

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. maj 2022 blev i sag nr. 97741:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 7/1 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"D. 23. november 2021 blev [by] udsat for en kraftig storm. Se vedhæftede dokument omkring vindstyrker.

Efter arbejde kørte jeg til [supermarked], hvorved ved udstigning af bilen, kom der et kraftig vindstød, der blæste mig stående baglæns. Jeg måtte derfor vende siden til, og i det jeg vendte siden til, fløj brillerne af mig og landede på kørebanen ca-8-10 meter væk. De landede lige foran en bil, der var nr. 1 af 5 biler der kørte over det sted brillerne landede.

Jeg gik straks hen for at se efter brillerne i det omfang jeg kunne stå fast. Det blev hurtigt tydeligt for mig, at brillerne var/måtte være blæst længere væk pga. den kraftige blæst. Jeg undersøgte ca. 200 meter i vindretningen, men fandt ingen briller, ej heller stumper af brillerne, såfremt bilerne skulle have kørt brillerne over.

Tryg nægter nu, at udbetale erstatning på baggrund af, at jeg ikke har kunnet fremskaffe brillerne, men jeg mener de omstændigheder der var den dag, simpelthen har gjort det ikke er muligt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de betaler det berettigede beløb, og selvfølgelig tager min selvrisko i agt. Brillernes værdi var under 5000 kr., jeg har en selvrisko på ca. 1200 kr. Så incitamentet til bedrageri eller snyd er ingen steder i min verden."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97741

Selskabet har i brev af 1/2 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 23. november 2021, at klagers briller var bortkommet som følge af en storm. Det var ikke muligt for klager at finde brillerne, jf. bilag 2.

Selskabets skadeafdelingen har af brev af den 13. december 2021 afvist skaden, idet klager ikke har kunne fremvise brillerne, hvilket er en betingelse for erstatning, jf. bilag 3.

Selskabet har også pr. telefon af den 13. december 2021 oplyst dette til klager, jf. bilag 4.

Klager var forsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager den 13. december 2021 fremsendte en klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen, jf. bilag 5.

Selskabet foretog en fornyet gennemgang af sagen, og meddelte klager den 7. januar 2022, at selskabet fastholdt afgørelsen, idet selskabet ikke fandt det godtgjort, at der var indtrådt en dækningsberettiget hændelse, jf. bilag 6

Klager indbragte herefter sagen for Ankenævnet for Forsikring

2.0 selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen på ny. Selskabet fastholder at der i nærværende ikke er tale om en dækningsberettiget hændelse.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.9, at *forsikringen dækker pludselig skade på ting der er omfattet af forsikringen.*

Ved pludselig skade forstås en skade, som skyldes en udefra kommende og øjeblikkelig virkende årsag. Årsag og virkning skal ske samtidig.

Det er en betingelse for dækning, at det beskadigede kan fremvises.

Selskabet skal bemærke, at forsikringen ikke dækker glemte, tabte og forlagte genstande.

Det er anført af klageren i sin første forklaring, at brillerne er blæst af under kraftig orkan, samt at klager ikke har fundet dem.

Til selskabets klageansvarlige afdeling, oplyser klager at det var mørkt, og derfor kunne klager ikke finde brillerne, så de nok er blevet kørt over af en bil, men at klager altså ikke kan finde dem.

Til nævnet har klager anført i klageskemaet, at klageren så at brillerne var landet på kørebanen, og at klager så at brillerne blev kørt over af 5 biler.

Klager har ikke på noget tidspunktet i forbindelse med behandlingen af sagen oplyst, at klager så at brillerne blev kørt over af en bil, eller 5 biler som klager oplyser i klageskemaet. Klager har i anført at de nok var kørt over, da klager ikke kunne finde brillerne, men klager har ikke til selskabet oplyst, at der på tidspunktet hvor brillerne mistet, at der var nogle biler som kom kørende.

