

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 94908:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S  
Borupvang 4  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har hjemforsikring. I klageskema af 22/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Det var en forespørgsel, om jeg har forsikring på briller. D 23/1 2020.

1. Se bilag 3. punkt A

det ENESTE og FØRSTE jeg spørger om, er om jeg har forsikring på briller.

2. Se bilag 4 punkt B

Jeg ved ikke om jeg er dækket ind.

'Hvis jeg er dækket ind' så vil jeg anmelde skaden. ( Via Top-danmarks hjemmeside.)

En procedure som er normal ved skadeanmeldelse i Top-danmark.

Pga. en forespørgsel pr tlf anser Top-danmark mig som forsikringssvindler.

Samt krævet det udbetalte beløb tilbage. Se bilag 6.

De har opsagt samtlige af mine forsikringer. Se bilag 5.

Vedhæfter samtlige mails af korrespondance. I alt bilag 7 stk.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

1. At Top-danmark trækker deres påstand tilbage om forsikringssvindler.

2. At jeg er berettiget til den udbetalte erstatning."

Selskabet har den 16/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget vores kundes klage over vores afgørelse til jer.

Klager har været fører af en hestevogn i forbindelse med et juleoptog, og i den forbindelse taber hun sine briller, så glassene bliver ridsede.

Vi har afvist at erstatte skaderne på brillerne pr. telefon, da klager oplyser, at årsagen til at brillerne bliver tabt skyldes, at hesten bliver urolig, og vi dækker ikke pludselige skader forårsaget af et dyr.

Klager anmelder efterfølgende skaderne på brillerne på internettet, hvor hun ændrer forklaring omkring hændelsen.

Vi dækker skaderne på brillerne, da vi på daværende tidspunkt ikke er klar over, at skaderne på brillerne tidligere er anmeldt og afvist, da årsagen til skaden skyldes et dyr.

Da vi finder ud af, at vi tidligere har afvist at dække skaderne på brillerne, og vi alene har udbetalt erstatning på grund af klagers ændrede forklaring, har vi opkrævet klager den erstatning, som hun ikke er berettiget til.

## **Her følger fakta omkring den tegnede forsikring**

Klager har tegnet en hjemforsikring hos os.

Der er tegnet dækning for indbo, ansvar, retshjælp og plusdækning (bilag A).

Klager har tegnet forsikringen med en forsikringssum på 1.011.000 kr., dog gælder der en sum begrænsning på 102.000 kr. for værktøj og 152.000 kr. for særlige værdigenstande.

Policen er tegnet med forsikringsbetingelserne 6650-1 (bilag B).

## **Sådan har sagsforløbet været**

Klager anmelder den 23. januar 2020 telefonisk, at hun den 27. december 2019 i forbindelse med et juleoptog vil tage sine briller af, da de dugger til. I samme moment bliver hesten, på den hestevogn som klager styrer, urolig, hvorfor hun taber brillerne på jorden, hvor der sker skade på glassene. Vi afviser skaderne på brillerne, da årsagen til skaden skyldes et dyr. Vi vedlægger et notat fra anmeldelsen fra skadenummeret ... (bilag C) samt en transskription af telefonsamtalen med klager (på nær afslutningen) (bilag D).

Klager anmelder den efterfølgende dag skaden over internettet. Her nævnes intet omkring hestens medvirken eller lignende, selvom klager ved, at det har haft betydning for afgørelsen dagen forinden. Klager oplyser, at brillerne tabes, mens hun er ved at putte dem i lommen. Skaden anlægges under skadenummeret .... Skaden dækkes ud fra forklaringen og erstatningen udbetales, da man ikke er klar over, at skaden tidligere er anmeldt og afvist af os.

Vi skriver til klager, at hun skal betale erstatningen tilbage den 14. februar 2020, efter vi er blevet klar over, at klager har ændret forklaring omkring hændelsen, og at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade (bilag E).

Klager skriver til os samme dag og 16. februar 2020, da hun ikke mener, at hun har foretaget anmeldelse telefonisk, men at det bare var en forespørgsel, hvor vi skulle have oplyst, at der var dækning for briller (bilag vedlagt af klager).

Vi svarer den 19. februar 2020, at vi ikke kan ændre vores afgørelse, da klager har ændret sin forklaring for at opnå dækning (bilag vedlagt af klager).

## **Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse**

Vi har ved afgørelsen lagt vægt på, at vi mener, at vi er berettiget til at kræve erstatningen tilbage efter princippet *condictio indebiti*, da klager ikke har været i god tro ved modtagelsen af erstatningen.

Indledningsvis skal det nævnes, at tab af briller som udgangspunkt er omfattet af plusdækningen, som klager har tegnet.

Her fremgår det jf. vilkårenes pkt. 29 B, at 'forsikringen dækker anden pludselig skade, der sker på de forsikrede genstande. 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. Forsikringen dækker kun skader, der ikke er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet, pkt. 16.1 – 16.10'.

Tab af briller er til information ikke en skade, der er dækket eller ikke dækket i dækningsskemaet pkt. 16. 1-10.

Det fremgår dog af vilkårenes pkt. 29 C. 1, at forsikringen ikke dækker skader forvoldt af dyr.

Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at klager forklarer i telefonsamtalen med os, at hun taber briller, som hun er i færd med at tage af, fordi hendes hest bliver urolig.

Vi mener derfor, at det er hesten, der er årsag til, at klager taber sine briller.

Dette er ikke en dækningsberettiget pludselig skade, hvilket vi også meddeler klager i samtalen. Klager oplyser afslutningsvist i samtalen, at hun ikke er enig, og at hun vil vende tilbage.

Klager ændrer efterfølgende sin forklaring, og hun oplyser i stedet skriftligt, at hun blot er i færd med at putte brillerne i lommen og i den forbindelse taber brillerne ned på jorden. Dette er i direkte modstrid til klagers første forklaring, hvor hun som ovennævnt taber brillerne, fordi hesten bliver urolig.

Vores erfaring er, at det sædvanligvis er den første forklaring, der er den korrekte.

Vi har i den forbindelse bemærket, at der er mange indikationer på, at den første forklaring er den korrekte. Den er for det første langt mere detaljeret. Blandt andet oplyser klager indledningsvist i telefonsamtalen, at det kun var tiende gang, at hesten var for vogn, hvilket efter vores mening er en irrelevant oplysning, hvis hesten ingen rolle spiller i forklaringen. Derudover oplyser klager, at det er hende selv, der holder tøjlerne til hesten i den ene hånd, mens klager efterfølgende ændrer forklaringen til, at det er en anden person, som holder tøjlerne. Hun oplyser også i klagen af 16. februar 2020, at hesten ikke rør sig ud af stedet. Vi tillader os at undre os over, at klager oplyser til

os i telefonen, at hesten bliver urolig, hvis det ikke var tilfældet. Det er en oplysning, som klager selv uopfordret nævner. Der er heller ikke kongruens i skadedatoen i de to anmeldelser. I den telefoniske anmeldelse oplyser klager, at skaden er sket den 27. december 2019, mens hun i den skriftlige anmeldelse oplyser, at den er sket den 15. december 2019. Det er højest sandsynligt og så derfor, at vi ikke har opdaget, at der allerede forelå en anmeldelse ved anmeldelse nr. 2.

Det er efter vores mening meget nærliggende, at den faktiske hændelse er, at klager har været ved at tage brillerne af, fordi glassene dugger til, hvorefter hesten bliver urolig og rykker i tøjlerne i den ene hånd, hvorefter klager taber sine briller ud af den anden hånd på grund af rykket.

Vi mener derfor ikke, at klager har været i god tro, da hun modtager erstatningen efter genanmeldelsen.

Det er tydeligt i telefonsamtalen, at vi afviser dækning af skaderne på brillerne, og det er også tydeligt af samtalen på hvilket grundlag afvisningen sker. Vi er derfor ikke klar over, hvorfor klager har fået den opfattelse, at det er dækning for skaderne på brillerne, og at hun bare skulle anmelde begivenheden skriftligt. Vi tager til information imod telefoniske og skriftlige anmeldelser på lige fod.

Der foregik således ikke nogen generel drøftelse af dækning for briller i telefonen, men en ganske konkret drøftelse af, om der var dækning i den pågældende situation. Vi henviser i den forbindelse til bilag 4.

Vi mener derfor, at klager bevidst har ændret sin forklaring for at opnå dækning i dette tilfælde, hvorfor vi er berettiget til at kræve erstatningen tilbage efter princippet *condictio indebiti*, da erstatningen er udbetalt på et fejlagtigt grundlag, og klager kan ikke have været i god tro herom.

