Ankenævnet for Forsikring

930/13

Den 30. december 2013 blev i sag nr. 84.411:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxx xxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

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 Tryghedsaftale i Moderna Försäkringar Sak AB v/Tryg Forsikring A/S. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for en anmeldt skade på en Sony Playstation 3.

Selskabet har afvist at dække skaden med henvisning til, at der har været uautoriseret indgreb i maskinen. Det er selskabets opfattelse, at klageren dermed har tilsidesat producentens anvisninger, hvorfor der i henhold til forsikringsbetingelsernes punkt 8 ikke er dækning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 1/8 2011 købte en Playstation. Samtidig købte klageren en 3 års Tryghedsforsikring for produktet.

Da spillekonsollen gik i stykke, indleverede klageren den til forhandleren og anmeldte den 28/2 2013 skaden telefonisk til selskabet.

Af selskabets telefonnotat fremgår bl.a.:

> "Sønnen 9 år siger at den dur ikke. Den gider ikke starte. Ikke sagt noget om tab eller væske."

2. 84.411

Spillekonsollen blev undersøgt på serviceværkstedet, som i servicerapport af 9/4 2013 oplyste:

"Totalt vätskeskadad + att någon försökt bryta sig in i den med verktyg. Ej reparerbar! Konstaden är om ni vill ha den tillbaka men kan även skrotas konstnadsfritt hos oss."

Samtidig fremsendte serviceværkstedet et foto af spillekonsollen. Fotoet er forelagt nævnet og forestiller DVD og CD åbningen. Selskabet oplyser, at denne normalt skal være glat, men at det af fotoet fremgår, at nogen har forsøgt at åbne den.

På baggrund af servicerapporten og fotoet afviste selskabet ved brev af 15/4 2013 at dække skaden.

Klageren var utilfreds med selskabets afgørelse og har i brev af 22/4 2013 klaget til selskabet.

Da klagerens brev ikke gav selskabet anledning til at ændre sin afgørelse, har klageren ved klageskema dateret den 30/4 2013 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og hertil anført:

"I februar måned min søns PS3 gik i stykker. Den var købt af hans far, som ikke bor hos os. Søns far har afleveret PS3 den 28.02.13 i ...
Når min søn har spurgt ham hvornår må han få hans PS3.
I løbet af 2 måneder har faderen svaret, han skal vente enten 1 uge, 2 uger eller 3 uger.
Han får ikke noget rigtig svar. En dag i butikken siger får han nyt, den anden dag den er helt væk. Til sidst har han spurgt mig om 'var den åben'.
Selvfølgelig har vi ikke åbnet den. Den var brugt udelukkende af min 8 årige søn. Efterfølgende har jeg fået alle de papirer og billeder af den sag.
Jeg er ikke sikker på at den PS3 på billedet er min søns. Den ser alt for gammel ud. Hvis den [er] vores og den er åbnet, jeg ville spørge [forhandler] hvor og hvornår er den åbnet??? hvert fald ikke hos os. Den har været væk 2 måneder og de kom med forskellige utroværdige forklaringer.
Den PS3 er ikke åbnet hos os. [Forhandler] er en stor forretning, men det betyder ikke, at de må snyde deres kunder og behandle så uforsvarligt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Hvis der er nogen retfærdighed i den verden vil jeg gerne have nyt PS3 til min søn.
Den var afleveret for at repareres, ikke ødelægges eller gemmes væk, for vi har ikke fået den tilbage."

Selskabet har i svarbrev af 26/6 2013 til nævnet anført:

"**Vores vurdering af ankenævnssagen.**
Der er tale om, at spillekonsollen er skadet på grund af væske.

Kunden har ved anmeldelsen oplyst, at spillekonsollen ikke har været tabt og der ikke har været væske i den.

Det fremgår af fakturaen for køb af spillekonsollen, at kunden har tilkøbt en Tryghedsaftale for en 3 års periode. Ligeledes fremgår af fakturaen: 'FORSIKRINGSVILKÅR: SE BROCHURE.

Brochuren 'Tryghedsaftale', får kunden udleveret ved tilkøb af Tryghedsaftale. Vedlagt som bilag …

Af såvel brochurens side 11 øverst og forsikringsbetingelsernes pkt. 8 i afsnittet Sikkerheds-forskrifter 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 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*

Det følger af servicerapporten, at nogen har forsøgt at bryde ind i spillekonsollen med noget værktøj, ligesom man af foto kan se, at den har været forsøgt åbnet.

Der er således ikke tvivl om, at kunden ikke har overholdt producentens anvisninger og Tryghedsaftalens bestemmelser, hvorfor der ikke er forsikringsmæssig dækning.

Da sikkerhedsforskrifterne således er overtrådt, har Moderna Försäkringar været berettiget til at afvise at yde dækning.

På baggrund af ovenstående fastholder vi afgørelsen i sagen."

4. 84.411

Af producentens "Bestemmelser, garanti og support" fremgår bl.a.:

"**4** Nærværende garanti dækker ikke:

…

☐ skader eller ændringer af produktet, der er et resultat af misbrug, herunder:

…

☐ 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 …"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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)."

5. 84.411

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 eller klagerens søn har handlet uagtsomt, eller at der er årsagssammenhæng mellem den forsikrede Playstation 3's manglende funktion og det forhold, at maskinen har været forsøgt åbnet.

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 klagerens Sony Playstation 3.

Poul Sørensen