

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. september 2022 blev i sag nr. 98003:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tryghedsforsikring på sin Macbook. I klageskema af 12/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg tabte min MacBook fra cyklen og fandt den efter 1- 1 1/2 time efter. Jeg ved ikke hvad der sket med MacBook i mellemtid. Jeg fandt den i skadede stand.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil gerne have lavet min MacBook."

Selskabet har i brev af 21/3 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 MacBook.

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

Sagsfremstilling

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

...

Date: 2022-01-03 00:00

...

Ankenævnet for Forsikring

2.

98003

Text: Tabt den. Han var på cykel, og den var på bagagebæreren, og så havde han tabt den og lagde først mærke til det lidt efter. Han kører tilbage efter den, og mistænker den er blevet kørt over.

Update ...: KD cykler med sin macbook på sin bagage. Den ligger i en plasticpose. KD cykler videre, og opdager at den ikke længere ligger på bagagebæreren. Der går ca. 1 time fra at KD opdager de har tabt computeren til at de finder den igen. KD havde slet ikke hørt noget da den faldt af. Computeren lå stadig i plastikposen. Det var en indkøbspose. KD har altid haft den i en plasticpose. Den var lukket da KD fandt den igen. Det var en forholdsvis højt trafikeret vej den blev tabt ved, hvor den lå i kanten af vejen og cykelstien.

Macbooken bliver herefter indleveret til værksted, som har taget nogle billeder af skaderne. Billederne viser, at der ikke er skader (ridser eller buler) svarende til en fald fra cykel eller mulig påkørsel. Der er ej heller konstateret skade på hængslerne. Skaderne er på tastatur og på skærmen.

Billederne kan ses i Bilag B-E.

Skadeafdelingen vælger på baggrund af klagerens beskrivelse af hændelsesforløbet og de indsendte

billeder af den beskadigede PC at afvise hændelsen som dækningsberettiget. Der er henvist, at computeren blev fundet i lukket tilstand. Afslagene kan ses i bilag F og G.

Klageren retter herefter henvendelse til Tryk Forsikrings klageansvarlige afdeling (Kvalitet). Kvalitet

fastholder d. 2. marts 2022, at de oplyste skader ikke kan være sket, som anført af klageren.

Kvalitets afgørelse kan ses i bilag H.

Forsikringsbetingelser

...

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. Denne bevisbyrde er også gældende i den konkrete sag. Selskabet henviser hertil nævnets kendelse nr. 96788.

Klageren har i forklaring henvist til, at MacBooken blev tabt, da klagen cyklede med den. Klageren blev ifølge egen forklaring først opmærksom på dette senere. Efter cirka 1 time blev den fundet lukket.

Billederne af MacBooken viser dog ikke nogen ridser eller buler svarende til et sådant fald. Skaderne

er på tastaturet og på skærmen. Klageren har hertil henvist til, dette må være sket ved en over eller påkørsel af en bil. Selskabet henviser dog til, at der ikke på denne MacBook er konstateret nogen skader på hængslerne, hvilket burde kunne ses efter en påkørsel. Billederne kan ses i bilag B-E.

Det er selskabets vurdering, at den omtalte forklaring på hændelsesforløbet ikke stemmer overens med den konstaterede skade.

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

Sammenfatning

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

Klageren har i meddelelse af 7/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Min MacBook var i en plastikpose og faldt fra min cykels bagagebære og det opdagede jeg, da jeg nået til [vej]. Jeg var nødt til at gå hele vejen for at kunne finde plastikposen med MacBook i, da jeg kunne ikke cykel på den side jeg kom fra. Det tog mig 1 til 1 1/2 time at gå. Jeg fandt min plasticpose med MacBook i den stand som kan ses på billede. Jeg ved ikke hvad der sket i mellemtid om den var kørt over af lastbil, varevogn eller bil eller der er nogen, der forvoldte skaden mod MacBook.

Der var tegnet tryghedsaftale ved køb for hændeligt uheld og betale over 2.000 kr. for 3 års periode. Nu vil tryghedsaftalen ikke dække skaden og reparere MacBook. Det er under alt kritik."

Selskabet har i meddelelse af 21/4 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har modtaget klagerens bemærkninger til sagen. Selskabet henviser til, at det er klageren som har bevisbyrden for, skaden er opstået, som anført af klageren. Det er selskabets fortsatte vurdering (som også anført i deres nævnbesvarelse), at der ikke er dokumenteret sammenhæng mellem det af klageren oplyste i forhold til hændelsesforløbet, og de objektive konstaterbare fund (skaden på mac book). Selskabet forholder sig derfor til det allerede besvaret og de anførte bilag."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 18/5 2022, hvori det bl.a. er anført:

"MacBooken i plasticpose faldt ned fra min cykels bagagebære og opdagede jeg senere. Jeg var nødt til at gå hele vejen, da jeg ikke kunne cykel mod trafikken.

Efter 1,5 til 2 timer fandt jeg posen og fandt den i den tilstand som jeg afleverede til forretning. Jeg ved ikke hvad der skete i mellemtid, om den er kørt over eller der har slået på MacBooken. Det er en hændeligt uheld.

Jeg mener forretningen skal reparere den. Det er derfor man tegner en tryghedsaftale og betaler flere tusinde for aftalen. Man kan lige så godt spare de penge, hvis uhændeligt uheld ikke bliver dækket. Der er tegnet tryghedsaftale, derfor mener jeg skaden skal dækkes."

Ankenævnet for Forsikring

4.

98003

Sekretariatet har modtaget selskabets indlæg af 24/5 2022 og 28/6 2022 og klagerens indlæg af 6/6 2022. Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af besked fra værkstedet fremgår det bl.a.:

"OBS!! Hændelsesforklaring stemmer ikke overens med skader på maskinen. Ingen tegn på maskinen var tabt på vej - Ingen skader i kanter eller dybe ridser som forekommer når mac tabes på vej imens i bevægelse.

Samt ingen tegn på mac er kørt over af en bil. Skader på display er sket indefra da det buler ud på bagside af display samt det drejer sig om adskillige slag. Topcase har også adskillige buler som peger i modsat retning end skader på display, samt skader på topcase stemmer ikke med skader på display (forskellige steder samt modsat retning)

Mac har været åbnet da skaderne er sket, og havde den været kørt over ville hængslerne være ødelagte da mac kan kun åbnes 120 grader."

Af folder med forsikringsbetingelserne for 'Tryghedsaftale' fremgår bl.a.:

"Hvorfor Tryghedsaftale?

Du har netop købt et nyt produkt, og det sidste du ønsker at tænke på er, at det kan gå i stykker, ophøre med at fungere korrekt eller blive tabt ved f.eks. uheld. Det er imidlertid en risiko, som er værd at overveje, før du eventuelt står i situationen. Tryghedsaftale er en tryghed for dit nye produkt, som indebærer følgende:

• ERSTATNINGSPRODUKT

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

• REPARATION

Såfremt reparation af produktet kan finde sted og er lønsom, udføres reparation.

• SELVRISIKO

Selvrisiko for iPhone udgør kr. 499,- ved både ombytning og reparation. For øvrige produkter betales ingen selvrisiko.

...

Skadecenter

...

3. Forsikringen dækker blandt andet 'hovsa'- uheld, der kan opstå i hverdagen, fx en væltet cola ud over din laptop. Forsikringen dækker ikke tyveri, batterier og bevidst ødelæggelse af produktet.

...

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 udefrakommende hændelse (skade).

...

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

...

9. Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed

Sikkerhedsforskrifter

Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges. Produktet skal bruges på den måde det er beregnet til. 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 udtaler:

Klageren har 'Tryghedsaftale' for sin MacBook. Klageren har anmeldt, at han havde tabt computeren fra bagagebæreren, da han kørte på cykel. Klageren kræver computeren repareret. Han har anført, at computeren var i en plasticpose, og at han genfandt posen med computeren ca. 1-1,5 time efter, at han havde tabt den. Han ved ikke, hvad der er sket med computeren i mellemtiden – om den kan være kørt over, eller om nogen har slået på den. Den var skadet, da han fandt den. Det var et hændeligt uheld.

Selskabet har afvist at yde dækning med henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at der er indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, idet der ikke er overensstemmelse mellem klagerens forklaring og skaderne på computeren. Selskabet har anført, at skaderne på computeren sidder på tastaturet og skærmen. Der er ikke ridser eller buler efter et fald. Der er ikke skade på hængslerne, hvilket burde kunne ses efter eksempelvis en påkørsel.

Af beskeden fra værkstedet fremgår det, at "Ingen tegn på maskinen var tabt på vej - Ingen skader i kanter eller dybe ridser som forekommer når mac tapes på vej imens i bevægelse. Samt

Ankenævnet for Forsikring

6.

98003

ingen tegn på mac er kørt over af en bil. Skader på display er sket indefra da det buler ud på bagside af display samt det drejer sig om adskillige slag. Topcase har også adskillige buler som peger i modsat retning end skader på display, samt skader på topcase stemmer ikke med skader på display (forskellige steder samt modsat retning). Mac har været åbnet da skaderne er sket, og havde den været kørt over ville hængslerne være ødelagte da mac kan kun åbnes 120 grader".

Af selskabets telefonnotat fra skadesanmeldelsen fremgår det, at "computeren lå stadig i plastikposen ... Den var lukket da KD fandt den igen ... den lå på kanten af vejen og cykelstien". På fotos af computerne ses flere slagmærker på skærmen og tastaturet. Computerens over- og underside ses uden markante skrammer.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.1 fremgår det, at forsikringen dækker "svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefra kommende hændelse (skade)".

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 værkstedets vurdering af skaderne, herunder at der ikke er skader efter et fald, og at skaderne på skærmen vurderes at være sket, mens computeren har været åbnet. Det forekommer usandsynligt, at en gerningsmand har taget den tabte computer ud af posen, åbnet den og har påført den adskillige slag på skærmen og tastaturet for herefter at lukke computeren, lægge den tilbage i posen og efterlade den i vejsiden.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

98003

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand