

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. august 2025 blev i sag nr. 102294:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AIG Europe Dansk filial af AIG
Bryggernes Plads 2
1799 København V

afsagt

k e n d e l s e :

I klageskema af 18/9 2024 har klageren bl.a. anført:

"Jeg betaler hver måned for en forsikring, der skal dække reparationer i tilfælde af defekter, men det krav har [telefonselskab] ikke levet op til.

På nuværende tidspunkt har varen været til reparation 3 gange.

Første gang blev der skiftet nogle defekte dele.

De 2 efterfølgende gange kunne [telefonselskab] ikke finde fejlen og returnerede derfor mobilen flere uger efter, dog uden at have udført den nødvendige reparation.

Status er, at mobilen stadig genstarter flere gange om dagen, hvilket burde være meget simpelt at teste.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

1. Betaling af reparation af mobil eller udbetaling af tilsvarende beløb.
2. Refusion af de udgifter jeg har afholdt til [forsikring ved telefonselskab], da den ikke dækkede, da der var behov for det."

Selskabet har i meddelelse af 28/11 2024 bl.a. anført:

"Denne skrivelse er ikke en formel klagebesvarelse, men skal ses som en redegørelse af hændelsesforløbet og lægge op til om denne sag skal processeres ved Ankenævnet for Forsikring.

I og med at der ikke er tale om en afvisning af kundens sag ud fra et forsikringsdækningsperspektiv, men udfordringer med at konstatere de fejl som kunden har beskrevet, ved reparatøren.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102294

Resume af sagen fra vores samarbejdspartnere, der håndterer forholdet:

Det er ikke en sag vi har været inde over, men jeg kan se at telefonen sendes ind første gang d. 18.10.2023, hvor [telefonproducent/værksted] skifter mainboard, batteri og opladeport, og reparationen dækkes af forsikringen.

Den sendes ind igen d. 09.12.2023 og kommer tilbage med følgende kommentar fra værkstedet: *Enheden ankom med ridser på tværs af skærmen. Enheden er blevet grundigt kontrolleret. Enheden var i stand til at læse SIM-kortet uden problemer, og batteriet har ingen mærkelige værdier. Vi fandt ingen logfiler over, at enheden havde mistet kommunikationen. Returneret uden reparation, fordi der ikke er fremkommet nogen fejl. Efter en langtidstest med batteriet har vi ikke kunnet gengive noget problem. Enheden fungerer som den skal. Prøv at skifte SIM-kortet.*

Sidste gang den har været sendt ind er d. 13.03.2024, hvor den kommer tilbage med følgende kommentar fra værkstedet:

[telefonproducent/værksted] har sendt enheden retur uden reparation. [telefonproducent/værksted] har testet telefonen og kan konkludere at der er ingen problemer med telefonen efter omfattende test med både batteri, SIM mm. [telefonproducent/værksted] har efterfølgende foretaget omfattende diagnosticerings tests for at sikre, at produktet overholder de tekniske krav til ydeevne, brugbarhed og funktionalitet.

Telefonen er udenfor garanti, den udløb d. 10.05.2023, dog vil der være reklamationsret på mainboard, batteri og opladeport, men værkstedet har ikke kunne finde fejl på den de to sidste gange den har været inde. Typisk vil man jo kunne klage over at fejlen ikke er rettet efter x antals reparationsforsøg, såfremt der er tale om en reklamations sag og såfremt en fejl kan konstateres, men det er jo ikke tilfældet her, så jeg er meget i tvivl om hvad kundens klage går på? Der er jo ikke nogen, som jeg forstår det, som har nægtet at betale for kundens reparation, vi kan bare ikke finde en skade eller defekt at reparere?"

Selskabet har den 29/1 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"I denne sag er kunden ikke blevet afvist og kunden har heller ikke klaget til AIG. Dette er således den første håndtering af klagen fra forsikringens side, hvilket ikke er i overensstemmelse med den normale procedure ved Ankenævns sager.

Der er i denne sag ikke tale om en afvisning af kundens sag ud fra et forsikringsdækningsperspektiv, men der er derimod tale om at reparatøren ikke kan konstatere og dokumentere de fejl som kunden har beskrevet.

Sagens fremlæggelse:

Det fremgår, at 'telefonen sendes ind første gang d. 18.10.2023, hvor [producent/værksted] skifter mainboard, batteri og opladeport, og reparationen dækkes af forsikringen', og at telefonen sendes ind igen den 9/12 2023 og 13/3 2024, hvor der ikke findes fejl. Det fremgår videre, at 'Telefonen er udenfor garanti, den udløb d. 10.05.2023, dog vil der være reklamationsret på mainboard, batteri og opladeport, men værkstedet har ikke kunne finde fejl på den de to sidste gange den har været inde. Typisk vil man jo kunne klage over at fejlen ikke er rettet efter x antals reparationsforsøg, såfremt der er tale om en reklamations sag og såfremt en fejl kan konstateres, men det er jo ikke tilfældet her, så jeg er meget i tvivl om hvad kundens klage går på? Der er jo ikke

Ankenævnet for Forsikring

3.

102294

nogen, som jeg forstår det, som har nægtet at betale for kundens reparation, vi kan bare ikke finde en skade eller defekt at reparere?'

Klageren har i klageskemaet til nævnet anført, at 'Jeg betaler hver måned for en forsikring, der skal

dække reparationer i tilfælde af defekter, men det krav har [telefonselskab] ikke levet op til. På nuværende tidspunkt har varen været til reparation 3 gange. Første gang blev der skiftet nogle defekte dele. De 2 efterfølgende gange kunne [telefonselskab] ikke finde fejlen og returnerede derfor mobilen flere uger efter, dog uden at have udført den nødvendige reparation. Status er, at mobilen stadig genstarter flere gange om dagen, hvilket burde være meget simpelt at teste'. Klageren ønsker '1. Betaling af reparation af mobil eller udbetaling af tilsvarende beløb. 2. Refusion af de udgifter jeg har afholdt til [forsikring gennem telefonselskab], da den ikke dækkede, da der var behov for det'.

Værkstedets rapportering:

Den sendes ind igen d. 09.12.2023 og kommer tilbage med følgende kommentar fra værkstedet: Enheden ankom med ridser på tværs af skærmen. Enheden er blevet grundigt kontrolleret. Enheden var i stand til at læse SIM-kortet uden problemer, og batteriet har ingen mærkelige værdier. Vi fandt ingen logfiler over, at enheden havde mistet kommunikationen. Returneret uden reparation, fordi der ikke er fremkommet nogen fejl. Efter en langtidstest med batteriet har vi ikke kunnet gengive noget problem. Enheden fungerer som den skal. Prøv at skifte SIM-kortet.

Sidste gang den har været sendt ind er d. 13.03.2024, hvor den kommer tilbage med følgende kommentar fra værkstedet:

[producent/værksted] har sendt enheden retur uden reparation. [producent/værksted] har testet telefonen og kan konkludere at der er ingen problemer med telefonen efter omfattende test med både batteri, SIM mm. [producent/værksted] har efterfølgende foretaget omfattende diagnosticerings tests for at sikre, at produktet overholder de tekniske krav til ydeevne, brugbarhed og funktionalitet.

Dette vil også fremgå af kundens værkstedskvittering.

Forsikringsbetingelserne:

Den relevante forsikring i denne sag, er tegnet via [telefonselskab] og behandles herigennem.

Forsikringen yder dækning i tilfælde af tyveri eller hændelig skade.

I forbindelse med en hændelse skade, skal den mobile enhed i henhold til forsikringsbetingelserne, indleveres til forhandleren til undersøgelse, og hvis det er muligt, skal den repareres. Jf. Betingelserne, pkt. 11.3.

Hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede mobile enhed erstattes af en mobil enhed af samme type og model hvis muligt. Såfremt det ikke er muligt at fremskaffe en enhed af samme type og model, vil den i stedet blive erstattet med en enhed, der minder mest muligt om den oprindelige, herunder eventuelt en enhed fra en anden producent, men som minimum med de samme tekniske

Ankenævnet *for* Forsikring

4.

102294

specifikationer. Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat. Jf. Betingelserne, pkt. 11.3.

Sagens vurdering:

Dækningen i henhold til forsikringsbetingelserne, forudsætter således at der kan identificeres en skade at vurdere en reparation på eller erstatning af. Dette har en autoriseret reparatør ikke kunne konkludere som værende tilfældet i denne sag. Det er oplyst og noteret i sagen, at der ingen fejl kan identificeres på enheden.

Der skal kunne fastslås en dækningsberettiget skade på enheden, da visse fejl er undtaget.

Eftersom der ved reparatøren, ikke kan identificeres nogen fejl kan der ikke ydes nogen videre dækning i sagen. Det er væsentligt for dækningen at identificere fejlen da betingelserne også indeholder undtagelser til i forsikringsdækningen.

Dog er denne sag ikke baseret på en uenighed om hvilken skade eller fejl der er på den mobile enhed, men at kundens oplysninger ikke kan dokumenteres ved konkret fysisk undersøgelse af enheden.

Ankenævnet beskriver at klageren har anført følgende:

'Jeg betaler hver måned for en forsikring, der skal dække reparationer i tilfælde af defekter, men det krav har [telefonselskabet] ikke levet op til.'

Kunden er ikke blevet opkrævet nogen udgift af forsikringsselskabet, til reparationen af sin enhed i forbindelse med hans anmeldelse i indeværende sag. Der er således ingen reparations udgift at dække/erstatte, ej heller er der intet argument for at forsikringen ikke har levet op til dette krav.

Hvis kunden refererer til den selvrisiko der jf. betingelserne, bliver opkrævet i forbindelse med en reparation af fejl, som den beskrevne d. 18/10/2023, så kan denne ikke refunderes, da reparationen af enheden blev behandlet, repareret og foretaget i henhold til betingelserne.

Hvis kunden henviser til den udgift der skal betales direkte til værkstedet i forbindelse med gennemgang af en mobil enhed hvor der ikke findes nogen fejl, som de beskrevne 09/12/2023 og igen 3 måneder senere d. 13/03/2024, kan denne ej heller refunderes, da det er en udgift som opkræves direkte ved værkstedet og som ikke har noget at gøre med en opkrævning af forsikringen.

Konklusion:

Udfordringen i denne sag er som nævnt ikke, at forsikringen afviser dækning af reparation, men at den anmeldte fejl i enheden ikke kan identificeres og dokumenteres.

Vi kan yderligere ikke konkludere, jævnfør ovenstående sagsfremstilling, at forsikringen ikke har levet op til dens overordnede formål og kan derfor ikke imødekomme kundens krav om refusion af forsikringspræmien.

På baggrund af ovenstående skrivelse, anser vi første høring i Ankenævns sagen som besvaret."

Ankenævnet for Forsikring

6.

102294

Klageren har i meddelelse af 12/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Som nævnt, så har jeg betalt for en [forsikring ved telefonselskab], som burde dække, når min mobil går i stykker.

Fejlen har været den samme alle gange den har været indleveret, dvs. at mobilen genstarter og mister forbindelsen.

Første gang blev der lavet en omfattende reparation ved bl.a. at skifte mainboard, batteri og opladeport.

Men det løste på ingen måde problemet med at mobilen genstarter og mister forbindelsen.

Jeg har som sagt ingen interesse i at skulle indlevere min mobil, vente på at få den returneret og samtidig miste alle data. Min interesse er udelukkende, at jeg får den dækning som jeg betaler for igennem min [forsikring ved telefonselskab], der i betingelserne reklamerer med dækning ifm. reparationer.

Mit forslag til en løsning er derfor:

1. Betaling af reparation af mobilen eller levering af en ny +
2. Refusion af de udgifter jeg har afholdt til [forsikring ved telefonselskab], da forsikringen tydeligvis ikke dækkede, da der var behov for det.

I den foreslåede compensation indgår ikke, at jeg har spildt en masse tid på dels at skulle indlevere mobilen og gennemgå længere forklaringer på hvorfor [forsikring ved telefonselskab] ikke synes, at de skal dække simple reparationer, selvom de fremgår klart af forsikringsbetingelserne.

Det er vigtigt at understrege, at man kan teste fejlen ved blot at tænde mobilen og vente nogle timer indtil den genstarter uden grund og derved mister forbindelsen. - En simpel øvelse som [forsikring ved telefonselskab] tydeligvis ikke har ulejliget sig med."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets IPID fremgår bl.a.:

"Produkt: All Risk Forsikring

...

Hvilken form for forsikring er der tale om?

[Forsikring gennem telefonselskab] dækker pludselige og udefrakommende skader på din mobile enhed – herunder også tyveri.

Hvad dækker den?

- Væske- og fugtskade
- Skade som følge af uheld, herunder skærnbrud
- Lynnedslag
- Brandskade
- Overspænding
- Overfald
- Indbrud
- Tyveri

- Uautoriseret brug"

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "1.2 Policen dækker, såfremt den **mobile enhed** stjæles, eller i tilfælde af **hændelig skade** eller **uautoriseret brug**, og den er gratis i de første to måneder efter købet.

...

4. DÆKNING

4.1 Der kan i henhold til denne police ydes dækning på maksimalt 3 hændelser med følgende omkostninger (se policens pkt. 11):

- a. Op til DKK 15.000 pr. skadesanmeldelse, såfremt den mobile enhed er blevet stjålet, eller har lidt uforudset hændelig skade, og
- b. Op til DKK 1.750 pr. skadesanmeldelse til dækning af omkostninger, der relaterer sig til uautoriseret brug, hvor den mobile enhed er blevet stjålet, forudsat at en sådan hændelse er dækket af denne police.

...

8. UNDTAGELSER FRA DÆKNINGEN

8.1 Denne police dækker ikke følgende:

...

h. SIM-kort: tab af SIM-kort.

i. Mekaniske eller elektriske fejl: driftssvigt ved den mobile enhed på grund af mekaniske eller elektriske fejl, som sætter den ude af stand til at fungere normalt som defineret af producenten, bortset fra Appleprodukter efter udløbet af deres 12 måneders fabriksgaranti dog maksimalt i 24 måneder fra købsdatoen af Apple-produktet.

j. Slitage: slitage eller gradvis forringelse af den mobile enheds ydeevne.

k. Ændringer i udseende: kosmetiske ændringer i den mobile enheds udseende, herunder ridser, mærker, buler, afskalning og lignende, som ikke påvirker den mobile enheds funktioner.

l. Designfejl eller fejlbehæftet materiale: skjulte fejl og mangler i designspecifikationen eller anvendelse af fejlbehæftet materiale ved fremstillingen af den mobile enhed.

...

11.1 Det bemærkes, at **du** kun kan få behandlet skader i Danmark, og at forsikringsydelsen kun kan bestå i enten erstatning i form af en anden mobil enhed eller reparation af den mobile enhed - aldrig kontant betaling.

...

11.3 Hændelig skade:

- a. I henhold til denne police skal en mobil enhed, som har lidt hændelig skade, indleveres til forhandleren til undersøgelse, og hvis det er muligt, skal den repareres.
- b. Hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede mobile enhed erstattes af en mobil enhed af samme type og model hvis muligt. Såfremt det ikke er muligt at fremskaffe en enhed af samme type og model, vil den i stedet blive erstattet med en enhed, der minder mest muligt om den oprindelige, herunder eventuelt en enhed fra en anden producent, men som minimum med de samme tekniske specifikationer. Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat.

...

18. DEFINITIONER

18.1 Følgende ord har følgende betydning, når de er anført med fed skrift i denne police:

...

- c. Hændelig skade betyder: en utilsigtet enkeltstående handling, der forårsager skade på den mobile enhed, således at den ikke længere fungerer som normalt som defineret af producenten."

Nævnet udtaler:

Klageren har all risk-forsikring på sin mobiltelefon. Reklamationsperioden på telefonen udløb den 10/5 2023. Telefonen fik den 18/10 2023 udskiftet mainboard, batteri og opladeport på certificeret værksted. Telefonen blev indsendt på værksted igen den 9/12 2023 og den 13/3 2024, hvor værkstedet ikke kunne konstatere fejl. Klageren ønsker reparation af mobiltelefonen eller ombytning til en ny telefon. Klageren ønsker i anden række refusion af betalt forsikringspræmie.

Klageren har anført, at telefonen genstarter flere gange om dagen og mister forbindelsen. Klageren har anført, at man kan teste fejlen ved at tænde mobilen og vente nogle timer, indtil den genstarter uden grund og derved mister forbindelsen. Klageren har anført, at telefonen har haft samme fejl alle 3 gange, den har været indsendt til reparation.

Selskabet har sat spørgsmålstejn ved, om sagen kan føres ved Ankenævnet For Forsikring og har anført, at der ikke er tale om en afvisning af klagerens sag ud fra et forsikringsdækningsperspektiv, men udfordringer med at konstatere de fejl, som klageren har beskrevet. Selskabet har anført, at det autoriserede værksted ikke kan identificere en skade eller fejl på telefonen. Selskabet har anført, at det er væsentligt for dækningen at identificere fejlen for at kunne fastslå, om der foreligger en dækningsberettigende skade, idet forsikringsbetingelserne også indeholder undtagelser til forsikringsdækningen. Selskabet har afvist at refundere præmien. Det fremgår af kommentar af 9/12 2023 fra værkstedet, at "Enheden ankom med ridser på tværs af skærmen. Enheden er blevet grundigt kontrolleret. Enheden var i stand til at læse SIM-kortet uden problemer, og batteriet har ingen mærkelige værdier. Vi fandt ingen logfiler over, at enheden havde mistet kommunikationen. Returneret uden reparation, fordi der ikke er fremkommet nogen fejl. Efter en langtidstest med batteriet har vi ikke kunnet gengive noget problem. Enheden fungerer som den skal. Prøv at skifte SIM-kortet". Det fremgår af kommentar af 13/3 2024 fra værkstedet, at "[producent/værksted] har sendt enheden retur uden reparation.

[Produktværkstedet] har testet telefonen og kan konkludere at der er ingen problemer med telefonen efter omfattende test med både batteri, SIM mm. [producent/værksted] har efterfølgende foretaget omfattende diagnosticerings tests for at sikre, at produktet overholder de tekniske krav til ydeevne, brugbarhed og funktionalitet". Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.2, at forsikringen dækker i tilfælde af hændelig skade. Det fremgår af punkt 18.1.c, at hændelig skade betyder en utilsigtet enkeltstående handling, der forårsager skade på den mobile enhed, således at den ikke længere fungerer som normalt som defineret af producenten. Det fremgår af punkt 8.1.i, at forsikringen ikke dækker driftssvigt ved den mobile enhed på grund af mekaniske eller elektriske fejl, som sætter den ude af stand til at fungere normalt som defineret af producenten. Det fremgår af punkt 11.3.a, at en mobil enhed, som har lidt hændelig skade, skal indleveres til forhandleren til undersøgelse, og hvis det er muligt, skal den repareres. Det fremgår af punkt 11.3.b, at hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede mobile enhed erstattes af en mobil enhed af samme type og model hvis muligt.

Nævnet finder, at nævnet har kompetence til at behandle klagen. Det fremgår af nævnets vedtægter § 2, stk. 1, at nævnet behandler klager fra forbrugere over tvister, der udspringer af en forsikringsaftale indgået mellem en forbruger og et forsikringsselskab, som er etableret i Danmark.

Nævnet bemærker, at klageren skal bevise, at en skade er omfattet af forsikringsdækningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at der er en dækningsberettigende skade på telefonen. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at et certificeret værksted har fejlsøgt på telefonen to gange uden at konstatere fejl eller skade på telefonen.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102294

Nævnet har også lagt vægt på, at forsikringen ikke dækker driftssvigt ved den mobile enhed på grund af mekaniske eller elektriske fejl, som sætter den ude af stand til at fungere normalt som defineret af producenten.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at tilbagebetale præmie, idet selskabet har været i risiko. Nævnet har ikke grundlag for at statuere, at forsikringen ikke har haft noget reelt dækningsområde pga. af de dækningsundtagelser, som gælder.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck