Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 30. december 2013 blev i sag nr. 84.403:

xxxxx xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx xx
xxxx xxxxxxxxx x

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 forsikringsdækning for en anmeldt skade på den forsikrede mobiltelefon.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes undtagelsesbestemmelser samt til, at klageren ikke har overholdt producenten af mobiltelefonens anvisning om, at det alene er autoriseret personel, der må åbne telefonen.

I klageskema af 2/5 2013 har klageren bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Selskabet påstår, at der har været uautoriseret indtrængen i telefonen og vil derfor ikke dække udbedringen af skaden. Min påstand er, at det har der med 100 procents garanti ikke. Jeg har købt en meget dyr forsikring til en meget dyr telefon. Og med rigtig mange års teknikforbrug er jeg udmærket klar over reglerne, og vil da ikke lade andre åbne telefonen, når jeg har en forsikring, som dækker. Telefonen er en android telefon, som der ingen grund er til at få lavet uautoriserede indgreb i. Min påstand vil være, at jeg har købt en defekt telefon, som har været åbnet inden jeg fik den. Sagen er påstand mod påstand, jeg kan jo ikke bevise, der ikke har været et indgreb, men jeg ved at det ikke er sket efter jeg har købt telefonen. Og kan de bevise, at det er mens jeg har haft telefonen der har været et indgreb. Som jeg ser det, er det enten forkert eller sket før jeg har købt den. Hvorfor skulle jeg købe en så dyr forsikring, for derefter ødelægge muligheden for at bruge den. Det giver ingen mening. Og når jeg fremfører dette overfor forsikringen, er svaret, at de kun kan henholde sig til hvad værkstedet si-

ger. (Deres konklusion = det er ikke korrekt hvad jeg siger - jeg lyver). Jeg kan jo så sige det samme modsatrettet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At telefonen bliver repareret i henhold til Tryghedsaftalen."

Dertil har selskabet i brev af 10/6 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsforløb:**
Kunden har den 1. september 2012 købet en HTC mobiltelefon hos ... Samtidig købte kunden en 12 måneders Tryghedsaftale for mobiltelefonen. Faktura, kontantnota og Tryghedsaftale vedlagt som bilag …

15. marts 2013 afleverede kunden mobiltelefonen hos … og oplyste, at telefonen var blevet tabt og nu ikke kunne tænde.

… videresendte herefter mobiltelefonen til værkstedet, der modtog denne den 18. marts 2013.

Værkstedet undersøgte telefonen og konstaterede, at mobiltelefonen havde været uautoriseret åbnet, hvorfor en reparation ikke var dækket af garantien. Servicerapport vedlægges som bilag ...

Kunden anmeldte herefter telefonisk den 26. marts 2013 til Moderna Försäkringar, at hans 17 årige søn havde tabt telefonen ned på gulvet og derefter ville den ikke tænde. Det var et kort fald, ingen fysiske skader og ingen væskeskader. Anmeldelse vedlagt som bilag …

Den 12. april 2013 afviste Moderna Försäkringar sagen under henvisning til værkstedets servicerapport om uautoriseret åbning af telefonen og forsikringsbetingelserne punkt 8: Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed.

Af sikkerhedsforskrifterne og krav om forsigtighed fremgår:

Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges.

Da sikkerhedsforskrifterne og kravene om forsigtighed ikke var blevet fulgt, afviste Moderna Försäkringar at dække skaden.

Kunden klagede herefter ved brev af 22. april 2013 til skadechefen hos Moderna Försäkringar. Vedlagt som bilag ...

Moderna Försäkringar fastholdt deres afgørelse ved brev af 24. april 2013, vedlagt som bilag …

Herefter klagede kunden til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering af ankenævnssagen:
Det fremgår af fakturaen for køb af mobiltelefonen, at kunden har tilkøbt en Tryghedsaftale for en 12 måneders periode. Ligeledes fremgår følgende af kontantnotaen: 'FORSIKRINGSVILKÅR, SE BROCHURE'.

3. 84.403

Brochuren 'Tryghedsaftale', får kunden udleveret ved tilkøb af Tryghedsaftale.

Af såvel brochurens side 11 øverst og forsikringsbetingelsernes pkt. 8 i afsnittet Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed fremgår:

Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges.

Endvidere fremgår det af samme punkt:

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 forsikringsaftaleloven § 51 (sikkerhedsforskrifter) og §§ 18-20 (forsigtighed/ agtsomhed).

Af sikkerhedsvejledningen fra HTC (bilag …), der følger med ved køb af telefonen, under afsnittet med de generelle forholdsregler på side 12, fremgår:

- ***Prøv ikke at skille telefon og dens tilbehør ad. Det må kun gøres af autoriseret personale.***

Det følger af servicerapporten, at der har været uautoriseret indgreb i telefonen.

Da telefonen har været åbnet uautoriseret, er sikkerhedsforholdsreglerne således overtrådt, og kunden har ikke godtgjort, at forsikringsbegivenhedens indtræden eller omfang ikke skyldes overtrædelse af disse forskrifter."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Hvad dækker Tryghedsaftale?**

…

- Pludselige og uforudsete indre svigt. Her dækker Tryghedsaftalen, hvor reklamationsretten/en evt. leverandørgaranti ikke dækker.

- Pludselige og uforudsete udefra kommende påvirkninger (skader).

…

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).

5.2 For at kunne erstatte skade ved anglende funktion, skal produktet afleveres i butikken eller hos en reparatør.

…

6. Undtagelser

Der ydes ikke dækning for:

…

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%), bortfalde (reduktion med 100%).

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

Af et dokument benævnt "Sikkerheds- og regulerende vejledning" fra producenten af telefonen fremgår bl.a.:

"**Generelle forholdsregler**
Du er eneansvarlig for, hvordan du bruger telefonen og de konsekvenser, som brugen får. Du skal altid slukke for telefonen, når det er forbudt at have den tændt. Brug af telefonen er underlagt sikkerhedsbestemmelser, der er udarbejdet til at beskytte brugere og deres miljø.
…
• **Beskyt din telefon**
…
• Prøv ikke at skille telefon og dens tilbehør ad. Det må kun gøres af autoriseret personale."

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 tydelige 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 telefonens manglende funktion og det forhold, at telefonen angiveligt har været åbnet af en uautoriseret person.

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.

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 telefonen.

Poul Sørensen