Selskabet finder ikke, at sidste forklaring kan indeholdes i den første eller anden forklaring fra klager. Hertil, at der er tale om væsentlige detaljer, som klager har undladt at oplyse ved sine tidligere henvendelser.

Idet det er en betingelse for dækning, at det beskadigede kan fremvises, må vi derfor fastholde, at vi ikke kan være behjælpelige med en erstatning heraf. Selskabet henviser til Ankenævnet for Forsikrings kendelse nr. 81.616, 69.415 og 67.924

Selskabet skal bemærke, at skaden i øvrigt ikke falder ind under forsikringens øvrige dækninger, såsom stormskade. Selskabet skal hertil bemærke, at forsikringen dækker skader på dine ting, som følge af en samtidig stormskade på bygningen, som er dækket på bygningsforsikringen.

På baggrund af ovenstående, er det derfor selskabets vurdering at klager ikke har godtgjort at der er indtrådt en dækningsberettiget skade, samt at klager ej heller opfylder betingelserne for at opnå en erstatning ved pludselig skade."

Klageren har i meddelelse af 8/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu læst TRYGs besked, af d. 1. februar 2022. Jeg kan se, at de forsøger at gengive mig som klager, som misvisende og, at jeg har ændret på historien løbende.

Ad telefonnotat d. 13. december 2021, kan jeg læse TRYGs medarbejder, IKKE har gengivet hvad jeg har fortalt vedkommende.

Det blev netop udførligt forklaret hende, at der var mørkt, glat, stormende og, at det for mig så ud til, at brillerne landede på kørebanen, hvorefter hvad jeg antog var 5 biler ca. der kørte forbi.

Havde medarbejderen lyttet, og ikke afbrudt konstant, var denne information også blevet hørt. Jeg kan af samme notat læse, at en ret så lang samtale, hvori jeg ret så tydeligt forklarede i flere minutter, er nedkøgt til 3 linjer på notatet. Dette viser lidt om, hvor meget information der ikke kom med.

Desværre husker jeg ikke, om telefonsamtalen blev optaget.

Af hensyn til bemærkningen om stormskade, er jeg godt bekendt med, at den del af forsikringen kun gælder på bygninger. Derfor har jeg anmeldt tabet af brillerne via indboforsikringen.

Af hensyn til den oprindelige skadesanmeldelse, er jeg mig undrende overfor følgende:

1. TRYG angiver, at man skal fremskaffe brillerne for at kunne gøre brug af dækningen.

2. At da jeg ikke har oplyst i den oprindelige skadesanmeldelse, at de muligvis er kørt over, så har jeg ikke givet dem et korrekt billede fra starten

Hvordan ændrer dette billedet? Selvom de var kørt over, har jeg stadig ikke kunne fremskaffe dem, da alle stumper er blæst væk i stormen. Så jeg er meget nysgerrig på, hvordan TRYG mener, at en information om, at en bil eller flere, har knust brillerne, kan ændre deres argument med at de skal fremskaffes.

Ankenævnet for Forsikring

4.

97741

Ad telefonnotatet fremgår det ligeledes ikke, at årsagen til at de skal fremskaffes jf. deres medarbejder er, at der skal tages en vurdering af, om brillen kan repareres. Så igen, hvordan kan TRYGs udmelding om, at manglende information om, at brillen muligvis var knust, ændre udfaldet når, jeg fra start oplyser de ikke kan findes og, at de fastholder at anvende deres 'skal fremskaffes' udvej?"

Selskabet har i brev/mail af 15/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet fastholder at klager ikke har påvist at der er tale om en skade, som er omfattet af forsikringen.

Klager har gennem hele forløbet oplyst at brillerne bliver tabt fordi det blæser. Klager oplyser efterfølgende i klageskemaet, at klager så at brillerne blev kørt over. Dette har klager ikke oplyst til selskabet i de tidligere henvendelser, hvorfor selskabet ikke finder, at klagers forklaring til Nævnet ikke kan indeholdes i tidligere forklaringer.

Såfremt at nævnet finder, at klager har godtgjort at der er tale om en anden pludselig skade, skal selskabet bemærke, at det er en betingelse, at den beskadigede genstand kan fremvises, hvilket klager ikke har kunnet.

På baggrund af det foreliggende, må vi derfor fastholde, at der ikke er tale om en dækningsberettiget skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 13/12 2021 fremgår bl.a.:

"Hr ft ringer. Han spørger til afvisning. Har infoet om at vi ikke dækker, når brillerne ikke kan fremvises. Hr ft fortæller at brillerne er blæst af i en storm med vindstyrke på 20 m/s. Har fastholdt afvisning."

Af klagerens e-mail af 13/12 2021 fremgår bl.a.:

"Jeres afvisningsgrundlag om, at jeg ikke har kunne fremskaffe brillerne, jf. jeres normale retningslinjer forstår jeg godt. I bedes dog tage et kig på, hvorfor det netop IKKE har været muligt, at fremskaffe brillerne i denne forbindelse.

Som anført i vedhæftede, var der på skadestidspunktet en kraftig storm, der var på vej til, at blive en orkan senere på aftenen/natten.

På tidspunktet hvor hændelsen skete, var der ikke under 20 m/s vind.

Husk på, at grafen viser middelvinden, så vindstødet der blæste mine briller af, har med sikkerhed været noget kraftigere.

På tidspunktet var det isglat, samt mørket var sænket sig (vinter i ..., bliver mørkt tidligt).

Ankenævnet for Forsikring

5.

97741

Disse faktorer gør, sammen med vindstødene, at det praktisk set var umuligt at finde brillerne, der kontinuerligt blev blæst videre omend, nok er blevet kørt over af en bil eller to, da brillerne landede på kørebanen. Skulle de være blevet kørt over, er stumperne lettere at spredes i vinden. Så kære TRYG, jeg beder jeg lige tage et nyt kig på denne sag, da det vitterligt IKKE har været muligt, at kunne 'fremskaffe' brillerne.

Skulle det være et krav, kan jeg fremskaffe et vidne, der var med mig i bilen den dag. Men håber vitterligt ikke, at TRYG går så langt for, ikke at imødekomme et så lille erstatningskrav."

Nævnet har fået forelagt oversigt over vindstyrken omkring skadestidspunktet. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.9 Pludselig skade
(Gælder kun, hvis det fremgår af forsikringsaftalen)

Forsikringen dækker pludselig skade på:

- Ting, der er omfattet af forsikringen.
- Indskrevet bagage, du har med eller sender med fly, tog eller fragtmand i Danmark.
- Glas og sanitet (kun for lejer, andelshaver eller ejerlejlighedsindehaver).

Der gælder en særlig selvrisiko for pludselig skade, som fremgår af din forsikringsaftale. Der gælder ingen selvrisiko for glas- og sanitetsskade.

Det er en betingelse for dækning, at det beskadigede kan fremvises.

Forsikringen dækker ikke:

...

- Glemte, mistede eller forlagte ting."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/11 2021, at han havde mistet sine briller, da et kraftigt vindstød blæste brillerne af ham. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at han ikke kunne fremvise brillerne.

Klageren kræver erstatning for brillerne. Han har forklaret, at der var kraftig storm, at brillerne fløj af og landede på kørebanen 8-10 meter væk. Derefter kørte 5 biler hen over det sted, hvor brillerne landede. Han undersøgte området, men brillerne måtte være blæst længere væk. Det var mørkt, og han fandt heller ikke stumper fra brillerne.

Ankenævnet for Forsikring

6.

97741

Selskabet har anført, at det er en betingelse for dækning af pludselig skade, at det beskadigede kan fremvises. Forsikringen dækker ikke glemte, tabte eller forlagte genstande.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er en betingelse for dækning, at det beskadigede kan fremvises.

Nævnet bemærker, at forsikringen ikke dækker mistede ting.

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