## Opsigelsen af forsikringen

Vi har opsagt klagers hjemforsikring med henvisning til vilkårenes pkt. 7 B.

'Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsigte forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.'

Klager modtager erstatningen den 29. januar 2020, og vi skriver til klager den 19. februar 2020, at vi opsiger forsikringen den 4. marts 2020, hvorfor fristerne er overholdt.

Årsagen til opsigelsen skyldes blandt andet sagsforløbet i denne sag, samt klagers samlede skadehistorik hos os.

Vi har ligeledes opsagt klagers øvrige forsikringer til forsikringens årsdag på nær ansvarsdækningen på bilen og branddækningen på huset. Vi henviser til klagers vedlagte bilag, hvor hjemlen også fremgår.

## Vi fastholder vores afgørelse

På det ovenstående fastholder vi vores krav om, at klager skal betale erstatningen tilbage til os, da den er opnået på et uretmæssigt grundlag, og klager har ikke været i god tro herom.

Vi fastholder ligeledes, at vi ikke ønsker at have klager som kunde hos os længere."

Klageren har den 27/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

**"Fakta**

1. Jeg kender ikke noget til Top-danmarks forretnings gang/ procedure hos ansatte.
  - 2 . Jeg bliver ej heller på noget tidspunkt i tlf samtale, oplyst at hun er i gang med at skrive en skadeandmeldelse.
  3. I tlf samtale er det første og konkrete jeg spørger om, er om jeg har dækning på briller.
  - 4 . I tlf samtale siger jeg: Det har intet med hesten at gøre at jeg taber brillerne, den står fuldstændig stille og det har jeg et vidne på.
  - 5 . Se vidne forklaring: Bilag 8.
  6. Jeg har aldrig sagt at min hest rykker i tøjlerne, eller flytter sig, dette er noget Topdanmark konkluderer.
  7. Jeg vil opfordre til fremvise hele lydoptagelsen.
  - 8 . Jeg aner ikke der er 2 sager på mig.
  - 9 . Topdanmarks har procedure fejl / systemerfejl, selv med samme skadenr. Se sagens følge. Bilag 10. Hvilket jeg gør opmærksom på. Bilag 11.
  10. Jeg har KUN handlet i god tro.
  11. I henholdt til Topdanmarks vilkår pkt 29 B, forsikringen dækker anden pludselig skade. En Plusdækning som jeg har tegnet ekstra, som jeg havde glemt jeg havde tegnet.
- Jeg har været kunde i Topdanmark gennem[mange] år og har haft samtlige forsikringer her. At Top-Danmark ikke længere vil have mig som kunde pga for mange skader de sidste 3 år, er Topdanmarks beslutning og det er jeg rigtig ked af."

Endvidere har klageren den 27/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

**"Hele forløbet i tanke, ord og handling**

1. Jeg ringer først 6 uger efter skaden er sket, fordi jeg ikke har tænkt tanken om erstatning. Dette gør [optiker], mig opmærksom på, for jeg ved ikke om jeg har forsikring på briller med i min forsikring. Det er også mit svar til [optikeren].
2. Jeg ringer til Topdanmark d 23 / 1 2020, med en forespørgsel, om jeg har forsikring på briller .. Jeg vil ringe først, for hvis jeg ikke har forsikring på brille, vil jeg ikke skrive en anmeldelse.
3. Efter 10 gange for vogn, er Juleoptoget som en køreprøve for mig, derfor havde jeg ekstra opmærksom på alt sikkerhed.

4. Hvad lægger hun / Topdanmark i ordet urolig.

Min heste verden.

Bil verden.

Afslappet = Hviler sover.

Eco boost.

Urolig= Opmærksom.

Tomgang

Op og køre= Bange, bevæger sig rundt.

Uopmærksom Kørsel

Panik = Flugt, stikker af.

Flugtbilist

5. Der er en del uro omkring mig, hvilket gør min hest urolig /opmærksom, det kan jeg se på ham. men hesten står helt stille, under hele opholdet.

