

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. november 2025 blev i sag nr. 104219:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

SOLID Forsikring
V/Solid Försäkrings Ab
Box 22209
S-250 24 Helsingborg

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring. I klageskema af 28/8 2025 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg købte et komfur hos [butik1] til 3.521 kr. samt en 5-årig forsikring til 675 kr. For ca. et år siden betalte jeg 1.745 kr. til en tekniker, som kun konstaterede, at komfuret var installeret forkert. Forsikringsselskabet afviste dengang at dække skaden, men informerede mig ikke om, at hele forsikringen var ugyldig. Nu oplyser de, at forsikringen aldrig har været gyldig.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at forsikringsselskabet anerkender min forsikring som gyldig og dækker skaden på komfuret"

Selskabet har den 8/9 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Solid Insurance gør gældende, at der ikke bør udbetales forsikringserstatning i den foreliggende sag, og bestrider derfor [klageren]s klagen till Ankenævnet for Forsikring.

Solid Insurance afventer Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen.

Kort baggrund og omstændigheder mv.

Den 26-03-2024 købte [klageren] et komfur af mærket ... ('Komfuren'), fra [butik1] for 3 521 DKK. I forbindelse med dette blev der også tegnet en femårig produktforsikring fra Solid Insurance ... ('Forsikringen'). Se kvittering i ...

Ankenævnet for Forsikring

2.

104219

Den 08-07-24 indsendte [klageren] en skadesanmeldelse til Solid Insurance. I forbindelse hermed var der vedlagt en kvittering fra et værksted vedrørende en fejlfinding, der var udført på Komfuren den 04-07-24, Se ... Denne kvittering viste, at fejlen var opstået, fordi produktet var blevet installeret forkert. Samme dag svarede Solid Insurance [klageren] og anmodede om yderligere oplysninger, herunder et fotografi af skaden.

Kunden gav først lyd fra sig igen mere end et år senere, nærmere bestemt den 25-08-25. I forbindelse hermed hævdede [klageren] nu, at Komfuren var blevet beskadiget, fordi der var faldet et objekt ned på den.

Den 27-08-25 blev der anmodet om oplysninger fra det pågældende værksted om, hvorvidt Komfuren var blevet repareret og/eller den fejlbehæftede installation udbedret. Svaret på dette var nej. Som svar herpå svarer Solid Insurance [klageren] samme dag og oplyser, at Forsikringen aldrig har været gyldig, og at der vil blive foretaget en præmie tilbagebetaling.

Den 01-09-25 skriver [klageren] følgende til Solid Insurance:

Kære [selskabet], Tak for jeres svar. Jeg må dog fastholde, at jeres håndtering af sagen ikke er tilfredsstillende. Allerede for et år siden blev jeg gjort opmærksom på, at mit komfur angiveligt var installeret forkert. På det tidspunkt burde I have informeret mig om, at forsikringen dermed var ugyldig, og I burde have tilbagebetalt præmien straks. I stedet har I opkrævet præmien og ladet mig tro, at jeg havde en gyldig forsikring. Det er efter min opfattelse i strid med god forsikrings-skik. Da vi ikke kan nå til enighed, vil jeg nu indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring. Med venlig hilsen ...

Den 01-09-25 skriver Solid Insurance siden følgende til [klageren]:

Vi sendte en mejl tilbage til dere (når I sendte os regning på en tekniker i selv kontaktet) hvor vi spurgte ind til skaden, men den blev aldrig besvaret ellers havde vi informeret jer allerede der at produktet var forkert installeret og det står også på fakturaen du sendte til os, at den er fejl installeret, og iflg. agtsomhedskravet i vores vilkåren : 5. AGTSOMHEDSKRAV Det forsikrede produkt skal behandles i henhold til producentens gældende anvisninger og kun benyttes til det formål og i et miljø som produktet er tiltænkt. Produktet skal under alle omstændigheder behandles med normal agtsomhed og benyttes til normal brug i overensstemmelse med hvordan produktet markedsføres. Produktet må ikke bruges på en sådan måde, at der er en oplagt risiko for skade med mindre dette falder ind under sådan tilladt brug som nævnt i producentens gældende anvisninger. Overtrædelse af disse krav kan medføre at erstatningen nedsættes eller falder bort. Hvis forsikringstager bevidst har fortiet, skjult eller urigtigt oplyst noget af betydning for vurderingen af erstatningen eller tilsidesat sin pligt i henhold til ovenstående, kan forsikringstagers erstatningsbeløb nedsættes eller bortfalde. og iflg. værkstedet blev fejlinstallationer aldrig ordnet af en tekniker fra dem. og Solid betalte ikke den gang for besøget.

[Klageren] indgav derefter en klage til Ankenævnet.

Solid Insurances vurdering

Efter en omfattende vurdering af alle omstændigheder i sagen har Solid Insurance besluttet at ændre sin tidligere meddelte beslutning og har i stedet besluttet at genaktivere forsikringspolisen, med virkning fra 27-08-25. Som følge heraf har Solid Insurance yderligere besluttet, at sagen vedrørende påstanden om, at komfuret nu er beskadiget på grund af ekstern skade skal tages op til fornyet behandling.

En skadesbehandler vil snart kontakte [klageren] igen for yderligere behandling af den skade, der blev rapporteret 25-08-25.

For at undgå tvivl vil Solid Insurance også i denne sammenhæng præcisere, at den oprindelige skade, der blev rapporteret i 08-07-24, ikke er berettiget til erstatning i henhold til vilkårene og betingelserne, da den var forårsaget af forkert håndtering.

Ovenstående følger af agtsomhedskravet i den relevante forsikringsbetingelse, ..., se Bilag, pkt. 5:

5. AGTSOMHEDSKRAV

Det forsikrede produkt skal behandles i henhold til producentens gældende anvisninger og kun benyttes til det formål og i et miljø som produktet er tiltænkt. Produktet skal under alle omstændigheder behandles med normal agtsomhed og benyttes til normal brug i overensstemmelse med hvordan produktet markedsføres. Produktet må ikke bruges på en sådan måde, at der er en oplagt risiko for skade medmindre dette falder ind under sådan tilladt brug som nævnt i producentens gældende anvisninger. Overtrædelse af disse krav kan medføre at erstatningen nedsættes eller falder bort. Hvis forsikringstager bevidst har fortiet, skjult eller urigtigt oplyst noget af betydning for vurderingen af erstatningen eller tilsidesat sin pligt i henhold til ovenstående, kan forsikringstagers erstatningsbeløb nedsættes eller bortfalde.

I lyset af ovenstående mener Solid Insurance, at forsikringserstatningen bør nedsættes i den foreliggende sag med 100 % da [klageren] har installeret produktet forkert i strid med producentens anvisninger, hvilket i denne sammenhæng må betragtes som grov uagtsomhed, ikke mindst i betragtning af risikoen for skader på både ovnen og tredjemand.

I lyset af hvad der er blevet nævnt ovenfor, forventer Solid Insurance at Ankenævnet vil afvise sagen.

Solid Insurance afventer stadig Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen."

Klageren har den 18/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg bekræfter hermed, at min klage alene vedrører den skade, som jeg anmeldte til Solid Insurance den 8. juli 2024, og at jeg med klagen ønsker, at selskabet dækker fakturaen fra butik2 af 4. juli 2024 på 1.745 kr. inkl. moms.

Jeg vil gerne tilføje, at jeg ikke svarede på Solid Insurance's sidste mail, fordi de allerede dengang havde afvist skaden, og jeg fik ikke yderligere information om, hvordan jeg kunne gå videre med sagen. Jeg troede derfor, at sagen var afsluttet.

Siden den besked har Solid Insurance ikke kontaktet mig igen for at følge op på sagen eller give mig yderligere vejledning.

Jeg har i mellemtiden købt et nyt komfur, da jeg ikke kunne bruge det gamle og ikke modtog nogen hjælp fra forsikringsselskabet.

Jeg vil derfor gerne spørge, hvad jeg skal gøre med det gamle komfur — skal jeg beholde det, eller kan jeg bortskaffe det?"

Ankenævnet for Forsikring

4.

104219

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 26/3 2024 fra butik1 fremgår bl.a.:

"[komfur]
...aftale 5 år 675,00 kr."

Af faktura af 4/7 2024 fra butik2 udstedt til klageren fremgår bl.a.:

"Fejlbeskrivelse
2 kogezone giver fejl og virker ikke fejlen viser som 3 og e

Udført arbejde
...fejlfundet på produkt. produktet er installeret forkert...

1.745,00 kr."

Af selskabets mail1 af 8/7 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"What happend to it?

Please send us a picture of the damage, and send us the bill and your account number.

And the receipt on the product when you bought it."

Af klagerens mail af 8/7 2024 til selskabet fremgår bl.a.:

"I have bought an insurance from you for my kogeplade through [butik1]. I have ordered a service visit and ended up with a bill. I believe that the service visit should be covered by you. I hope you can help me out. I am going on holiday so I would appreciate we communicate via email."

Af selskabets mail2 af 8/7 2024 til klageren fremgår bl.a.:

"Det står at produktet er installeret forkert? det er ikke en pludselig og uforudset beskadigelse. Hvis i har haft en elektriker som installeret den så skal dette gå på deres garanti. Vi tager skaden hvis i har kommet til at tabe noget på komfuret eller anden skade ikke at den er installeret forkert."

Af skadeanmeldelse af 25/8 2025 fremgår bl.a.:

"Hvilken type produkt vil du anmelde?
Kogeplade

Hvilken dag og på hvilket tidspunkt skete/blev skaden på produktet opdaget?
2025-08-19 14:13

Beskriv i detaljer, hvordan skaden er opstået

Ankenævnet for Forsikring

5.

104219

Der er faldet en genstand ned på kogepladen,

Beskriv, hvad der er galt med dit produkt
glasset er gået i stykker."

Af selskabets oversigt over korrespondance fremgår bl.a.:

"26082025

Vi mejler til værkstedet, og hører med dem når de var ude hos kunde om de fik oprettet
på fejlinstallationen?

Værkstedet svarer Nej."

Af selskabets mail af 28/8 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Da du købte din komfur, var det antaget, at den ville blive installeret korrekt i dit hjem, så det var
både rigtigt og passende at sælge dig forsikring.

Hvis dit produkt er installeret forkert, bortfalder både garantien, retten til at klage og din forsik-
ring hos os.

Dette gælder alt fra store køleskabe til små computere

Derfor refunderer vi din præmie."

Af selskabets mail af 1/9 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi sendte en mejl tilbage til dere (når i sendte os regning på en tekniker i selv kontaktet) hvor vi
spurgte ind til skaden, men den blev aldrig besvaret ellers havde vi informeret jer allerede der at
produktet var forkert installeret og det står også på fakturaen du sendte til os, at den er fejl in-
stalleret, og iflg. agtsomhedskravet i vores vilkåren :

...

og iflg. værkstedet blev fejlinstallationen aldrig ordnet af en tekniker fra deres værksted. og Solid
betalte ikke den gang for besøget de havde aflagt hos jer.

Venligst send os deres reg nr og konto nr så bliver premien tilbage betalt til dere."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2. OMFANG

Forsikringen dækker følgende skader på det forsikrede produkt med undtagelse af det som er an-
givet i afsnit 2.1 nedenfor:

- pludselig og uforudset beskadigelse af det forsikrede produkt. Ved en pludselig skade mener vi
en skade, hvor virkningen har været øjeblikkelig og uventet og ikke indtræffer over en længere
periode.

- tyveri af produktet i forbindelse med indbrud i et aflåst rum, der ikke er et køretøj. Dog erstattes
tyveri af GPS fra aflåst køretøj, hvor GPS synlig udefra.

- funktionsfejl, mekaniske eller elektriske funktionsfejl i produktet. Ved funktionsfejl i produktet mener vi mekanisk eller elektrisk svigt i produktet, som gør, at produktet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål.
- pixelfejl på fladskærm, når pixelfejlen er uden for producentens eller importørens retningslinjer for acceptable pixelfejl. Ved pixelfejl menes, at en eller flere pixels ikke fungerer - uanset deres placering.
- indbrænding på fladskærm. Ved indbrænding menes, at et billede brænder sig fast på skærmen, f.eks. et kanallogo.

2.1 UNDTAGELSER

Forsikringen gælder ikke:

- hvis man mister produktet, medmindre dette er omfattet af tyveridækningen, iht. afsnit 2
- fejl eller mangler ved det forsikrede produkt, der er dækket af købeloven, eller som skyldes brud på garantien.
- skader på installerede komponenter, der er installeret i eller på den forsikrede genstand bagefter.
- skader på grund af computervirus eller tilsvarende,
- omkostninger til normal vedligeholdelse og rengøring, medmindre dette er nødvendigt af en skade dækket af denne forsikring.
- forbrugsstoffer (f.eks. batterier, blækpatroner).
- skader på grund af normal slitage på produktet som følge af almindelig brug.
- skader der ikke påvirker produktets anvendelighed (f.eks. ridser).
- skader på et produkt, der er blevet udsat for softwaremanipulationsprogrammer, der ikke tilbydes af produktets producent, f.eks. såkaldt 'jailbreak'.
- skader som er forårsaget af det forsikrede produkt (følgeskader).

...

5. AGTSOMHEDSKRAV

Det forsikrede produkt skal behandles i henhold til producentens gældende anvisninger og kun benyttes til det formål og i et miljø som produktet er tiltænkt. Produktet skal under alle omstændigheder behandles med normal agtsomhed og benyttes til normal brug i overensstemmelse med hvordan produktet markedsføres. Produktet må ikke bruges på en sådan måde, at der er en øget risiko for skade medmindre dette falder ind under sådan tilladt brug som nævnt i producentens gældende anvisninger. Overtrædelse af disse krav kan medføre at erstatningen nedsættes eller falder bort. Hvis forsikringstager bevidst har fortiet, skjult eller urigtigt oplyst noget af betydning for vurderingen af erstatningen eller tilsidesat sin pligt i henhold til ovenstående, kan forsikringstagers erstatningsbeløb nedsættes eller bortfalde."

Nævnet udtaler:

Klageren købte den 26/03 2024 et komfur i butik1 med 5-årig produktforsikring hos selskabet. Klageren anmeldte den 8/7 2024 en skade på komfuret. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at komfuret var installeret forkert. Klageren ønsker dækning.

Ankenævnet for Forsikring

7.

104219

Klageren har anført, at "selskabet afviste dengang at dække skaden, men informerede mig ikke om, at hele forsikringen var ugyldig. Nu oplyser de, at forsikringen aldrig har været gyldig". Klageren har anført, at han ikke svarede på selskabets sidste mail, fordi skaden var afvist, og han fik ikke yderligere information om, hvordan han kunne gå videre med sagen. Han troede derfor, at sagen var afsluttet. Siden har selskabet ikke kontaktet ham for at følge op på sagen eller give yderligere vejledning. Han har i mellemtiden købt et nyt komfur, da han ikke kunne bruge det gamle og ikke modtog nogen hjælp fra forsikringsselskabet.

Selskabet har anført, at det forsikrede produkt skal behandles i henhold til producentens gældende anvisninger. Selskabet har anført, at klageren har installeret produktet forkert i strid med producentens anvisninger, hvilket i denne sammenhæng må betragtes som grov uagtsomhed ikke mindst i betragtning af risikoen for skader på både ovnen og tredjemand.

Det fremgår af faktura af 4/7 2024 fra butik2 udstedt til klageren, at "2 kogezone giver fejl og virker ikke fejlen viser som 3 og e ... fejlfundet på produkt. produktet er installeret forkert".

Det fremgår af selskabets mail1 af 8/7 2024 til klageren, at "Please send us a picture of the damage, and send us the bill and your account number. And the receipt on the product when you bought it".

Det fremgår af klagerens mail af 8/7 2024 til selskabet, at "I have bought an insurance from you for my kogeplade through [butik1]. I have ordered a service visit and ended up with a bill. I believe that the service visit should be covered by you".

Det fremgår af selskabets mail2 af 8/7 2024 til klageren, at "Det står at produktet er installeret forkert? det er ikke en pludselig og uforudset beskadigelse. Hvis i har haft en elektriker som installeret den så skal dette gå på deres garanti. Vi tager skaden hvis i har kommet til at tabe noget på komfuret eller anden skade ikke at den er installeret forkert".

Ankenævnet for Forsikring

8.

104219

Det fremgår af selskabets oversigt over korrespondance, at "26082025 Vi mejler til værkstedet, og hører med dem når de var ude hos kunde om de fik oprettet på fejlinstallationen? Værkstedet svarer Nej".

Det fremgår af selskabets mail af 28/8 2025 til klageren, at "Da du købte din komfur, var det antaget, at den ville blive installeret korrekt i dit hjem, så det var både rigtigt og passende at sælge dig forsikring. Hvis dit produkt er installeret forkert, bortfalder både garantien, retten til at klage og din forsikring hos os ... Derfor refunderer vi din præmie".

Det fremgår af selskabets mail af 1/9 2025 til klageren, at "Vi sendte en mejl tilbage til dere (når i sendte os regning på en tekniker i selv kontaktet) hvor vi spurgte ind til skaden, men den blev aldrig besvaret ellers havde vi informeret jer allerede der at produktet var forkert installeret og det står også på fakturaen du sendte til os, at den er fejl installeret, og iflg. agtsomhedskravet i vores vilkåren ... og iflg. værkstedet blev fejlinstallationen aldrig ordnet af en tekniker fra deres værksted. og Solid betalte ikke den gang for besøget de havde aflagt hos jer. Venligst send os deres reg nr og konto nr så bliver premien tilbage betalt til dere".

