

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2020 blev i sag nr. 94245:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AmTrust International Underwriters Ltd.
V/ADIS A/S
Strandgade 4C
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring. Hun har i klageskemaet af 30/9 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har tegnet disse ekstra forsikringer samtidig med køb af computere, den første går i stykker i februar måned og jeg melder det med det samme. Men pga mange uforudsete hændelser i mit liv, bla. ..., så fik jeg ikke sendt computeren ind.

Jeg havde også en anden computer som egentlig var den jeg brugte mest. Denne først omtalte computer blev primært brugt som 'hygge' computer til min [barn] og jeg. Min [barn] hiver den i første omgang ned i ledningen så skærmen får en flænge, dette gør dog ikke computeren defekt. Det er først da min [barn] taber vand i den, at den ikke virker længere.

Min 'arbejds/skole' computer går så i stykker de her 8 måneder efter den første, igen i selskab af min [barn]. Denne gang får jeg også meldt det til forsikringen med det samme. Jeg får aftalt med forsikringsselskabet, at de lige så godt kan få den anden med også, med det samme.

Et par dage efter får jeg tilbud om 50% i dækning på den ene, med begrundelse at 'skaden er blevet mere omfattende siden februar' og den anden sag bliver fuldstændig afvist med begrundelse på at min beskrivelse af skaden ikke stemmer overens med værkstedets.

Jeg har altid glædeligt betalt mine forsikringer (jeg har primært mine forsikringer ved ...) og altid købt ekstra forsikringer hvis jeg fik dyre ting, fordi jeg ikke har mange penge ... Jeg har så været heldig aldrig at skulle bruge dem før nu, hvor det lykkes min [barn] og ødelægge disse ting. Så nu hvor jeg for første gang får brug for min forsikring, føler jeg at jeg har købt falsk tryghed.

Jeg føler mig også direkte trådt på, i deres anklage om at det jeg siger ikke passer. Jeg beskriver ærligt hvad JEG ser ske. Hvad der måske kunne være sket alene i selskab med min [barn] som jeg ikke ser, er umuligt at finde ud af, da [barn] kun er ... år. Jeg nærstudere ikke på noget tidspunkt computerne, da jeg intet ville få ud af det, jeg ser bare nogen computere som ikke virker, efter de på den ene og anden måde går i stykker sammen med min [barn].

Jeg købte disse forsikringer på at hvis der skulle opstå en pludselig skade på dem, så ville jeg kunne få dem repareret eller hvis dette ikke var muligt få en ny. Så jeg ikke skulle ud og investere store beløb, på at anskaffe mig nyt.

Nu står jeg så bare uden nogen computere og et forsikringsselskab som ikke føler nogen forpligtelser og ikke på nogen måde lever op til hvad de forsikringer blev solgt på.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de betaler det fulde beløb for en reparation eller de tilbyder et nyt produkt hvis de ikke er mulige at reparere."

I brev af 21/11 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vedr. svar i skadenummer ...44 og skadenummer ...10

Den fremsatte klage drejer sig om to forskellige computere, og to forskellige skadeårsager. De er derfor oprettet, som 2 af hinanden uafhængige skader hos os. Herunder vores forklaring på skadeforløbet for hver skade.

Skadenummer ...44 – Kunden anmelder, at hendes [barn] falder med computeren.

Kunden anmelder, at hendes [barn] d. 25. juni 2019 løber med hendes computer. [Barnet] falder og lander ovenpå computeren.

Vores leverandør får computeren sendt til reparation og i den forbindelse konstaterer leverandøren, at der midt i Apple logoet er et stort firkantet aftryk, hvilket ikke stemmer overens med den skade, der ville have været sket ved tab af computeren.

Vi afviser derfor skaden med at skaden ikke kan være sket, som anmeldt – derimod har computeren aftryk af en firkantet genstand, som evt. kan være en hammer eller lign.

Vedlagt er billeder af computeren.

Skadenummer ...10 – Kunden anmelder, at hendes pc får en væskeskade.

Kunden anmelder, at der d. 17. januar 2019 er tabt vand i hendes computer. Vores reparatør forsøger igennem flere måneder, at få kontakt til kunden, så hun kan sende computeren ind, så den kan blive tørret op og gennemgået for fejl.

Kunden vender ikke retur. Vores reparatør vender retur til os d. 6. marts 2019, og orienterer os om, at de ikke kan få fat i kunden. Vi hører intet fra kunden før d. 9. september 2019 og vi aftaler her, at computeren indleveres.

Computeren har således været vandskadet – uden igangsættelse af reparation/tørring i 8 måneder.

Reparatøren kontakter os, og undrer sig over at computeren fortsat er dugfrisk af væske, derudover udtaler vores reparatør, at jo længere tid der går, før en computer bliver tørret op, jo værre bliver følgeskaden og dermed bliver det dyrere at få udbedret skaden.

De to omstændigheder, dels at vi ikke har haft nogle mulighed for at begrænse skaden efter væskeskaden d. 17. januar samt at computers væskeskade er dugfrisk (hvilket ikke er sandsynligt efter 8 måneder), gør at vi tilbyder kunden en skønsmæssig erstatning på 50% af reparationsprisen.

Vi afventer fortsat kundens accept på dette. Vedlagt til denne skade er udtalelse fra værkstedet, kundens anmeldelse samt afvisningsbrev."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder fotos af den ene computer. Af skadeanmeldelse af 21/7 2019 vedr. skade nr. ...44 fremgår bl.a.:

"Skadebeskrivelse

Smadret og bøjet skærm.

...

Udførlig beskrivelse af hændelsesforløbet ...

Min [barn] tog computeren og løb med den da jeg gik mod ham, [barn] faldt over dørkarmen ind til stuen og landede på computeren."

I mail af 17/9 2019 fra reparatøren til selskabet hedder det bl.a.:

"Vedr. ...44

...

Jeg har billede dokumenteret den fysiske stand af indsendte.

Jeg kan ikke få skaderne til at stemme overens med at computeren skulle være tabt.

Når man kigger på skaden ved Apple Logoet, så ser det næsten ud som om der er et aftryk fra noget firkantet. Det kunne evt være et hammerhoved.

Jeg har sat sagen i bero til jeg har hørt nærmere fra jer."

Af brev af 18/9 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"... skadenr. 44

Vi har nu behandlet skaden og må meddele dig, at skaden ikke er dækket af forsikringen.

Du har anmeldt skaden, som at din [barn] tog computeren og løb med den. Efterfølgende faldt [barn] over dørkarmen og landede på computeren. Computeren ..., er efterfølgende indsendt til vores værksted, som har undersøgt produktet og forsikringen har modtaget udtalelse og billeder derfra.

Det er værkstedets helt klare opfattelse, at der ikke kan være tale om en tabsskade. Derimod er det tydeligt at produktet har været udsat for et hammerslag eller andet værktøj, som har efterladt et tydeligt firkantet mærke i midten af toplåget."

Ankenævnet for Forsikring

4.

94245

Klageren har i mail af 18/9 2019 til selskabet bl.a. anført:

"I beskriver den har et hak som kommer fra en skarp kant jeg ikke selv har set, men tænker det nok stammer fra telefonen som lå ovenpå og også smadrede."

Af udateret skadeanmeldelse vedr. skade nr. ...10 fremgår bl.a.:

"Er der synlige skader? Hvis ja, hvilke?

Stød i kanter og lille revne i skærmen.

Kan produktet bruges som sædvanligt?

Sæt kryds: JA NEJ x

Hvis nej, hvorfor ikke?

Efter min [barn] væltede et glas med vand, har den ikke kunne tænde.

...

Hvad er fejlen på dit produkt/Hvad skete der, da dit produkt blev beskadiget? ...

Min [barn] sad ved vores køkken ø og så tegnefilm på computeren, [barn] bliver så så opstemt over det [barn] ser, at [barn] ikke tænker over det glas [barn] har i hånden, så det bliver tab ned over tastaturet og bordet.

