

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. februar 2023 blev i sag nr. 98978:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 16/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg har en udvidet elektronikforsikring og anmelder min mobil til Topdanmark. Jeg bliver bedt om at indlevere den til [reparatøren] og spørger dem om hvad det ca. vil koste, de vurderer at det vil koste ca. 1000-2000 kr. at få lavet skærm og kamera. De siger så at det vil være bedst at køre den ind via forsikringen, som vi jo også blev bedt om, så det gør vi.

Jeg modtager så en opkrævning på mail om at betale 2713 kr.
Som er selvrisko, dvs. at mobilens originale pris er 5200 kr. og at det har kostet 2863 kr. at lave den. Det vil sige 150 kr. mere end selvriskoen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Klagen går på at jeg mener at de skulle have kontaktet mig, kontra Mobilens pris på 5200 kr. og med en selvrisko på 2713 kr.

Så kunne jeg lige så godt at solgt den til [reparatøren] og købe en ny, for det kunne jo slet ikke betale sig at køre den igennem min udvidet forsikring.

Det er jo en stigning på over 50 % af mobilens værdi.

De har ikke på noget tidspunkt ringet el kontaktet mig via mail el noget andet.

Så det kan jo slet ikke svare sig at have en udvidet forsikring.

Jeg vil gerne være med til at betale halvdelen af de 2713 kr. men synes de skal betale den anden halvdel."

Klageren har i brev af 4/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

2.

98978

"Det er ikke kun Topdanmark jeg klager over, men også [reparatøren] da det jo er Topdanmark som har sat dem til at i varetage deres reparationer af vores mobiler.

Da jeg anmeldte skaden af min mobil til Topdanmark, fik jeg at vide at jeg skulle gå ind i butikken [reparatøren] og aflever den.

Da jeg kommer derind, spørger jeg så ekspedienten om hvad det ca. vil komme til at koste at få lavet den skærm på min iPhone 11 pro, han mener det vil ligge imellem 1000-2000 kr.

Jeg spørger dem om de ville købe den af mig, da jeg så ville kunne gå ud og købe ny til ca. 4000-5000 kr.

Ekspedienten går så ud og snakker med en ude bagved og kommer tilbage og siger at det vil de ikke, da de har så mange liggende lige nu.

Jeg spørger så om det vil være bedre hvis jeg selv betalte end at køre den igennem forsikringen, men det synes han var en dårlig ide, da jeg så ikke fik den betalt af forsikringen. Jeg nævnte at jeg gerne ville vide hvad det ville komme til at koste inden de lavede den, men dertil svarede han at det ikke var nødvendigt, for den blev sendt afsted til ... et sted derovre og så ville vi først få besked når den var tilbage.

Der var så noget skriveri ang., at Find min iPhone ikke var slået fra, så det skulle vi gøre via et link, men man kunne ikke ringe dem op, til dem som sad med den.

Jeg får så mobilen tilbage og efter et par dage modtager jeg så en regning på ca. 3000 kr. fra Topdanmark, da de skriver at det er min selvisiko.

Jeg har haft ringet til Topdanmark og de er godt klar over problemet, det har de anerkendt da de har haft det med på nogen møder flere gange, men der er ikke gjort noget ved det.

Jeg ringede og klagede over det, men de sagde at de kun brugte kvalificerede folk til den slags, da jeg synes at regningen fra [reparatøren] var lige lovlig dyr i forhold til hvad de sagde til mig, med skift af skærm.

Undskyld mig, men da jeg anmeldte sagen, var der ingen som skrev el, ringede og gjorde mig opmærksom på at det faktisk ikke kunne betale sig at få lavet og skiftet den skærm på den mobil, via forsikringen, når min selvisiko er på næsten 3000 kr.

I går d. 3. dec. var jeg og familien en tur i ..., vi går ind i [anden butik] og kigger på mobil og snakker med personalet, de undrede sig godt nok for de har fået flere henvendelser omkring samme problem som jeg står med ang., sager omkring [reparatøren].

De fortæller os at flere og flere folk kommer og henvender sig til dem, fordi at folk har sager el haft sager ved [reparatøren] og at [butikken] har opdaget flere fejl, så som at de skærme som skulle være originale fra [reparatøren] og skiftet, ikke er det, da en af deres ansatte som i varetager deres egen reparationer kan scanne et nr. på de skærme som skulle være originale, det er de så ikke.

Tja jeg tænker jo, at jeg er blevet misvejledt forkert af Topdanmark og [reparatøren], tænker at Topdanmark, måske kunne have andre underaftaler med [reparatøren], Tja jeg undres og stiller nok spørgsmål omkring det.

For det kunne slet ikke svare sig at få lavet den skærm hos [reparatøren] via forsikringen.

Overvejer om vi skulle få tjekket op på, om den skærm som er blevet skiftet, nu også er original til min iPhone 11 pro.

Der er også begyndt at være filme forstyrrelser, når man filmer med indvendige camera, efter vi har fået den tilbage."

Selskabet har i brev af 22/12 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager er utilfreds med prisen for reparation af hendes datters mobiltelefon samt at selskabet har opkrævet den fulde selvrisko i forbindelse dækning af skaden.

Klager har fremsat et krav for dækning af halvdelen af 2.713 kr., hvilket udgør klagers selvrisko. Vi har afvist at dække kravet, da selvriskoen er en del af den indgåede forsikringsaftale.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en Indboforsikring i Topdanmark Forsikring med følgende dækninger: Indbo inkl. bagage, Cykler og cykeldele, Ansvar, Retshjælp, Glas og sanitet samt Udvidet elektronik. For udvidet elektronik udgør selvriskoen 2.713 kr. (bilag 1).

Forsikringen er aftalt på vilkår 6676-2 (bilag 2).

Hvad dækker forsikringen

Klager har tegnet tillægsforsikringen Udvidet elektronik, jf. vilkårenes punkt 27, hvorefter:

A. Forsikringen omfatter

Elektriske apparater jf. dækningsskemaets pkt. 17 C og D.

Tingene skal tilhøre dig, og du skal være omfattet af forsikringen jf. pkt. 1.

C. Forsikringen dækker

1. Funktionsfejl i apparatet, hvis mekanisk eller elektrisk svigt gør, at du ikke kan bruge apparatet til dets oprindelige formål. Dækningen ophører fire år efter første købsdato.

2. Pixelfejl på enhver type af fladskærme, hvis det ligger uden for producentens eller importørens retningslinjer for acceptable pixelfejl. Dækningen ophører fire år efter første købsdato.

3. Pludselige skader, dvs. skader, der sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.

4. Skader, som skyldes, at apparatet har været udsat for vand, væske eller fugt.

E. Erstatning

Skaderne bliver opgjort efter reglerne i pkt. 19.

F. Selvrisiko

Der gælder en selvrisiko pr. skade. Selvrisikoen fremgår af policen og bliver indeksreguleret årligt.

Sådan har vi behandlet sagen

Den 11. september 2022 anmeldte klager elektronisk til selskabet, at hendes datter havde tabt sin mobiltelefon, og at der i den forbindelse var sket skade på skærmen og anden skade på mobiltelefonen. Skaden var sket ved, at datteren stod og ventede på bussen, hvor en anden person var kommet løbende og havde ramt hendes i forbifarten, så hun tabte mobiltelefonen ud af hånden.

Ud fra klagers beskrivelse af begivenheden anerkendte selskabet at dække skaden på mobiltelefonen, og det blev aftalt med klager, at mobiltelefonen skulle indleveres til reparation.

Efter endt reparation sendte selskabet en opkrævning til klager på den gældende selvrisiko i alt 2.713 kr. Klager var imidlertid ikke enig i opkrævningen og henvendte sig efterfølgende til selskabets klageansvarlige, der fastholdt selskabets afgørelse i sagen, jf. klagers bilag 2).

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at sandsynliggøre/dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav. Det følger af gældende rets- og forsikringspraksis.

I denne sag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for, at selskabet skal friholde hende for halvdelen af udgiften til den opkrævede selvrisiko.

Det fremgår således af klagers police, at selvrisikoen ved den Udvidede Elektronikforsikring udgør 2.713 kr. (indeks 2022), jf. bilag 1.

Vi har ved vores afgørelse dermed lagt vægt på, at selvrisikobeløbet fremgår af den indgåede forsikringsaftale med os.

I samme henseende bemærker vi også, at klagers selvrisiko er blevet reguleret/ændret med en tvungen selvrisiko grundet tidligere skadesforløb på den udvidede elektronikdækning, jf. bilag 3. Klager er således blevet gjort opmærksom på ændringen i selvrisikobeløbet, der hidtil var på 2.053 kr., der tillige var en tvungen selvrisiko. På denne baggrund er det selskabets vurdering, at klager burde kende til beløbets størrelse ved anmeldelse af en skade samt at alle udgifter op til selvrisikobeløbet, ikke er dækket af forsikringen.

Klager oplyser i klageskema, at hun mener, at hun burde have fået oplyst reparationsprisen, inden udbedring af skaden. I den forbindelse har vi tidligere oplyst klager, at vi som selskab så vidt muligt skal stille klager som før skaden skete samt at skaden erstattes efter vilkårenes regler for erstatningsopgørelse, jf. punkt 19. Her fremgår det:

19 Erstatningsopgørelse

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på:

A. Reparation

B. Godtgørelse af værdiforringelse

- C. Genlevering
- D. Kontanterstatning

Hvis vi genleverer eller betaler kontanterstatning, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

Selskabet kan således vælge at erstatte skaden ved reparation, hvis dette er mest rentabelt. I klagers tilfælde er der tale om en reparationspris på 3.792,50 kr., hvorfra skal modregnes den gældende selvrisko på 2.713 kr. og selskabets udgift udgør således 1.079,50 kr. Såfremt vi skulle have erstattet med en totalskade, ville vores udgift derimod have været nyprisen for en tilsvarende mobiltelefon som klagers 5.215,00 kr. med fradrag af selvrisko 2.713 i alt 2.502 kr.

Da selskabet i henhold til vilkårene er berettiget til at vælge mellem de forskellige erstatningsmåder, har vi derfor valgt et dække med en reparation henset til de lavere omkostninger forbundet hermed i forhold til en totalskade.

Det fremgår derimod ikke af forsikringsvilkårene, at selskabet eller vores samarbejdspartnere er forpligtet til at kontakte klager med oplysning om en reparationspris, inden arbejdet igangsættes. Vi bemærker i samme forbindelse, at det er selskabets vurdering, at når man som forsikringstager anmelder en skade, anser vi det for en tilkendegivelse af, at man ønsker skaden udbedret, medmindre andet bliver oplyst. Hvis man derfor har et forbehold i forbindelse med skaden, som man mener vi bør være opmærksomme på, vil det være klagers pligt at informere os herom. Herved vil vi således også have mulighed for at viderebringe informationen til vores eksterne samarbejdspartnere.

Vi gør i samme forbindelse opmærksom på, at vi ved modtagelsen af klagers opgørelse via Scalepoint sendte følgende besked til klager den 13. september 2022:

'Din enhed skal undersøges af [reparatøren]. Du vil modtage en mail fra [reparatøren] med alle nødvendige oplysninger. Hvis din enhed er totalskadet kontakter vi dig.'

Ud fra denne besked er der således ikke noget, der tilsiger eller indikerer, at klager ville blive oplyst om en pris forinden igangsætning af reparationen. Klager nævner også selv i klagen til jer, at hun ved indlevering af mobiltelefonen blev oplyst om, at *'så ville vi først få besked når den var tilbage.'* Det fremgår ikke af sagens oplysninger, at klager har haft indsigelser eller indvendinger til dette.

I forhold til klagers reklamation hvor hun nu oplyser, at der er begyndt at være filme forstyrrelser, når man filmer med indvendigt kamera, efter at de har fået mobiltelefonen tilbage fra reparation, må vi bede klager henvende sig til [reparatøren], der herefter vil vurdere, hvorvidt der er årsagssammenhæng mellem reparationen og de nævnte forstyrrelser.

Endelig har klager oplyst, at hun er usikker på, om skærmen er en original Apple skærm. Som det fremgår af den indsendte rapport fra værkstedet, er der tale om en original Apple skærm, men klager er naturligvis velkommen til at kontakte [reparatøren], hvis hun fortsat stiller sig tvivlende overfor dette, jf. klagers bilag 3).

Da selvriskoen er et uforsikret krav og dermed klagers egen andel i forbindelse med en skade, og da selvriskoen er en del af den indgåede forsikringsaftale, kan vi derfor ikke tilbyde at dække klagers krav for halvdelen af selvriskobeløbet. For god ordens skyld har vi undersøgt, om skadeårs-

gen kunne henføres til Indboforsikringens øvrige dækningsområde, hvor der gælder en lavere selvrisiko, men begivenheden er ikke omfattet af Indboforsikringens basisdækning, jf. punkt 17.1-11 eller de øvrige tegnede tillægsdækninger.

I har afgjort lignende sager

I har tidligere taget stilling til sager med opkrævning af selvrisiko, herunder erstatningsmåder i forbindelse med reparation af elektroniskader.

I kendelsen 85.761 var klageren utilfreds med opkrævning af selvrisiko i forbindelse med en dækningsberettigende skade på en computer. Klageren mente ikke at være blevet oplyst tilstrækkeligt om selvrisikoen forud for reparationen. Her fandt I, at opkrævningen af selvrisiko var hjemlet i forsikringsaftalen og at selskabet derfor var berettiget til at opkræve denne.

Derudover havde klageren også anført, at det var aftalt, at han skulle kontaktes, inden der blev taget stilling til reparation. Her fandt I det bevist, at det var aftalt, at der skulle foranlediges reparation af computeren, og samtidig bemærkede I, at det *'også er det sædvanlige, når man retter henvendelse til sit forsikringsselskab i en situation, hvor der er sket skade.'*

Vi venter nu på jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår samt den praksis, som er gældende for forsikringen og at vi dermed har overholdt aftalegrundlaget for den indgåede forsikringsaftale.

På denne baggrund finder vi derfor fortsat ikke, at klager har sandsynliggjort, at selskabet under de foreliggende omstændigheder skal afholde halvdelen af klagers selvrisikobeløb.

Vi fastholder derfor afvisningen af at udbetale yderligere erstatning i sagen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i kommentar af 28/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som borger og kunde i forsikringsselskaber, har man jo ikke en chance for at forsikringsselskabet undskylder, for at de ikke har gjort el ydet en service for at gøre opmærksom på at man burde have ringet forsikringskunden opmærksom på at det faktisk ikke kunne svare sig at få lavet den skærm på den mobil, 4000 kr. som de påstår at de har betalt, jeg fik en anden pris at vide da jeg ringede. Lad det nu ligge, pengene er betalt og overført, for vi mangler ikke længere dette vanvid, men det ville klæde at ringe til deres kunder og yde en service hvor det ikke kan betale sig at få lavet en skærm, som vi gjorde [reparatøren] opmærksom på."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 18/10 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har for nyligt betalt erstatning for en skade på din forsikring. I den forbindelse har vi set på din forsikring og på, hvad du ellers har haft af skader. På den baggrund ændrer vi din forsikring. Hidtil har selvrisikoen på dækningen Udvidet Elektronik været 2.053 kr. – den er fremover 2.647 kr.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98978

Her får du forklaringen

Ved at justere selvrisikoen på denne dækning kan vi undgå at hæve forsikringens pris i denne omgang. Samtidig beholder du dit sikkerhedsnet ved de rigtig store skader, da de øvrige dækninger fortsætter uændret.

Hvordan kan vi ændre forsikringen nu?

Måske er du overrasket over, at vi kan ændre din forsikring. Reglen er, at det kan vi gøre i indtil en måned efter afslutningen af en skade. De nærmere regler står i nuværende forsikringsvilkår nummer 6676-1, afsnit 7B, som du altid kan se, hvis du logger ind i Mit Topdanmark.

Ændringen gælder fra 1. november 2021"

Af værkstedsrapport fra reparatøren fremgår bl.a.:

Vareinfo		
VareID	Beskrivelse	Antal
	Front (Original Apple)	1
	Front-flex (Intern)	1
	Ørehøjttaler (Intern)	1

Rapport	
front reparation, AST2 - OK , all functions ok	

Af klagerens police fremgår bl.a.:

"Dækninger

Udvidet elektronik

Selvrisiko

2.713,00 TVU"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"19 Erstatningsopgørelse

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på:

- A. Reparation
- B. Godtgørelse af værdiforringelse
- C. Genlevering
- D. Kontanterstatning

Hvis vi genleverer eller betaler kontanterstatning, tilhører de erstattede ting Topdanmark.

...

27 Udvidet elektronik

Dækningen gælder kun, hvis det fremgår af policen.

A Forsikringen omfatter

Elektriske apparater jf. dækningsskemaets pkt. 17 C og D.

Tingene skal tilhøre dig, og du skal være omfattet af forsikringen, jf. pkt. 1.

...

C. Forsikringen dækker

1. Funktionsfejl i apparatet, hvis mekanisk eller elektrisk svigt gør, at du ikke kan bruge apparatet til dets oprindelige formål. Dækningen ophører fire år efter første købsdato.
2. Pixelfejl på enhver type af fladskærme, hvis det ligger uden for producentens eller importørens retningslinjer for acceptable pixelfejl. Dækningen ophører fire år efter første købsdato.
3. Pludselige skader, dvs. skader, der sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum.
4. Skader, som skyldes, at apparatet har været udsat for vand, væske eller fugt.

...

E. Erstatning

Skaderne bliver opgjort efter reglerne i pkt. 19.

F. Selvrisiko

Der gælder en selvrisiko pr. skade. Selvrisikoen fremgår af policen og bliver indeksreguleret årligt."

Nævnet udtaler:

Klageren har indboforsikring med udvidet elektronikdækning. Den 11/9 2022 anmeldte klageren skade på en iPhone. Selskabet anerkendte dækning, og klageren indleverede iPhonen til selskabets samarbejdspartner (reparatøren). Efter reparationen opkrævede selskabet 2.713 kr. i selvrisiko.

Klageren er utilfreds med, at hun ikke blev kontaktet inden reparationen på grund af den begrænsede forskel på indkøbsprisen på 5.200 kr. og selvrisikobeløbet. Hun ønsker, at selskabet betaler halvdelen af selvrisikobeløbet, da det ikke har kunne betale sig at få skærmen skiftet via forsikringen. Hun har oplyst, at reparatøren anbefalede, at skærmen blev skiftet via forsikringen, og at hun "gerne ville vide, hvad det ville komme til at koste inden de lavede den, men dertil svarede han at det ikke var nødvendigt, for den blev sendt afsted til ... et sted derovre og så ville vi først få besked når den var tilbage". Hun har anført, at hun er usikker på, om skærmen er en original Apple skærm, og at der er forstyrrelser ved brug af frontkameraet efter reparationen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98978

Selskabet har afvist at ændre selvrisikobeløbet. Selskabet har anført, at selvrisikoen "er blevet reguleret/ændret med en tvungen selvrisiko grundet tidligere skadesforløb på den udvidede elektronikdækning, jf. bilag 3. Klager er således blevet gjort opmærksom på ændringen i selvrisikobeløbet, der hidtil var på 2.053 kr., der tillige var en tvungen selvrisiko". Selskabet har anført, at det ikke fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet eller dets samarbejdspartner er forpligtet til at kontakte klageren med oplysning om en reparationspris, inden arbejdet igangsættes. Selskabet har oplyst, at forsikringsbegivenheden ikke er omfattet af indboforsikringens basisdækning eller de øvrige tegnede tillægsdækninger, hvor der gælder en lavere selvrisiko.

Af policen fremgår det, at der er "udvidet elektronik" med selvrisiko på 2.713 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19 om erstatningsopgørelsen, at "erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på: A. Reparation. B. Godtgørelse af værdiforringelse. C. Genlevering. D. Kontanterstatning".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 27 E og F under dækningen "udvidet elektronik" fremgår det, at "skaderne bliver opgjort efter reglerne i pkt. 19", og at "der gælder en selvrisiko pr. skade. Selvrisikoen fremgår af policen og bliver indeksreguleret årligt".

Nævnet bemærker, at selvrisikoen er et på forhånd fastlagt/aftalt beløb af skadens størrelse, som klageren selv bærer risikoen for.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet det fulde selvrisikobeløb hos klageren. Nævnet finder, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at den udførte reparation ikke har været tilstrækkelig.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i den foreliggende situation været berettiget at dække skaden ved at opføre erstatningen til reparationsudgiften.

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

98978

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at klageren kan henvende sig til reparatøren, der kan vurdere, om der er årsagssammenhæng mellem reparationen og de nævnte forstyrrelser i kameraet, og at det fremgår af værkstedrapporten, er der tale om en original Apple skærm.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings