

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. november 2021 blev i sag nr. 96489:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har totalforsikring. I klageskema af 15/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg og min kammerat, som jeg har flyttet adresse hjem til skal flytte mit fjernsynet fra ... da jeg går bagerst ned af trappen glider/snubler jeg og prøver rede mig selv så jeg ikke får et 65 tommer fjernsyn ned over mig og samtidigt prøver jeg søger får jeg ikke brækker min nakke eller sådan noget lignede så jeg skubber ligesom til fjernsynet i det jeg glider så det ryger ud over gelænderet som er cirka 90 cm højt og det skal siges både jeg og min kammerat er ... høje, min ven kan så ikke holde fast så det falder ud over og rammer på kanten og smadre, min veninde som bor der i opgangen så os hele episoden da hun gik lidt længere oppe af trappen og var ved og bære nogen andre ting ned, de mener så ikke de ville erstatte den her episode og det er jeg uforstående over da jeg har tilkøbt denne forsikring for 2000kr som bl.a. dækker skader der er uforskyldt. Har aldrig haft i sinde af få smadret mit fjernsyn.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I bund og grund Ville jeg bare have mit fjernsyn lavet eller erstattet det. Nu mangler både mig og mine ... børn et fjernsyn og rigtigt skulle jeg have et låne fjernsyn vis sådan noget her skulle opstå da det os blev lovet da jeg tegnede min forsikring."

Selskabet har i brev af 24/3 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"1.0. Sagens omstændigheder

Klager har anmeldt en skade, hvor der er ønsket dækning for ødelagt tv. Der har været uklarheder i sagen, hvorefter, at klageren er 2 omgange (bilag 2 og 3) telefonisk er blevet bedt om supplerende oplysninger.

Klageren oplyser i bilag 2 (00:08-00:20 samt 00:53-01:08), at tv'et er gået i stykker, da klageren under flytning er snublet på trappen. Der er her angivet glat føre som årsag. Tv'et er her angivet, som tabt, da klageren vil tage af ved faldet.

Klageren oplyser i bilag 3 (02:55-04:30), tv'et blev tabt, da klageren skulle ned af trapperne. Der er herefter angivet, at tv'et skulle faldet ned der, hvor trappen snor sig. Klageren forklarer herefter, at han faldt bagover, og tv'et nu skulle være faldet gennem mellem rillerne i gelænderet.

Klageren oplyser i bilag 3 (05:55-06:32), at der er en stor undren over, at der bliver stillet så mange spørgsmål til den konkrete sag. Der nævnes hertil en tidligere sag for 6-7 år siden, hvor klagerens tv også gik i stykker, da klagerens kat skulle have ramt tv'et. Klageren undrer sig om, at den "latterligste historie" kunne gå igennem uden problemer. Det er hertil klagerens vurdering, at forsikringen skal dække uanset hvor skaden sker, hvilket blev afkræftet fra selskabet side.

Selskabet vælger herefter, at afvise forsikringsdækning (klagerens uploadede bilag 96489_59350). Det er her angivet, at klagerens forklaring ikke virker troværdig, samt at det virke mærkværdigt, at klageren selv har oplyst, at der var flere vidner til stede, men at tv'et blev båret alene af klageren. Klageren forklarer herefter i uploadet bilag 96489_593448, at klageren bar tv'et med en ven, og at klageren faldt baglæns.

Klageren vælger herefter, at klage til Ankenævnet for Forsikring.

Klageren oplyser i forklaringen til Ankenævnet, at klageren sammen med en kammerat bar et tv. Klageren skulle være gået bagest. Klageren skulle herefter være gledet/snublet på trappen. Klageren skulle herefter, ifølge egen forklaring, have skubbet tv et fra sig. Klagerens ven skulle ifølge forklaringen ikke kunne holde fast på tv'et, hvilket skulle have gjort, at tv'et skulle være gledet ud over gelænderet.

2.0 Selskabets vurdering

Efter modtagelsen af klagen til Ankenævnet for Forsikring, har selskabet gennemgået sagen. Selskabets kvalitetsafdelingen bemærker har ikke haft mulighed for gennemgået sagen før, da klageren ikke sendte sin klage til selskabets kvalitetsafdeling, men i stedet direkte til Ankenævnet. Det følger af bilag 1 punkt 9, at transport af forsikret produkt skal ske på en sådan måde, at skade for vidt muligt forhindres. Det følger yderligere, at produktet skal behandles med normal forsigtighed.

Klageren har i sin første forklaring angivet, at han gled og faldt. Der er her ingen forklaringer (bilag 2 samt 3) om, at klageren skulle have båret tv'et med andre. Klageren oplyser hertil, at tv'et først skulle være faldet ud over gelænderet. Dette er senere i bilag 3 forklaret, at tv'et skulle være faldet gennem rillerne i gelænderet.

Selskabet bemærker, at det jfr. bilag 4 samt 5 ikke findes troværdigt, at det 65 tommer store tv skulle være røget gennem rillerne i gelænderet på trappen. Selskabet finder det ej heller troværdigt, at skaden skulle være sket, da klageren faldt baglæns og herefter have skubbet tv'et ud over gelænderet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

96489

Klageren har på intet tidspunkt før efter afvisning henvist til, at der var andre tilstede, og herved ej heller, at der var flere til at foretage dette løft af tv'et.

Det er hertil selskabet vurdering, og hvis og såfremt, der fra nævnet side skulle lægges til grund, at klageren var sammen med en ven om flytningen af tv'et, så findes klagerens forklaring ikke troværdigt, at vennen skulle ladet tv'et glide ud over gelænderet.

Det er dog selskabets vurdering, at der bør lægges vægt på klagerens første forklaring/forklaringer. Selskabet vurderer herved samlede, at der ikke fra klagerens side jfr. forsikringsaftalelovens § 22, er ført bevis for, at der er tale om en dækningsberettiget skade."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor.

Nævnets sekretariat har gennemlyttet optagelse af selskabets to telefonsamtaler med klageren. Af lydoptagelse af telefonisk skadesanmeldelse fremgår bl.a. at klageren ringede til selskabet og oplyste, at fjernsynet gik i stykker, da han var i gang med at flytte, og han gled på trappen.

Af lydoptagelse af telefonisk samtale mellem klageren og selskabet fremgår bl.a., at klageren forklarede, at skaden skete da han gled på trappetrinnet, hvorved han tabte fjernsynet, som røg i gennem "hullet" ved trappens snoning og ned gennem en etage eller to. Da selskabet spurgte klageren, hvordan fjernsynet faldt så langt, da anførte klageren, at fjernsynet faldt gennem gelænderet.

AF udateret mail/sms korrespondance mellem selskabet til klageren fremgår bl.a.:

Fra klageren til selskabet:

Hejsa da der har været flere mistforståelser ville jeg rigtigt gerne have hele min aktindsigt på mail da jeg har ringet flere gange og blev ringet op flere gange og jeg synes det her har taget en mærkelig drejning jeg faldet slået mig og mit fjernsyn er smadret som jeg var meget glad for og da jeg har tilkøbt denne forsikring for 2000 synes jeg virkelig i behandler mig dårligt da der endelig opstår en skade begynder og sige jeg flyver rundt i mine historier det meget simpel og den er ikke længere har endda os flere vidner da var til stede da jeg faldt og mit fjernsyn smadret folk for opgangen os..

Fra selskabet til klageren:

Ankenævnet for Forsikring

4.

96489

I forbindelse med din forklaring af skadehændelsen oplyser du, at du under nedbæring af dit 65" tv, glider på et trappetrin og falder baglæns på trappen – samtidig mister du grebet om tv'et, der glider ud af hænderne på dig. Du fortæller endvidere, at tv'et falder ud over gelænderet og en hel etage ned.

I en sag som denne, er det dig som skadelidt, der skal sandsynliggøre at skaden er en direkte følge af skadehændelsen.

I dette tilfælde mener vi ikke, at et tv vil falde ud over et gelænder, hvis man går ned ad en trappe, glider og falder bagover.

Det naturlige scenarie vil være, at tv'et enten lander ovenpå dig, eller fortsætter ned ad trappen – ikke udover et gelænder.

Med afsæt i ovenstående, vælger vi at afvise dækning af din skade, da vi ikke mener skadehændelsen er sandsynliggjort.

Derudover finder vi det meget mærkværdigt, at du vælger selv at bære dette tv ned ad trapperne, da du nævner i din e-mail til os, fredag d. [12/2-2021](#)., at 'har endda os flere vidner da var til stede da jeg faldt og mit fjernsyn smadret'. Hvorfor beder du ikke bare én af disse vidner om, at hjælpe med at bære dette tv, der på ingen måde er beregnet til, at blive håndteret af én person.

Fra klageren til selskabet:

Hejsa jeg er dybt chokeret over jeres afgørelse jeg er faldet og mit TV er røget over det lille gelænder som er cirka 80-90 cm højt og af i selv afgøre hvor vidt jeg selv har båret det ned fatter jeg intet af jeg havde da en ven der hjalp mig derfor jeg gik baglæns regnede bare med i selv kunne regne ud vi var 2, eneste jeg nævnte var jeg bær TV'et ned og falder baglæns men det klart når jeg går bagerst.. og de andre vidner var jo igang med og bære på nogen andre ting der ingen som bare kiggede på bare rolig. Men har snakkede med ankernævnet og jeg skal åbenbart skrive den her klage før jeg kan klage til dem så må jeg jo høre om i vil holde fast i jeres valg

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"... Erstatningsprodukt

Hvis det skadede produkt ikke repareres, får du et tilsvarende produkt eller gavekort. Et tilsvarende produkt kan have et andet udseende eller design end det forsikrede.

...

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).

...

Forsigtighedskrav

Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres.

For eksempel må produktet ikke benyttes eller opbevares 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) og §§18-20 (forsigtighed/agtsomhed).

Nævnet har fået forelagt fotos af skaderne på tv'et og af trappeopgangen.

Nævnet udtaler:

Klageren har telefonisk anmeldt til selskabet, at hans 65 tommer fjernsyn ved en adresseflytning blev beskadiget, da han gled på trappen og tabte fjernsynet.

Efter at klageren havde indsendt fotos af det beskadigede fjernsyn, kontaktede han på ny selskabet og anførte ved denne lejlighed, at han gled på trappetrinnet, hvorved han tabte fjernsynet, som røg igennem "hullet" ved trappens snoning og ned gennem en etage eller to. Da selskabet spurgte klageren, hvordan fjernsynet faldt så langt, anførte klageren, at fjernsynet faldt gennem gelænderet.

Efterfølgende anførte klageren i mail til selskabet, at der var flere vidner, der overværede, at han tabte fjernsynet.

Ankenævnet for Forsikring

6.

96489

Selskabet afviste i mail herefter at yde dækning bl.a. under henvisning til, at det var påfaldende, at klageren ikke havde fået nogen af vidnerne til at hjælpe sig med at bære fjernsynet.

I mail til selskabet anførte klageren herefter, at han bar fjernsynet sammen med en ven, og at fjernsynet blev tabt over gelænderet, som er 80-90 cm højt.

Klageren har i klagen til nævnet bl.a. anført, "Jeg og min kammerat, som jeg har flyttet adresse hjem til, skal flytte mit fjernsynet fra ... da jeg går bagerst ned af trappen glider/snubler jeg og prøver rede mig selv så jeg ikke får et 65 tommer fjernsyn ned over mig og samtidigt prøver jeg søger får jeg ikke brækker min nakke eller sådan noget lignede så jeg skubber ligesom til fjernsynet i det jeg glider så det ryger ud over gelænderet som er cirka 90 cm højt og det skal siges både jeg og min kammerat er ... høje, min ven kan så ikke holde fast så det falder ud over og rammer på kanten og smadre, min veninde som bor der i opgangen så os hele episoden".

Selskabet har afvist dækning af skaden med henvisning til, at klageren har ændret forklaring om hændelsesforløbet, at klagerens forklaring fremstår som utroværdig, og at klageren ikke har godtgjort, at fjernsynet er beskadiget ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har bl.a. påpeget, at klageren indledningsvist ikke oplyste, at han bar fjernsynet sammen med en anden person, og at det forekommer påfaldende, hvis det lægges til grund, at klageren bar fjernsynet med en anden person, at det kunne glide ud over gelænderet.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 fremgår det, at "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)".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9 fremgår det, at "Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges. Transport

Ankenævnet for Forsikring

7.

96489

af forsikret produkt skal ske på en sådan måde, at skade så vidt muligt forhindres, for eksempel skal transportinstruktionerne i brugsanvisningen/instruktionsbogen følges. ... Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for den anmeldte skade på fjernsynet under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klagerens forklaringer forekommer inkonsistente og utroværdige. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren under telefonsamtalerne ikke oplyste, at han bar fjernsynet sammen med en anden person, og at han først oplyste herom efter selskabets afvisning af skaden. Nævnet har også lagt vægt på, at det forekommer usandsynligt, at fjernsynet - hvis det lægges til grund, at klageren bar det sammen med en anden person - faldt ud over gelænderet, da klageren gled, idet den anden person naturligt ville have undgået, at dette skete.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren under telefonsamtalen med selskabet oplyste, at fjernsynet faldt ud gennem gelænderet, og at klageren efterfølgende har fastholdt, at det faldt ud over gelænderet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

96489