De synlige skader er kommet fordi der er blevet trukket i ledningen, mens den sad i oplader, men har været brugt efter de skader er kommet, det er først her til sidst hvor den har fået vand den ikke virker mere."

Selskabet har i brev af 19/9 2019 til klageren bl.a. anført:

"Policenr. ..., skadenr. ...10

...

Du har oplyst følgende om skaden i fejlen på dit produkt:

Hændelsesforløb

den har fået vand .. den kan ikke starte op

og så har den en flænge i skærmen

[Barn] har spildt væske i og før dette er der blevet trukket i ledningen

under opladning, revne i skærm

Dette er en skade fra februar 2019 og såfremt væskeskaden er blevet mere omfattende siden da kan forsikringen kun erstatte skønsmæssigt."

Af mail af 17/9 2019 fra reparatøren til selskabet fremgår bl.a.:

"Subject: Prisoverslag – ...10 ...

...

Ifølge aftale fremsendes hermed vores prisoverslag. Vi gør opmærksom på at prisoverslaget skal besvares indenfor de næste 10 dage. Se venligst vedhæftet.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94245

MacBook Pro (13-inch, Mid 2012) eftersat for forsikringen. Anmeldte skade verificeret. Grundet den fysiske stand er rens ej mulig. Hermed prisoverslag på udskiftning af Display, Top Case, Track Pad, Batteri, Logic Board og Optisk drev.

...

Pris (inkl. moms) ved accept: kr. 11766,25 Pris (eksl. moms) ved accept: kr. 9413,00

Pris (inkl. moms) ved afslag: kr. 888,75 Pris (eksl. moms) ved afslag: kr. 711,00"

Selskabet har i mail af 19/9 2019 til reparatøren bl.a. anført:

"Emne: RE: Prisoverslag – ...10 ...

...

Denne væskeskade er sket i januar 2019. Kan I oplyse om kundens forhaling af sagen gjort skaden værre?"

Reparatøren har i mail af 19/9 2019 til selskabet hertil bl.a. anført:

"Subject: SV: Prisoverslag - ...10 ...

...

Jeg har sendt prisoverslaget til jer igen, med billeder der påviser at den væske skade den er kommet ind med er 'dug' frisk. Den er stadig våd. Jeg har derfor ikke mulighed for at vurdere om skaden fra januar har forværret standen."

I mail af 23/9 2019 vedr. skade nr. ...10 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"I mail til dig d. 10 september 2019 i forbindelse med indsendelse til [reparatør], blev du informeret om, at forsikringen kunne erstatte skønsmæssigt.

Forklaringen til dette er, at du ikke reagerede på værkstedets henvendelser til dig efter væskeskaden i januar 2019, men ventede 7-8 måneder med at indsende produktet, er skaden blevet væsentlig forværret.

Desuden oplyser værkstedet, at væskeskaden virker helt frisk, da produktet stadig er vådt ved indsendelsen i september 2019. På anmeldelsen vi modtog fra dig i januar, oplyser du, at produktet ikke kunne tænde efterfølgende og derfor ikke virkede mere.

Det er meget usandsynligt, at produktet i september 2019 stadig skulle være vådt af væskeskaden fra januar 2019.

Forsikringen kan tilbyde at erstatte 50% af tilbudsprisen på kr. 11.766,25. Det vil sige kr. 5.884,00. Vi afventer din skriftlige tilbagemelding, før vi godkender reparationen overfor værkstedet."

Selskabet har i mail af 15/11 2019 til reparatøren bl.a. anført:

"Emne: Væskeskader PC

...

Vi sidder ofte og taler om begrebet 'følgeskader' eller forværring efter væskeskader. Når et produkt bliver væskeskadet og først indleveres feks. efter flere (ca. 8) måneder; Hvilken slags skader

kan være opstået af, at produktet har ligget længe med ubehandlet væskeskade? Hvor stor er sandsynligheden for at skaderne bliver væsentligt forværret?"

I mail af 18/11 2019 fra reparatøren til selskabet hedder det bl.a.:

"Når en væske skade ikke bliver behandlet sker der en af følgende ting.

En irring bliver opbygget, hvilket resultere i at der bliver skabt kortslutninger i elektronikken.

Der opstår rust dannelse, hvilket resultere i at der bliver skabt kortslutninger i elektronikken.

- Kortslutninger kan brænde print baner og komponenter, hvilket resultere i en dyr reparation.

Syreholdige væsker kan resultere i en ætsning af print baner og komponenter, hvilket resultere i en dyr reparation.

Der kan opstå belægninger hvilket resultere i dårlige kontakt flader.

Og tiden er en faktor. Jo længere tid der går, jo værre bliver følgeskaden og dermed bliver det dyrere at få udbedret skaden.

Jo før man reagere, jo hurtigere kan man stoppe de skadelige følge virkninger som væsken vil være kilde til."

Nævnets sekretariat bad ved mail af 17/12 2019 selskabet om bl.a. at uddybe forløbet omkring anmeldelse af skade ...10. Selskabet har i mail af 20/12 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kunden anmelder skaden d. 18. januar pr. telefon til ..., hvor produktet er købt. Kunden anmelder, at der er kommet væske i computeren. Dokumentet er vedhæftet.

... sender anmeldelsen videre til os – og vi sender d. 18. januar en skadeanmeldelse til kunden til udfyldelses. Kunden udfylder skadeanmeldelsen og returnerer den til os d. 13. februar 2019 (det kan dokumenteres ved vedhæftet mail, hvor kunden returnere skadeanmeldelsen – vær obs på, at dato på vores følgebrev har ændret sig, da kunden åbner det). Kunden anmelder væske i computer. Skadeanmeldelse er vedhæftet.

Der er vedhæftet log fra reparatøren over, at de har forsøgt at få kontakt til kunden."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1. Dækningsomfang

Forsikringen dækker de på kontrakten anførte apparater mod:

1. Normale reparationsomkostninger som følge af fejl, der betyder at apparatet ikke kan anvendes.
2. Normale reparationsomkostninger ved enhver beskadigelse som følge af uforudsete udefra kommende hændelser, der betyder, at apparatet ikke kan anvendes.
3. Normale reparationsomkostninger i forbindelse med en skade, der kan afhjælpes ved rensning af apparatet.
4. Normale reparationsomkostninger som følge af slitage.

5. Transport eller fragt indenfor Danmarks grænser i forbindelse med dækningsberettiget skade.

...

2. Sikringsperioden

Sikringsperioden er 5 år og regnes fra produktets leveringsdato. For mobiltelefoner er sikringsperioden dog kun 3 år. Ved totalskade ophører forsikringen uden udbetaling af restpræmie.

...

4. Erstatning

Forsikringen erstatter med reparation, hvis muligt, on-site. ... Såfremt reparation ikke er mulig eller reparationsomkostningen overstiger købsprisen, erstattes med et nyt eller tilsvarende apparat med mindst samme specifikationer og ydeevne, dog højst til oprindelig betalte købspris. ... Der opkræves ingen selvrisiko. Forsikringsselskabet forbeholder sig retten til at afgøre om et produkt skal repareres eller totalskades.

5.a. Forsikringen dækker ikke

...

- Skader, der skyldes forkert opbevaring, dårlig pleje, uforsvarlig brug, fejlinstallation, fejlopsætning og misligholdelse.

...

- Skader forvoldt med forsæt eller grov uagtsomhed."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt skader på to computere.

Skade ...44

Klageren har ved skadeanmeldelse af 21/7 2019 anmeldt, at computeren har fået smadret og bøjet skærm. Hun har anført, at skaden skete ved, at hendes barn tog computeren og løb med den, men faldt over et dørtrin og landede på computeren.

Selskabets reparatør har anført, at "Jeg kan ikke få skaderne til at stemme overens med at computeren skulle være tabt. Når man kigger på skaden ved Apple Logoet, så ser det næsten ud som om der er et aftryk fra noget firkantet. Det kunne evt. være et hammerhoved." Selskabet har fremlagt fotos. Selskabet har anført, at skaden ikke kan være sket som anmeldt, og har afvist at yde dækning.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnets flertal ikke kritisere selskabets afgørelse.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets reparatør har anført, at han ikke kan få skaderne til at stemme overens med, at computeren skulle være tabt. Flertallet har også lagt vægt på, at fotos af computeren viser et markant firkantet aftryk på oversiden af computeren, hvilket ikke umiddelbart forekommer foreneligt med en tabs-/faldskade som anmeldt. Klageren har ikke uddybet skadeforløbet nærmere i forhold til beskrivelsen i skadeanmeldelsen. Flertallet finder samlet set, at der består en sådan usikkerhed omkring skadeforløbet, at klageren ikke har bevist, at computeren er beskadiget ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Et mindretal finder på det foreliggende grundlag, at klageren på tilstrækkelig vis har godtgjort en dækningsberettiget skade. Mindretallet mener ikke, at beskrivelsen af skadens årsag er uforenelig med de synlige skader, som kan konstateres på computeren. Det bemærkes i den forbindelse, at klageren ikke har anmeldt et "tab/fald" af computeren men en situation, hvor mere end blot tyngdekraften har betydning. Endvidere bemærkes det, at selskabet over for klageren henviser til, at det er værkstedets "helt klare opfattelse", at skaden ikke kan være sket som beskrevet, og at det er "tydeligt", at produktet har været udsat for etammerslag eller andet værktøj, hvilket forekommer at være en mere entydig gengivelse af tilbagemeldingen fra reparatøren til selskabet, end der reelt har været tale om.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Skade ...10

Klageren anmeldte den 18/1 2019 til butikken, hvor computeren var blevet købt, at der var sket en væskeskade. Selskabet fremsendte en skadeanmeldelse, som klageren udfyldte elektronisk og returnerede den 13/2 2019. Af skadeanmeldelsen fremgår det, at der synligt ses stød i kanter og en lille revne i kanten, som er kommet, fordi der tidligere er blevet trukket i ledningen, mens computeren sad i oplader. Men nu har hendes barn tabt et glas med vand ned over tastaturet, og herefter har computeren ikke kunnet tænde.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94245

Selskabet har anført, at reparatøren herefter mange gange forgæves forsøgte at kontakte klageren, hvilket fremgår af skadesagens rapport/log over forløbet. Klageren vendte først tilbage til selskabet den 9/9 2019, hvor det blev aftalt, at hun skulle indlevere computeren.

Reparatøren har den 17/9 2019 fremsendt et prisoverslag på reparation på 11.766,25 kr. inklusive moms, idet det anføres, at rensning ej er muligt på grund af computerens fysiske stand. Reparatøren har i mail af 19/9 2019 fremsendt fotos og anført, at "den væske skade den er kommet ind med er 'dug' frisk. Den er stadig våd. Jeg har derfor ikke mulighed for at vurdere om skaden fra januar har forværret standen." Reparatøren har i mail af 18/11 2019 generelt bemærket, at følgeskaderne bliver værre, jo længere tid der går, når en væskeskade ikke bliver behandlet.

Selskabet har tilbudt klageren en skønsmæssig erstatning på 50 % af reparationsprisen med henvisning til, dels at klageren har ventet 7-8 måneder med at indsende produktet efter en konstateret væskeskade, hvorved skaden kan forværres, dels at det er meget usandsynligt, at produktet i september 2019 stadig skulle være vådt af væskeskaden fra januar 2019.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren først har indlevet computeren til reparatør i september 2019, selvom væskeskaden skete allerede i januar 2019. Da klageren indleverede computeren til reparation i september, var produktet vådt. Det må anses for almindeligt kendt, at der er risiko for væsentlige forværringer af skaderne på grund af korrosion og kortslutninger, hvis en væskeskade ikke håndteres relativt hurtigt og tørres ud. Nævnet finder, at klageren har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt, jf. forsikringsaftalelovens § 52, og kan – henset til usikkerheden omkring skadens forværring og klagerens uagtsomhed i forhold til at begrænse skaden – efter en samlet vurdering ikke kritisere, at selskabet skønsmæssigt har opgjort den forsikringsdækkede del af skaden til 50 % af reparationsprisen.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

94245

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand