

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. november 2021 blev i sag nr. 96818:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 5/5 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg taber ved uheld mit Rolex ur på et badeværelsesgulv da jeg skal tage mit tøj af. Jeg samler uret op og der ser umiddelbart ikke ud til at være sket noget uret går stadig, men kort tid efter måske 30 min - 1 time efter den pludselige skade tager uret vand/fugt ind. Jeg går til [urbutik] med uret for at skynde mig at få udbedret fugten i uret så det ikke går i urværket og ødelægger uret helt. Herefter ringer jeg til mit forsikringsselskab og anmelder skaden. I første omgang får jeg at vide, at de ikke vil dække da jeg skal bruge min garanti på uret. Så jeg henvender mig til [sælgeren] for uret og vil benytte min garanti. Her får jeg at vide at de ikke dækker defekter som er opstået ved skade men defekter som der skulle være ved uret uden der er sket skade, altså en garanti for uret er serviceret og kvalitets godkendt på købstidspunktet. Så jeg henvender mig til mit forsikring selskab igen. Nu får jeg afslag fordi uret er gammelt og sagsbehandler mener at uret derfor bare begynder at trække vand ind på trods af fremtidernes papirer og garantier på uret fra køb stedet. Da jeg får modbevist denne afvisningsårsag, kommer forsikringsselskab nu med en ny afvisningsårsag, nemlig at uret ikke har pådraget sig pludselig opstået skade men en følgeskade af jeg har tabt uret, selvom skaden indtræffer samtidig med skaden sker. Dette får jeg også modbevist, hvorefter forsikringsselskab til sidst beslutter at de gerne vil dække noget af skaden. Det vil sige jeg har fået dækket selve reparationen af uret, men ikke min ødelagte urskive, som er ødelagt ved skadestidspunktet og nu står jeg tilbage med et ur der er meget mindre værd end før skaden opstod. Jeg har klaget over afgørelsen, og rykket tre gange for behandling af min klage, men der sker ingen ting. Altså har jeg ikke modtaget svar på min klage som jeg indsendte d. 26-01-21 og i dag har vi d. 5-5-21. Håber I kan hjælpe med afklaring af denne sag.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96818

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne opnå, at forsikringsselskabet dækker udskiftning af min defekte urskive, således, at mit ur kan komme tilbage til oprindelig stand inden den pludselig skade opstod."

Selskabet har i brev af 27/5 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager kontaktede selskabet den 3. november 2020, da hendes forsikring var ophørt den 12. oktober 2020 på grund af manglende betaling af præmie.

Klager forklarede, at hun havde været ude at rejse og Alka Forsikring satte forsikringen i kraft på ny og accepterede at slette rykkergebyrerne.

Klager anmeldte samme dag, at hun den 13./14. oktober 2020 havde tabt sit Rolex ur på gulvet.

Sagen blev overgivet til selskabets specialskadeafdeling, som kontaktede klager. Efter samtale med klager om skaden og klagers oplysning om, at uret nu lå hos [urbutik] kontaktede skadekonsulenten [urbutikken], som bekræftede at uret var fra 1987 og at uret bar tegn af almindelig slitage og brugsspor. [Urbutikken] kunne ikke sige om uret var blevet løbende serviceret, men der var angivelig fortsat garanti på uret efter købet i 2019.

Skadekonsulenten kontaktede igen klager den 12. november 2020 og klager bekræftede at der var 5 års garanti på uret og klager oplyste, at hun ville kontakte sælger.

Samme dag kontaktede klager igen selskabet for at høre om forsikringen ville dække skaden på uret, da garantien ikke dækkede vand og fugtskader. Skadekonsulenten meddelte at forsikringen desværre ikke kunne dække skaden, da vand og fugtskaden på baggrund af urets alder (urets gummimembran) var en påregnelig skade og selskabet derfor ved ældre ure krævede, at det kunne dokumenteres at service var overholdt gennem årene.

Ved mail af 13. januar 2021 meddelte klager, at garantien på uret ikke dækkede skader, men alene defekter og bad om en forklaring på, hvorfor selskabet ikke ville dække en sådan pludselig skade. Ved mail af samme dag meddelte skadekonsulenten, at det netop var fordi den konstaterede skade ikke kunne betragtes som en pludselig skade, at selskabet ikke kunne tilbyde dækning.

Skadekonsulenten fastholdt på klagers anmodning begrundelsen ved mail af 14. januar 2021.

Ved mail af 15. januar 2021 fremsendte klager en begrundet klage over afvisningen og oplyste, at skaden skete samtidig med at skaden skete og at hun havde indleveret uret til [urhandler] allerede den 23. oktober 2020, da hun var kommet hjem fra ferie.

Skadekonsulenten gennemgik på ny sagen og kontaktede [urbutikken], som bekræftede at uret var indleveret den 23. oktober 2020.

Skadekonsulenten tilbød ved mail af 21. januar 2021, at dække udbedringen af urets krone, som måtte antages at være sket, da klager tabte uret, og da denne udbedring kun blev foretaget i forbindelse med et service på uret, tilbød selskabet også at betale dette.

Derimod afviste skadekonsulenten fortsat at betale for udskiftning af urskive og visere, da vand/fugtskade ikke var dækket under forsikringens dækning af pludselig skade.

Klager sendte herefter en klage til Trygs kvalitetsafdeling, som desværre ikke blev besvaret og sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klagers indboforsikring er tegnet med forsikringsbetingelserne IA-01.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.12 om 'Plusdækning' fremgår det, at almindeligt privat indbo (afsnit 6.12.1.1) er omfattet af dækningen samt guld, sølv og smykker (afsnit 6.12.1.2).

Forsikringen dækker i henhold til afsnit 6.12.2.1 'Anden pludselig skade', der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1 til 6.11).

Det fremgår under punktet om forsikringens dækning, at der ved pludselig skade forstås en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet og at årsag og virkning således skal ske samtidig og ikke over et tidsrum.

For det første fremgår det af forsikringsbetingelsernes afsnit 6.4, at forsikringen dækker vandskade. Vandskade er således en omfattet dækning på forsikringen og derfor ikke dækningsberettiget under dækningen for pludselige skader (afsnit 6.12.2.1.).

Derudover har klager skadet sit ur ved at tabe det på gulvet og der er ikke tale om en vandskade som følge af denne hændelse.

At uret i tiden efter den skete skade kan have optaget fugt, er for det første ikke en pludselig skade, men en skade opstået over tid.

For det andet er det ikke muligt, at konstatere om fugten faktisk er en følge af, at kronen på uret blev ridset, da klager tabte uret eller der er tale om en følge af urets sliddele (herunder den gummemembran der skal holde uret vandtæt) efter et forløb på 33-34 år ikke længere har den fornødne elasticitet til at opfylde funktionen.

Klager har allerede ved mail af 12. november 2020 indsendt den dokumentation selskabet bad om.

Klager vedhæftede et reparationsoverslag fra [urbutikken] af 4. november 2020. Af dette fremgik, at kronen på uret var ridset (som følge af det blev tabt?) men også at urets skive og visere havde vand/fugtskade.

Som allerede nævnt fremgår det af oplysningerne, at klager den 23. oktober 2020 indleverede uret til reparation hos [urbutikken]. Det fremgår desuden af et bilag fremlagt af klager ved mail af 15. januar 2021, at der allerede den 23. oktober 2020 var udfærdiget et tilbud fra [urbutikken] på reparation af skaden. Tilbuddet omfattede reparation af Rolex Guldkrone og eftersyn.

Det fremgår således ikke af den første vurdering efter uret blev indleveret, at uret skulle have fugt eller i det hele taget, at det var nødvendigt at skifte både urskive og visere.

Ved kontakt til [urbutikken] blev det oplyst, at [urbutikken] ved en telefonsamtale med klager den 27. oktober 2020 havde gennemgået tilbuddet om reparation af uret i form af et serviceeftersyn og ny krone (guld) til i alt 6.000 kr. og derudover ny urskive og visere til 21.680 kr. Ifølge det oplyste fravalgte klager at få ny skive og nye visere.

Umiddelbart havde klager heller ikke en indboforsikring på dette tidspunkt, idet Alka Forsikring allerede den 15. september 2020 havde meddelt, at klagers forsikring ophørte den 12. oktober 2020.

Klager tog først kontakt til Alka Forsikring den 3. november 2020.

Alka Forsikring erkender, at klager kan have fået den opfattelse ved sin samtale med selskabet den 3. november 2020 om genkraftsættelse af forsikringen, at hvis hun betalte det skyldige beløb ville forsikringsdækning kunne opretholdes uden 'ikke dækkede perioder'.

Alka Forsikring har da også undladt at påberåbe sig, at forsikringen ikke var i kraft, da skaden skete den 13./14. oktober 2020 trods det, at klager må have været klar over dette.

Klager fik genkraftsat sin forsikring ved kontakt til selskabet den 3. november 2020 og anmeldte skaden og bad [urbutikken] om endnu et reparationsoverslag, som [urbutikken] fremsendte den 4. november 2020 og som udover eftersyn og reparation af urets krone (overslaget af 23. oktober 2020) også indeholdt udskiftning af urskive og visere.

Det kan undre, at klager indleverede uret til reparation den 23. oktober 2020 og først kontaktede Alka Forsikring den 3. november 2020.

Det påhviler i henhold til de almindelige bevisbyrderegler den der rejser et krav at dokumentere/sandsynliggøre kravets rigtighed. Alka Forsikring har efter omstændighederne tilbudt at betale for eftersyn og udskiftning af urets guld krone i overensstemmelse med det først udfærdigede reparationsoverslag.

Allerede fordi der ikke er tale om en dækket skade på forsikringen må selskabet fastholde, at vi ikke kan tilbyde at betale for en udskiftning af urskive og visere på klagers ur.

Der er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.4 og 6.5 om dækning af vand/fugtskader ikke tale om en dækningsberettiget vandskade og med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.12 heller ikke tale om en dækningsberettiget pludselig skade.

Skaden på klagers ur skete, da hun tabte det på gulvet (skadens årsag). For så vidt angår fugtskaden har skadens virkning ikke været øjeblikkelig, ligesom årsagen (tabet af uret) og skaden (fugten) ikke er sket samtidig, men over et tidsrum.

Endelig er det ikke dokumenteret/sandsynliggjort, at fugtskaden er en følge af, at klager tabte uret på gulvet og klager har dermed ikke løftet bevisbyrden for rigtigheden af kravet."

Ankenævnet for Forsikring

5.

96818

Klageren har i brev af 19/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Først skal det fastslås, at jeg ikke på noget tidspunkt har været klar over min forsikring ikke dække, da jeg havde betalt det forfaldne udestående før samtalen d. 3. november 2020.

Det er korrekt, at [urbutikken] i første omgang udarbejde et prisoverslag på reparation af krone og eftersyn svarende til 6.000 kr. Dette skyldes at jeg indledningsvis ikke var klar over at jeg muligvis kunne benytte min forsikring til denne type sager før jeg blev gjort opmærksom på dette ved [urbutikken] efter et besøg i butikken. Det er generelt meget sjældent, at jeg benytter min forsikring som også må fremgå af mit engagement hos Alka. Dette er første gang jeg nogensinde benytter mig af min indbo/smykke forsikring i de 8-9 år jeg har været kunde hos Alka.

[Urbutikken] vendte tage efter at have kigget på uret og fastslog at de pletter skiven har pådraget sig skyldes at lakken er boblet op pga. fugt.

Ift. At uret er af ældre dato er dette korrekt, jeg har dog kun været i besiddelse af uret 1 år og 9 måneder hvorfor der forsat forelå garanti på uret fra forhandleren, som en garanti på uret er i god stand og var for nyligt serviceret på købstidspunktet. Det er dog korrekt at jeg ikke kan stå inde for serviceringen af uret igennem urets fulde leve tid, men vil dog bemærke at ved samtalen med [urbutikken] d. 27. okt. fik at vide at uret var i rigtig pæn stand i forhold til sin alder. Ydermere blev jeg oplyst om, at gummimembranen havde rykket sig ved slaget, hvorfor dette kunne muliggøre indtrængen af fugt/vand i urets skive.

Ift. Pludselig skade, havde jeg som almindelig forsikringstager den opfattelse, at skaden sker pludseligt og uventet ved tabet af uret, (hvilket jeg oplyser jeres sagsbehandler om allerede ved de indledende mail korrespondancer) og få timer senere er der fugt i uret, hvorfor jeg egentlig ville have troet, at dette vil kunne karakteriseres som værende øjeblikkelig og uventet? Og ikke at skaden indtræffer over tid.

Afslutningsvis sidder jeg tilbage med et ur, som besidder en ringere værdi end da skaden indtraf."

Selskabet har i brev af 2/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser, at gummimembranen i uret havde rykket sig ved slaget og at fugtskaden i uret skulle være opstået efter få timer.

Det fremgår ikke af oplysningerne fra [urbutikken], at dette skulle være tilfældet og der foreligger ingen dokumentation for, at urets gummimembran havde rykket sig ved slaget eller om gummimembranen grundet urets alder blot ikke var så effektiv mere.

Der foreligger ikke dokumentation for løbende vedligeholdelse af uret (eller af membranen) gennem de forløbne 33-34 år.

Alt andet lige finder vi fortsat heller ikke, at den fugtskade uret har fået er opstået pludseligt (klager bemærker selv, at den må være opstået i løbet af timer), idet der ikke er tale om, at skadens årsag (tabet af uret) og skadens virkning (fugten) er samtidig.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96818

Alka Forsikring må med henvisning til det i vores brev af 27. maj 2021 til Ankenævnet for Forsikring i det hele fastholde den meddelte afgørelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 3/11 2020 fremgår bl.a.:

"FTs fortæller at hun taber hendes ur på en marmorgulv, den gled af hendes hånd, måske kom hun til at ramme låsen."

Af tilbud fra urbutikken af 23/10 2020 fremgår det bl.a.:

"Rolexkrone, Guld kr. 1.150,00
Eftersyn kr. 4.850,00 kr."

