

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 97865:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 8/2 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Mit B&O tv Beo Vision 11-55 holdt op med at fungere den 11.7.2021. Sendte bud efter en B&O reparatør, som kunne konstatere, at Test via servicetool - viser at LCD-panel er defekt (her brugte de ordet defekt i stedet for kortsluttet). Dette fik Tryg til at afvise skadeanmeldelsen (de havde tidligere godtaget den). Sender herefter korrigeret fejl fra reparatør til Tryg, men de afviser stadig anmeldelsen. Klager hermed til kvalitet.tryg, som efter megen lang behandlingstid (rykkede både telefonisk og pr. mail for svar adskillige gange) De indhenter TV til ny vurdering, men de fastholder at dette ikke giver anledning til ændring i afgørelsen.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg mener jeg har ret til at få TVét erstattet af min indboforsikring, da der er tale om en kortslutning."

Selskabet har i brev af 1/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist dækning for beskadiget TV, da selskabet ikke finder at der er tale om en kortslutningsskade.

...

**Sagens omstændigheder**

Klager har den 5. maj 2021 anmeldt en kortslutningsskade på sit TV, der er 4-5 år gammel, jf. bilag 2.

Klager indsender rapport fra B&O, som oplyser at billedet tænder og slukker hele tiden, og de kan konstatere at LCD-panelet er defekt, jf. bilag 3.

Selskabet afviser herefter sagen idet der er tale om en funktionsfejl, hvilket forsikringen kun dækker ved genstande under 2 år.

Klager er fortsat ikke enig i afgørelsen, hvorfor klager fremsender en henvendelse til den klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen af den 23. august 2021, jf. bilag 4.

Selskabet beder herefter en anden reparatør om at se på det beskadigede TV. Reparatøren kan konstatere at kun én komponent er defekt, hvilket ikke taler for, at der er tale om en kortslutningsskade, som følge af overspænding, men derimod en indefrakommende fejl, jf. bilag 5.

Selskabets klagesansvarlige afdeling fastholder derfor afgørelsen idet selskabet ikke finder, at der er tale om en dækningsberettiget skade. Jf. bilag 6

## **Selskabet vurdering**

Efter modtagelsen har selskabets klageansvarlige afdeling, foretaget en fornyet gennemgang af sagen. Selskabet finder dog ikke anledning til at ændre afgørelsen.

Til nævnets orientering, har klager fremsat et krav til selskabet om leje af TV i perioden frem til indbringelsen for Ankenævnet for Forsikring. Dette har selskabet imødekommet og udbetalt til klager.

Det følger af forsikringsbetingelsernes pkt. 5.2, at forsikringen dækker skader, der opstår ved kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

Klager mener at kortslutningen skyldes lynnedslag på klagers adresse, hvilket har været årsag til en overspænding.

Der er udelukkende tale om LCD-skærmen som er beskadiget. De resterende elektriske komponenter i klagers TV, har ikke taget skade ved en evt. overspænding. Ej heller klagers TV-boks. Det typiske skader, som ses ved skader skyldes lyn, og efterfølgende kortslutning, er at TV'et typisk slet ikke vil tænde, fordi flere komponenter er defekte, herunder TV-boks og andet elektronik. Derudover vil der HFI-relæet typisk slå fra.

Såfremt at der var tale om en kortslutning efter et lyn, så finder vi det usandsynligt, at kun én komponent bliver beskadiget, når der kommer så stor en mængde af spændinger ind i et apparat, hvorfor vi finder det mere sandsynligt, at der er tale om en indefrakommende fejl.

Selskabet finder ikke, at forsikringen øvrige dækninger, herunder Elektronisk skade dækningen, da det følger af pkt. 5.10, at forsikringen ikke dækker funktionsfejl, når apparatet er over 4 år.

På baggrund af det foreliggende, fastholdes det at klager ikke har godtgjort, at der er tale om en kortslutningsskade, som skyldes lynnedslag, hvorfor selskabet ikke kan være behjælpelige med en erstatning."

# Ankenævnet for Forsikring

3.

97865

Klageren har i brev af 11/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne tilføje, at jeg ikke hævder grunden er LYNNEDSLAG ... Se nedenstående!!

Efterfølgende har jeg søgt på 'vejrhændelser forsikring', og der kunne jeg finde et lynnedslag på min adresse den 07. juli 2021. Måske opstår kortslutningen i TV pga.. dette lynnedslag? (se vedhæftede billede 'lynnesslag ...').

Desuden vil jeg gerne henvise til 'Uddybende redegørelse af skaden på TV fra reparatør', hvilket kort og godt beskriver årsagen - KORTSLUTNING. Han er dog en kompetent B&O reparatør.

Og jeg vil gerne tilbagevise selskabet begrundelse for afslaget.

Min anke har på ingen måde noget at gøre med 'Klager mener at kortslutningen skyldes lynnedslag på klagers adresse, hvilket har været årsag til en overspænding.'"

Selskabet har i meddelelse af 17/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Vi finder ikke at der er nogen nye oplysninger i sagen. Det er forsat vores selskabets vurdering, at der er tale om en indefrakommende fejl, hvilket ikke er omfattet af forsikringen, for genstande over 4 år. Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at komponenter godt kan kortslutte som følge af en indefrakommende fejl. Men dette godtgør ikke at der er tale om en dækningsberettiget skadesårsag.

Vi henviser til selskabets tidligere fremsendte svar."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 17/6 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg fastholder mit krav jfr. B&O uddybende forklaring - er tidligere vedhæftet sagen ellers se nedenstående.

LCD-skærmen har en kortslutning, der gør at det modul som forsyner / styre LCD skærm med signal & spænding (volt) trækkes ned og derfor er der ikke Lys/Backlight (Baggrunds belysning) på dit tv.

Tekniker havde på en Service tool på fra Bang & Olufsen som melder tilbage at LCD-skærm er kortsluttet, og tekniker havde ligeledes Beovision 11-55 adskilt og konstaterede det samme da han fra koblede LCD-skærm til Backlight modulet, kom spændingen tilbage.

Vi konstaterer og er hermed sikker på at LCD-skærm er kortsluttet."

Hertil har selskabet i meddelelse af 9/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet skal bemærke, at en indefrakommende funktionsfejl, godt kan forårsage en kortslutning, men så ville årsagen til kortslutningen forsat være grundet en funktionsfejl. Funktionsfejl er ikke omfattet af forsikringen når apparatet er over 4 år, jf. betingelsernes punkt 5.10.

Selskabet finder forsat ikke at der i nærværende er tale om kortslutning som er omfattet af forsikringen, selskabet henviser i det hele til tidligere fremsendte."

# Ankenævnet for Forsikring

4.

97865

Heroverfor har klageren i meddelelse af 9/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke flere kommentarer, og sagen kan derfor forelægges nævnet på det nuværende grundlag".

Klageren har i meddelelse af 29/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Har ingen bemærkninger til modpartens nye oplysninger udover, at der er brugt ordet 'mest sandsynligt' i rapporten fra [it tekniker].

Det kan ikke være en begrundelse for at afslå erstatning, slet ikke når en B&O reparatør beskriver det således 'Dit Bang & Olufsen tv er desværre totalskadet - og det skyldes et defekt LCD-panel som er defekt/kortsluttet'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelse af 5/8 2021 fremgår bl.a.:

**"Hvad er der sket?**

...

Skade på elektrisk genstand

...

Hvornår skete skaden? Angiv så præcis dato som muligt.

11.07.2021

...

Hvordan er skaden sket? Kortslutning

...

Skadeomfang

...

Mærke/model/type

Beo Vision 11-55 incl. Stand

Hvor gammel er genstanden?

4-5 år.

Hvad er nyprisen på en tilsvarende model?

77500

...

Er den købt brugt? Ja

...

Yderligere oplysninger

...

Ifgl. B&O ... er der sket en kortslutning i TV'et. Det kan desværre ikke repareres og lignende brugt model kan ikke købes. Er nødt til at købe et nyt. Nypris på TV er oplyst af B&O ..., som også oplyser, at der desuden kommer ca. 5000 kr. oveni til levering og opsætning."

Af faktura fra AV-konsulent af 16/8 2021 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

# Ankenævnet for Forsikring

5.

97865

"Beovision 11-55 Billede tænder og slukker hele tiden – golvstand.

*Tv undersøgt onsite på stedet*

*TEST via servicetool – viser at LCD panel er defekt.*

*LCD panel er udgået fra leverandør – derfor er tv totalskadet*

*Bang og Olfsen ... er underrettet.*

...

Totalbeløb (DKK) 1.221,25."

Af e-mail B&O reparatør af 18/8 2022 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er lidt uforstående at forsikringen siger er det er min skyld at du ikke får erstatning.

Dit Bang & Olufsen tv er desværre totalskadet - og det skyldes et defekt LCD-panel som er defekt/kortsluttet.

Reservedel er udgået fra leverandør og tv kan ikke laves, men jeg kan genlever anden tilsvarende Beovision 14-55 eller ny tilsvarende f.eks. Beovision Eclipse 55."

Af rapport fra IT-tekniker af 16/8 2021 indhentet af selskabet fremgår bl.a.:

"FT fejlbeskrivelse:

B&O TV kortsluttet Beo Vision 11-55 incl. Stand 4-5 år.

...

Kortslutning

Kun undersøgelse.

...

Der er tale om kortslutning. Backlight drivere kortsluttet.

...

| Model               | Købspris  | Alder   | Reparation   | Afskriv% |
|---------------------|-----------|---------|--------------|----------|
| B&O Beovision 11-55 |           | 4-5     | Undersøgelse |          |
| Gen. Model          | DagsVærdi | Ny pris | Leverandør   |          |
| B&O Contour 55      |           | 45800   | B&O          | "        |

Af selskabets telefonnotat vedrørende samtale med IT-teknikeren af 21/12 2021 fremgår bl.a.:

"Talt med [it-tekniker]:

Panelet er skadet og skal skiftes (er for dyrt ift. dagsværdi)

Der er ingen defekt på strømforsyning eller andre komponenter mellem strømkablet og panelet.

Sammenholdt med at der ikke er andre produkter defekt, og at der ikke er oplevet strømafbrydelse i hjemmet, er det mest sandsynligt, at der er tale om funktionsfejl og ikke en udefra kommende kortslutning/overspænding."

Af e-mail fra teknisk ansvarlig hos B&O Service af 7/2 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi havde i sommer en tekniker forbi dig privat ... og han konstaterede fejl i dit tv, nærmere betegnet LCD skærmen. (den del som viser selve billede)

LCD-skærmen har en kortslutning, der gør at det modul som forsyner / styrer LCD skærm med signal & spænding (volt) trækkes ned og derfor er der ikke Lys/Backlight (Baggrunds belysning) på dit tv.

Tekniker havde på en Service tool på fra Bang & Olufsen som melder tilbage at LCD-skærm er kortsluttet, og tekniker havde ligeledes Beovision 11-55 adskilt og konstaterede det samme da han fra kobled LCD-skærm til Backlight modulet, kom spændingen tilbage.

Vi konstaterer og er hermed sikker på at LCD-skærm er kortsluttet.

LCD-skærm er udgået fra Bang & Olufsen og din Beovision 11-55" er derfor konstateret totalskadet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

## "5.2 El-skade

Forsikringen dækker

- Skader, der opstår ved kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

...

Forsikringen dækker ikke:

- Motoriserede og elektriske genstande, der udelukkende er til udendørs brug fx haveredskaber, el-scootere og el-cykler.
- Skader, der er dækket af en garanti- eller serviceordning.
- Skader der skyldes, at du eller andre med lovlig adgang til din bolig, har afbrudt strømmen.
- Skader der skyldes, at dine ting er blevet udsat for vand, væske eller fugt.
- Skader der skyldes forkert udført reparation.
- Skader der skyldes, at et apparat er blevet overbelastet eller ikke er brugt til det, det er beregnet til.
- Skader der skyldes fejlmontering eller fejlkonstruktion.
- Skader på ting, der bruges erhvervsmæssigt.
- Skade på omfattede modelfly og lignende.

...

## 5.10 Elektronikskade

...

Forsikringen dækker:

- Pludselig skade på dine elektriske apparater.

...

Forsikringen dækker ikke:

...

- Funktionsfejl og pixelfejl, når apparatet er 4 år eller derover.

...

## Opgørelse af erstatning

Forsikringen dækker i 4 år fra første købsdato uden fradrag for alder. Anskaffer du en brugt ting, dækker vi indtil 4 år fra den oprindelige første købsdato.

Skaden skal være konstateret og anmeldt inden for denne 4 års periode.

Ved pludselig skade på ting, der er 4 år eller ældre, opgøres erstatningen efter reglerne i pkt. 6 om erstatning og krav til dokumentation."

# Ankenævnet for Forsikring

7.

97865

## Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 5/8 2021 en kortslutningsskade på sit Beo Vision 11-55 TV. TV'et var 4-5 år gammelt og købt brugt.

Selskabet har afvist at der er tale om en dækningsberettigende el-skade, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 5.2. under henvisning til, at "Der er udelukkende tale om LCD-skærmen som er beskadiget. De resterende elektriske komponenter i klagers TV, har ikke taget skade ved en evt. overspænding. Ej heller klagers TV-boks. Det typiske skader, som ses ved skader skyldes lyn, og efterfølgende kortslutning, er at TV'et typisk slet ikke vil tænde, fordi flere komponenter er defekte, herunder TV-boks og andet elektronik. Derudover vil der HFI-relæet typisk slå fra. Såfremt at der var tale om en kortslutning efter et lyn, så finder vi det usandsynligt, at kun én komponent bliver beskadiget, når der kommer så stor en mængde af spændinger ind i et apparat, hvorfor vi finder det mere sandsynligt, at der er tale om et indefra kommende fejl."

Selskabet har desuden afvist, at der er tale om en dækningsberettigende elektroniskskade, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 5.10, med henvisning til, at der er tale om en funktionsfejl, som ikke er dækningsberettigende ved elektroniske genstande ældre end 4 år.

Klageren ønsker erstatning for tv'et. Hun har anført, at tv'et er blevet undersøgt af en B&O-reparatør, som har konstateret, at skadesårsagen er kortslutning. Hun har anført, at kortslutningen har medført, at det modul - som forsyner LCD-skærmen med signal og spænding – trækkes ned, hvorfor baggrundsbelysningen på tv'et er væk.

Af faktura fra AV-konsulent af 16/8 2021 indhentet af klageren fremgår det, at "Billede tænder og slukker hele tiden – gulvstand ... TEST via servicetool – viser at LCD panel er defekt. LCD panel er udgået fra leverandør – derfor er tv totalskadet".

Af rapport fra IT-service af 16/8 2021 indhentet af selskabet fremgår det, at "B&O TV kortsluttet Beo Vision 11-55 incl. Stand 4-5 år. ... Der er tale om kortslutning. Backlight drivere kortsluttet".

Af udskrift fra selskabets system af 21/12 2021 fremgår: "Talt med IT service: Panelet er skadet og skal skiftes (er for dyrt ift. dagsværdi) Der er ingen defekt på strømforsyning eller andre komponenter mellem strømkablet og panelet. Sammenholdt med at der ikke er andre produkter defekt, og at der ikke er oplevet strømafbrydelse i hjemmet, er det mest sandsynligt, at der er tale om funktionsfejl og ikke en udefra kommende kortslutning/overspænding".

Af e-mail fra teknisk ansvarlig hos B&O Service af 7/2 2022 indhentet af klageren fremgår det, at "LCD-skærmen har en kortslutning, der gør at det modul som forsyner/styre LCD skærm med signal & spænding (volt) trækkes ned og derfor er der ikke Lys/Backlight (Baggrunds belysning) på dit tv. Tekniker havde på en Service tool på fra Bang & Olufsen som melder tilbage at LCD skærm er kortsluttet, og tekniker havde ligeledes Beovision 11-55 adskilt og konstaterede det samme da han fra koblede LCD skærm til Backlight modulet, kom spændingen tilbage. Vi konstaterer og er hermed sikker på at LCD-skærm er kortsluttet".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har bevist, at tv'et blev beskadiget som følge af en kortslutning. Det fremgår af dækning for el-skade i forsikringsbetingelsernes punkt 5.2, at forsikringen dækker "skader der opstår ved kortslutning".

Da selskabet heroverfor ikke har bevist, at skaden på tv'et er omfattet af nogen af de i el-skadedækningen anførte dækningsundtagelser, som er angivet under punkt 5.2., skal selskabet anerkende, at skaden er omfattet af dækningen for el-skade.

Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning for tv'et i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.



# Ankenævnet for Forsikring

9.

97865

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af e-mail fra teknisk ansvarlig hos B&O Service fremgår, at der blev konstateret en kortslutning i LCD-skærmen, og at det af rapport fra IT-service fremgår: "B&O TV kortsluttet".

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning for tv'et til klageren i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen  
formand