Det fremgår af selskabets brev af 8/9 2025 til nævnet, at "Efter en omfattende vurdering af alle omstændigheder i sagen har Solid Insurance besluttet at ændre sin tidligere meddelte beslutning og har i stedet besluttet at genaktivere forsikringspolice, med virkning fra 27-08-25. Som følge heraf har Solid Insurance yderligere besluttet, at sagen vedrørende påstanden om, at komfuret nu er beskadiget på grund af ekstern skade skal tages op til fornyet behandling. En skadesbehandler vil snart kontakte [klageren] igen for yderligere behandling af den skade, der blev rapporteret 25-08-25. For at undgå tvivl vil Solid Insurance også i denne sammenhæng præcisere, at den oprindelige skade, der blev rapporteret i 08-07-24, ikke er berettiget til erstatning i henhold til vilkårene og betingelserne, da den var forårsaget af forkert håndtering ... I lyset af ovenstående mener Solid Insurance, at forsikringserstatningen bør nedsættes i den foreliggende sag med 100 % da [klageren] har installeret produktet forkert i strid med producen-

Ankenævnet for Forsikring

9.

104219

tens anvisninger, hvilket i denne sammenhæng må betragtes som grov uagtsomhed, ikke mindst i betragtning af risikoen for skader på både ovnen og tredjemand".

Det fremgår af klagerens kommentar af 18/10 2025 til nævnet, at "min klage alene vedrører den skade, som jeg anmeldte til Solid Insurance den 8. juli 2024, og at jeg med klagen ønsker, at selskabet dækker fakturaen fra butik2 af 4. juli 2024 på 1.745 kr. inkl. moms".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt "2. OMFANG", at "Forsikringen dækker følgende skader på det forsikrede produkt med undtagelse af det som er angivet i afsnit 2.1 nedenfor: - pludselig og uforudset beskadigelse af det forsikrede produkt. Ved en pludselig skade mener vi en skade, hvor virkningen har været øjeblikkelig og uventet og ikke indtræffer over en længere periode ... - funktionsfejl, mekaniske eller elektriske funktionsfejl i produktet. Ved funktionsfejl i produktet mener vi mekanisk eller elektrisk svigt i produktet, som gør, at produktet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål".

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt "5. AGTSOMHEDSKRAV", at "Det forsikrede produkt skal behandles i henhold til producentens gældende anvisninger og kun benyttes til det formål og i et miljø som produktet er tiltænkt. ... Overtrædelse af disse krav kan medføre at erstatningen nedsættes eller falder bort".

Nævnet lægger i overensstemmelse med det oplyste i fakturaen af 4/7 2024 fra butik2 på 1.745 kr., som er udstedt til klageren, til grund, at fejlen på komfuret bestod i, at 2 kogezone gav fejl og ikke virkede. Det var herudover anført, at produktet var installeret forkert.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at en sådan fejl udgør en skade omfattet af dækningen i forsikringsbetingelsernes pkt. 2., hvor det fremgår, at forsikringen dækker, "funktionsfejl, mekaniske eller elektriske funktionsfejl i produktet. Ved funktionsfejl i produktet mener vi mekanisk eller elektrisk svigt i produktet, som gør, at produktet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål".

Ankenævnet for Forsikring

10.

104219

Spørgsmålet er herefter, om selskabet har været berettiget til at afvise dækning af klagerens udgift på 1.745 kr. vedrørende komfuret under henvisning til, at klageren har fremkaldt skaden ved grov uagtsomhed, jf. forsikringsaftalelovens § 18, stk. 2. Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsaftalelovens § 20, at det ikke med retsvirkning kan aftales, at selskabet skal være fri for ansvar, hvis forsikringsbegivenheden er fremkaldt ved en uagtsomhed, der ikke kan betegnes som grov.

Efter en samlet vurdering finder nævnet på det foreliggende dårligt oplyste grundlag, at selskabet ikke har bevist, at klageren har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved en uagtsomhed, der under de foreliggende omstændigheder må betegnes som grov, jf. forsikringsaftalelovens § 18, stk. 2. Selskabet skal derfor dække klagerens faktura af 4/7 2024 på 1.745 kr. inkl. moms fra butik2.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er oplysning om, hvem der har installeret komfuret, hvordan komfuret var forkert installeret, eller om der var årsagssammenhæng mellem skaden på de 2 kogezone og den forkerte installation.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, SOLID Forsikring, skal dække klagerens faktura af 4/7 2024 på 1.745 kr. inkl. moms fra butik2 med tillæg af renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

104219

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Svend Bjerg Hansen', is written over a light blue rectangular background.

Svend Bjerg Hansen