

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 7. juni 2023 blev i sag nr. 99251:

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 15/1 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg har købt en bærbar computer for min [barn] til skole, dermed har jeg tilkøbt udvidet forsikring til 3 år. Min [barn] har tabt computeren i skole på trapperne, da [barn] løb ned ad dem, computeren faldt ned på skarpe beton trapper og gik i stykker. Jeg har kontaktet forsikringsselskabet, og fik sendt computeren afsted til dem. Efter et par måneder fik jeg endelig afgørelse om at de ikke kan erstatte computeren, fordi at USB-portene er ødelagte, og jeg ved ikke hvordan de gik i stykker, jeg mener at det var sket når computeren faldt ned af trapperne. Men er der ikke forsikring på hele computeren? Altså USB-portene er en del af computeren, så jeg forstår ikke dette argument. De mener også at de har lavet droptest med en anden bærbar og den gik ikke så meget i stykker som min [barns] bærbar, men den som de har brugt er en gammel og tyk bærbar, ikke ligesom de nye

skrøbelige computere, desuden er det nogle andre trapper, de trapper som min [barn] løb på er længere, og farten gør at tabet var mere voldsomt. Jeg har klaget til forsikringsselskabet, men uden held, jeg fik kun tilbudt at de kunne lukke forsikringen og betale restpræmien tilbage til mig. Jeg forstår det slet ikke, jeg har købt forsikringen for at være sikker på at hvis der sker noget, og min [barn] kommer til at gøre noget med computeren, så kan [barn] få en ny computer uden at skulle vente i alt for lang tid. Det er derfor man køber en forsikring, og nu får jeg at vide at jeg har brugt pengene på både computeren, forsikringen og nu når jeg har brug for hjælp, får jeg det ikke. Det var bare spild af penge at købe forsikringen. Jeg føler mig snydt og jeg håber at I kan hjælpe mig med denne sag. Billeder vedhæftes.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for computeren eller en lignende computer."

Selskabet har i brev af 10/2 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Indledning

Sagen drejer sig om, at selskabet har afvist at yde dækning for klagers computer. Klager har oplyst, at skaden er sket ved, at hans barn gik ned af en trappe og væltede med computeren i hånden. Selskabet afviste at erstatte skaden, idet skaderne på computeren ikke stemte overens med den forklaring, klageren havde givet af, hvordan skaden skulle være sket.

Klageren har tegnet forsikring gennem Power med forsikringsbetingelserne for PowerCare/Xtra-Care Basis og udvidet – Privat 0153-1. Forsikringsbetingelserne fremlægges som bilag a.

Sagsfremstilling

Klageren anmeldte den 6. maj 2022, at var sket skade på hans barns computer. Af anmeldelsen fremgik det, at barnet var gået ned af trapper, hvor [barnet] væltede med computeren. Det var sket

på barnets skole, hvor [barnet] var gået ned fra stueetage mod en kælder. Klageren oplyste, at computeren var lukket under faldet.

Selskabet vurderede, at et værksted skulle se på computeren for at vurdere skaderne.

Af billederne fra værkstedet fremgik det, at computeren var blevet pådraget omfattende skader.

Skærmen var gået fra hinanden, USB-portene var ødelagte i en sådan grad, at det var problematisk at se sammenhængen mellem skaderne og forklaringen om, at computeren skulle være tabt ned af en trappe mens den var lukket. Billederne fremlægges som bilag b og bilag c.

Selskabet har foretaget droptests på en række forskellige computere. Der er fremsendt kopi af disse til klager. Videoen af droptests fremlægges som bilag d.

Grundet de omfattende skader på computeren, bad selskabet den 29. juni 2022 klageren om at indsende billeder af den trappe, computeren var faldet ned fra, samt forklare hvordan skaderne på USB-portene var opstået. Selskabets mail fremlægges som bilag e.

Klageren svarede den 5. juli 2022 med billeder af trappen og oplyste, at USB-portene måtte være gået i stykker ved faldet fra trappen, men at klageren ikke vidste nærmere, hvad skaderne ellers skyldtes. Klagerens svar med billeder af trappen vedhæftet, fremlægges som bilag f.

Billederne af trappen fremlægges som bilag g og bilag h.

Herefter sendte selskabet en skriftlig afvisning til klageren den 7. juli 2022. Selskabets afvisning fremlægges som bilag i.

Den 19. september 2022 sendte klageren en skriftlig klage til selskabets klageansvarlige afdeling, Kvalitetsafdelingen. Klagen fremlægges som bilag j.

Kvalitetsafdelingen svarede den 17. oktober 2022 på klagerens henvendelse. Selskabet fastholdt den trufne afgørelse. Svaret fra selskabets kvalitetsafdeling fremlægges som bilag k.

Klageren har herefter indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets vurdering

Klageren har oplyst, at der er sket skade på hans computer, efter at hans barn faldt ned af en trappe fra stueetagen til kælderen med computeren. Alle skaderne på computeren skulle ifølge klageren være sket ved faldet. Computeren skulle have været lukket under faldet.

Det fremgår af de billeder, selskabet har modtaget af computeren, at skaderne er meget omfattende.

Dele af computeren er gået fra hinanden og USB-portene er blevet skæve.

Selskabet har foretaget flere forskellige droptests på både nye og gamle computere og ingen af disse er blevet pådraget skader i tilnærmelsesvis samme omfang, som skaderne på klagerens computer.

På computerne der blev brugt til droptests, ses der på de fleste af dem udelukkende overfladiske skader i form af ridser og skrammer udenpå dem. Derimod ses der på de fleste computere ingen skader, når de åbnes. Tastaturet er dog røget af på den ene computer. Selskabet henviser til bilag d.

Det bemærkes at forsikringen er tegnet for en treårigperiode fra den 1. december 2019. Forsikringen ville derfor udløbe den 1. december 2022 og skaden er anmeldt den 6. maj 2022.

Selskabet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav, herunder at skaden er sket som anmeldt af klageren.

På baggrund af sagens oplysninger er det selskabets vurdering, at klageren ikke har bevist, at skaderne på computeren er sket som anmeldt, hvorfor selskabet ikke har tillid til den anmeldte hændelse. Selskabet fastholder således sin afgørelse af sagen.

Ved vurderingen har selskabet lagt vægt på, at computeren ifølge klageren har fået omfattende skader på både kabinet, skærm og USB-porte ved faldet, og at sådanne skader er markant mere omfattende end de skader, der kunne konstateres ved droptests af computere i lignende materiale.

Selskabet har også lagt vægt på, at det efter selskabets opfattelse forekommer yderst usandsynligt at et fald på en trappe mens computeren er lukket skulle kunne forårsage skader på USB-portene og skærmen som anført af klageren.

Til støtte for sin vurdering kan selskabet henvise til Ankenævnet for Forsikrings afgørelse 97568. Nævnet fandt i denne sag ikke, at klageren havde sandsynliggjort, at hun havde været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Kendelsen vedlægges om bilag l."

Klageren har i meddelelse af 14/3 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hej, Jeg er ikke enig i at selskabet har skrevet at de har lavet forskellige droptest, og at skaderne er anderledes end på min computer. Trapperne som min [barn] gik ned fra er lavet af beton og det har en stor indflydelse, og da computeren faldt ned har den åbenbart slået siden af computeren på trapperne, og derfor gik USB porten i stykker, jeg kan ikke se en anden mulighed, og min [barn] er et barn så han husker ikke hvordan computeren landede eller hvordan det kunne ske, derfor køber man en forsikring altså. Desuden var det meget længere trapper, end dem som bliver vist på droptests. Jeg forstår heller ikke hvordan jeg skal bevise måden hvorpå det skete. Det er nemt for dem og sige at jeg ikke har bevist det nok, det kan alle sige, gad de have fortalt det til mig før jeg købte forsikringen. Jeg har ikke mere at tilføje, og håber at sagen ender positivt for mig, da det er virkelig træls når man får skylden for at ikke kunne bevise sandheden."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Hvordan dækker forsikringen

...

B. Hvad dækker PowerCare/XtraCare Forsikring Udvidet?

...

1. Funktionsfejl

Mekaniske eller elektriske funktionsfejl* i apparatet.

2. Slitage

Slitage på apparatet som følge af almindelig brug*, når det har betydning for apparatets funktionalitet

3. Rensning (ud over almindeligt vedligehold)

Udgifter til rensning af apparater med funktionsfejl, hvor fejlen bliver afhjulpnet alene ved rensning.

4. Pixelfejl*

Pixelfejl* på fladskærm, når pixelfejlen ligger uden for producentens eller importørens retningslinjer for acceptable pixelfejl*.

5. Burn-in*

Burn-in* på fladskærm.

6. Originalt medfølgende tilbehør

7. Pludselig udefrakommende skade

Udefrakommende skade som sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum. Den pludselige udefrakommende skade må ikke være dækket under pkt. 4.B. 1-6, ligesom typen af skade ikke må være undtaget forsikringens dækning efter pkt. 4.D. 1-18. Der er en selvrisiko på 250 kr. for dette moment i forsikringen.

...

D. PowerCare/XtraCare forsikringen dækker ikke

1. Skader som følge af brand, tyveri eller bortkomst

2. Skader som følge af lynnedslag, kortslutning, induktion, overspænding eller lignende

3. Skader, som skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation
4. Skader, som er lavet med vilje (forsætligt)
5. Indirekte skader eller økonomiske følgeskader
6. Kosmetiske skader herunder ridser, skrammer og tilsmudsning
7. Skader på batterier af enhver art
8. Tab af software eller data - herunder digitale billeder, applikationer* og musikfiler
9. Almindelig vedligeholdelse - herunder rensning og softwareopdateringer på apparatet
10. Skader som følge af virusangreb eller fejl i programmer eller data
11. Fejl i komponenter, der ikke blev leveret sammen med apparatet ved købet
12. Skader på forbrugsartikler og ikke originalt medfølgende tilbehør - herunder 3D-briller, lamper, toner, batterier, kabler, ikke-indbygget tastatur, strømforsyninger, computermus, satellitboks, eksterne antenner mv.
13. Skader eller fejl, som opstår efter et uautoriseret indgreb* i apparatet
14. Skader, der er dækket af en garanti- eller serviceordning eller af Købelovens reklamationsret
15. Skader på apparater, hvor serienummeret er fjernet eller ændret
16. Transportskader på stationære apparater*, hvis apparatet ikke har været forsvarligt emballeret.
17. Udgifter til nyt sim-kort eller mobil-abonnement
18. Pixelfejl, der kun kan ses ved brug af tekniske hjælpemidler.

...

9. Sikkerhedsforskrifter og Forsigtighedskrav

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.

A. Forsigtighedskrav

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

For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade."

Nævnet har fået forelagt fotografier af skaderne på computeren og trappen.

Nævnets sekretariat har gennemset og en video med droptests af forskellige bærbare computere på en anden kortere trappe.

Nævnet udtaler:

Klageren har totalskadeforsikring på sit barns bærbare computer. Han anmeldte den 6/5 2022, at hans barn var væltet ned ad trapper med den lukkede, bærbare computer. Selskabet har

afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har bevist, at skaderne på computeren er sket som anmeldt.

Klageren har anført, at "Min [barn] har tabt computeren i skole på trapperne, da [barnet] løb ned ad dem, computeren faldt ned på skarpe beton trapper og gik i stykker ... de har lavet drop-test med en anden bærbar og den gik ikke så meget i stykker som min [barns] bærbar, men den som de har brugt er en gammel og tyk bærbar, ikke ligesom de nye skrøbelige computere, desuden er det nogle andre trapper, de trapper som min [barn] løb på er længere, og farten gør at tabet var mere voldsomt". Han har anført, at "Trapperne som min [barn] gik ned fra er lavet af beton og det har en stor indflydelse, og da computeren faldt ned har den åbenbart slået siden af computeren på trapperne, og derfor gik USB porten i stykker, jeg kan ikke se en anden mulighed, og min søn er et barn så han husker ikke hvordan computeren landede eller hvordan det kunne ske, derfor køber man en forsikring".

Selskabet har anført, at klagerens computer har pådraget sig omfattende skader. Dele af computeren er gået fra hinanden, og USB-portene er blevet skæve. Selskabet har anført, at det forekommer yderst usandsynligt at et fald på en trappe, mens computeren er lukket, skulle kunne forårsage skader på USBportene og skærmen, som anført af klageren. Selskabet har fremlagt en video med forskellige droptests af nye og gamle bærbare computere på en trappe. Selskabet har anført, at ingen af computerne i droptesten har pådraget sig skader i tilnærmelsesvis samme omfang, som på klagerens computer. Der ses på de fleste af dem udelukkende overfladiske skader i form af ridser og skrammer udenpå. Derimod ses der på de fleste computere ingen skader, når de åbnes. Tastaturet er dog røget af på den ene computer.

Af fotografier af skaderne på klagerens computer ses, at rammen er slået løs fra skærmen, venstre side af computeren er ridset langs låget og ved USB-skærmene, og indgangene til USB-portene er slået skæve.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99251

Af fotografier af trappen, som barnet tabte computeren ned ad, ses at der er tale om en forholdsvis stejl beton-flisetrappe med 16 trappetrin.

Af video af selskabets droptest ses 4 forskellige, lukkede bærbare computere, som tabes fra ca. en meters højde i forskellige vinkler ned ad en betontrappe med 11 trappetrin. Det ses, at batteriet falder af på to af de bærbare, at alle de bærbare pådrager sig ridser i forskelligt omfang på enten bund eller låg, og på en af de bærbare løsner tastaturet sig. Det fremgår ikke af videoen, hvordan siderne/USB-portene ser ud efter faldene.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4.B.7 fremgår det, at forsikringen dækker "Udefrakommende skade som sker uventet og pludseligt på et tidspunkt og ikke over et tidsrum". Af 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. For eksempel må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har bevist, at skaderne på den bærbare er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på fotos af skaderne, der ikke umiddelbart fremstår ufor-
enelige med et tab ned ad en stejl betontrappe med 16 trappetrin.

Ankenævnet for Forsikring

8.

99251

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets droptest ikke er foretaget på en sammenlignelig trappe, og at karakteren af den måde, de bærbare bliver "tabt"/sluppet i droptesten ikke umiddelbart er foreneligt med den kraft, computeren kan have ramt trappen med, når det er sket i forbindelse med, at et barn løber/falder ned ad en forholdsvis stejl betontrappe.

Nævnet bemærker, at det ikke fremgår af videoen, hvordan USB-portene på droptestens bærbare computere fremstår efter de forskellige fald, og at det ikke er godtgjort, at skade på USB-porte ikke kan forekomme ved påvirkning af computeren ved fald ned ad en stejl betontrappe.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at skaderne på klagerens bærbare computer er sket ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og opgøre erstatningen i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales



Peter Thønnings