6. Først da jeg vil forlade min hestevogn, vil jeg havde en kyndig person til at holde min hest. Derfor kalder jeg på ... og forklarer jeg skal på wc. Først da ... holder hesten, gør jeg klar til at forlade hestevognen. Jeg har hele tiden fat i linerne med den ene hånd. Det er Forbudt at slippe linerne. Linerne er slappe og der er 4 m hen til hesten.

7. I tlf-samtalen har jeg ikke fortalt min oplevelse færdig, fordi jeg oplever hun konkluderer noget og stiller spørgsmål, midt i min forklaring og der bliver blandet en 3 part ind. Jeg bliver forvirret og oplever at samtalen køre helt af sporet.

8. Hun fortæller mig at hun vil noter vores samtale, hvilket er helt i orden med mig.

9. Jeg siger, jeg vil lave en skadeanmeldelse, men også her oplever jeg vi taler forbi hinanden.

10. Hun tror jeg vil lave en ankesag, for mig har jeg ikke oprettet sagen endnu.

11. Jeg vil mene jeg også har ret til at forklarer med ord, den nøjagtig hændelse, med dato, tid, sted

osv. via en skadeanmeldelse, som efter min viden er er normal procedure ved en skade. Det er det jeg gør, det er også det jeg fortæller Topdanmark jeg vil gøre. Se bilag I."

Selskabet har den 15/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger til sagen.

Vi mener ikke, at klager er fremkommet med nye oplysninger, der kan medføre en ændret afgørelse.

Vi mener, at klager har ændret sin forklaring for at opnå forsikringsdækning, hvorfor vi er berettiget til at kræve erstatningen tilbagebetalt efter princippet *condictio indebiti*.

Vi er fortsat ikke i tvivl om, at det er hesten, der er årsag til, at klager taber sine briller.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at klager ringer ind til os og forklarer os konkret omkring tabet af brillerne, hvorefter vi afviser kravet i henhold til forsikringsvilkårene, da tabet af brillerne er forårsaget af en hest ud fra klagers forklaring. Klager kan således ikke have fået en opfattelse af,

at hun var dækket for tabet af brillerne efter telefonsamtalen, som hun anfører. Vi henviser i den forbindelse til transskriptionen af samtalen.

Klager ændrer efterfølgende forklaringen i den skriftlige anmeldelse dagen efter. Hun nævner ikke, at der har været en hest involveret og ændrer visse detaljer i forklaringen.

Vi gør opmærksom på, at det er vores erfaring, at det er den første forklaring, der er den korrekte. Vi lægger i den forbindelse særlig vægt på, at klager nævner mange detaljer omkring hesten, herunder hestens uerfarenhed, at hesten bliver urolig og at klager holder tøjlerne til hesten. Vi bemærker, at det alle er irrelevante oplysninger, hvis hesten ikke har noget med tabet af brillerne at gøre.

Klager mener, at ordet urolig alene refererer til, at hesten blev opmærksom. Vi er enige i, at ordet urolig kan have mange betydninger, men vi er ikke enige i, at det i dette tilfælde skulle betyde, at hesten blev opmærksom. Vi er uforstående over, at denne detalje skulle nævnes, da den i så fald ingen som helst betydning har. Urolig er et negativt ladet ord, der oftest indikerer en form for bevægelse, da man bliver bange og nervøs for noget. Vi henviser til bilag F og G, hvor den sproglige forståelse af ordet urolig fremgår.

Klager har fremsendt en vidneerklæring fra en person, hvis relation til klager er os ubekendt. Vidneerklæringen er lavet godt 3 måneder efter begivenheden har fundet sted, og vidneerklæringen nævner intet omkring selve tabet af brillerne, hvilket alt andet lige er meget relevant. Det lyder efter vores mening ikke sandsynligt, at en hest slet ikke rør sig og står fuldstændig stille i en forholdsvis længere periode, som beskrevet af vidnet. Det er ikke et normalt handlemønster for et dyr.

Klager anfører, at hun ikke vidste, at der var oprettet en sag efter telefonsamtalen. Det er ikke afgørende, om der var oprettet en sag eller to, i forhold til vores krav om tilbagebetaling af erstatningen. Det afgørende er, at klager ændrer sin forklaring for at opnå erstatningen, og klager var klar over, at der ikke var dækning for brillerne efter afvisningen i telefonen, ligesom hun var bekendt med, at hestens rolle var af afgørende betydning. Til trods for det undlod hun at nævne den i den skriftlige anmeldelse. Hun kan således ikke have været i god tro ved modtagelsen af erstatningen.

For en god ordens skyld skal det oplyses, at vi har stoppet den automatiske genererede opkrævning og rykkerprocedure ind til denne sags afslutning.

I forhold til klagers ønske om at lytte til hele samtalen, så er hun velkommen til at komme ind til os og lytte til den, som skadeafdelingen også tidligere har oplyst. Resten af samtalen er ikke transkriberet, da det ikke vurderes at være relevant for sagens afgørelse.

Vi mener, at sagen kan behandles af Nævnet på det forhåndenværende grundlag."

Til dette har klageren den 26/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan kun konkludere at Topdanmark har meget lidt kendskab til køreheste/heste. Kun hvis hesten kan stå 100 % stille kan den godkendes/bruges som kørehest Så jo det er 'normalt' at heste

for vogn står stille, når vognen står stille. Min hest er en Islænder vallak på ... år, meget rolig og erfaren hest. Jeg har selv haft heste i [mange år].

Jeg vil på det kraftigste anmode om at få fremlagt hele lydfil af telefonsamtalen. Da lydfilen bekræfter: Fakta. Bilag 7.

Vidnet er nævnt i Telefonsamtalen.

Vidnet er nævnt igen med navn og telefonnummer: Bilag 1+3.

Vidnet er hjælper/med arrangør af juleoptøget."

Hertil har selskabet den 14/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger til sagen, som ikke bibringer med noget nyt.

Vi tillader os stadig at undre os over, at klager i den første anmeldelse til os forklarer detaljer om hesten, herunder hvor få gange den tidligere har været for vogn, og at den blev urolig, hvis dette slet ikke har nogen betydning i forhold til tabet af brillerne. Det oplyses nu, at hesten er erfaren og stod 100 % stille. Det savner efter vores vurdering mening, hvis det er korrekt.

Klager efterspørger fremsendelse af samtalen. Det kan vi desværre ikke, men vi kan tilbyde at ringe klager op og afspille samtalen for hende, hvis hun ønsker det."

Heroverfor har klageren den 27/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Svar på Topdanmarks undren.

1. Jeg havde et spørgsmål, om jeg havde forsikring på briller.
2. Det var en spændende og dejlig dag som jeg havde lyst til at dele.
3. Hvis jeg var bleven oplyst om at hun ville skrive en anmeldelse eller retter var i gang med at skrive en anmeldelse, ville jeg havde været konkret og kun fortælle præcis om uheldet.
4. Så tror jeg at vi kunne havde undgået misforståelser.
5. Inden tlf. samtale er færdig er jeg bleven kaldt for forsikringsvindler pga en forespørgsel. Så det er med stor undren at Topdammark kun vil unscripte de dele af tlf. samtale som passer ind i Topdanmarks favør. En tlf. samtale/bevis materiale som Topdanmark har mig dømt ud fra."

Selskabet har herefter den 16/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"De seneste bemærkninger fra klager bidrager ikke med relevante oplysninger til sagen, da vi mener, at det er tydeligt, at klager har ændret forklaring for at opnå forsikringsdækning. Vi mener på den baggrund, at sagen kan afgøres af Nævnet på det forhåndenværende grundlag.

Vi vedlægger på klagers opfordring transkriptionen af det sidste 1,26 minut af samtalen med klager, som vi finder irrelevant, da det ikke bidrager med yderligere detaljer om hændelsen (på nær at klager endnu engang bekræfter, at hun holder tøjlerne til hesten, hvilket hun modstrider efterfølgende)."



# Ankenævnet for Forsikring

9.

94908

Klageren har herefter den 10/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ej benægtet at jeg ikke holder fast i tøjler = Liner. Se bilag 9. p6. + Bilag 8. Jeg benægter at det er hestens skyld. Se bilag 7. p6. Jeg vil opfordre til at høre hele lydfilen. Som bekræfter Se bilag 7. p2,3,4,6. + bilag 9. p7,8,9,10. Jeg har ikke yderlig kommentar."

Af transskription af samtale den 23/1 2020 om anmeldelse af skade på briller fremgår det bl.a.:

"K: Kunden

S: Skadebehandler

S: Løsoreskade, det er ...

K: Ja goddag ..., mit navn er ...

S: Hej

K: Jeg ved ikke om jeg er dækket ind eller hvad jeg er, men det var min brillemand, der sagde det

S: Ja

K: Det drejer sig om her den 27. januar (red: 27. december) var jeg ude til juleoptog med min hest, den kører for vogn, og det er kun tiende gang, at den kører for vogn

S: Ja

K: Og så midt under det her juleoptog begynder det at regne, og så 'smider'\* jeg mine briller, og samtidig med at jeg 'smider'\* brillerne bliver hesten lidt urolig og så taber jeg brillen og så er der nogle, der samler dem op, og jeg tager dem ned i min lomme, og da jeg kommer hjem, kan jeg se, at de er ridset på det ene glas lige i synsfeltet

S: Ja

K: Og så har jeg tænkt, at jeg går ned til brillemanden og hører, om ikke lige han kunne pudse de ridser op

S: Ja

K: Og så har jeg fået at vide, at det kan hun ikke. Det er helt nye glas, vi snakker om

S: Okay

K: Og sådan et glas koster 4.000 kr. Er jeg dækket ind for sådan noget eller hvad?

S: Jeg skal lige høre, hvad var du sagde, du havde gjort med brillerne, at du tog brillerne af fordi det regnede.

K: Ja mens vi kører med denne hestevogn, så regnede det, og jeg tager brillerne af fordi jeg ikke kan se noget og vil gemme dem væk, og så taber jeg dem

S: Så du når faktisk kun at have dem i hånden?

K: Ja jeg taber dem...ja

S: Okay. Øhm jeg kigger lige på hvilke forsikringer du har. Lige et øjeblik.

(Pause)

S: Så er jeg tilbage igen, beklager ventetiden

K: Det er helt i orden

S: Øhm jeg kan se i forhold til dine vilkår, at din skade faktisk ikke vil være dækket på grund af, at det er forårsaget af en hest

K: Nej det er ikke hesten, der har forårsaget den. Den er for vognen. Det er mig, der sidder og styrer hestevognen og så har jeg tøjlerne

S: Ja

K: I hånden. Jeg sidder i en hestevogn og styrer hestevognen. Hesten er for vognen

S: Ja

K: Så hesten har ikke noget at gøre med den

S: Ja okay

K: Så fordi det regner....

S: Jeg forstod det bare som om, at du, at det var fordi hesten blev urolig, at du tabte dine briller

K:(stille) Nej altså vi holder stille nede ved ..., og så regner det, og så... jeg har ikke taget dem af mens jeg rider, altså mens vi kører. Vi holder stille og så har jeg tøjlerne i den ene hånd, og så tager jeg brillerne af med den anden hånd, og så taber jeg dem. Så hesten har ikke været i nærheden af dem

S: Øhm. Okay. Jeg prøver lige at kigge på det igen

K: Tak skal du have

(pause)

\*Jeg kan ikke høre, om der bliver sagt 'smider', men der menes uden tvivl; tage brillerne af

S: Så er jeg tilbage igen. Jeg har lige snakket med en kollega omkring det her.

Vi er blevet enige om, at vi er nødt til at fastholde den første forklaring, som du sådan afgav med at hesten blev urolig på grund af det regnvejr, og du tabte dine briller på grund af det. Så derfor bliver jeg stadig nødt til at afvise, at vi kan dække denne her skade, desværre.

K: Jamen jeg har vidner på, at vi holder stille, og jeg har tøjlerne i den ene hånd og jeg taber brillerne ned på asfalten og der er en anden en, der samler dem op til mig.

S: Ja desværre er et vidne bare ikke en dokumentation, som vi sådan kan gøre brug af. Desværre. Så altså vi kan desværre ikke give dig dækning, sådan ud fra den forklaring, der først kom.

K: Okay. Jamen så kan jeg jo skrive en anmeldelse jo.

S: Ja det kan du selvfølgelig gerne, hvis du er utilfreds med, at vi ikke kan dække den osv, så er du velkommen til at klage

K: Jeg vil ikke klage, men man skal jo skrive en anmeldelse

S: Ja ja, jo...

K: Ik?

S: Men det er du også velkommen til, selvfølgelig.

K: Så er der måske nogle andre øjne, der kan kigge på den, som måske kender lidt mere til sagen

S: Ja...

K: Ja...Jamen så gør jeg så bare det

S: Det er helt i orden

K: Tak skal du have

S: God dag

K: Tak for hjælpen

S: Hej"

Af skadesanmeldelse af 24/1 2020 fremgår det bl.a., at:

**"Hvornår skete skaden?**

15-12-2019

...

**Lav en detaljeret beskrivelse af, hvad der skete**

Jeg deltager i juleoptog med hestevogn. Efter 2 timers optog og 20 min ophold, gør jeg ... som holder hesten, opmærksom på at jeg vil forlade hestevognen, for at gå, på toilettet. Det regner meget så mine briller dugger så jeg ikke kan se noget, for ik at falde eller træde forkert, tager jeg mine briller af for at lægge dem i brystlommen men rammer ved siden af hvorpå mine briller ryger på jorden. En tilskuer samler dem op til mig og jeg lægger dem nu sikkert i brystlomme.

...

**Beskriv skaden på tingen**

Store ridser på V-glas og små ridser på H-glas og de kan dvs ikke pudses op."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"29. Plusdækning  
Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

...

**B Hvilke skader dækker forsikringen?**

Forsikringen dækker anden pludselig skade, der sker på de forsikrede genstande. 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.

Forsikringen dækker kun skader, der ikke er nævnt som dækket eller ikke dækket i dækningskemaet, pkt. 16.1 – 16.10.

**C Forsikringen dækker ikke**

1. skader, der er forvoldt af dyr
2. skader, der alene består i stænk og spild af fødevarer og væsker, ridser, skrammer, tilsmudsning samt dryp fra malerpensler og -bøtter
3. skader, der er omfattet af garanti- eller serviceordning
4. skader, der sker på grund af fejlmontering, reparation eller udførelsesfejl
5. skader, der skyldes overbelastning eller forkert brug."

**Nævnet udtaler:**

Klageren ringede den 23/1 2020 til selskabet og anmeldte, at hun den 27/12 2020 tabte sine briller, der blev beskadiget. Under samtalen forklarede klageren blandt andet, at hun i forbindelse med et juleoptog sad på en hestevogn. Da det begyndte at regne, tog hun sine briller af og tabte dem.

Selskabet har transskriberet telefonsamtalen med klageren og heraf fremgår blandt andet,

"K: Det drejer sig om her den 27. januar (red: 27. december) var jeg ude til juleoptog med min hest, den kører for vogn, og det er kun tiende gang, at den kører for vogn

S: Ja

K: Og så midt under det her juleoptog begynder det at regne, og så 'smider'\* jeg mine briller, og samtidig med at jeg 'smider'\* brillerne bliver hesten lidt urolig og så taber jeg brillen og så er der nogle, der samler dem op, og jeg tager dem ned i min lomme, og da jeg kommer hjem, kan jeg se, at de er ridset på det ene glas lige i synsfeltet

# Ankenævnet *for* Forsikring

12.

94908

S: Ja

K: Og så har jeg tænkt, at jeg går ned til brillemanden og hører, om ikke lige han kunne pudse de ridser op

S: Ja

K: Og så har jeg fået at vide, at det kan hun ikke. Det er helt nye glas, vi snakker om

S: Okay

K: Og sådan et glas koster 4.000 kr. Er jeg dækket ind for sådan noget eller hvad?

S: Jeg skal lige høre, hvad var du sagde, du havde gjort med brillerne, at du tog brillerne af fordi det regnede.

K: Ja mens vi kører med denne hestevogn, så regnede det, og jeg tager brillerne af fordi jeg ikke kan se noget og vil gemme dem væk, og så taber jeg dem. "

Selskabets sagsbehandler anførte herefter, at da skaden var forvoldt af dyr, var den ikke omfattet af forsikringens dækning for pludselige skader.

Klageren anførte derefter over for sagsbehandleren, at hun sad på hestevognen og styrede med tøjlerne, at hesten stod foran hestevognen, hvorfor hesten ikke havde noget at gøre med, at hun tabte brillerne, at hestevognen stod stille, og at hun havde tøjlerne i den ene hånd, da hun tog brillerne af med den anden hånd. Selskabets sagsbehandler fastholdt herefter afvisningen af skaden.

Klageren anmeldte den 24/1 2020 skaden skriftligt til selskabet. Af anmeldelsen fremgår blandt andet

"Hvornår skete skaden?

15-12-2019

...

Lav en detaljeret beskrivelse af, hvad der skete: Jeg deltager i juleoptog med hestevogn. Efter 2 timers optog og 20 min ophold, gør jeg ... som holder hesten, opmærksom på at jeg vil forlade

# Ankenævnet for Forsikring

13.

94908

hestevognen, for at gå, på toilette. Det regner meget så mine briller dugger så jeg ikke kan se noget, for ik at falde eller træde forkert, tager jeg mine briller af for at lægge dem i brystlommen men rammer ved siden af hvorpå mine briller ryger på jorden. En tilskuer samler dem op til mig og jeg lægger dem nu sikkert i brystlomme.

... Beskriv skaden på tingen: Store ridser på V-glas og små ridser på H-glas og de kan dvs ikke pudses op."

På baggrund af den skriftlige anmeldelse af 24/1 2020 udbetalte selskabet erstatning. Selskabet opdagede efterfølgende, at klageren den 23/1 2020 havde rettet telefonisk henvendelse om skaden til selskabet, og rettede herefter et tilbagebetalingskrav mod klageren under henvisning til, at hun den 23/1 2020 var blevet gjort opmærksom på, at skaden ikke var dækningsberettigende, hvorfor hun vidste eller burde vide, at hun havde modtaget erstatningen uberettiget.

Klageren kræver, at selskabet trækker påstanden om forsikringssvindel tilbage og anerkender, at hun er berettiget til den udbetalte erstatning.

Selskabet har over for nævnet fastholdt afvisningen af skaden og har herved blandt andet anført, "Det er efter vores mening meget nærliggende, at den faktiske hændelse er, at klager har været ved at tage brillerne af, fordi glassene dugger til, hvorefter hesten bliver urolig og rykker i tøjlerne i den ene hånd, hvorefter klager taber sine briller ud af den anden hånd på grund af rykket".

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 29C om dækning ved pludselig skade fremgår det bl.a.: "Forsikringen dækker ikke 1. skader, der er forvoldt af dyr".

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ved sin afgørelse om udbetaling af erstatning har lagt klagerens oplysninger under telefonsamtalen den 23/1 2020 til grund for afgørelsen af sagen.

# Ankenævnet for Forsikring

14.

94908

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har været berettiget til at afvise at dække brillerne under henvisning til forsikringsbetingelsernes dækningsundtagelse om skader forvoldt af dyr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i telefonsamtalen forud for selskabets sagsbehandlers afvisning af skaden alene fik anledning til at give en kortfattet beskrivelse af hændelsen, og at hun om årsagen til skaden alene oplyste, at samtidig med, at hun tog brillerne af "bliver hesten lidt urolig og så taber jeg brillen". Nævnet finder, at klagerens beskrivelse ikke indeholder nogen klar angivelse af årsagen til, at hun tabte brillerne. Forklaringen indeholder ikke oplysninger om, hvorvidt den omstændighed, at hesten blev lidt urolig, distraherede hende, medførte et ryk i hestevognen eller i tøjlerne, eller om der er tale om detaljer i forklaringen, som ingen eller underordnet betydning havde for, at klageren tabte brillerne. Medvirkende til, at klageren tabte brillerne kunne efter nævnets opfattelse tillige være forhold, som at brillerne var glatte på grund af regnen, og at hun skulle holde tøjlerne til hesten samtidig med, at hun tog brillerne af. Nævnet bemærker herudover, at selskabets sagsbehandler med fordel kunne have bedt klageren om at uddybe hændelsesforløbet, forinden der blev truffet afgørelse i sagen og derved have sikret sig et bedre bevismæssigt grundlag, og at det vel er noget tvivlsomt, om det beskrevne hændelsesforløb sprogligt kan beskrives som en skade, der er "forvoldt af dyr".

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har modtaget erstatningen for brillerne med rette, og at selskabet på den baggrund ikke har et tilbagebetalingskrav.

Klagegebyret tilbagebetales.

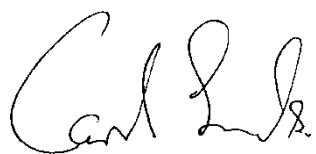
# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

94908

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carsten Sennels', written in a cursive style.

Carsten Sennels