

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2020-503

24.6.2020

Tryg Forsikring NUF

Verdisaker

Skade på TV-skjerm – påført av barn? – krav til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp.

Sikrede kjøpte 28.11.19 en ny TV og tegnet ved kjøpet en treårig Trygghetsavtale. Den 18.12.19 oppdaget han at det var et hull i skjermen og meldte inn skaden på telefon. Av selskapets notat fra samtalen med sikrede fremgikk at sikrede ikke visste hvordan skaden hadde skjedd, og at han gjentok dette i ny samtale med selskapet 3.1.20. Selskapet avslo kravet under henvisning til at det ikke var sannsynliggjort en dekningsmessig skade i form av en plutselig, ytre fysisk hendelse som var knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp, slik vilkårene krevde. Sikrede klaget på avslaget og anførte at selskapet måtte være ansvarlig fordi skaden kunne ha oppstått ved at hans to år gamle barn ved et uhell hadde slått TVen, og han hadde opplyst om dette da han meldte om skaden. Nemnda kom til at sikrede ikke hadde sannsynliggjort at skaden skyldtes en dekningsmessig hendelse.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 13 990

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for skade på TV.

Sikrede har en treårig Trygghetsavtale knyttet til innkjøp av en LG 65" 4K QLED-tv. Avtalen dekker ifølge pkt. 5.1:

Skade på grunn av en sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Sikrede meldte om skade på TVen 18.12.19 på telefon til skadeoppgjørsselskapet. I logg fra samtalen er det notert følgende:

Han kom hjem og da ville den ikke starte opp. Den skurrer seg bare av når man starter den. Det er et "hull" nede til venstre sier butikken. I tillegg går det striper over skjermen. Han vet ikke hvordan skaden har kommet. Han har familie som ink. To barn og kone. Har spurt de om hva som har skjedd, men de vet ikke hva som har forårsaket skaden. Barna er 8 år gamle.

Sikrede var i kontakt med selskapet på nytt 3.1.20. Følgende er loggført fra samtalen:

... sier samme sak, han vet ikke, sier at barnen kanskje har trykket på TV: n, tydelig sprekk, treffpunkt på.

Skadeoppgjørsselskapet har opplyst at sikrede fikk muntlig avslag under den siste samtalen under henvisning til pkt. 5.1 i vilkårene.

Sikrede fikk tilbakebetalt premien for Trygghetsavtalen etter å ha vært i kontakt med Elkjøp 6.1.20.

Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda ved klage fra sikrede 10.1.20, som ettersendte en vitneerklæring fra en bekjent 15.3.29. I en e-post sendt 13.3.20 bekreftet denne at:

... I was present along with ... (sikrede) when TV was delivered to E. for repair on 17. December. ... (Sikrede) had explained the operator about the incident and it was explicitly stated by ... (sikrede) that he has 2 kids one is 8-year-old and another 2-year-old. When he came home and started the TV, it did not start. He further mentioned that he saw the screen was damaged.

I fully remember that He explicitly mentioned that it was his 2-year kid that may have hit the TV. His wife did not observe the incident as she was busy with household activities. Hence she failed to notice what her 2-year kid was playing with.

Ved oversendelsen av erklæringen tok sikrede opp at han ikke hadde mottatt forsikringsavtalen med vilkårene, verken da han kjøpte TVen eller senere. Selskapet innhentet på denne bakgrunn en uttalelse fra skadeoppgjørsselskapet, som opplyste følgende på e-post 1.4.20:

Forsikringsvilkåret blir alltid gitt sammen med kvittering. Det er presisert på kvitteringen at man bør lese gjennom vilkåret. Om vilkåret blir mistet finnes de lett tilgjengelig for nedlasting på trygghetsavtale.com.

Sikrede krever reparasjon eller ny tv og anfører at hans to år gamle barn kan ha skadet TVen ved et uhell, og at den derfor er omfattet av avtalen. Han sa fra om dette allerede i desember 2019, og det er også bekreftet av et vitne. Samtaleloggen som selskapet viser til, hvor det kun er notert at sikrede har to barn og en alder på 8 år, ble aldri fremlagt for eller godkjent av sikrede, og kan derfor ikke legges til grunn som bevis. Uansett ble sikrede lovet at avtalen dekket alle skader av selgeren som solgte TVen, og sikrede fikk aldri vilkårene som sa noe annet. TV-forhandleren har av "goodwill" tilbakebetalt premien for Trygghetsavtalen, selv om sikrede ikke har bedt om dette. Sikrede er en ærlig person og pliktoppfyllende borger, og opplever det som urettferdig at dette nå brukes mot sikrede.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede ikke har dokumentert at det foreligger en skade som er omfattet av forsikringen. Da sikrede meldte skaden 18.12.19 hadde han ingen forklaring på hvordan skaden hadde oppstått, og han kunne fortsatt ikke redegjøre for dette da han ringte tilbake 3.1.20. Opplysningen om at sikredes yngste barn hadde ødelagt TVen i den siste samtalen, fremsto mer som en teori enn et faktum og kan ikke legges til grunn. Kravet om et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp er etter selskapets syn ikke oppfylt. Sikrede kan heller ikke høres med påstanden om at han ble lovet at alle skader ville bli dekket. Vilårene i Trygghetsavtalen er klar, og det kreves da holdepunkter utover sikredes påstand om dette. Sikrede har også en plikt til å lese gjennom forsikringsbeviset og reklamere dersom han mener at dette ikke stemmer med dekningsbehovet.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om selskapet er ansvarlig for skade på TV.

Sikredes avtale dekker:

Skade på grunn av en sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

Ansvar er etter vilkåret betinget av at det foreligger "en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp". Sikrede må derfor kunne sannsynliggjøre at TVen ble ødelagt på et bestemt tidspunkt og på en bestemt måte. Det er ikke nok at TVen er skadet hvis sikrede ikke kan angi konkret når og hvordan skaden inntraff.

Ifølge sikredes forklaring slik den er gjengitt i selskapets logg oppdaget han skaden da "han kom hjem" og videre at:

Han vet ikke hvordan skaden har kommet. Han har familie som inn. To barn og kone. Har spurt de om hva som har skjedd, men de vet ikke hva som har forårsaket skaden. Barna er 8 år gamle.

Han har senere utdypet forklaringen ved å si at:

barnen kanskje har trykket på TV: n, tydelig sprekk, treffpunkt på.

Nemnda forstår dette slik at sikrede ikke vet hvordan skaden inntraff, men mener den kan ha oppstått ved at barna har trykket på TVen. Det siste er en antagelse om en skadeårsak og kan ikke uten ytterligere dokumentasjon legges til grunn som en sannsynlig skadeårsak. Nemnda kan ikke se at det er dokumentert når og hvordan denne skaden inntraff. Selskapet er da ikke ansvarlig.

Sikrede anfører at selgeren ga uttrykk for at forsikringen dekket skader uansett årsak. Dette stemmer med at vilkårene ikke har noen begrensninger mht. hvilken årsak som har ført til skaden, men kun stiller krav om at årsaken må kunne identifiseres gjennom når og hvordan skaden inntraff. Selgerens opplysning er derfor ikke gal slik den er gjengitt. Nemnda har ikke grunnlag til å ta stilling til hva som for øvrig ble sagt under salget.

Sikrede anfører at han ikke mottok trygghetsavtalen ved kjøpet av TVen. Selskapet har innhentet en uttalelse fra skadeoppgjørsselskapet som sier at:

Forsikringsvilkåret blir alltid gitt sammen med kvittering. Det er presisert på kvitteringen at man bør lese gjennom vilkåret. Om vilkåret blir mistet finnes de lett tilgjengelig for nedlasting på trygghetsavtale.com.

Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til hva som har skjedd ved salget i dette tilfellet, men uansett kan manglende utlevering av avtalen ikke føre til at forsikringens objektive dekningsfelt blir utvidet i forhold til det som står i avtalen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Selskapet gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Vibeke Stiansen (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).