Af tilbud fra urbutikken af 4/11 2020 fremgår bl.a.:

"Eftersyn: 4850,- (inkluderer reservedele til urværket, polering af urkasse og lænke, pakninger og tryktest).
Ny krone: 1150,- (den er ridset og en vigtig del af vandtætheden).
Ny skive og visersæt: 21680,- (Der er små fugtpletter, lakken bobler op)."

Af selskabets brev til klageren af 21/1 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har efter de nye oplysninger vurderet din sag igen. Vi kan på den baggrund godt anerkende, at du har været til [urbutikken] med uret d 23.10.2020 som vi betragter som rimelig tid, efter skaden er sket.

Vi dækker derfor den pludselig skade på uret i forbindelse med du tabte uret. [Urbutikken] oplyser det er et eftersyn samt krone der skal skiftes (eftersyn 4850 kr. + krone 1.150 kr.).

I forbindelse med udbedring af skaden på uret, undtager vi alle andre skader der ikke er relateret til kronen. Dette gør vi fordi, der ikke forligger et service certifikat på hvordan uret er blevet serviceret eller vedligeholdt. Så vi har ikke kendskab til hvilke dele i uret det evt. er skiftet, eller repareret.

Udgifter i forbindelse med vandskaden på uret, er ikke dækket.

Vandskade er ikke omfattet af pludseligskade dækningen, og er derfor ikke dækket.

Ud fra erstatningen på 6.000 kr. vil der blive fratrasket 2.000 kr. i selvrisiko.

Dermed vil erstatning på 4.000 kr. blive overført til din nemkonto i løbet af 2-3 bankdage".

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.12 Plusdækning

6.12.1 Hvilke ting er omfattet af plusdækningen?

6.12.1.1 Almindelig privat indbo, jf. punkt 5.1.1, dog ikke husdyr.

6.12.1.2 Guld, sølv, smykker m.m., jf. punkt 5.1.3.

6.12.2 Forsikringen dækker:

6.12.2.1 Anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1 6.11).

Ved pludselig skade mener vi en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum.

6.12.3 Forsikringen dækker ikke:

6.12.3.1 Skade der er sket ved almindeligt brug, f.eks.:

- Ridser og skrammer
- Tilsmudsning
- Stænk
- Spild af fødevarer og væsker
- Dryp fra malerpensler, malerbøtter og lignende

6.12.3.2 Skade der er forvoldt af dyr.

6.12.3.3 Skade der skyldes slid, mangelfuld vedligeholdelse eller fejlbetjening.

6.12.3.4 Skade der skyldes fejlkonstruktion, fejlmontering eller anden fejl ved fremstilling eller udførelse.

6.12.3.5 Skade der er dækket af garanti- eller serviceordning."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/11 2020, at hun den 13. eller 14. oktober 2020 tabte sit Rolex ur på gulvet. Klageren indleverede uret til urbutikken den 23/10 2020, da hun kom hjem fra ferie. Uret er fra 1987. Klager har købt uret den 18/1 2019 med 5 års garanti.

Klageren ønsker dækning af udskiftning af urets urskive. Hun har anført, at lakken på urskiven er boblet op og er blevet ødelagt. Uret tog vand/fugt ind inden for en time efter, at hun havde tabt det. Hun har oplyst, at urbutikken over for hende den 27/10 2020 har oplyst, at gummimembranen havde rykket sig ved slaget, hvilket muliggjorde indtrængen af fugt/vand i urets skive.

Selskabet har anerkendt at dække eftersyn og krone og har efter fradrag af selvrisiko udbetalt 4.000 kr. på denne baggrund. Selskabet har afvist at betale for udskiftning af urskive og visere. Selskabet har anført, at fugtskaden på urskiven ikke kan dækkes som en pludselig skade, da

Ankenævnet for Forsikring

8.

96818

virksomheden er opstået over tid. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har bevist, at fugtskaderne på urskiven er en følge af, at klageren tabte uret.

Af tilbud fra urbutikken af 4/11 2020 fremgår, at "Ny krone: 1150,- (den er ridset og en vigtig del af vandtætheden). Ny skive og visersæt: 21680,- (Der er små fugtpletter, lakken bobler op)".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6.12.2.1 fremgår det, at forsikringen dækker "anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1 6.11). Ved pludselig skade mener vi en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at anerkende, at fugtskaden på urskiven er omfattet af forsikringens dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter nævnets opfattelse forekommer usandsynligt, at fugtskaden på urskiven skulle være opstået i løbet af kort tid, efter hun tabte uret.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren efter nævnets opfattelse ikke har bevist, at skaden på urskiven er en følge af anden dækningsberettigende skadeårsag.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

96818

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings