

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. oktober 2022 blev i sag nr. 97568:

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 21/11 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min første klage:

Jeg sad ude i haven og brugte computeren. På vej ind i huset kom jeg til at spilde varm kaffe på min hånd. Jeg tabte computeren på fliserne af ren refleks, og kaffen faldt oven på computeren. Jeg har straks prøvet at tørre kaffen af computeren, men den kunne ikke tændes.

Fejlbeskrivelse: Computeren kan ikke tændes. Skærmen er smadret, der er buler og revner i computeren og der er kaffe i computeren.

Min anden klage efter afslaget:

Da jeg sad i haven og arbejdede, var det ret mørkt, så jeg så ikke helt præcist, hvordan computeren faldt på fliserne. Men ud fra lyden er jeg ret sikker på, at computeren ramte en af kantstenene før den ramte flisen. Da jeg så ned, lå computeren også ved siden af kantstenen. Jeg kunne se, at kaffekanden var faldet oven på tastaturet og højttaler i toppen. Da jeg havde kaffen i en stor metaltank, var det en del kaffe, der var spildt på computeren. Da jeg var i chok over hændelsen, tog det lidt tid, før jeg kom ind i huset og fandt en klud og forsøgte at tørre kaffen af. Det virkede som om, det kun gjorde det værre, fordi kaffen blev mere spredt, og det er måske derfor, I har fundet kaffe på et større område udvendigt. I og med at jeg syntes, det ikke hjalp, og at jeg ikke vidste, hvad man gør i sådan en situation, samt at jeg var i en mindre choktilstand, gjorde jeg ikke meget mere. Og desuden var skærmen også gået ud.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En tilsvarende computer eller pengene retur."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97568

Selskabet har i brev af 6/1 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klageren har tegnet forsikring hos selskabet. Der henvises til betingelserne i bilag A.

Klageren er utilfreds med, at der er givet afslag på forsikringsdækning i forhold til den ødelagte PC.

Hændelsen er afvist som dækningsberettiget, da der ikke er overensstemmelse med klagerens forklaringer og den konstateret skade.

Sagsfremstilling

Klageren har fremsendt en skadeanmeldelse på hjemmeside, hvor det er oplyst følgende:

...

Date: 2021-07-12

...

Jeg sad ude i haven og brugte computeren. På vej ind i huset kom jeg til at spilde varm kaffe på min hånd. Jeg tabte computeren på fliserne af ren refleks, og kaffen faldt oven på computeren. Jeg har straks prøvet at tørre kaffen af computeren, men den kunne ikke tændes.

Fejlbeskrivelse: Computeren kan ikke tændes. Skærmen er smadret, der er buler og revner i computeren og der er kaffe i computeren.

...

PC bliver herefter indleveret til [værksted], som kommer med følgende vurdering:

...

Date: 2021-07-21

...

Har laddat upp bilder i saken nu. Denna här är möjlig och bör nästan ses som en hälsorisk på grund av allt avarförmögel som är på den. Alla komponenter i är skadade och likaså alla chassie delar.

Skadeafdelingen vælger på baggrund af denne vurdering og de indsendte billeder af den beskadiget

PC at afvise hændelsen som dækningsberettiget. Billederne kan ses i Bilag B-G

...

Hej [klageren]

Som nævnt overfor dig i telefonen, så finder vi ikke, at der er årsagssammenhæng imellem det anmeldte hændelsesforløb og de fysiske skader, som computeren har.

Computeren er meget fysisk medtaget, samt at der er meget store mængder af kaffe både udvendigt og indvendigt. Vi finder det ikke sandsynliggjort at omfanget af disse skader kan ske ved det anmeldte hændelsesforløb.

...

Klageren er ikke tilfreds med denne vurdering. Den 27. juli 2021 kommer klageren med den forklaring, som klageren med nedenstående forklaring, som også er gengivet i klagerens bilag **webskema – min anden forklaring efter afslaget**.

...

Selskabet gennemgår herefter sagen igen, og sender den 28. juli 2021 09:17 følgende afslag.

Hej [klageren]

Tak for din mail

Denne PC er så fysisk medtaget, at skaderne ikke kan være fremkommet som det forklares i din skadeanmeldelse.

Pc'en er decideret bøjet/bukket flere steder på den tykke metalramme, hvilket på ingen måde kan fremkomme ved, at den bliver tabt fra hænderne, eller for den sags skyld, et meget højere udgangspunkt.

Derudover har vi svært ved at forestille os selve scenariet omkring skaden.

Hvordan går du med en kande i den ene hånd – spilder kaffe på din hånd – slipper pc'en i den anden hånd, så den smadres på alle leder og kanter – kanden med kaffe slipper du også, så den efterfølgende rammer pc'en, der bliver indsmurt i kaffe, yderste til inderst.

Vi fastholder hermed afvisning, da der ikke er sammenhæng mellem det forklarede hændelsesforløb og de fysiske skader på PC'en.

Klageren henvender sig herefter til Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringsbetingelser

Det følger af betingelsernes punkt 9 følgende

Sikkerhedsforskrift

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 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.

Der henvises til forsikringsaftalelovens § 51 samt §§ 18-20.

Selskabets vurdering

Det følger af forsikringsaftalelovens § 22, at det er klageren, som har bevisbyrden for, at tingene forholder sig, som det er anført af klageren.

Klageren har angivet 2 forklaringer i forhold til omtalte hændelsesforløb. Klageren henviser til, at det var mørkt, og at det derfor ikke er muligt helt at gengive, hvordan den faldt, hvad den helt præcist ramte for at forårsage den omfattende skade, som er givet i Bilagene B-G.

Billederne, herunder særligt i Bilag C-E viser en dog meget omfattende skade, som er sket på rammen, skærmen og tastaturet.

Det er selskabet vurdering, at de omtalte forklaringer på hændelsesforløbet ikke stemmer overens med den meget omfattende skade. Herunder særligt, hvordan, som anført i selskabets afvisning, at få kaffe ned på hånden, når man går med den i hånden, herunder særligt at tabe både kaffekanden og computeren, så det kan forårsage denne skade.

Det er således selskabets vurdering, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Selskabet henviser til kendelse nr. 96489, hvor det kan udledes, at det er klageren og ikke selskabet, som har denne bevisbyrde. Det kan også udledes af den oplyste kendelse, at de oplyste forklaringer fra klageren skal/bør forekomme sandsynlige i forhold til hændte skade.

Det er hertil selskabet vurdering, at der ikke er årsagssammenhæng mellem de oplyste forklaringer og den omfattende skade.

Sammenfatning

Det er sammenfaldende selskabets opfattelse, at klageren jfr. forsikringsaftalelovens § 22 og den oplyste kendelse ikke har løftet bevisbyrden for, at den oplyste og meget omfattende skade er forårsaget af de oplyste forklaringer."

Klageren har i meddelelse af 4/2 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Tryk skriver:

'Derudover har vi svært ved at forestille os selve scenariet omkring skaden. Hvordan går du med en kande i den ene hånd – spilder kaffe på din hånd – slipper pc'en i den anden hånd, så den smadres på alle leder og kanter – kanden med kaffe slipper du også, så den efterfølgende rammer pc'en, der bliver indsmurt i kaffe, yderste til inderst'

Jeg vil gerne kommenter på dette:

Jeg har skrevet, at jeg gik med en stor metalkande i den ene hånd som nærmest var helt fuld. Jeg har vedhæftet et billede af vores metalkande, da det kan være svært at forestille sig hvordan den ser ud. (se bilag 1+2). Da det er en åben kande som næsten var fuld, kommer jeg til at spilde kaffe på den ene hånd da jeg begynder at gå. Af ren refleks taber jeg både computeren og kaffen. Ud fra lyden, er jeg ret sikker på at computeren først ramte kantstenen inden den falder ned på fliserne,

hvilket også er derfor computeren har buler flere steder. Jeg har vedhæftet et billede af kantstenen (se bilag 3+4). Desuden skriver I at der var kaffe yderst til inderst. Efter hændelsen observe-

rede jeg, at der var kaffe ud over hele computeren. Det skal også nævnes, at jeg afleverede computeren i en plastpose da der stadig sivede kaffe fra computeren, hvilket det muligvis også har gjort under transporten til værkstedet. På de billeder Tryg selv sender af computeren, kan man se, at der er kommet en del mug som spredes til en større overflade, hvilket får det til at se voldsomt ud.

Tryg skriver:

'Pc'en er decideret bøjet/bukket flere steder på den tykke metalramme, hvilket på ingen måde kan fremkomme ved, at den bliver tabt fra hænderne, eller for den sags skyld, et meget højere udgangspunkt'

Som skrevet ovenover, ramte computeren først kantstenen, og nok derfor, at den har buler flere steder. De skriver, at computeren har en tyk metalramme, men det er dog ikke tilfældet da den ikke er velbygget og solid som f.eks. en MacBook som jeg også ejer. Det kan jeg konkludere efter at have brugt computeren i flere år.

En sidste kommentar er, at vi på nogle af Trygs billeder kan se, at der bliver trykket så hårdt på skærmen at 'hullet' er blevet større. Jeg føler, at der er blevet brugt kræfter for at gøre skaden større end det egentlig var. Sådan så det ikke ud da jeg indleverede den. (se bilag 5)."

Selskabet har i meddelelse af 8/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"... Vi beder også venligst klageren oplyse, hvilken hånd, som der skulle være spildt kaffe på. Det vil sige, om det var den hånd, som klageren bar kanden med, eller den anden?"

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 10/4 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Det var på den hånd jeg holdt kanden med."

Hertil har selskabet i meddelelse af 27/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens bemærkninger og bilag. Klageren henviser i anmeldelse til, at klageren havde siddet ude i haven, og herefter ville ind i huset. Der er ifølge billederne af kande ikke tale om en termokande, hvorfor, at det er tvivlsomt, at kaffe vil holde sig varm særligt længe. Klageren har yderligere angivet, at der blev arbejdet til det blev mørkt. Klageren bedes venligst forklare, hvordan det hænger sammen med den angivne varme kaffe og den mængde, som klageren angiver."

Heroverfor har klageren i meddelelse af 29/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke på nogen tidspunkter nævnt, at jeg sad ude i haven til det blev mørkt, men at jeg sad og arbejdede ude i haven mens det var mørkt. Jeg fik serveret kaffen i en kande, men valgte at gå ind kort tid efter, derfor var kaffen stadig meget varm."

Selskabet har herefter i brev/mail af 28/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har nu gennemgået klagerens beskrivelser af hændelsesforløbet. Det er selskabets fortsatte vurdering, at hændelsesforløbet ikke virker troværdigt.

I selskabets vurdering er indgået, at klageren i så fald skulle have lavet en hel kande kaffe, og efter en kortere periode gået ind igen. Ifølge bilag 1 er der på kaffekanden en hank. Dette burde gøre, at klageren ikke vil kunne spilde på den samme hånd. Endelig finder selskabet ikke dokumentation mellem den meget store skade på den bærbar og det oplyste hændelsesforløb. Selskabet henviser til billederne 1-6 og deres nævnsbesvarelse."

Af forsikringsbetingelserne 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).

...

9. 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 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 klagerens og selskabets fotos af computeren, og fotos af kanden og kantstenen.

Nævnet udtaler:

Klageren har 'Tryghedsaftale' på sin bærbare computer. Klageren anmeldte den 12/7 2021, at hun tabte computeren på nogle fliser, da hun spildte varm kaffe på sin hånd. Klageren kræver computeren repareret eller erstatning. Klageren har anført, at hun sad i haven og arbejdede. Hun fik serveret kaffen i en kande, men valgte kort efter at gå ind. Derfor var kaffen stadig meget varm. Hun spildte kaffe på den hånd, hun holdt kanden med. Det var ret mørkt, og hun så ikke præcist, hvordan computeren faldt på fliserne. Ud fra lyden er hun ret sikker på, at computeren ramte kantstenen, før den ramte fliserne. Kaffekanden var faldet ovenpå tastaturet. Hun forsøgte at tørre kaffen af computeren, men det gjorde det kun værre. Hun har oplyst, at "Det skal også nævnes, at jeg afleverede computeren i en plastpose da der stadig sivede kaffe fra computeren, hvilket det muligvis også har gjort under transporten til værkstedet. På de billeder Tryg selv sender af computeren, kan man se, at der er kommet en del mug som spredes til en større overflade, hvilket får det til at se voldsomt ud". Hun har anført, at "Som skrevet ovenover, ramte computeren først kantstenen, og nok derfor, at den har buler flere steder ... vi på nogle af Trygs billeder kan se, at der bliver trykket så hårdt på skærmen at 'hullet' er blevet større. Jeg føler, at der er blevet brugt kræfter for at gøre skaden større end det egentlig var. Sådan så det ikke ud da jeg indleverede den".

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at klagerens forklaringer om hændelsesforløbet ikke stemmer overens med de omfattende skader på computeren – herunder hvordan klageren kunne få kaffe på den hånd, hun bar kanden i, og hvordan hun kunne tabe både kaffekanden og computeren, så det kunne forårsage denne skade.

Af fotos af computeren ses mug og rust ved USB-portene, skærmen er løsrevet fra rammen, der ses mærker efter hårde slag på rammen, som er bøjet og bukket flere steder. Indvendig i computeren ses rust og mug på alle dele.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97568

Af besked af 21/7 2021 fra værkstedet fremgår det, at hele rammen og alle computerens komponenter er beskadigede.

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 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".

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på fotos af skaderne, der er omfattende og bærer præg af flere og meget voldsomme slag, der efter nævnets opfattelse ikke er forenelig med klagerens forklaring om at have tabt computeren på fliserne.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

9.

97568

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand