866/11

Den 26. april 2011 blev i sag nr. 78.477:

xxxx xxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
Box 7830
103 98 Stockholm
Sverige

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet totalforsikring (tryghedsaftale) for et fjernsyn i Moderna Försäkringar Sak AB. Hun klager over, at selskabet har afvist at dække en anmeldt skade på det forsikrede fjernsyn.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at der er sket en skade, der er omfattet af forsikringen.

I selskabets brev af 28/4 2010 til klageren hedder det bl.a.:

> "Jeg skriver til dig i anledning af din skadeanmeldelse af dit tv, model LG 42PQ6000. I din skadeanmeldelse, som du anmeldte via telefon d. 26/4-2010, blev følgende oplyst og noteret:
>
> *Det var en lille rift da forsikringstageren købte den. Det var en lille rift der er blevet større. Nu er den på hele skærmen. Det er ligesom en revne i skærmen. TV'et duer fint nok. Det er ikke sket noget. Elgiganten har sendt folk der har kigget på den. De har været der flere gange, og de siger at de ikke kan tage sig af sagen, da skaden er fysisk. Det er en ekspert der har været der, de tog billeder og kiggede på sagen flere gange, før de kom frem til at de ikke ville tage sagen på garanti/reklamation.*
>
> Når vi tager en beslutning i din skade, så udgår vi fra forsikringsvilkårene. Forsikringen dækker meget, men ikke alt. 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 hæn-

deligt uheld, skal forsikringstageren oplyse om hændelsesforløbet, dvs give en skadehændelse, der stemmer overens med skaden.

Vi har modtaget billeder samt servicerapport fra Service Center …; det værksted der kiggede på dit tv. Vores tekniker har set billederne, og siger at det ser ud til at dit tv er blevet tabt.
Eftersom du ikke har kunnet give en forklaring på hvordan skaden er opstået, så kan vi umuligt afgøre, om den omfattes af forsikringen.

Ifølge forsikringsvilkårene punkt 12 'Almindelige betingelser', mister den forsikrede desuden sin ret til dækning, hvis han ikke fremsætter sit krav mod forsikringsgiver uden ugrundet ophold og i alle tilfælde inden for seks måneder fra det tidspunkt, hvor han har fået kendskab til skaden.

Vi kan derfor ikke dække skaden og vi afslår hermed dit krav. Dette er vores endelige beslutning."

Af klagerens brev af 11/5 2010 til selskabet fremgår:

"Den lille rift så jeg nogle dage efter jeg købte fjernsynet, jeg har henvendt mig masser af gange i Elgiganten som har beliggenhed i …, de bad mig om at hente fjernsynet. Fjernsynet er for stort til at jeg kan bære det alene og jeg har ikke nogen mand til at hjælpe mig med det.
Jeg har ikke et andet fjernsyn jeg kan bruge i midlertidigt, derefter fik jeg et nummer jeg skulle ringe til og beskrive hvad der var sket med fjernsynet, så kom de og tog nogle billeder af fjernsynet.
De ringer derefter masser af gange og stiller mig spørgsmål om fjernsynet og til sidst sagde de at forsikringen dækker fjernsyn.
Så gav de mig et telefonnummer til forsikringen, så jeg ringede og fortalte hvad der var hændt.
Når de havde spildt min tid og givet mig falske forhåbninger så opdigter i en løgnehistorie som der slet ikke passer og siger: 'fjernsynet er faldet'.
Alle mennesker med en klar tankegang kan se dette fjernsyn ikke er faldet.
Hvis den var faldet ville spejlet bryde sammen. Og det er den lille rift der udbredte sig lidt længere.
Så denne løgn går ikke i byretten, og dette fjernsyn har jeg haft under seks måneder og I sagde jeg har kendskab til den lille rift, jeg har ikke sovet men jeg har sagt det så mange gange til Elgiganten.
Men nu vil jeg gerne bede jer om at lave mit fjernsyn og jeg er ligeglad om enten Elgiganten eller forsikringen laver det, jeg har ikke betalt forsikring for sjovt hvis forsikringen ikke dækker det.
Jeg har krav til at få det lavet.
Jeg vil ikke give op med den her sag og jeg vil indblande medierne og min advokat i denne sag.
Man snyder ikke sin kunder sådan, jeg har været fastkunde hos Elgiganten og har købt så mange til og der er aldrig sket noget og for første gang der sker noget vil forsikringen ikke dække den."

Selskabet fastholdt afgørelsen ved brev af 18/5 2010 til klageren.

Den 14/6 2010 har klageren indbragt sagen for nævnet. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
Jeg vil gerne have retfærdighed. Når man tegner en forsikring så må de overholde, hvad de lover til deres kunder og de har lovet at forsikringen dækker i følgende skader: Vandskade, falder bryder sammen, hvis børnene kaster nogle ting på skærmen alt undtagen tyveri, derfor tænkte jeg det er en fordel for mig når jeg har børn."

Den 23/8 2010 har nævnet fra selskabet modtaget udateret brev, hvoraf følgende bl.a. fremgår:

"Enligt försäkringsvillkoren gäller produktförsäkringen för (punkt 4): pludselig og uforudset udefra kommende skade, dvs. hændeligt uheld, som påvirker produktets funktion.

Försäkringstagaren anger varken i sin skadeannnålan eller i överklagan uppgifter som visar att ett försäkringsfall som omfattas utav försäkringsvillkoren föreligger. Moderna Försäkringar vidhåller sitt beslut."

Hertil har klageren i brev af 31/8 2010 til nævnet bemærket:

"Jeg er ikke enig med forsikringsselskabet. De siger at jeg købte et fjernsyn med en lille rift, jeg har købt en hel ny pakke fjernsyn og så var det jeg så den lille rift nogle dage efter.
Jeg henvender mig Elgiganten fordi jeg blev betjent der og de forstår ikke hvorfor forsikringen ikke dækker.
De sagde at det burde den, [den] burde dække det hele undtagen tyveri og de anbefalede mig til at anke denne sag til Ankenævnet."

Nævnet har set fotos af skaderne på fjernsynet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**4. Hvilke begivenheder forsikringen dækker**
4.1 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).
…
5. Undtagelser

Der ydes ikke dækning for:
5.1 Forbrugsvarer såsom batterier, el-pærer, film, skrivehoveder og blækpatroner.
5.2 Tilbehør såsom kabler, batteriladere, håndfri enheder og monteringsanordninger, medmindre der er tale om tilbehør, der er købt i samme originalemballage som varen.
5.3 Udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.
5.4 Skade som består af eller er en følge af normal slitage, forbrug, unormalt brug, aldersforandring, farve- eller formforandring, belægning eller manglende vedligeholdelse, eller anden skade som ikke påvirker funktionen af produktet, for eksempel ridser i ydre sider/overflader.
5.5 Skader og svigt, herunder svigt på enkeltdele, der består af - eller er en følge af - normalælde, herunder korrosion/rust.

5.6 Skader, der er forårsaget af det forsikrede produkt på personer og/eller andre produkter (produktskader) eller rene økonomiske tab som følge af manglende funktion (følgeskader). Dog ydes dækning for skader på indhold i køleskabe og frysere samt vaskemaskiner og tørretumblere, som skyldes fejl i det forsikrede produkt, og som indtræffer inden for tolv måneder fra købsdatoen. Det maksimale erstatningsbeløb er kr. 2.000.
5.7 Den forsikredes udgifter til demontering af produktet og eventuelt tilsluttet udstyr eller installationer, og/eller geninstallation af produktet i forbindelse med en skade.
5.8 Skader, der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.
5.9 Skade på plasma- og LCD-skærme der medfører at billedpunkter forsvinder(pixelfejl), og/eller at billedet er 'brændt fast'.
5.10 Funktionsfejl og skader, som opstår i forbindelse med misbrug af produktet eller ved erhvervsmæssig anvendelse som produktet ikke er beregnet til.
5.11 Bortkomst af produktet, herunder at det forlægges eller bliver stjålet.
5.12 Forsikringstageren ansvarer selv for de ekstra omkostninger som følge af, at man uden rimelig grund bruger et andet værksted end det forsikringsgiveren har anvist, eller hvis fejl ikke kan konstateres."

Nævnet udtaler:

Forretningen, som solgte fjernsynet og forsikringen til klageren, har efter det oplyste henvist skaden til selskabet. På den baggrund finder nævnet at måtte lægge til grund, at der ikke er tale om en oprindelig mangel, der er omfattet af købelovens bestemmelser.

Det fremgår af de fremlagte fotos, at fjernsynsskærmen har så betydelig skade, at denne efter nævnets opfattelse medfører svigtende funktion. Selskabet har ikke bevist, at skaden er forvoldt ved grov uagtsomhed og dermed er undtaget fra forsikringens dækningsområde i medfør af forsikringsaftalelovens § 18, stk. 2. Nævnet må derfor lægge til grund, at skaden på fjernsynet er sket i forbindelse med et hændeligt uheld eller et uheld forvoldt ved simpel uagtsomhed. Sidstnævnte kan selskabet ikke fraskrive sig ansvaret for, jf. forsikringsaftalelovens § 20. Skaden findes desuden ikke at være omfattet af en eller flere af undtagelsesbestemmelserne i forsikringsbetingelsernes punkt 5. Selskabet har således ikke været berettiget til at afvise dækning som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB, skal anerkende, at den anmeldte skade er omfattet af forsikringen, og selskabet skal på den baggrund opgøre og udbetale klageren den erstatning, som hun herefter har krav på.

J. Hermann