Ankenævnet for Forsikring

Den 27. august 2014 blev i sag nr. 85761:

xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har som led i sin indboforsikring dækning for elektronikskader. Han klager over, at selskabet har opkrævet selvrisiko i forbindelse med en skade, hvor hans computer er blevet repareret som følge af en vandskade.

Klageren er utilfreds med at være blevet opkrævet selvrisiko uden på forhånd at være blevet oplyst om dette.

Selskabet har opkrævet selvrisiko med henvisning til policens bestemmelse herom.

Klageren har i klageskemaet af 13/2 2014 anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Min 4-årige kommer til at spilde vand på min bærbare PC. Jeg ringer til TRYG forsikring. De beder mig sende PC på deres regning til et tjek, hvorefter de reparerer den og vedlægger en faktura på 4.000 kr. hvoraf de opkræver 1.900 kr. fra mig. De har tilsyneladende udskiftet nogle dele blandt andet drevet, jeg er dog rasende over at skulle betale 1.900 kr. uden at blive oplyst om dette på forhånd.
De 1.900 kr. er fordi policens selvrisiko lyder på 1.900 kr. PC'en er en MacBook Pro 13,3" fra 2010.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg vil opnå det at selskabet selv må betale fakturaen. Jeg mener at de har en oplysningspligt overfor deres kunder og ikke har handlet redeligt som erhvervsdrivende.

En ny PC kan desuden erhverves for 4.000 kr. hvor jeg finder det underligt at vælge den løsning, samt uden at oplyse kunden herom."

Selskabet har hertil i brev af 8/4 2014 til nævnet anført:

"**Sagsforløb**
Den 15. november 2013 modtog vi telefonisk anmeldelse fra kunden. Vi noterede i den forbindelse følgende:

Skade på bærbar pc - ft. Havde besøg af datter der er kommet til at hælde vand udover tastaturet. Den kan nu tænde men mange funktioner virker ikke.
Det er en macbook pro, ft. har ikke yderligere da han sidder på arbejdet.
Den er købt privat.

Vi fik endvidere ved anmeldelsen oplyst, at computeren var 1½ år gammel.

Derudover noterede vi ved anmeldelsen 3 steder i vores EDB-system, at der var en selvrisiko på 1.900 kr. på forsikringen, hvorfor det har formodningen imod sig, at vi ikke skulle have oplyst kunden herom.

Samme dag henviste vi kunden til ..., og ... modtog den ødelagte computer 4. december 2013 ca. 3 uger efter anmeldelsen.

Computeren blev repareret for i alt 3.740 kr., hvoraf Tryg skal betale 1.840 kr. Vi modtager faktura for udbedringen d. 11. december 2013.

Opkrævningen på selvrisiko på 1.900 kr. blev sendt direkte til kunden fra ...

Der fulgte herefter korrespondance via telefon og mail.
...
Vi talte sidste gang med kunden den 13. januar 2014. Vi fastholdt opkrævning af selvrisiko med henvisning til vores noteringer i sagen og med henvisning til betingelserne.

Vores kunde klagede herefter til Ankenævnet.

Ankenævnssagen
Efter at have modtaget klagen fra Ankenævnet med kopi af faktura for computeren, kontaktede vores fagkonsulent den 25. februar 2014 kunden, da den medsendte faktura ikke var udstedt til kunden, men derimod til ..., ... Af fakturaen fremgik, at der var købt 2 stk. Macbook Pro den 8. oktober 2010.

Vores fagkonsulent spurgte ind til, at fakturaen ikke var udstedt til vores kunde, men til et firma. Kunden kunne ikke umiddelbart redegøre for sammenhængen. Fagkonsulenten spurgte, om kunden havde arbejdet i firmaet eller måske havde købt pc gennem firmaet for at opnå rabat. Det kunne kunden ikke umiddelbart huske.

Fagkonsulenten aftalte herefter med kunden, at kunden skulle undersøge nærmere, om han havde noget dokumentation, der kunne vise, at han havde betalt for pc'eren, der var købt af et firma på en anden adresse end vores kundes.

I samme telefonsamtale oplyste kunden i øvrigt, at han ikke var rigtig utilfreds med Tryg, men han var skuffet over, at vi havde sat reparationen i gang, før han var orienteret. Han oplyste,

at han ikke havde de 1900 kr. til betaling af selvrisiko, og derfor var han utilfreds med, at vi ikke havde afklaret tidspunktet for reparation med ham, så han kunne have ventet med at få den repareret til han havde penge til at betale selvrisikobeløbet.

Den 26. februar 2014 vendte kunden tilbage. Han oplyste nu, at pc'eren var købt gennem en kammerat, der havde arbejdet hos ... Denne kammerat havde mulighed for at købe de 2 pc'ere gennem firmaet, så de undgik at betale moms. Dette havde vores kunde benyttet sig af. Han havde ikke umiddelbart noget, der kunne dokumentere, at han havde betalt sin kammerat eller firmaet.

Vi har fra ... fået oplyst, at de først modtog kundens pc den 4. december 2013 (næsten 3 uger efter kunden anmeldte skaden til Tryg).Kunden har ikke ved fremsendelse af pc'eren til ... gjort opmærksom på, at han ikke ønskede pc'eren repareret, og ... har ikke været i kontakt med kunden før reparationen er blevet sat i gang.

Efter reparationen fremsendte ... en opkrævning til kunden på selvrisikobeløbet. Den 24. januar 2014 talte ...s bogholderi med kunden, idet kunden henvendte sig og oplyste, at han var ved at undersøge hos Tryg, om det var en fejl, at han skulle betale selvrisiko.

Konklusion
Vores kunde har i maj 2011 tegnet en Young Living forsikring, der kun kan købes med en selvrisiko på 1900 kr. Kun hvis man tegner tillægsdækningen 'More Stuff' nedsættes selvrisikoen til 900 kr. Selvrisikoen kan aldrig blive 0 kr.

Vores kunde har IKKE valgt tillægsdækningen, og han har således den almindelige selvrisiko på 1900 kr.

Det fremgår af den police, som kunden fik tilsendt, da han tegnede forsikringen, ligesom det fremgår af forsikringsbetingelserne stk. 16.8. Bilag 1.

Da sagsbehandleren 3 steder har været inde og notere selvrisikobeløbet på 1900 kr. i forbindelse med kundens anmeldelse til os, har det ligeledes formodningen imod sig, at sagsbehandleren ikke også har oplyst det til kunden under telefonsamtalen.

Hvis ikke kunden ønskede pc'eren repareret giver det reelt ingen mening at anmelde skaden.

Kunden valgte da også selv efterfølgende at indsende pc'eren til ..., og han har ikke i den forbindelse gjort opmærksom på, at han ikke ønskede den repareret, eller at ... skulle kontakte ham, inden de foretog sig noget med pc'eren.

Vores kunde henviser til, at han for 4000 kr. kunne have fået en ny pc.

I den forbindelse skal vi oplyse, at en MacBook Pro 13,3" MD101 2,5/4/500GB koster ca. 10.000 kr.

Uanset om pc'eren er 1½ år gammel eller 3 år gammel ville en reparation således være blevet foretaget, da reparationsprisen på 3740 kr. er langt under max. dækningen på henholdsvis 90 % og 70 % af nyværdien. Bilag 2.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at kunden skal betale selvrisikobeløbet på de 1900 kr."

4. 85761

Klageren har i brev modtaget af nævnet den 15/4 2014 hertil kommenteret:

"Som supplement til Trygs svar på min klage, ønsker jeg at understrege visse elementer i sagen hvorfor jeg gerne ville have at Ankenævnet for Forsikring bider mærke i nedenstående:

1) Jeg mener ikke at være blevet oplyst om størrelsen på min selvrisiko eller for den sags skyld vigtigheden eller betydningen en selvrisiko evt. vil kunne have i forbindelse med min ødelagte computer.
2) Da jeg fortalte Tryg om min sag, meddelte de mig at de i første omgang ville undersøge min PC (via ...) inden de vil tage stilling til noget.
3) Tryg meddelte mig at vil have mig til at sende min PC til undersøgelse hos der ... på deres egen regning.
4) I forbindelse med ovenstående havde vi på daværende tidspunkt ikke indgået nogle aftale om at Pc'en skulle repareres.
5) Da ... er færdige med at undersøge Pc'en modtager jeg sms hvori de skriver at de vil gå i gang med at reparere den, uden at oplyse mig om den økonomisk betydning sådan en reparation vil få for mig.
6) Efter reparationen får jeg en regning på 3740 kr. hvoraf Tryg opkræver 1900 kr. af mig. Jeg er utilfreds og skuffet idet jeg intet fik oplyst i forbindelsen med reparationen. På intet tidspunkt under sagsforløbet har jeg modtaget noget på skrift eller på mail eller over telefonen der har indikeret at jeg skulle forvente at betale 1900 kr. i forbindelse med reparationen. For mig er det uacceptabelt og jeg mener at forsikringsselskaber har en loyal oplysningspligt overfor deres kunder.
7) Ifølge LBK 948 af 02/07/2013 om finansiel virksomhed § 1 stk. 3 som heriblandt indbefatter forsikringsselskaber mv. samt Kapitel 6 i samme lovbekendtgørelse, har den erhvervsdrivende, altså TRYG A/S en prisoplysningspligt. For at gøre sagen kort burde Tryg havde skrevet dette stort på hvidt i en mail så de kan bevise at de har oplyst deres kunde om ovenstående. Jeg mener den erhvervsdrivende har bevisbyrden og må påtage sig ansvaret som ikke kan være til skade for forbrugeren."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag. Et uddrag af disse vil blive gengivet i det følgende.

Klageren har i en mail af 18/12 2013 til selskabet bl.a. anført:

"For nogle uger siden var jeg ude for et uheld med min PC, hvorefter jeg tog kontakt til jer.
I sendte mig en pakke hvori I bad mig om at vedlægge PC 'en hvorefter I ville tage jer af resten og sørge for at PC'en vil blive repareret.
Da jeg fik PC'en tilbage lå der en faktura i pakken på ca . 3900 kr., hvoraf I opkræver at jeg skal betale 1900 kr. i kraft af at min selvrisiko er på 3900 kr.
Jeg er dybt frustreret over at jeg nu ifølge jer skal betale 1900 kr. uden at være blevet meddelt eller advaret om dette forinden reparationen."

I policen hedder det bl.a.:

"

		Forsikringssum i år 2012	Selvrisiko i år 2012
Dine ting / Indbo	Privat indbo inkl. elskade mv.	543.434 kr.	1.900 kr.

...
Forsikringen omfatter ikke

More Stuff Nedsat selvrisiko på Dine ting."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**16.8 SELVRISIKO**

Selvrisikoen er 1.900 kr. af enhver skade under YoungLiving Base, Indbo.

Der er ingen selvrisiko for skader dækket under cykeldækningen.

MORE STUFF
Har du valgt More Stuff nedsættes selvrisikoen til 900 kr. ved enhver skade under YoungLiving Base, Indbo."

Nævnet udtaler:

Klageren er blevet opkrævet en selvrisiko på 1.900 kr. i forbindelse med en reparation af hans computer efter en dækningsberettigende skade. Han har i sin klage til nævnet anført, at han, inden computeren blev repareret, ikke var blevet tilstrækkeligt oplyst om, at han skulle betale selvrisiko. Han har ligeledes anført, at han havde aftalt med selskabet, at computeren skulle undersøges, inden der blev taget stilling til reparation.

Under henvisning til klagerens mail til selskabet af 18/12 2013 finder nævnet det bevist, at han og selskabet aftalte, at selskabet skulle foranledige hans computer repareret, hvilket også er det sædvanlige, når man retter henvendelse til sit forsikringsselskab i en situation, hvor der er sket skade. Det fremgår af såvel klagerens police som forsikringsbetingelserne knyttet dertil, at der er aftalt en selvrisiko på 1.900 kr., hvorfor nævnet ikke finder grundlag for at kritisere selskabets selvrisikoopkrævning.

6. 85761

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund