Ankenævnet for Forsikring

914/910/13

Den 22. april 2013 blev i sag nr. 83.039:

xxxxxxx xxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Codan Forsikring A/S
Gl. Kongevej 60
1790 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring 2 i Codan Forsikring A/S. Han klager over selskabets afvisning af at yde totalskadedækning for hans computer.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at selskabet på grund af klagerens forhold ikke har haft mulighed for at besigtige computeren.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Den 16. maj spilder jeg vand i min Mac computer, som herefter går i sort og ikke kan starte. Jeg sætter den til tørring i nogle dage i håb om, at den vil live op igen. Da det ikke sker, indleverer jeg den 21. maj computeren til undersøgelse hos Humac, …
>
> Humac finder frem til, at en reparation vil koste 8.932 kroner (Bilag …). Da en ny Mac koster 8.995 kroner, vælger jeg i stedet at købe en ny. Humac tilbyder mig at sende den ødelagte computer til miljøvenlig destruktion. Det siger jeg ja tak til (Bilag …).
>
> I første omgang har jeg ikke tænkt på det som en forsikringsskade, men bare ærgret mig over min egen dumhed. Men efter et par dage tjekker jeg alligevel betingelserne i vores indboforsikring. Det fremgår klart, at forsikringen dækker den type skade, så den 3. juni anmelder jeg skaden til Codan (Bilag …).
>
> Jeg modtager en kvittering, hvoraf det fremgår, at Codan forbeholder sig ret til at indhente yderligere oplysninger om skaden. 'Det kan være dokumentation eller information, der kan have yderligere betydning for skadebehandlingen,' skriver Codan (Bilag …).
>
> Den 6. juni bliver jeg kontaktet pr. telefon af … fra Elektronikskader.dk. Han beder om at se computeren, og jeg forklarer ham, at den er sendt til miljøvenlig destruktion. Herefter aftaler vi, at jeg sender ham reparationsrapporten fra Humac (Bilag …).

Da han har modtaget rapporten, spørger han pr. mail, hvornår jeg har købt min computer, og om jeg har kvittering på den. Jeg svarer ham, at computeren er købt den 22. december 2009, og at jeg har en kvittering - ganske som jeg allerede har oplyst til Codan i min skadesanmeldelse (Bilag …).

Få dage efter ringer han til min kæreste (i hvis navn forsikringen er tegnet) og spørger til computeren. Hun sender ham videre til mig, hvorefter han igen spørger, om han kan se computeren. Jeg giver ham samme forklaring som sidst.

Herefter hører jeg intet, før vi modtager et brev fra Codan, som beder os evaluere behandlingen af vores skadesanmeldelse (Bilag …). På dette tidspunkt har vi ikke fået afgørelsen i sagen, så jeg skriver til Codan og forklarer, at jeg har vanskeligt ved at evaluere sagsbehandlingen uden at kende resultatet af sagen (Bilag …).

Herefter modtager jeg et brev, hvori der står, at Codan har afvist sagen med henvisning til, at jeg har smidt computeren ud - på trods af information om, at jeg ville blive kontaktet af Elektronikskader.dk med henblik på reparation (Bilag …).

Jeg svarer Codan pr. mail, at det ikke er korrekt, at jeg er blevet informeret om, at jeg ville blive kontaktet med henblik på reparation. Jeg gør opmærksom på, at Codan ikke har nævnt reparation, men muligheden for at indhente yderligere dokumentation og information. Som dokumentation sender jeg Codan den besked, selskabet oprindelig har sendt mig. I min mail klager jeg samtidig over Codans afvisning af sagen (Bilag …).

Codan fastholder imidlertid sin afvisning af min sag (Bilag …).

Den 19. juli ringer jeg til Codan for at få at vide, præcis hvor i forsikringsbetingelserne selskabet finder hjemmel til at afvise sagen. Jeg får at vide, at hjemlen findes i den almindelige erstatningsret. Og … fra Skadeservice fortæller mig, at Humac har en interesse i at få regningen på reparation til at se så stor ud, at de kan sælge mig en ny computer.

Jeg indvender, at det jo så bliver mit problem, at Codan ikke har tiltro til Humac, hvorefter … siger, at jeg jo også har anmeldt skaden for sent, da den skulle anmeldes straks. På spørgsmålet om hvad 'straks' betyder, svarer …, at det kan man ikke sige, men der må i hvert fald ikke gå en uge. Jeg siger herefter, at det er en ny begrundelse for afvisning af sagen. Og da jeg ikke er blevet præsenteret for den før, vil jeg gerne have den på skrift. Det kan hun ikke love mig, men hun vil vende det med sin chef (Bilag …).

Den 19. juli modtager jeg igen en afvisning af min sag - denne gang inklusive den nye begrundelse om, at jeg ikke har anmeldt skaden straks (Bilag …). Samtidig henviser Codan til to ankenævnssager til støtte for selskabets sag.

Jeg gennemgår de to sager og gør i en mail Codan opmærksom på, at sagerne er væsensforskellige fra min sag, idet de omhandler genstande, som er blevet destrueret uden at være blevet undersøgt af en tredjemand (Bilag …).

Det får jeg ikke noget ud af. Den 25. juli modtager jeg endnu en afvisning af min sag (Bilag …).

3. 83.039

Herefter kontakter jeg Codan to gange og beder om en henvisning til, hvor i forsikringsbetingelserne hhv. almindelig erstatningsret, selskabet finder hjemmel til at afvise min sag (Bilag …).

Det er ikke lykkedes mig at få et svar på dette spørgsmål. I en mail understreger Codan den 10. august, at selskabet anser sagen for afsluttet og ikke har yderligere kommentarer.

Afsluttende bemærkninger:
Jeg undrer mig stærkt over forløbet af denne sag. Og jeg hæfter mig især ved følgende punkter:

- **Codans skiftende forklaringer** på, hvorfor selskabet ikke vil erstatte min computer. Først er forklaringen, at jeg har destrueret computeren, selv om de har informeret mig om, at de vil forsøge at reparere den.
  Da jeg påviser, at jeg ikke har fået den information, skifter selskabet forklaring til, at de ikke har haft mulighed for at undersøge computeren.
  Da jeg så indvender, at den er undersøgt af en professionel Mac-reparatør, lyder forklaringen, at reparatøren har en interesse i at få regningen til at se større ud for at få mig til at købe en ny computer.
  Da jeg indvender, at Codans mistro til Humac pludselig bliver mit problem, lyder den nye forklaring, at jeg har anmeldt forsikringsskaden for sent.
- **Codans besynderlige uprofessionalisme:** Min undren starter, da det første, jeg hører fra Codan, er en henvendelse, hvor jeg bliver bedt om at vurdere selskabets behandling af en sag, jeg endnu ikke har fået afgørelsen på.
  I forbindelse med Elektronikskader.dk's meget forfjamskede henvendelser omkring min computer virker det, som om … dels ikke har læst min skadesanmeldelse; dels ikke kan huske fra gang til gang, hvem han har talt med, og hvad vi talte om.
  Codans henvisning til afgørelser fra Ankenævnet for Forsikring virker decideret lattervækkende, da de omhandler sager, der åbenlyst adskiller sig fra min på et afgørende punkt: Nemlig at min computer *er* blevet undersøgt af en tredjemand.
- **Codans manglende vilje - eller evne -** til at henvise konkret og specifikt til den hjemmel, selskabet mener at have til at afvise min sag."

Ved brev af 28/8 2012 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Den 16. 05.2012 spilder klager vand i sin computer, der ødelægges og indleveres til reparatør, der anslår reparationsprisen til kr. 8.932 eller næsten, hvad en ny computer kan anskaffes for.

Codan kvitterer for anmeldelse af den 3.06.2012 med forbehold om yderligere oplysninger om skaden.
Den 6.06.2012 kontaktes klager af et elektronikfirma, der beder om at se computeren, men på dette tidspunkt er computeren destrueret, hvorfor klager fremsender reparationsrapport (bilag …).

I rapporten er der angivet den nævnte reparationspris, men der står ikke noget om skadeårsagen.

Codan afviser skaden.(bilag …).

Således finder Codan, at det beror på klagers egne forhold, at Codan ikke har haft mulighed for at besigtige den beskadigede computer, hvilken besigtigelse er en forudsætning for at kunne vurdere skaden."

Af den af klageren indsendte reparatørudtalelse fremgår bl.a.:

"**Vedrørende prisoverslag på reparation af IT-udstyr hos Humac** **Dato:** 22/05/2012

Vi kan hermed meddele dig, at følgende udstyr er testet af humacs Serviceafdeling: Macbook
Tilbuddet omfatter:
Kontrol af macbook hvid unibody bundkort og topcase ramt, Rep vil ligge tæt nypris Det anbefales ikke at maskinen repareres, istedet bør nykøb overvejes

Reparationen **Ri 25930** vil andrage følgende beløb:

Varenr.	**Vare**	**Stk.**	**Stk. Pris**
661-5395	Logic Board, 2.26 GHz	1	5.255,00
DK661-5396	Housing, Top Case, with Keyboard, Danish	1	895,57
rep	Reparation på time basis	1	960,00
miljø	Miljø afgift	3	36,00
		Total eksl. moms	7.146,57
		Total ind. moms	8.933,21"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**14.2** **Dækkede skader:**

14.2.1 Forsikringen dækker enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

14.2.2 Ud over skader på de elektriske dele dækkes også anden skade på apparatet, der er sket i forbindelse med elskaden.

14.3 **Forsikringen dækker ikke:**

14.3.1 **Skader, der er undtaget efter forsikringsbetingelsernes afsnit 21.**

14.3.2 **I det omfang, skaden er dækket af garanti- on serviceordninger.**

14.3.3 **Skader, der skyldes fejlkonstruktion, fejlmontering eller fejltilslutning, forkert udført reparation eller skader, der sker under reparation.**

14.3.4 **Skader, der skyldes, at apparatet er blevet overbelastet eller anvendt i strid med dets bestemmelse eller konstruktion.**"

5. 83.039

Nævnet udtaler:

Klageren har indleveret computeren hos sin leverandør, der har anset computeren for totalskadet og foreslået ham at købe en anden, hvilket råd klageren har fulgt, ligesom han har taget imod tilbuddet om destruktion af den beskadigede computer. Efterfølgende har klageren anmeldt skaden til det indklagede selskab, hvori han har tegnet Familiens Basisforsikring 2 med elskadedækning.

Klageren bortskaffede computeren, inden forsikringsselskabet havde mulighed for at undersøge den. Efter nævnets opfattelse er selskabet - der intet aftaleforhold har med leverandøren - ikke forpligtet til at anerkende resultatet af leverandørens undersøgelse af computeren, og af den medsendte erklæring fra reparatøren fremgår det i øvrigt ikke, hvad skadeårsagen var, men alene, hvilke dele af computeren der var beskadiget.

Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet ikke har fundet det bevist, at skaden på computeren er omfattet af forsikringsdækningen.

Herefter, og idet det, klageren i øvrigt har anførte ikke kan føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson