

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. juni 2024 blev i sag nr. 101091:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

SOLID Forsikring  
V/Solid Försäkrings Ab  
Box 22209  
S-250 24 Helsingborg

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 1/2 2024 har klageren bl.a. anført:

"I have bought iphone 14 promax on 24,07,2023 from [butik]. AT the time I bought the phone they suggested me also to buy the insurance policy cost 1599 DKK which cover unfortunate damage fx. (broken, theft, lost). Unfortunately, I have lost/someone stole the phone from my pocket in the [tog] between [stationer] on 22/01/2024. First I went to [butik] they told me to have a police report and come back. I went to police office and explained them how and where did I lost/got stolen it. After I got the police report I went back to shop they told me to contact apple care, which was not a reasonable answer they have got for me. After I told them I have bought the phone from here and I have paid it to you guys, and you guys have promise me that insurance will covers this damages. After they have told me to claim solid insurance. I have claim the damage with solid insurance they have just reject my claim directly. after I have got the first rejection from them, I have call them where they suggest me to claim here. after 3 days of loss date it was located on [sted/udland], now I am help less please help me. thank you.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

I want them to fulfill the agreement they have made while I bought the phone /their insurance policy, which clearly said on their website that they will bear the damage of loss, stolen, broken etc.

hence I want them to give me a new iphone 14 promax."

# Ankenævnet for Forsikring

2.

101091

Selskabet har den 22/2 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Solid Insurances tilgang

Solid Insurance bestrider [klagerens] klage i sin helhed og fastholder, hvad der tidligere er blevet sagt og kommunikeret til [klageren].

Solid Insurance afventer Ankenævnets afgørelse og forbeholder sig ret til at fremsende yderligere oplysninger, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter, såfremt der opstår nye forhold eller dokumenter dukker op i sagen.

## **Kort baggrund og omstændigheder mv.**

Den 24-07-2023 købte [klageren] en iPhone 14 PRO Max ('Produktet') via [butik] in Denmark for 13.144 kr.

I forbindelse med købet blev der også tegnet Solid Insurance produktforsikring med forsikringsnummer ..., se Bilag 1.

Ifølge [klageren] forsvandt eller stjal nogen produktet i [tog] mellem ... engang den 22. januar 2024. Efter [klageren] første gang kontaktede [butik] in Denmark om hændelsen, blev han bedt om at anmelde tabet/tyveriet til politiet, hvilket [butik] gjorde.

[butik] kontaktede derefter også Solid Insurance og indgav et krav. De bilag, som [butik] har sendt til Ankenævnet, indeholder også politirapporten. Heraf kan udledes, at *'Politiet den 23/01-2024 har modtaget en anmeldelse om Tyveri fra lomme/taske/bagage begået den 22/01-2024-20.00 til 22/01- 2024-20-05 fra ...'*

Efter at Solid Insurance modtog kravet og modtog politianmeldelsen, blev der den 08-02-2024 truffet afgørelse om at afvise anmodningen om forsikringserstatning med følgende begrundelse (se også Bilag 2):

*'I tilfælde af tyveri af dit produkt, dækker forsikringen, uberettiget adgang til boligen, fritidsboligen eller kontoret. Dette er ikke tilfældet, og deraf udgår erstatning fra Solid.'*

## **Solid Insurances vurdering**

Da der ikke er fremkommet nye omstændigheder i sagen i klagen til Ankenævnets i forhold til, hvad

[klageren] som tidligere nævnt bestrider, fastholder Solid Insurance i første omgang [klagerens] klage i sin helhed og fastholder, hvad der tidligere blev sagt og kommunikeret med [klageren].

Grunden til, at det pågældende arrangement ikke er dækket af forsikringen, er, at det i forsikringsbetingelsen APD01, i pkt. 3 'Hvad dækker forsikringen?' under tredje led, er anført, at følgende begivenheder er dækket af forsikringen:

*'Tyveri efter indbrud, eller uberettiget adgang til bolig, feriebolig eller kontor tilhørende dig.'*

Derudover nævnes det i fjerde led under afsnit 3.1 'Undtagelser', at følgende begivenheder ikke er dækket af forsikringen:

# Ankenævnet for Forsikring

3.

101091

'Bortkomst af det forsikrede produkt, som ikke skyldes tyveri ved indbrud.'

Da Tyveris Produkt ikke er stjålet af Tyveri efter et indbrud, eller ulovlig adgang til en bolig, et sommerhus eller kontor tilhørende [klageren], er det på baggrund af ovenstående åbenbart, at den pågældende skadeshændelse ikke er dækket af forsikringen, og Solid Forsikring kræver derfor, at

Ankenævnet træffer afgørelse om afvisning af sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets brev af 23/1 2024 fremgår bl.a.:

"Politiet har den 23/1 2024 modtaget en anmeldelse om tyveri fra lomme/taske/bagage begået den 22/01 2024 – 20.00 – 22/01-2024 – 20.05 fra [togstation]"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"3. Hvad dækker forsikringen?

Med de undtagelser, som er angivet i pkt. 3.1, dækker forsikringen følgende skader:

...

- Tyveri efter indbrud, eller uberettiget adgang til bolig, feriebolig eller kontor tilhørende dig.

...

## **3.1 Undtagelser**

Forsikringen gælder ikke:

...

Bortkomst af det forsikrede produkt, som ikke skyldes tyveri ved indbrud."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren er utilfreds med, at selskabet ikke vil dække tyveri/"loss" af en iPhone 14 over tryghedsaftale indgået via forhandler. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at den anmeldte hændelse ikke er dækket af forsikringen.

Klageren har anført, at "I want them to fulfill the agreement they have made, while I bought the phone /their insurance policy, which clearly said on their website that they will bear the damage of loss, stolen, broken etc. ... at the time I bought the phone they suggested me also to buy the insurance policy cost 1599 DKK which cover unfortunate damage fx. (broken, theft, lost). Unfortunately, I have lost/someone stole the phone from my pocket in the [tog] ... after 3 days of loss date it was located on [udlandet]".

# Ankenævnet for Forsikring

4.

101091

Selskabet har anført, at telefonen ikke er stjålet ved tyveri efter et indbrud, og at forsikringen ikke dækker bortkomst. Ved opslag på forhandlerens hjemmeside i maj 2024 fremgår det, at en tryghedsaftale inkluderer "tyveridækning" og at "tyveri er dækket såfremt at enheden er stjålet fra et aflåst rum".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har bevist, at der foreligger en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og idet klageren ikke har bevist, at han ved købet af tryghedsaftalen fik tilsagn om, at forsikringen ville omfatte simpelt tyveri.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at telefonen ifølge klageren blev stjålet eller tabt i et tog, og at forsikringen efter forsikringsbetingelsernes punkt 3 kun dækker tyveri efter indbrud eller uberettiget adgang til bolig, feriebolig eller kontor tilhørende den sikrede.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger optagelser fra købet eller anden dokumentation for, hvad klageren fik oplyst om forsikringens dækningsomfang.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

# Ankenævnet *for* Forsikring

5.

101091

formand