vi til de vedlagte bilag, hvor han helt tydeligt skriver, at de ikke har tabt noget.

Normalt vil et tab af en gryde ned på en corian bordplade heller ikke kunne skabe en revne, da tabet i så fald skulle ske med en voldsom kraft.

Vi mener på den baggrund ikke, at oplysningen til jer omkring tabet af gryden kan tillægges nogen bevismæssig værdi.

Vi fastholder vores afgørelse
På den ovennævnte baggrund fastholder vi vores afgørelse i sagen.

Vi mener ikke, at vores kunde har sandsynliggjort, at der er tale om en pludselig skade, der er omfattet af de tegnede vilkår.

Vi gør opmærksom på, at det er vores kunde, der skal sandsynliggøre, at der er tale om et dækningsberettigende forhold jf. FAL § 22, stk. 1.

Til orientering vil revnen sandsynligvis kunne repareres, hvis I mod forventning vurderer, at der er tale om et forhold, som vi skal dække."

Klageren har i kommentar af 17/6 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Angående mine kommentarer i forbindelse med anmeldelsen af klagen nævner jeg at jeg har forespurgt hvordan en revne kan opstå og at forhandleren har nævnt at det kan forekomme ved spændinger. Kommentaren kan ikke stå alene og er ikke ment som en forklaring på hvordan skaden er sket men mere hvordan en Corian bordplade kan reagere på et slag. Bordpladen har været monteret i flere år så revnen er IKKE opstået ved spænding men en mulig forklaring på hvorfor den revner ved et slag, dog er det sagt hele uden at forhandleren ikke har set revnen og derfor bare er kommet med et gæt.
>
> Jeg har ikke noget krav om at bordpladen skal skiftes, såfremt den kan repareres er det helt fint for mig blot skal den dækkes af TopDanmark."

Nævnet har også modtaget selskabets brev af 8/7 2019 og klagerens kommentar af 2/8 2019.

Af klagerens kommentar af 7/8 2019 fremgår bl.a.:

> "Som det tidligere er beskrevet har vi ikke på tidspunktet for anmeldelse af skaden forestillet os at vi SKAL kunne dokumenterer årsagen og derfor har er det ikke nævnt i den oprindelige anmeldelse. Som tidligere beskrevet har bordpladen været monteret i 9 år og derfor er der IKKE tale om at bordpladen er monteret forkert eller har siddet i 'forkert' spænd. Som jeg også tidligere har beskrevet, har jeg spurgt hos et køkken firma hvad der kan være årsagen og de har, uden at ha set selve bordpladen, nævnt at bordplader altid er monteret og sidder i et spænd, derfor KAN et slag udløse få pladen til at revne. Dette er dog en generel konklusion og ikke deres vurdering af vores skade."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Nævnet har bl.a. modtaget forsikringsaftale af 2/2 2018, klagerens fotos og tilbud af 20/2 2019 på udskiftning og tilpasning af bordplade for 34.354,72 kr. Uddrag af de øvrige bilag gengives nedenfor.

Af klagerens anmeldelse af 4/3 2019 fremgår bl.a.:

"Skade dato	19-02-2019
Skadebeskrivelse	Corian bordplade er revnet fra håndvask. Ved ikke hvordan det er opstået men måske noget spændinger i forbindelse med limning af vasken.
Beskrivelse, skadested	Corian bordplade i køkken"

Af klagerens mail af 11/3 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

> "Hermed skal jeg indklage afgørelse modtaget den 6. marts vedrørende en revnet bordplade i vores køkken …
>
> Jeg er fuldstændig uforstående for at I ikke dækker en pludselig opstået revne i vores køkken bordplade, hvis ikke det er hvad vi har vores forsikringer til så ved jeg det ikke.

> Jeg har I skadesanmeldelsen skrevet at vi ikke ved hvordan skaden er opstået da vi ikke har bemærket at ha tabt noget eller lignende, men at pladen pludselig er revnet og kan skyldes mange ting. Det kan være en tabt gryde, eller en varm gryde der møder en kold håndvask. Vi ved det ikke men revnen opstår pludseligt.
>
> Jeg skriver også i anmeldelsen at jeg har forespurgt på reparation og tilbud på en ny bordplade hos en butik og i den forbindelse spurgte om de havde nogen ide om hvorfor den revnede. De sagde at det var umuligt at sige men kunne være spændinger samt slag hvilket jeg nævner i anmeldelsen. Det bliver så udledt af sagsbehandleren som om at DET ER årsagen hvilket jeg IKKE hævder.
>
> Vi sidder tilbage med følelsen af at sagsbehandleren drager en konklusion som passer ind for at undgå erstatte vores bordplade, velvidende at vi IKKE har sagt hvad årsagen til skaden er, da vi ikke ved det."

Af forsikringsbetingelserne 9901-1 fremgår bl.a.:

> "**30750 Pludselig skade**
> …
> Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag. Årsag og virkning skal således ske samtidig.
>
> Skader, der sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt, regnes ikke som pludselige skader, fx vandskade forårsaget ved dryp eller udsivning, revnedannelser på grund af frost, bygningens sætning og rystelser fra trafik."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/3 2019, at en bordplade i hans køkken var revnet den 19/2 2019. Selskabet afviste den 6/3 2019 at yde forsikringsdækning med henvisning til, at der ikke var tale om en pludselig skade.

Klageren ønsker, at selskabet skal dække udgiften til udskiftning eller reparation af bordpladen og har fremsendt et tilbud fra en køkkenleverandør på 34.354,72 kr. Klageren har over for nævnet blandt andet anført, at revnen blev opdaget en time efter, at hans kone havde ramt kanten af køkkenvasken med en gryde, og at et køkkenfirma har fortalt, at revnen kan skyldes slaget, da der kan have været en spænding i bordpladen, hvor køkkenvasken er limet. Klageren har endvidere anført, at han ikke vidste på tidspunktet for anmeldelsen, at han skulle nævne

årsagen til skaden. Klageren har også anført, at bordpladen har været monteret i ni år, og at bordpladen derfor ikke er monteret forkert eller har siddet i forkert spænd.

Selskabet har blandt andet anført, at årsagen til revnen med overvejende sandsynlighed er spændinger i bordpladen, hvilket stemmer med, hvad klageren selv oplyste ved anmeldelsen og i den efterfølgende korrespondance med selskabet. Selskabet har også anført, at klageren ikke før indbringelsen af sagen for nævnet har oplyst, at hans kone havde ramt kanten af køkkenvasken med gryden.

Af klagerens anmeldelse af 19/2 2019 fremgår det blandt andet, at skaden består i "Corian bordplade er revnet fra håndvask. Ved ikke hvordan det er opstået men måske noget spændinger i forbindelse med limning af vasken".

Af klagerens mail af 11/3 2019 til selskabet fremgår det blandt andet, at "Jeg har I skadesanmeldelsen skrevet at vi ikke ved hvordan skaden er opstået da vi ikke har bemærket at ha tabt noget eller lignende, men at pladen pludselig er revnet og kan skyldes mange ting. Det kan være en tabt gryde, eller en varm gryde der møder en kold håndvask. Vi ved det ikke men revnen opstår pludseligt. Jeg skriver også i anmeldelsen at jeg har forespurgt på reparation og tilbud på en ny bordplade hos en butik og i den forbindelse spurgte om de havde nogen ide om hvorfor den revnede. De sagde at det var umuligt at sige men kunne være spændinger samt slag hvilket jeg nævner i anmeldelsen. Det bliver så udledt af sagsbehandleren som om at DET ER årsagen hvilket jeg IKKE hævder".

Ifølge forsikringsbetingelserne dækker forsikringen pludselige skader, hvorved der forstås en skade, som skyldes en udefra pludselig kommende og virkende årsag. Årsag og virkning skal således ske samtidig. Skader, der sker over et tidsrum og ikke på et tidspunkt, regnes ikke som pludselige skader, fx vandskade forårsaget ved dryp eller udsivning, revnedannelser på grund af frost, bygningens sætning og rystelser fra trafik.

7. 93780

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise, at der foreligger forhold, som udgør en dækningsberettigende skade.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at årsagen til skaden var udefra pludselig kommende, hvilket er et krav i henhold til forsikringsbetingelserne. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i anmeldelsen og i den efterfølgende klage til selskabet har oplyst, at han ikke ved, hvordan revnen er opstået, og at han ikke har bemærket, at der skulle være tabt noget eller lignende.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings