# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 21. august 2019 blev i sag nr. 93458:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

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 klageskema af 20/2 2019 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> På vegne af klienten skal vi klage over Deres [selskabets] afgørelse af 08-08-2018. Begrundelsen for klagen er, at afgørelsen er truffet på baggrund af forkerte oplysninger, og vores klient har forklaret hvad der hændte den dag skaden indtræf. Klienten oplyser, at hun og hendes [ægtefælle] havde taget deres fjernsyn ned af væggen i forbindelse med rengøring. Da fjernsynet atter skulle monteres på væggen, løfter vores klient og hendes [ægtefælle] sammen fjernsynet, og forsøger at montere det. Da klienten tror at fjernsynet har fået 'fat' i vægbeslaget, giver hun slip i sin ende, hvilket resulterer i, at fjernsynet falder til jorden, og går i stykker.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> I Deres afgørelse lægger I til grund at klienten var alene om at løfte fjernsynet. Dette er ikke korrekt. Oplysningen stammer fra klientens [barn], der fortæller os at hun flere gange gjorde Jer opmærksom på, at hun ikke vidste med sikkerhed, hvordan skaden var indtruffet, da hun ikke selv var til stede da det skete. Hun henviste Jer flere gange til at tale med klienten selv eller hendes [ægtefælle]. Det bemærkes, at der kræves fuldmagt til at modtage oplysningerne fra tredjepart, hvilket I ikke indhentede."

Selskabet har den 14/3 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "**3.0 Kort sagsfremstilling**
> Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager erhvervede det pågældende fjernsyn den 15. juli 2016 og samtidig tegnede en 3 årig Tryghedsforsikring i selskabet. Den 7. au-

gust 2018 ringede klagers [barn] op, for at anmelde, at fjernsynet var faldet ned af væggen, da hendes moder var i færd med at gøre rent (Bilag B anlæggelsesbillede med kommentarfelt af samme dag).

Af telefonreferatet foretaget samme dag fremgår det blandt andet, at anmelderen blev udspurgt flere gange om, hvorvidt [klageren] selv havde løftet fjernsynet ned fra væggen, hvilket anmelderen bekræftede. Herefter overtog [klagerens ægtefælle] telefonen, og i den forbindelse oplyste [han/hun], at [klageren] selv havde løftet fjernsynet ned fra væggen.

På baggrund af anmeldelsen sendte selskabet den 8. august 2018 et brev til klager, hvori det meddeles, at der ikke kan tilbydes dækning over forsikringen (bilag C). Den 26. september 2018 modtog selskabet et brev fra … Retshjælp, hvor retshjælpen klagede over den trufne afgørelse (bilag D). Denne henvendelse besvarede selskabet den 18. oktober 2018 (bilag E). Det manglende felt i bilag E er kommentarfeltet fra bilag B).

Den 14. november 2018 sendte klageres repræsentant en ny mail til selskabet (bilag F). Denne henvendelse besvarede selskabet den 4. februar 2019, hvorefter sagen blev indbragt for nævnet.

**Vores vurdering**
Som forsikringsselskab må vi kunne forudsætte, at når forsikringstager lader en tredjemand foretage en telefonisk anmeldelse af en skade, mens forsikringstageren selv er i nærheden, har vedkommende person en fuldmagt til dette. Som det fremgår af Aftalelovens § 18, behøver en fuldmagt ikke at være skriftlig. Den kan også være mundtlig.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at efter [klagerens barn] havde anmeldt skaden, samt oplyst, at [klageren] var alene om at flytte fjernsynet, overtog [klagerens ægtefælle] telefonen, og oplyste tilsvarende til selskabet.

Ud fra de foreliggende oplysninger må det således kunne lægges til grund, at såvel [klagerens barn], som [klagerens ægtefælle] har optrådt som befuldmægtigede for forsikringstageren i forbindelse med anmeldelsen, samt at de begge overfor selskabet har oplyst, at [klageren] var alene om at tage fjernsynet ned fra væggen.

Fjernsynet har en sådan størrelse og udformning, at der skal 2 eller 3 personer til at håndtere det, hvilket efter det oplyste skulle fremgå af brugsvejledningen for fjernsynet. Det er derfor efter vores opfattelse ikke en uforudset hændelse, at en person vil kunne miste grebet om fjernsynet, og det derved vil falde ned og gå i stykker.

I henhold til betingelserne for den tegnede forsikring dækker forsikringen svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset udefra kommende hændelser. Da hændelsen ikke opfylder denne definition, kan vi ikke tilbyde dækning over forsikringen.

Herudover fremgår det af betingelsernes pkt. 6.14, at forsikringen ikke [dækker] skader, som forsikringstageren påfører fjernsynet ved grov uagtsomhed.

Henset til størrelsen af fjernsynet, samt at det i brugsvejledningen er oplyst, at der skal flere personer til at håndtere fjernsynet, er det efter vores opfattelse groft uagtsomt, at [klageren] alene forsøger af tage fjernsynet ned for at gøre det rent.

> Sammenfattende finder vi det ikke, at hændelsesforløbet opfylder definitionen på en dækningsberettigende skade, samt at klager ved ene person at forsøge at tage fjernsynet ned, har udvist grov uagtsomhed, hvorfor vi ikke kan tilbyde dækning i denne sag."

Klageren har i den 23/5 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Vi henholder os til klageskrivelse fra … Retshjælp af 26. september 2018. Vi mener således ikke, at der er handlet groft uagtsomt, idet der, som anført, var to personer om at løfte fjernsynet. Der må være tale om en misforståelse i telefonen, når forsikringsselskabet har anført at forsikringstagers ægtefælle, …, skulle have oplyst at forsikringstager var alene om at løfte fjernsynet. Dette ville være en fysisk umulighed for enhver og må bero på en sproglig misforståelse. Under afgivelse af forklaring i telefonen blev stemningen noget ophidset, idet [klagerens ægtefælle] ikke oplevede at få den fornødne tid til at afgive forklaring."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder notater fra den telefoniske skadeanmeldelse, korrespondancen mellem parterne før sagen blev indbragt for nævnet og forsikringsbetingelserne. Af notaterne fra skadeanmeldelsen fremgår bl.a.:

> "1211 ft: ind. Det er [klagernes barn] som ringer. Hun fortælle at fjernsynet er faldet ned fra væggen da [klageren] skulle gøre rent. (det samme er sket 1 gang tidligere). Jeg forklarer at det ikke kan være sat rigtigt op eftersom det ikke bare kan falde ned ... Læs comment!!!!!
> …
> 1) Først siger [klagerens barn] at det er [klageren] som skal støve af og så falder fjernsynet ned fra væggen.
> 2) Når jeg fortæller at det ikke bare falder end pga. man støver det af ændre hun sin skadeforklaring til at [klageren] selv har løftet den fra fra væggen. Jeg spørger hende 2 gange om det er [klageren] der alene tager det ned fra væggen og hun siger ja. Jeg forklare at der skal 2-3 personer til at håndtere så stort en tv og giver hende et afslag.
> 3) [Klagerens ægtefælle] overtager telefonen og han siger samme sag. Det er [klageren] som selv løfter det ned fra væggen. Jeg forklarer det samme til ham, at der skal 2-3 personer til at håndtere så stort en tv og giver hende et afslag. Han ændre sin skadeforklaring hele tiden og spørger hvad det er jeg vil høre.
>
> Han begynder at råbe og kræver at talt med chefen. Jeg giver ham et afslag og må lægge rører på for vi kommer ikke videre i sagen. Jeg giver … info om denne sag."

Af forsikringsbetingelserne 2015:01 fremgår bl.a.:

> "5. Hvilke skader dækker forsikringen
> 5.1 Med de undtagelser, som er angivet i punkt 6, dækker forsikringen svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre svigt, som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar for mangler efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade).
> …
> 6. Undtagelser

…
6.14 Skade som du påfører produktet forsætligt eller ved grov uagtsomhed."

Ifølge manualen vejer fjernsynet 12,8 kg uden sokkel og måler 1116,8 X 654,4 X 63,7 mm. Det fremgår endvidere af manualen, at "Sørg for, at der er to personer til montering af tv'et på en væg".

**Nævnet udtaler:**

Klagerens barn anmeldte den 7/8 2018, at et fjernsyn var faldet ned af væggen, da klageren var i færd med at gøre rent. Det blev oplyst, at klageren selv tog fjernsynet ned fra vægbeslaget, og at hun i forbindelse hermed tabte fjernsynet. Klageren har til nævnet forklaret, at de var to om at hænge fjernsynet op igen, og at klageren slap fjernsynet, da hun troede, at det hang på vægbeslaget, hvorved det faldt på gulvet.

Klageren kræver, at selskabet erstatter det beskadigede fjernsyn på den tegnede elektronikforsikring. Hun har anført, at selskabet har afgjort sagen på et faktuelt forkert grundlag, og at hun ikke har handlet groft uagtsomt.

Selskabet har afvist dækning dels med henvisning til, at der ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed, dels med henvisning til at klageren har handlet groft uagtsomt ved at tage fjernsynet ned fra væggen alene.

Af notaterne fra den telefoniske skadeanmeldelse fremgår det, at "1) Først siger [klagerens barn] at det er [klageren] som skal støve af og så falder fjernsynet ned fra væggen. 2) Når jeg fortæller at det ikke bare falder end pga. man støver det af ændre hun sin skadeforklaring til at [klageren] selv har løftet den fra væggen. Jeg spørger hende 2 gange om det er [klageren] der alene tager det ned fra væggen og hun siger ja. Jeg forklare at der skal 2-3 personer til at håndtere så stort en tv og giver hende et afslag. 3) [Klagerens ægtefælle] overtager telefonen og han siger samme sag. Det er [klageren] som selv løfter det ned fra væggen. Jeg forklarer det samme til ham, at der skal 2-3 personer til at håndtere så stort en tv og giver hende et afslag. Han ændre sin skadeforklaring hele tiden og spørger hvad det er jeg vil høre".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 fremgår det, at "med de undtagelser, som er angivet i punkt 6, dækker forsikringen … svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade)". Af betingelserne punkt 6.14 fremgår det, at forsikringen ikke dækker skader fremkaldt forsætligt eller ved grov uagtsomhed.

Nævnet bemærker, at klageren over for nævnet har ændret sin forklaring i forhold til det først anmeldte. Nævnet lægger i det følgende det oprindeligt anmeldte hændelsesforløb til grund, det vil sige, at klageren tabte fjernsynet, da hun alene tog det ned fra væggen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det beskrevne hændelsesforløb – hvor klageren tabte fjernsynet – opfylder forsikringsbetingelsernes beskrivelse i punkt 5.1 af en dækket skade. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning med henvisning til, at der ikke er indtrådt en forsikringsbegivenhed.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at forsikringen dækker "svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse", at pludselighedskriteriet efter nævnets vurdering er opfyldt ved, at klageren tabte fjernsynet på gulvet, og at ordet "uforudset" efter nævnets vurdering ikke udgør en skærpelse i forhold til vurderingen af grov uagtsomhed, som er undtaget i betingelsernes punkt 6.14.

Spørgsmålet er herefter, om klageren har handlet groft uagtsomt ved at tage fjernsynet ned fra væggen alene. Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er selskabet, der skal bevise, at klageren har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren har handlet groft uagtsomt ved at tage fjernsynet ned fra væggen. Selskabet har derfor ikke været beret-

tiget til at afvise dækning og skal derfor udbetale erstatning for fjernsynet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har fremlagt nærmere oplysninger om fjernsynets fysiske dimensioner og vægt sammenholdt med klagerens fysik. Nævnet har også lagt vægt på, at uheldet skete ved nedtagningen af fjernsynet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, Moderna Försäkringar Sak AB V/Tryg Forsikring A/S, skal udbetale erstatning for fjernsynet i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels