835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 76.072:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xxx xx xxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

Forsikringstageren, der har Tryghedsforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB, klager over selskabets afvisning af at yde dækning til et fejlmeldt fjernsyn.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet henviser til, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Det fremgår af sagen, at klageren den 13/12 2007 købte et fjernsyn, på hvilket han reklamerede over en fejl den 24/10 2008. Af reklamation fremgår:

"Symptomer.: Sort skærm. Periodisk kan kunde høre lyden men kun periodisk
Arb.rapport: De bedes venligst kontakte forsikringen og anmelde denne.
Apparatet er testet på værksted og reparation vil overstige apparatets værdi."

Fjernsynet blev herefter af selskabet sendt til nærmere undersøgelser, hvorefter der af serviceskrivelse af 28/10 2008 fremgår:

"Fault Description sort skærm, lyd er der kun periodisk

**Work Report**

LCD-display er beskadiget.
ring 30 min før I er der

**Invoice Description**

| No. | Description | Qty. | Amount |
|---|---|---|---|
| 132 | Test og diagnose | 0 | 0,00 |
| | LCD-display er beskadiget (se fotos) | 0 | 0,00 |
| 140 | Fejl dækkes ikke af leverandørgaranti | 0 | 0,00 |
| 145 | Reparationspris vil overstige apparatets værdi" | | |

Selskabet anførte i skrivelse af 11/2 2009 til klageren:

"Vi henviser til din skadeanmeldelse af dato 2009-12-12

Der blev ringet ind fra forsikringstageren med en skadesanmeldelse der lyder således:

*'... Skærmen blev sort. Det skete for 2-3 uger siden. Der er ikke sket noget med tv'. Det var bom. ja det var bom sort. EG siger at FT skal have et nyt tv da det gamle ikke virker mere….'*

Da vi på forsikringen fik en servicerapport fra serviceværkstedet, kunne vi konstatere at der er sket en fysisk skade på tv'et. Vi bad om billeder af skaden og ser at tv'et er fysisk skadet. Det stemmer ikke overens med den skadesbeskrivelse som forsikringstageren har givet os. Vi har derefter snakket med forsikringstageren 4 gange uden at kunne få et svar på hvad der er sket, hvor der i de sidste samtaler kom forskellige bud på hvad der kunne være sket med tv'et.

Med dette brev, så sender vi et billede af skaden, et udtalelse fra serviceværkstedet med en servicerapport, samt vores forsikringsvilkår, hvori der er understreget det der ligger til grund for afslaget.

På baggrund af ovennævnte må vi desværre afslå dit krav under Happy Care Produktforsikring."

Klageren anførte som følge heraf i skrivelse af 26/2 2009 til selskabet:

"Jeg henviser til Moderna Försäkringars afslag i brev af 2009-02-11. Jeg er ikke tilfreds med afgørelsen, og finder 2 forhold i jeres begrundelse uoverensstemmende med det faktiske forløb og forsikringsvilkårenes ordlyd:

**1. Skadesanmeldelsen og skadesbeskrivelsen.**
Ved anmeldelsen har jeg netop ikke beskrevet en fysisk skade, da jeg ikke kunne se en skade noget sted på apparatet. Teknikeren, der afhentede tv'et, fandt heller ikke nogen synlig skade, der kunne forklare fejlene i billede og lyd. Ingen i min husstand har beskrevet et uheld eller en skadelig handling, der kunne have forårsaget en pludselig opstået fejl.
I skriver, at I har 'snakket med forsikringstageren 4 gange uden at kunne få et svar på hvad der kunne være sket.'
I skriver også, at der 'i de sidste samtaler kom forskellige bud på, hvad der kunne være sket med tv'et'.

Jeg havde opfattelsen, at man forsøgte at få mig til at gætte på et muligt skadesforklarende hændelsesforløb, men jeg har på intet tidspunkt givet udtryk for et faktisk kendskab.
Jeg mener ikke, det er min pligt eller opgave at forklare eller beskrive et muligt hændelsesforløb, der kan begrunde den skade, der bliver rapporteret om fra serviceværkstedet, når jeg ikke kender til et sådant forløb.

**2. De i forsikringsvilkårene understregede begrundelser for afslag.**
Der er understreget følgende under kapitel 2: Hvad og hvordan dækker Happy Care Tryghedsforsikring? i Happy Care brochuren:

- 'Pludselige og uforudsete indre årsager (i det følgende benævnt svigt). Her dækker Happy CARE, hvor en eventuel leverandørgaranti ikke dækker.'
- 'Pludselige og udefrakommende påvirkninger (skader).'

Her er jeg helt uforstående: Uanset hvilken indre, ydre pludselig og uforudset årsag eller skade der har medført fejlene i tv'et, så må ovenstående vel betyde, at Happy Care dækker? Jeg mener ikke, dette er en begrundelse for afslag - tværtimod.

Under Forsikringsbetingelser DKHC 2006: 1.2 er understreget andet afsnit i stk. 13, Almindelige betingelser, hvorfra jeg citerer: 'Såfremt den, der kræver dækning, forsætligt har forvoldt skaden ....' og '... har afgivet svigagtige oplysninger eller fortiet eller skjult noget af betydning ...'

Denne begrundelse afviser jeg på det kraftigste. Som tidligere forklaret har jeg hverken kendskab til en fysisk skade eller et faktisk hændelsesforløb, der kan forklare den.
Jeg mener ikke, det er min pligt at gå ind i en diskussion om hvor, hvordan og hvorfor der er opstået en skade jeg ikke kender til, når den efter min opfattelse lige så godt kunne være opstået på serviceværkstedet eller under transporten dertil.

Jeg mener, jeg netop med Happy Care har tegnet og betalt for en forsikring, der skal dække i en situation som denne. Mit tv er pludselig defekt, jeg ved ikke hvorfor, jeg kan ikke se en skade, jeg anmelder det og det bliver afhentet til service. Pludselig skal jeg redegøre for hvordan en skade er opstået. Det mener jeg ikke er rimeligt, og jeg fastholder mit krav om dækning."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 23/3 2009 til klageren:

"Forsikringen dækker, ifølge forsikringsvilkårene punkt 4: pludselig og uforudset udefra kommende skade, dvs. hændeligt uheld, som påvirker produktets funktion. Ifølge praksis og dansk lov, er det op til forsikringstageren at *sandsynliggøre*, at der foreligger en forsikringssag. For at forsikringsgiveren skal kunne bedømme, om der er tale om et hændeligt uheld, skal forsikringstageren oplyse om hændelsesforløbet, dvs give en skadehændelse, der stemmer overens med skaden.

Det fremgår af billede og servicerapport fra serviceværkstedet, at der er en fysisk skade på dit tv, så derfor vil vi have information om, hvordan denne skade er opstået. Eftersom vi ikke har fået en skadehændelse fra dig, så har du ikke *sandsynliggjort*, at der foreligger en forsikringssag.

På baggrund af ovennævnte må vi desværre afslå dit krav under Happy Care Produktforsikring."

Klageren har ved skrivelse af 23/4 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal anerkende, at den anmeldte skade er dækningsberettigende. Klageren har til støtte herfor anført:

> "Jeg er meget skuffet og forvirret over den måde, Moderna Försäkringar har behandlet mig på. Selskabet vil have en forklaring, som jeg ikke kan give. Jeg har spurgt hele min familie, og ingen kender til noget, der kan forklare en skade. Da tv'et blev afhentet af en servicemand, kiggede han på det og fandt ingen skade. Han tegnede en ramme (tv ramme) og satte krydser der, hvor tv'et havde små ridser efter rengøring. Jeg blev meget overrasket, da de senere sagde fra værkstedet, at det var skadet.
> Jeg kan ikke forstå selskabets begrundelse og de steder i forsikringsbetingelserne, de har markeret. Det virker som om de mener jeg ikke vil fortælle hvad der er sket eller at jeg taler usandt.
> Derfor vil jeg ikke klage mere til dem (som de skriver at jeg kan), for deres såkaldte forsikringsklagenævn har samme adresse som Moderna Försäkringar.
> Jeg synes, de løber fra deres ansvar og holder mig hen, til jeg måske ikke orker mere, men det mener jeg ikke er en rimelig måde at behandle mig på.
> Nu har vi måttet undvære vores tv i rigtig lang tid, så jeg håber I kan hjælpe mig."

Selskabet har ved skrivelse af 15/5 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

> "Forsikringstageren, kontakter os d. 12.12.2008 med følgende skadeanmeldelse:
>
> *'Skærmen blev sort. Det skete for 2-3 uger siden. Der er ikke sket noget med tv'. Det var bom.. ja det var bom sort."*
>
> Tv'et er købt d. 13.12.2007, og hører derfor stadig under reklamationsretten ifølge købeloven ved funktionsfejl eller indre svigt. Elgiganten sender tv'et til Infocare Service, hvor der konstateres, at der er en fysisk skade på tv'et. Se vedlagte servicerapport samt billeder på skadet LCD-skærm.
>
> Forsikringen dækker ifølge forsikringsvilkårene punkt 4:
>
> *'Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 5, svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre sammenbrud (svigt), som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar ifølge købeloven (mangler), samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).'*
>
> Ifølge praksis påhviler det forsikringstageren at sandsynliggøre, at anmeldt forsikringsbegivenhed er dækningsberettiget.
>
> D. 18.12.2008 snakker vi med forsikringstageren igen for at få en sandsynlig skadehændelse, men forsikringstageren siger stadigvæk, at der bare var sort skærm, og at der ikke var sket noget.
>
> Vi har efterfølgende snakket med forsikringstagerens søster samt forsikringstageren igen, og vi har ikke ved nogen af de nu totalt fire samtaler fået en sandsynlig forklaring på skaden.

Ifølge forsikringsvilkåret skal der være sket en pludselig og uforudset ydre hændelse, som har forårsaget skaden, for at forsikringen skal træde i kraft, men forsikringstageren har ikke gjort det sandsynligt, at det er en pludselig og uforudset og udefra kommende hændelse.

Vi henviser også til kendelse nr. 58.059 af d. 4. november 2002, hvor Ankenævnet har udtalt at klageren ikke har sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Med baggrund af dette har vi givet forsikringstageren afslag i sit krav på erstatning."

Nævnet har modtaget billeder af klagerens fjernsyn til brug for sin behandling af sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**2. HVAD OG HVORDAN DÆKKER HAPPY CARE TRYGHEDSFORSIKRING?**
**2.1 Hvad dækker Happy CARE?**
Happy CARE supplerer din beskyttelse efter købeloven (reklamationsretten) og en eventuel leverandørgaranti, således at du er dækket mod, at produktet ophører med at fungere normalt i forsikringens løbetid, uanset om dette skyldes:

- Pludselige og uforudsete indre årsager (i det følgende benævnt svigt). Her dækker Happy CARE, hvor en eventuel leverandørgaranti ikke dækker.

- Pludselige og udefra kommende påvirkninger (skader).

…
**2.3 Hvad dækker Happy CARE ikke?**
**Happy CARE dækker blandt andet ikke:**

- Skader der forsætligt forårsages på produktet af den, der kræver dækning.

- Svigt eller skader som opstår i forbindelse med misbrug eller erhvervsmæssig brug af produktet.

- Bortkomst af produktet, herunder at det forlægges.

- Svigt som følge af normal nedslidning og/elle ælde af produktet, herunder korrosion.

- Kosmetiske skader, for eksempel ridser eller buler, som ikke har betydning for produktets funktionalitet.

- Skader, der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.

- Mangel eller svigt i plasma eller LCD skærme bestående i, at billedelementer forsvinder eller billedet 'brænder sig fast'.

- Ødelagte forbrugsartikler, f.eks. ødelagte blækpatroner, batterier, pærer eller film til kamera.

- Produktskader og følgeskader. Produktskader er skader, som produktet forvolder på personer eller andre produkter. Sådanne skader kan under visse omstændigheder kræves dækket af Elgiganten og/eller leverandøren. Følgeskader er f.eks. tab af data, indtægtstab eller lignende. Dog ydes dækning af indhold i visse hvidevarer med op til kr. 2.000 inden for 12 måneder fra købsdatoen, jf. Forsikringsbetingelsernes punkt 5."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler en forsikringstager at godtgøre, at der foreligger en dækningsberettigende skade, mens det omvendt påhviler selskabet at godtgøre, at der foreligger en dækningsundtagelse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår, at forsikringen omfatter pludselige og udefra kommende påvirkninger samt pludselige og uforudsete indre årsager.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det af klageren er sandsynliggjort, at fjernsynet blev skadet som følge af en pludselig og uforudset indre årsag. Det er derefter ikke af selskabet sandsynliggjort, at der foreligger en dækningsundtagelse, hvorfor nævnet finder, at den anmeldte skade skal anses som værende dækningsberettigende.

Nævnet bemærker, at selskabet ikke kan indskrænke dækningen til at omfatte hændelige forhold, jf. forsikringsaftalelovens § 20.

J. Hermann