

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2026 blev i sag nr. 104842:

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 26/11 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagens faktiske forhold

- Den skaderamte computer er en Lenovo Yoga 7 14ARB7 med AMD Ryzen 5 6600U, 16 GB RAM, 512 GB SSD og 14" touchskærm, købt 23. august 2024 for 8.866 kr.
- Skaden skete ved spild af kaffe.
- Tryg har fået en reparation udført til 8.197 kr.

Grundlag for klagen

Jeg mener, at afgørelsen er urimelig og ikke i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes formål, fordi:

1. Reparationen udgør over 92 % af totalskadeværdien.
2. Markedsprisen for en tilsvarende ny model er lavere end Trygs vurdering. Aktuell pris for en tilsvarende Lenovo Yoga 7 14ARB7 (Ryzen 5 6600U, 16 GB, 512 GB, touch) er ca. 8.000 kr i detailhandlen pr. oktober 2025. Det betyder, at reparationsudgiften (8.197 kr) overstiger eller mindst svarer til nyværdien af tilsvarende model.
3. Reparationen kan ikke objektivt anses som rimelig løsning. Når reparationen er så kostbar, at der reelt kunne være købt en ny computer, er det ikke i overensstemmelse med betingelsernes formål 'at stille forsikrede i væsentlig samme stand som før skaden'.
4. Forsikrede skal ikke acceptere en dyr reparation med ringere restværdi. En reparation tæt på totalskadegrænsen efterlader i praksis en genstand med lavere brugsværdi og lavere gen salgsværdi og jeg har gennem flere måneder forsøgt at sælge computeren for 6.500 på DBA uden så meget som en eneste henvendelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Påstand

Jeg anmoder om,

- at afgørelsen omgøres,
- at reparationen annulleres som erstatningsform,
- og at der i stedet udbetales kontanterstatning svarende til genanskaffelsesværdien (ca. 8.000 kr) med fradrag af aftalt selvrisko."

Selskabet har i brev af 8/12 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen vedrører erstatning efter anmeldt skade på en computer. Selskabet har betalt for reparation af klagerens computer. Klageren ønsker computeren totalskadet.

Klageren var på skadetidspunktet omfattet af en indboforsikring på forsikringsbetingelserne 12G1. Forsikringsbetingelserne 12G1 fremlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 20. maj 2025, at han havde fået skade på sin computer samme dag. Af skadeanmeldelsen fremgår blandt andet: '*Lenovo Yoga 2-i-1, købt 23/8 2024. Kunde har kvittering. Har fået spildt kaffe i sig.*'

Skadeanmeldelsen fremlægges som **bilag 2**.

Selskabet modtog kvittering på den beskadigede computer fra klageren den 22. maj 2025. Af kvitteringen fremgår, at der er tale om en Lenovo Yoga 7 14ARB7 82QF bærbar, købt den 23. august 2024 til 8.866 kr. Selskabet bemærker, at den af klageren fremlagte kvittering ikke er identisk med den til selskabet indsendte kvittering. Kvitteringen modtaget hos selskabet fremlægges som **bilag 3**.

Ved brev af 22. maj 2025 bekræftede selskabet dækning og oprettede en henvisning til selskabets samarbejdspartner med henblik på vurdering af skaden. Af selskabets brev af 22. maj 2025 fremgår blandt andet:

'Reparation

Hvis din enhed kan repareres, gør [reparatør] det, og udleverer den til dig. Efter reparationen vil garantien fortsætte uændret hos forhandleren, såfremt garantien bortfalder hos forhandleren overtager [reparatør] denne.'

'Totalskade

Hvis [reparatør] vurderer, at du helt skal have erstattet din enhed, bliver du gjort opmærksom på dette. Din erstatning bliver da beregnet ud fra de priser, vi kan købe en tilsvarende enhed for. Din erstatning vil blive udbetalt til din nem-konto.

Information omkring selvrisko

Din indboforsikring har en selvrisko på 1292 kr.'

Selskabets brev af 22. maj 2025 fremlægges som **bilag 4**.

Reparatøren fik computeren indleveret den 27. maj 2025 og orienterede klageren pr. SMS om, at reparationen ville blive påbegyndt hurtigst muligt. Den 11. juni 2025 modtog klageren en SMS fra selskabets samarbejdspartner om, at computeren var under reparation.

Klageren oplyste telefonisk den 13. juni 2025, at han ikke ønskede computeren repareret, men ønskede computeren totalskadet. Han havde dog fået besked fra selskabets samarbejdspartner om, at computeren kunne repareres. Selskabets telefonnotat af 13. juni 2025 fremlægges som **bilag 5**.

Ved mail af 19. juni 2025 klagede klageren til selskabets klageansvarlige afdeling over Skadeafdelingens ekspeditionstid. Klageren oplyste desuden, at han ikke havde tillid til reparationerne og derfor havde købt en ny computer. Klagerens mail af 19. juni 2025 fremlægges som **bilag 6**.

Samme dag meddelte selskabets klageansvarlige afdeling, at sagen fortsat var under behandling, og at den klageansvarlige afdeling ikke havde mulighed for at påvirke reparatørens sagsbehandlingstid. Selskabets mail af 19. juni 2025 fremlægges som **bilag 7**.

Ligeledes samme dag færdigbehandlede reparatøren sagen. Selskabet betalte 8.197 kr. for reparationen. I sin mail af 19. juni 2025 til selskabets klageansvarlige afdeling fremsatte klageren krav om totalskadeerstatning. Klagerens mail af 19. juni 2025 fremlægges som **bilag 8**.

Klageren meddelte selskabet den 17. juli 2025, at han ikke ville anerkende opkrævning fra selskabets reparatør vedrørende klagerens selvrisiko, da han ikke havde bedt reparatøren om at reparere computeren. Klageren oplyste desuden, at den tilbageleverede computer ikke virkede. Klagerens mail af 17. juli 2025 fremlægges som **bilag 9**.

Selskabets samarbejdspartner informerede selskabets klageansvarlige afdeling om, at de ikke var blevet kontaktet om, at computeren ikke skulle virke, ved mail af 17. juli 2025. Mail fra selskabets samarbejdspartner af 17. juli 2025 fremlægges som **bilag 10**.

Ved mail af 7. august 2025 fastholdt selskabet, at selskabet var berettiget til at reparere klagerens computer, og at klageren ikke havde løftet bevisbyrden for, at den reparerede computer ikke virkede, men at klageren kunne reklamere overfor reparatøren. Selskabets fastholdelse af 7. august 2025 er fremlagt af klageren.

Klageren fastholdt sin indsigelse overfor selskabets klageansvarlige afdeling ved mail af 8. oktober 2025 under henvisning til, at selskabets fastsatte totalskadegrænse var forkert fastsat, da tilsvarende computere kunne købes for lavere priser. Klagerens mail af 8. oktober 2025 fremlægges som **bilag 11**.

I mail af 31. oktober 2025 tilbød klageren at sende computeren retur til selskabet. Klagerens mail af 31. oktober 2025 fremlægges som **bilag 12**.

Selskabets klageansvarlige afdeling fastholdt sin afgørelse ved mail af 26. november 2025. Selskabets mail af 26. november 2025 fremlægges som **bilag 13**.

Samme dag meddelte klageren selskabets klageansvarlige afdeling, at han ikke anerkendte det rykkergebyr, der var påløbet sagen grundet manglende betaling af klagerens selvrisko. Klagerens mail af 26. november 2025 fremlægges som **bilag 14**.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Sagen omhandler erstatning efter anmeldt skade på en computer. Selskabet har betalt for reparation af klagerens computer. Klageren gør gældende, at han ønsker computeren totalskadet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår blandt andet:

'Opgørelse af erstatning Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- *Reparation*
- *Genlevering*
- *Kontanterstatning*

Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand forstås, at tingen ikke nødvendigvis er, som før skaden skete, men at den i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed er som før skaden. Fx kan vi vælge at anvende uoriginale reservedele. Udgiften til reparation kan ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering.'

På baggrund af ovenstående er det selskabets vurdering, at afgørelsen er korrekt og i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne og praksis. Selskabet fastholder derfor, at selskabet ikke kan udbetale totalskadeerstatning for den beskadigede computer, ligesom selskabet fastholder sit krav på selvrisko.

Ved vurderingen af sagen har selskabet særligt lagt vægt på, at det er selskabets valg, hvorledes klagerens tab skal erstattes, herunder med reparation eller kontanterstatning, under forudsætning af, at reparationsudgifterne ikke overstiger totalskadeværdien.

Klageren gør gældende, at tilsvarende computere er billigere end lagt til grund af selskabet ved vurderingen af totalskadegrænsen.

Det af klageren anførte herom kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse.

Den af klageren anmeldte computer havde en 360 graders funktion, hvilket var essentielt for typen og dermed noget, som selskabet ikke kan undgå at medtage i vurderingen af, hvilken computer, der svarer til klagerens.

To ud af tre computere på klagerens liste over tilsvarende computere har ikke denne funktion, hvorfor disse efter selskabets opfattelse ikke er sammenlignelige.

At computere er billigere, kan ikke medføre, at totalskadegrænsen nedsættes, da der er tale om computere, der mangler en så vital egenskab.

Hvis selskabet skulle tage udgangspunkt i de af klageren foreslåede tilsvarende computere, ville det efter selskabets opfattelse stille klageren dårligere end før skaden, hvilket ville i strid med forsikringsbetingelsernes punkt 6

Selskabet bemærker endvidere, at klagerens skade er opgjort måneder forud for de af klageren anførte priser. Den anførte pris på den af klageren tilbageværende tilsvarende computer, der har 2-i-1 funktion er en outlet pris (pris for brugt produkt), ligesom al elektronik var nedsat grundet forestående Black Friday. Af samme årsag kunne klagerens bud på en tilsvarende computer have været dyrere på opgørelsestidspunktet.

Ved fastsættelse af totalskadegrænsen har selskabet taget udgangspunkt i en computer, der designmæssigt har ligheder, men også tilsvarende performance-specifikationer. Selskabet har taget udgangspunkt i Yoga 7 2-in-1 Intel Core Ultra 5 226V 14" OLED computer med 360 graders hængsel, der på opgørelsestidspunktet kostede 8.999 kr. Sammenligningsskema fremlægges som **bilag 15**.

I den forbindelse bemærker selskabet, at det fremgår af sammenligningsskemaet, at klagerens computer havde en værdi af 8.500 – 11.000 kr.

Ydermere bemærker selskabet, at selskabet har sammenlignet med en 2-i-1 model, nøjagtig som angivet af klageren i sin anmeldelse til selskabet.

Klagerens anmeldte computer blev repareret for 8.197 kr., hvilket er under totalskadeværdien på 8.999 kr., hvorfor det er selskabets opfattelse, at reparationen er udført i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Det er selskabets opfattelse, at det af klageren anførte om, at han ikke har kunne sælge den reparerede computer, ikke kan føre til en ændring af selskabets afgørelse. Selskabet bemærker hertil, at selskabet erstatte i henhold til betingelsernes punkt 6, hvor der tages udgangspunkt i markedsprisen for en tilsvarende computer – og ikke i brugtsalgsværdien.

Selskabet skal ydermere bemærke, at klageren først den 13. juni 2025, 17 dage efter at være blevet bekendt med, at reparationen ville blive påbegyndt, og to dage efter at være blevet bekendt med, at reparation var undervejs, gjorde opmærksom på, at han ønskede computeren totalskadedet.

Klageren kunne allerede ved indlevering af computeren havde gjort opmærksom på, at han ikke ønskede reparation af computeren, hvilket ville have medført, at klageren kunne have modtaget en kontanterstatning svarende til reparationsudgifterne. Da klageren orienterede selskabet om, at han ønskede totalskadeerstatning, var der allerede påløbet væsentlige udgifter til reparation, herunder til arbejds løn og reservedele.

Det af klageren anførte om, at han ikke kan have tillid til reparationerne af computeren, kan ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse.

Selskabet må betragte klagerens oplysning om, at han ikke kan have tillid til reparation som en eftertænkning, da klageren allerede på dette tidspunkt havde købt en ny computer. Selskabet bemærker i den forbindelse, at klageren købte en ny computer forud for at have fået udleveret

den reparerede computer. I den forbindelse bemærker selskabet, at klageren ikke har dokumenteret, at den udførte reparation ikke er udført korrekt. Såfremt det er klagerens opfattelse, at reparationen ikke er foretaget korrekt, må selskabet fortsat henvise til, at han kontakter reparatøren.

Endvidere kan det af klageren anførte om, at han har købt en anden computer ikke føre til en ændring af selskabets afgørelse. Idet selskabet henviser til selskabets brev af 22. maj 2025 til klageren, er det selskabets opfattelse, at korrespondancen i sagen ikke giver klageren anledning til at tro, at selskabet ville totalskade computeren.

At klageren af egen drift har valgt ikke at vente på selskabets afgørelse, men købt en ny computer, kan ikke komme selskabet til skade.

Til yderligere belysning kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sag 98.978, hvor klageren havde fået skade på en telefon, som selskabet reparerede. Nævnet udtalte blandt andet:

'Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19 om erstatningsopgørelsen, at 'erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på: A. Reparation. B. Godtgørelse af værdiforringelse. C. Genlevering. D. Kontanterstatning'. [...] Nævnet bemærker, at selvrisiko er et på forhånd fastlagt/aftalt beløb af skadens størrelse, som klageren selv bærer risikoen for. Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet det fulde selvriskobeløb hos klageren. Nævnet finder, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at den udførte reparation ikke har været tilstrækkelig. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i den foreliggende situation været berettiget at dække skaden ved at opføre erstatningen til reparationsudgiften. Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren kan henvende sig til reparatøren, der kan vurdere, om der er årsagssammenhæng mellem reparationen og de nævnte forstyrrelser i kameraet, og at det fremgår af værkstedrapporten, at der er tale om en original Apple skærm.'

Kendelsen AK98.978 fremlægges som **bilag 16**.

Sammenfatning

Sammenfattende er det selskabets opfattelse, at totalskadeværdien fastsættes ved sammenligning med tilsvarende computere på baggrund af design, funktioner og specifikationer. På den baggrund er det selskabets opfattelse, at udgifterne til reparation er under totalskadeværdien, hvorfor selskabet har været berettiget til at opføre skaden på klagerens computer med reparation. Selskabet fastholder derfor sin afgørelse og sit krav mod klageren på klagerens selvrisiko."

Klageren har i kommentar af 23/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

Korrektion:

Sagsforløb fra Selskabets hjemmeside vedrørende 'pludselig skade' fremgår det, at kvittering er fremsendt 22. maj 2025 således som det også fremgår af Selskabets Svar på den skade ramte computer. Den i klagen fremsendte kvittering benævnt *'Føniks Lenovo Faktura oktober 2021 631618'*, hidrører fra et tidligere køb. *Bilag 3 Kvittering* fra Selskabets Svar, er den korrekte kvittering fra august 2024.

Kommentarer:

Selve skades anmeldelsen bliver foretaget telefonisk den 20. maj idet Selskabets internetadgang til skadesanmeldelser var nede. Den i Selskabets Svar benævnte skadesanmeldelse fremlagt som bilag 2, er i overensstemmelse med den telefonisk oplyste. Selskabet har alene oplyst pr telefon, den 22. maj 2025, at computeren skulle fremsendes til Selskabet underleverandør [reparatør] (herefter underleverandøren) for taksering af skaden. Det blev oplyst, at jeg ville blive kontaktet af Underleverandøren.

Underleverandøren meddeler at de har et samarbejde med Selskabet og instruerer i hvordan Klageren skal forberede computere med: fjernelse af låsekode tage back up samt hvordan Klageren kan sende den. Intet var muligt idet computeren overhovedet ikke kunne tændes Underleverandørens mail fra 22. maj 2025 fremlægges som **Bilag 1**

Underleverandøren fremsender herefter en pakkelabel. Samme dag blev computeren indleveret i GLS pakkeshop ... i den originale emballage og hvad dertil hører. Underleverandørens mail fra 23. maj 2025 fremlægges som **Bilag 2**

Underleverandøren kvitterer for modtagelse og meddeler at de påbegynder arbejdet med den. På intet tidspunkt bliver Klageren orienteret om at arbejdet ikke omfatter en taksering. Underleverandørens mail fra 27. maj 2025 fremlægges som **Bilag 3**

Underleverandøren meddeler i mail den 2. juni, at man nu har bestilt reservedele for reparation. Dette sker uden at Klageren bliver kontaktet, og Klageren må opfatte det som en total fejlvrdering, at begynde at reparere på en computer der har fået hældt en kop kaffe ned i sig. Ydermere bliver Klageren på intet tidspunkt tilbudt en erstatning computer i reparationstiden. Underleverandørens mail fra 2. juni 2025 fremlægges som **Bilag 4**

Underleverandøren meddeler i mail den 4. juni, at man modtaget reservedele. Underleverandørens mail fra 4. juni 2025 fremlægges som **Bilag 5**

Underleverandøren meddeler i mail den 5. juni, at man nu igen har bestilt reservedele. Underleverandørens mail fra 5. juni 2025 fremlægges som **Bilag 6**

Underleverandøren meddeler i mail den 11. juni, at man modtaget reservedele. Underleverandørens mail fra 11. juni 2025 fremlægges som **Bilag 7**

Senere samme dag meddeler Underleverandøren at de påbegynder arbejdet. Underleverandørens mail fra 11. juni 2025 fremlægges som **Bilag 8**

Underleverandøren meddeler i mail den 13. juni, at man nu igen har bestilt reservedele. Underleverandørens mail fra 13. juni 2025 fremlægges som **Bilag 9**

Underleverandøren meddeler i mail den 18. juni, at man modtaget reservedele. Underleverandørens mail fra 18. juni 2025 fremlægges som **Bilag 10**

Senere samme dag meddeler de at de påbegynder arbejdet. Underleverandørens mail fra 18. juni 2025 fremlægges som **Bilag 11**

Hændelser/bilag alle fra den 19. juni 2025

Kl. 07:14 Undertegnede Klager, retter i mail til Selskabets klageafdeling benævnt 'Kvalitet' – efter adskillige telefoniske protester over skadesforløbet til Selskabets Skadesafdeling – endnu en gang krav, om at få det fulde beløb, som Klageren har givet for den skadesramte computer, udbetalt med fradrag af selvrisko Klagerens mail fra 19. juni 2025 kl. 07:14 fremlægges som **Bilag 12**

Kl. 07:14 Selskabets Kvalitetsafdeling kvitterer for modtagelse af henvendelse i mail med henvisning til op til ca. 4 ugers behandlingstid Selskabets mail fra 19. juni 2025

kl. 07:14 fremlægges som **Bilag 13** Kl. 09:26 meddeler Selskabets Kvalitetsafdeling afvisning af ikke afsluttet sag med henvisning til skadeafdeling, hvortil Klageren adskillige gange forgæves har rettet telefonisk henvendelse. Selskabets mail fra 19. juni 2025 kl. 09:26 fremlægges som **Bilag 14**

Kl. 10:22 meddeler Underleverandøren at sagen er afsluttet. Underleverandørens mail fra 19. juni 2025 kl. 10:22 fremlægges som **Bilag 15**

Kl. 10:26 opkræver Underleverandøren Selskabets selvrisko beløb. Underleverandørens mail fra 19. juni 2025 kl. 10:26 fremlægges som **Bilag 16**

Kl. 14:22 Klager, retter nu fornyet henvendelse i mail til Selskabets Kvalitetsafdeling med kopi (Cc) til Underleverandøren, med henvisning til den i bilag 12 tidligere fremsendte mail. Herunder gør Klageren opmærksom på, at computeren ikke skal, returneres og gentager endnu en gang mit krav om at få det fulde beløb, som Klageren har givet for den skadesramte computer, udbetalt med fradrag af selvrisko. Klagerens mail fra 19. juni 2025 kl. 14:22 fremlægges som **Bilag 17**

Kl. 14:22 Selskabets Kvalitetsafdeling kvitterer for modtagelse af henvendelse i mail med henvisning til op til ca. 4 ugers behandlingstid Selskabets mail fra 19. juni 2025 kl. 14:22 fremlægges som **Bilag 18**

Kl. 15:10 Underleverandøren meddeler i mail at pakke er afsendt. Underleverandørens mail fra 19. juni 2025 kl. 15:10 fremlægges som **Bilag 19**

GLS afleverer den 20. juni en pakke i uautoriseret emballage ved havelågen til min [familiemedlem] I pakken befandt computeren sig.

Selskabet har i sit svar givet udtryk for, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at den såkaldte reparerede computer var uvirksom. Der vedlægges dokumentation for skærm billede således som det så ud ved modtagelsen den 20. juni, og således som det forsat ser ud. Med al ønskelig tydelighed kan man se, at det er en computer der ikke virker. I betragtning af klagerens utryghed, mistillid og de mange fejlvurderinger af reparationsomfang, forkerte eller manglende reservedele med mere, ser det unægtelig ud til at gode penge er kastet efter dårlige, og at omkostningerne over Selskabet dermed er løbet løbsk. Det er yderligere såvel tankevækkende som utrygskabende, at det samme dag den 19. juni, hvor Klageren henvender sig til Selskabets Kvalitetsafdeling, ganske få timer efter lykkes at have færdigrepareret computeren, og allerede samme dag at afsende til Klageren trods Klagerens protester. Klageren har meget svært ved at se, at der skulle være foretaget en kvalitetssikring af produktet, om det rent faktisk virkede. Snarere virker det som om, at Underleverandøren har ønsket at komme af med problemet så hurtigt som muligt og at få lukket sagen overfor Selskabet. Dermed er der nok sjusket med kvalitetssikring, Ved telefonisk henvendelse til Underleverandøren fik Klageren oplyst, at Underleverandøren ikke havde noget problem, fordi de overholdt den SLA som Underleverandøren har med Selskabet. Alle Klagerens henvendelser til Selskabet under forløbet, har været henvist til Underleverandøren, som har undskyldt sig med, at alle henvendelser skulle rettes til Selskabet idet Selskabet var deres kunde. Klageren er enig i, at det må være Selskabet der er Underleverandørens kunde og ikke Klageren. Såvel Selskabet som Underleverandøren har dækket sig ind under hinanden og Klageren har ikke på noget

tidspunkt i forløbet kunne få en status andet end at ganske flydende udsagn som 'snares', 'hurtigst muligt' eller 'i løbet af et par dage'

Selskabets ageren overfor Klageren har derfor været urimelig og mangelfuldt i forhold til at tilbyde:

- kontant erstatning på anmeldelsestidspunktet
- erstatnings computer ved eventuel reparation
- tage ansvar i forhold til tidsestimater
- trække tingene i langdrag Klagerens dokumentation for skærbillede af uvirksom computer fremlægges som **Bilag 20**"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 23/8 2024 fra computerforhandler fremgår bl.a.:

"Lenovo Yoga 7 14ARB7 82QF Bærbar PC – AM Stk. pris 8.866 DKK".

Af skadeanmeldelse af 20/5 2025 fremgår bl.a.:

"Hvornår skete skaden? Angiv så præcis dato som muligt. 20.05.2025 ... **Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her.** *Lenovo Yoga 2-i-1, købt 23/8 2024. Kunde har kvittering. Har fået spildt kaffe i sig."*

Af selskabets brev af 22/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Din indboforsikring dækker skaden. Vi vil nu få vores samarbejdspartner til at undersøge skaden og vurdere det videre forløb.

[reparatør] skal vurdere skaden

Skaden på din enhed skal vurderes af vores samarbejdspartner, [reparatør] Vi har givet dem besked om skaden, og de vil kontakte dig direkte om det videre forløb. Inden du sender din Bærbar computer til [reparatør], skal du huske at tage en backup og deaktivere 'Find my iPhone', hvis din enhed er fra Apple. Du kan få erstatning på tre forskellige måder. [reparatør] vurderer, hvilken af dem, der gælder for din enhed.

Reparation

Hvis din enhed kan repareres, gør [reparatør] det, og udleverer den til dig. Efter reparationen vil garantien fortsætte uændret hos forhandleren, såfremt garantien bortfalder hos forhandleren overtager [reparatør] denne.

...

Totalskade

Hvis [reparatør] vurderer, at du helt skal have erstattet din enhed, bliver du gjort opmærksom på dette. Din erstatning bliver da beregnet ud fra de priser, vi kan købe en tilsvarende enhed for. Din erstatning vil blive udbetalt til din nemkonto.

Information omkring selvrisko

Din indboforsikring har en selvrisko på 1292 kr.

Sådan dækker din forsikring

I denne afskrivningstabel kan du se, hvordan din forsikring dækker mobiltelefoner, computerudstyg og spilkonsoller:

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

104842

Alder Dækning 0-4 år 100%

4-5 år 30%

5 år- 10%."

Ankenævnet for Forsikring

11.

104842

Af [reparatøren]s mail af 22/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"**Emne:** Reparation hos [reparatør] ifm. Forsikringssag. ... Din sag er nu oprettet - lad os reparere din enhed Kære [forsikringstager] Du modtager denne mail, da [reparatør] er samarbejdspartner med Tryg: Det betyder, at det vil være os, der varetager reparationen af din enhed. Du bedes derfor indlevere en til os, så snart du har mulighed for det."

Af [reparatøren]s mail af 22/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"**Emne:** ... Statusopdatering

...

Din reparationssag er modtaget Kære [forsikringstager]

Vi har nu modtaget din enhed hos [reparatør] og vil begynde at arbejde på den hurtigst muligt. Vi vil løbende holde dig opdateret omkring, hvor langt vi er nået i reparationsprocessen."

Af [reparatøren]s mail af 2/6 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har bestilt reservedelen(e) til din sag Kære [forsikringstager] Vi er klar til at reparere din Lenovo Yoga 7 14ARB7 14", men har ikke de nødvendige reservedele på lager. Vi har derfor bestilt reservedelen(e) og vil efter modtagelse, udføre reparationen hurtigst muligt. Vi giver dig besked, så snart reservedelen er modtaget."

Af selskabets telefonnotat af 13/6 2025 efter samtale med klageren fremgår bl.a.:

"[klageren] oplyser, at han er uforstående *over for*, hvorfor skadesbehandlingen hos [reparatør] har taget så lang tid. Han oplyste i første omgang, at han ikke ønskede computeren repareret, men i stedet ønskede den totalskadet. Senere oplyser [klageren] dog, at han har fået besked fra [reparatør] om, at computeren godt kan repareres • han *er* blot utilfreds med forløbet. I dialog med ... fra [reparatør] oplyses det, at reservedelen, Et powerboard, har en leveringstid på mellem log 7 hverdage, og at det har *været* vanskeligt at få den hjem."

Af [reparatøren]s mail af 19/6 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"**Emne:** Betaling af selvrisiko

Vi har afsluttet din reparationssag, og vi skal på vegne af dit forsikringsselskab opkræve selvrisikoen på 1292.0 kr. Beløbet kan indbetales via nedenstående link. Ved manglende betaling eller respons, vil beløbet overgå som restance til dit forsikringsselskab, hvilket kan medføre yderligere omkostninger."

Af klagerens mail af 19/6 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg synes det er en fuldstændig uacceptabel ekspeditionstid, at jeg nu en knap en måned efter skaden er sket, ikke har fået erstatning

Det føles som om jeg kun bliver holdt hen med snak og bliver bedt om mere tålmodighed.

Ankenævnet for Forsikring

12.

104842

Forløbet er på ingen måde tryghedsskabende. Jeg føler mig utryg over forløbet, og undrer mig over at man overhovedet forsøger at reparere computeren.

Jeg synes det med al ønskelig tydelighed fremgår, at der er foregået en fejlvurdering ved at forsøge at reparere. Det virker som om man prøver en ting, finder ud af at der skal noget andet til, og prøver så det, men stadig uden succes.

Hvis det på et eller andet tidspunkt lykkes at få laptoppen op at køre, så vil jeg ikke have tillid til, at der ikke er andre dele, som man har overset, som har taget skade og som vil opstå, måske i nær fremtid.

Jeg gengiver forløbet nedenfor, som jeg er blevet opdateret med fra [reparatør] og jeg har bestemt ikke tillid til, at de i dette tilfælde har været det rette valg for bedømmelse af skadens omfang.

18-06 Under behandling

18.06 Reservedele modtaget

13-06 Mangler reservedele

11.06 Under behandling

11.06 Reservedele modtaget

05-06 Mangler reservedele

04-06 Reservedele modtaget og under behandling

02-06 Mangler reservedele

27-05 Reparationssag modtaget

23-05 QR kode fra [reparatør]

22-05 [reparatør] meddeler samarbejde med Tryg

22-05 Opkald fra Tryg at [reparatør] skal vurdere skaden

20-05 Kvittering fra Tryg om modtagelse af skadesag Som tidligere meddelt Trygs skadeafdeling, er min tillid til reparationerne ikke til stede og har derfor indkøbt anden lap top, og forventer derfor, at det fulde beløb, som jeg har givet for den skaderamte computer, bliver udbetalt mig evt. med fradrag af selvrisiko".

Af klagerens mail af 17/7 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som nævnt tidligere anerkender jeg ikke opkrævning fra [reparatør] på en selvrisiko, som Tryg har til gode og kan modregne i udbetaling af erstatning. Jeg har endnu ikke modtaget udbetaling af erstatningen.

Jeg har ikke bedt [reparatør] om at reparere laptoppen. Den er imidlertid afleveret på min adresse på trods af, at jeg har frabedt mig at få den sendt tilbage Jeg har forsøgt en gang at tænde den, men den virkede ikke, og jeg har ikke tænkt mig at gøre mere ved den."

Af [reparatøren]s mail af 17/7 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Har netop modtaget denne fra en kunde. (Det samme har I) Vi har været i dialog med jer sidst, og alt er som det skal være igennem forløbet. Vi har håndteret alt indenfor den aftalte tid. Det er første gang jeg hører om at den ikke skulle virke. Vi har hverken mails, SMS'er eller opkald. Kunden udtrykker utilfredshed over at vi har repareret den, men har ikke givet udtryk for ønske om kontanterstatning eller andet."

Ankenævnet for Forsikring

13.

104842

Af prisoversigt over computere for oktober 2025 udfærdiget af klageren fremgår bl.a.:

"Lenovo Yoga Slim 7 14 (Core Ultra 5) — ca. 7.999 kr hos Elgiganten.
<https://www.elgiganten.dk/product/computer-kontor/computere/barbarcomputer/lenovo-yoga-slim-7-14imh9-ultra-5-125h16gb-6400512oled-14-laptop/981678>

Lenovo Yoga 7 14AKP10 AI OLED — ~ 7.199 kr hos Elgiganten.
<https://www.elgiganten.dk/product/outlet/lenovo-yoga-7-14akp10-ai-516512oled-14-copilot-pc-pen/948595>

Lenovo Yoga Slim 7i 14 83CV00E — ~ 6.999 kr hos Lenovo.dk.
[https://www.lenovo.com/dk/da/p/laptops/yoga/yoga-slim-series/yoga-slim-7i-gen-9-\(14-inch-i-tel\)/83cv00eqmx.](https://www.lenovo.com/dk/da/p/laptops/yoga/yoga-slim-series/yoga-slim-7i-gen-9-(14-inch-i-tel)/83cv00eqmx.)"

Af skærbillede af 22/12 2025 fra klagerens computer fremgår bl.a.:

"Bitlocker-genoprettelse

Angiv genoprettelsesnøglen for dette drev ... Bitlocker skal bruge genoprettelsesnøglen for at låse drevet op, fordi sikker bootstart er blevet deaktiveret. Enten skal sikker bootstart aktiveres igen, eller også skal Bitlocker afbrydes midlertidigt, så Windows kan starte normalt."

Af sammenligningsskema udfærdiget af selskabet fremgår bl.a.:

"

Model	CPU	Skærm	RAM	Lager	Design	Pris (DKK)
Yoga 7 14ARB7 (reference)	AMD Ryzen 5 6600U	14" 2.2K IPS / 2.8K OLED	Op til 16 GB	Op til 1 TB	360° hængsel	~8.500-11.000
Yoga Slim 7 14 (Ultra 5)	Intel Core Ultra 5 125H	14" OLED	16 GB	512 GB	Clamshell	7.999
Yoga 7 14AKP10 AI OLED	AMD Ryzen AI (7000-serie)	14" OLED	16 GB	512 GB	360° hængsel	7.199
Yoga Slim 7i 14 (83CV00E)	Intel Core Ultra (Intel)	14" IPS	16 GB	512 GB	Clamshell	6.999
Yoga 7 2-in-1 (Proshop)	Intel Core Ultra 5 226V	14" OLED (1920x1200)	16 GB	512 GB	360° hængsel	8.999

"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Opgørelse af erstatning

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning

Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden.

...

Udgiften til reparation kan ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering

...

Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

- Nyværdierstatning (nye ting)
- Dagsværdierstatning (brugte ting)
- Ud fra afskrivningstabeller

Nyværdierstatning (nye ting)

Vi betaler en kontanterstatning, svarende til den pris vi skal betale for tingen hos den leverandør, vi har anvist, hvis det ødelagte eller stjålne er:

- indkøbt som nyt,
- mindre end 2 år gammelt, da skaden skete, og
- i øvrigt er ubeskadiget.

...

Gebyrer

Vi er berettiget til at beregne gebyrer til hel eller delvis dækning af omkostningerne ved fx opkrævninger, rykkerskrivelser, inkasso, udbetalinger, print og behandling af dokumenter, oversigter, besigtigelser, ekspeditioner, og ydelser i forbindelse med forsikrings- og skadebehandling mv."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 20/5 2025, at han den 20/5 2025 spildte kaffe på sin computer, hvorved computeren gik i stykker. Selskabet har afholdt reparationsudgift på 8.197 kr. til reparation af computeren og har opkrævet selvrisko på 1.292 kr. Klageren har afvist at betale selvrisko. Han ønsker, at computeren erklæres totalskadet, og at kontanterstatningen opgøres til 8.000 kr. svarende til computerens genanskaffelsesværdi.

Klageren har anført, at reparationsomkostningerne overstiger totalskadeerstatningen, hvorfor selskabet har været uberettiget til at reparere computeren. Markedsprisen for en tilsvarende ny model pr. oktober 2025 lød på ca. 8.000 kr., og prisen er derfor lavere end den markedspris, som selskabet henviser til. Klageren har efter reparationen gennem flere måneder forgæves forsøgt at sælge computeren for 6.500 kr., hvilket understøtter, at computerens værdi er lavere end reparationsomkostningerne. Klageren har anført, at computeren ikke virker, efter han fik den fra reparatøren den 20/6 2025, og at sagen er blevet trukket i langdrag.

Selskabet har anført, at erstatningsopgørelsen er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår, at selskabet har ret til at beslutte, hvordan klagerens tab skal erstattes. Selskabet har anført, at klageren har taget udgangspunkt i priseksempler flere måneder efter, at selskabet opgjorde skaden. Selskabet har taget udgangspunkt i computer Yoga 7 2-in-1 Intel Core Ultra 5 226V 14" OLED computer med 360 graders hængsel, som på opgørelses-tidspunktet kostede 8.999 kr. og som design- og performancemæssigt er identisk med klagerens computer. 360 graders funktion var essentiel for computeren, hvilket selskabet har taget i betragtning. Selskabet har anført, at 2 ud af 3 af computerne (som klageren har sammenlignet med) ikke har 360 graders funktion. Selskabet har anført, at reparationsudgifterne på 8.197 kr. ikke overstiger totalskadeværdien på 8.999 kr. Selskabet har anført, at klageren først den 13/6 2025 – 17 dage efter at klageren blev bekendt med at reparation ville gå i gang – gjorde opmærksom på, at han ønskede computeren erklæret totalskadet. På det tidspunkt, hvor klageren oplyste selskabet om, at han ønskede en kontanterstatning, var der påløbet udgifter til reparation. Selskabet har anført, at klageren købte en ny computer, inden han modtog den reparerede computer, at klageren ikke har dokumenteret, at reparationen er mangelfuld, og at klageren ikke har rettet henvendelse til reparatøren om fejl ved reparationen.

Det fremgår af faktura af 23/8 2024 fra computerforhandler, at "Lenovo Yoga 7 14ARB7 82QF Bærbar PC – AM Stk. pris 8.866 DKK".

Ankenævnet for Forsikring

16.

104842

Det fremgår af skadeanmeldelse af 20/5 2025, at "**Hvis du har yderligere oplysninger om skaden, kan du skrive dem her.** *Lenovo Yoga 2-i-1, købt 23/8 2024. Kunde har kvittering. Har fået spildt kaffe i sig*".

Det fremgår af [reparatørens] mail af 22/5 2025 til klageren at: "**Emne:** Reparation hos [reparatør] ifm. Forsikringssag. ... Din sag er nu oprettet - lad os reparere din enhed Kære [forsikringstager] Du modtager denne mail, da [reparatør] er samarbejdspartner med Tryg: Det betyder, at det vil være os, der varetager reparationen af din enhed. Du bedes derfor indlevere en til os, så snart du har mulighed for det".

Det fremgår af [reparatørens] mail af 22/5 2025 til klageren, at "**Emne:** ... Statusopdatering ... Din reparationssag er modtaget Kære [forsikringstager]. Vi har nu modtaget din enhed hos [reparatør] og vil begynde at arbejde på den hurtigst muligt. Vi vil løbende holde dig opdateret omkring, hvor langt vi er nået i reparationsprocessen".

Det fremgår af [reparatørens] mail af 2/6 2025 til klageren at: "Vi har bestilt reservedelen(e) til din sag Kære [forsikringstager] Vi er klar til at reparere din Lenovo Yoga 7 14ARB7 14", men har ikke de nødvendige reservedele på lager. Vi har derfor bestilt reservedelen(e) og vil efter modtagelse, udføre reparationen hurtigst muligt. Vi giver dig besked, så snart reservedelen er modtaget".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "**Opgørelse af erstatning** Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder: •Reparation •Genlevering •Kontanterstatning **Reparation** Vi betaler, hvad det koster at lade den ødelagte ting reparere, for derved at sætte den i væsentlig samme stand som før skaden ... Udgiften til reparation kan ikke overstige værdien af det skaderamte opgjort efter reglerne for kontanterstatning eller genlevering".

Ankenævnet for Forsikring

17.

104842

Nævnet bemærker, at selvrisikoen er et på forhånd fastlagt/aftalt beløb af skadens størrelse, som klageren selv bærer risikoen for.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har godtgjort, at genanskaffelsesprisen for en sammenlignelig computer på reparationstidspunktet oversteg reparationsprisen på 8.197 kr. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har sørget for, at computeren blev repareret, og at selskabet har opkrævet det fulde selvrisikobeløb på 1192 kr. hos klageren, da beløbet er mindre end reparationsudgiften.

Nævnet finder, at klageren på det foreliggende grundlag, hvor han ikke har reklameret over for reparatøren, men har sat computeren til salg, ikke har bevist, at den udførte reparation ikke har været tilstrækkelig.

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.



Jørgen Steen Sørensen

formand