Ankenævnet for Forsikring

923/13

Den 23. september 2013 blev i sag nr. 84.141:

xxxxxx xxxxx xxxx
xxxxxxxxx xxxx
xxxx xxxxx

mod

Moderna Försäkringar Sak AB
v/Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring i Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for en anmeldt skade på hans bærbare computer.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ved at skille computeren ad har tilsidesat producentens anvisninger, hvorfor der i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 8, ikke er dækning. Klageren har fået udleveret forsikringsbetingelserne ved købet af computeren.

Af klageskemaet, der er modtaget af nævnet den 14/3 2013, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Jeg købte en bærbar hos Elgiganten i … i 31. oktober 2012. I den forbindelse tegnede jeg en forsikring på den bærbare. Jeg fik ingen papirer med på forsikringen heller ikke betingelserne.
> Jeg læser til datamatiker, og vi lærer bl.a. hvordan en pc'er skal behandles. En dag ville min bærbare ikke starte. Jeg tog bagbeklædningen af, for at finde ud af om det eventuelt var harddisken, det var galt med. Det var det ikke, men jeg kunne konstatere, at der var røget et kabel.
> Den følgende dag (den 12. november 2012) tog jeg til Elgiganten og fortalte, hvad jeg mente fejlen var. De sendte den bærbare ind til rep. Jeg fik den 15. november, at pc'en var modtaget på værkstedet og undersøgelsen af den ville begynde snarest. Den 26. november modtager jeg en sms om, at grundet uautoriseret indgriben i pc'eren, så var det ikke dækket under garantien Jeg skulle derfor betale 4.237,69 kr. for reparationen. Jeg kontaktede Elgigan-

ten og fortalte, at jeg havde tegnet en forsikring på pc'en. De oplyste så at jeg skulle melde det til forsikringen, hvilket jeg gjorde samme dag.
Den 27. november 2012 modtager jeg en skrivelse fra Moderna Försåkringar, som afviser mit krav, da jeg selv har fundet fejlen endvidere henviser de til forsikringsbetingelserne, som de vedlægger.
Den 4.december modtager jeg en sms, at pc'eren vil blive sendt tilbage til Elgiganten uden at blive lavet. Den 5. december henter jeg pc'en hos Elgiganten i ...
Jeg skriver den 20. januar 2013 en mail til Moderna Försåkringar, hvor jeg gør opmærksom på, at jeg ikke på noget tidspunkt før har modtaget forsikringsbetingelserne, endvidere at jeg som datamatikerstuderende mener at vide, hvordan man behandler en pc med varsomhed. Jeg skriver også, at såfremt jeg bevidst havde hældt et glas vand eller anden væske ud over tastaturet - så ville de dække skaden, selvom jeg også der kunne fortælle dem, hvad fejlen var.
Den 31. januar 2013 modtager jeg svar på min klage over deres afgørelse. De fastholder at de ikke vil dække skaden og henviser igen til forsikringsbetingelserne.
Det er derfor jeg nu klager til jer, da jeg ikke er enig i afgørelsen.
Jeg mener, at når man tegner en forsikring på en pc, så bør de dække den fejl uanset, at jeg selv har fundet den eller ej.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At de reparerer min bærbare/ombytter den til en ny, eller alternativt at de tager den bærbare tilbage og refunderer det, jeg har givet for den."

Selskabet har i brev af 25/4 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig om, at Moderna Försåkringar har afvist at dække skade på en laptop, fordi det kan konstateres, at denne har været skilt ad. Skaden er sket i garantiperioden.

Kunden har den 31. oktober 2012 købt en Sony Laptop udstillingsmodel hos Elgiganten. Samtidig købte han en 3-årig Tryghedsaftale for laptoppen..
…
Vores vurdering af ankenævnssagen:
Det fremgår af kvitteringen for køb af laptoppen, at kunden har tilkøbt en Tryghedsaftale for en 3 års periode. Ligeledes fremgår følgende af kvitteringen: 'FORSIKRINGSVILKÅR, SE BROCHURE'. Kvittering vedlægges som bilag …

Brochuren, der hedder: Tryghedsaftale, følger altid med ved tilkøb af Tryghedsaftale. Vedlægges som bilag …

Af forsikringsbetingelsernes pkt. 8 i Tryghedsaftalen side 13 fremgår det, at forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges.

Af producentens anvisninger, der ligger i kassen sammen med produktet ved køb, fremgår bl.a. under garantibestemmelserne på side 61-62 følgende under pkt. 4 (bilag …):

Nærværende garanti dækker ikke:
- *forkert installation eller brug af produktet til et andet formål end det tiltænkte formål eller i strid med Sony's anvisninger vedrørende installation og* ***brug***

- *forkert vedligeholdelse af produktet i strid med Sony's anvisninger om korrekt vedligeholdelse*

- *reparation eller forsøg på reparation, der udføres af personer, som ikke er tilknyttet Sony eller ASN-medlemmer.*

- *justeringer eller tilpasninger, der udføres uden forudgående skriftligt samtykke fra Sony*

Kunden har haft taget bagbeklædningen af og skilt computeren ad.

Der er således ikke tvivl om, at kunden ikke har overholdt producentens anvisninger og Tryghedsaftalens bestemmelser, hvorfor der ikke er forsikringsmæssig dækning, og vi fastholder derfor vores afvisning af sagen."

Af producentens vilkår for garanti fremgår bl.a.:

"**Din garanti**
Nærværende garanti gælder for dit Sony-produkt, hvis dette er anført i brochuren, der fulgte med produktet, og forudsat, at det blev købt i det område, der er dækket af garantien. Sony garanterer hermed, at produktet er fri for fejl og mangler, hvad angår materialer og udførelse, i en periode på mindst ET ÅR fra datoen for det oprindelige køb.
…
4 Nuværende garanti dækker ikke:
...
- skader eller ændringer af produktet, der er et resultat af misbrug, herunder:
- behandling, som medfører fysiske eller kosmetiske skader, overfladebeskadigelser, ændringer af produktet eller skader på LCD-skærmen
- forkert installation eller brug af produktet til et andet formål end det tiltænkte formål eller i strid med Sony's anvisninger vedrørende installation og brug
- forkert vedligeholdelse af produktet i strid med Sony's anvisninger om korrekt vedligeholdelse

…

- reparation eller forsøg på reparation, der udføres af personer, som ikke er tilknyttet Sony eller ASN-medlemmer
- justeringer eller tilpasninger, der udføres uden forudgående skriftligt samtykke fra Sony, herunder:

...
- forsømmelighed
- ulykker, brand, væsker, kemikalier, andre stoffer, oversvømmelser, vibrationer, meget høj varme, utilstrækkelig ventilation, strømstød, for høj eller forkert forsynings- eller indgangsspænding, stråling, elektrostatiske afladning, herunder lynnedslag, og andre udefrakommende påvirkninger."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**5. Hvilke begivenheder forsikringen dækker**
5.1 Forsikringen dækker i forsikringsperioden, med de undtagelser som angives i punkt 6, 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).
…
8. Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed Sikkerhedsforskrifter

Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges. Transport af forsikret produkt skal ske på en sådan måde, at skade så vidt muligt forhindres, for eksempel skal transportinstruktionerne i brugsanvisningen/instruktionsbogen følges,

Forsigtighedskrav
Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres. For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

Reduktion eller bortfald af erstatning
Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke er opfyldt, eller hvis forsigtighedskravet ikke efterleves, reduceres erstatningen. Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (reduktion med 100 %).

Der henvises til forsikringsaftalelovens § 51 (sikkerhedsforskrifter) og §§ 18 - 20 (forsigtighed/ agtsomhed)."

Nævnet udtaler:

Selskabet henviser til, at bestemmelsen i forsikringsbetingelsernes punkt 8 udgør en sikkerhedsforskrift. Nævnet finder, at der ikke i bestemmelsen, som generelt henviser til producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse, er givet et pålæg, som på en klar og tydelig måde angiver, hvad sikrede skal foretage sig. Formkravene i forsikringsaftalelovens § 51 kan derfor ikke anses for opfyldt, og selskabet har været uberettiget til at afvise at yde dækning med henvisning hertil.

Nævnet finder i øvrigt, at det ikke er godtgjort af selskabet, at klageren har handlet uagtsomt, eller at der er årsagssammenhæng mellem computerens manglende funktion og det forhold, at klageren, efter at have konstateret at den ikke kunne tænde, skilte den ad.

Da forsikringen dækker svigtende funktion, og da skaden på det foreliggende grundlag ikke ses at være dækket af leverandørgarantien eller reklamationsretten, finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at afvise at yde forsikringsdækning.

5. 84.141

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S, skal yde forsikringsdækning for den anmeldte skade på computeren.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels